



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTION CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

AUTORAS:

Hinojosa Vaca Ana Paola

Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles

DIRECTOR:

Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca

Latacunga - Ecuador

Marzo – 2014

AUTORIA

Los criterios admitidos en el presente trabajo de investigación.

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”. Son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Hinojosa Vaca Ana Paola
C.I. 0503266611

Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles
C.I. 1704200728

AVAL

En mi calidad de director de Tesis bajo el título de **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTION DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”** de las señoritas Hinojosa Vaca Ana Paola y Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes Científicos técnicos suficientes para ser sometidos al Tribunal de Validación que la Carrera y la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, Marzo del 2014

El Director:

.....
Dr. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos Mca

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueba el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes.....

.....

con el título de tesis.....

.....

han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los meritos suficientes para ser sometidos al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto se autoriza realizar los empastados correspondientes según la normativa Institucional.

Latacunga,.....2014

Para constancia firman

Presidente

Miembro

Opositor

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres Miguel Hinojosa y Luz Vaca, por el gran apoyo brindado y sus valiosos consejos para seguir adelante ya que de esta manera llegué a culminar con éxito el trabajo fruto de tanto tiempo de constante investigación y esfuerzo, a mis hermanos, cuñado y a mi amado sobrino por ser un pilar fundamental para la elaboración de dicho trabajo; a ustedes con todo mi cariño y amor.

Paola

Dedicatoria

Agradezco a Dios por ser mi guía y por permitirme dar este paso tan importante en mi vida, a mi Madre porque desde el cielo ha sido mi guía durante todo este tiempo, a mi padre por ser el proveedor durante los años en que viví bajo su techo por su apoyo, cariño y consejos brindados, a mi hermana cuñado y sobrinos, por ser los mejores amigos y estar siempre conmigo, por darme estabilidad emocional para poder llegar hasta este logro.

Gabriela

Agradecimiento

Cuando me encontraba en la elaboración de la tesis, desmaye muchas veces, y el consuelo de Dios me dio fuerzas para seguir adelante solo su palabra llena de amor, bondad y oportunidad, hicieron que continúe y culmine mi tesis. Quiero agradecer de todo corazón primeramente a Dios por darme paciencia y sabiduría, a mis padres: Miguel y Luz, a mis hermanos: Luis y Mónica, por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas, Sra. Paulina Reinoso quien con sus palabras de aliento siempre me motivo a seguir con el desarrollo de este trabajo, a Dr. Msc. Jorge Parreño por siempre apoyarme dando apertura para la consulta en cualquier duda que hubiere existido. Dios les Bendiga a todos.

Paola

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por su gran amor y por concedernos la culminación de nuestra carrera con éxito.

Al Dr. Jorge Parreño como director de tesis que confió en nosotras y que con su valioso conocimiento hizo posible la presente investigación.

Gabriela

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”.

AUTORAS:

Hinojosa Vaca Ana Paola

Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles

RESUMEN

La Auditoría de Gestión de Calidad es un análisis que se realiza a una entidad, con la intención de determinar la eficacia y eficiencia de los productos prestados por la institución, teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización, su actuación, posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con la intención de emitir un informe sobre la calidad de sus servicios. La aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., se la realizará con el objetivo de determinar las falencias que impiden el desempeño eficiente de las actividades, en vista de que no se ha realizado anteriormente una Auditoría de Gestión de Calidad. Para el desarrollo de la investigación se utilizó información real proporcionada por el personal de la Cooperativa: la entrevista al gerente, la encuesta realizada al personal y la observación directa, en base a la información recopilada se pudo obtener un panorama real de la situación de la Cooperativa, así como los problemas que existe en la misma. La realización de la Auditoría servirá de gran ayuda a la institución para mejorar el trabajo desempeñado por los empleados, y mejorar la calidad de servicios para optimizar los recursos.

TOPIC: "APPLYING OF A QUALITY AUDIT IN THE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE ANDINE LTDA, LOCATED IN THE MATRIZ PARISH LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE, OF THE PERIOD JANUARY TO DECEMBER 2012".

AUTHORS:

Hinojosa Vaca Ana Paola

Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles

ABSTRACT

The Quality Management Audit is an analysis that is performed to an entity with the intend of determining the efficacy and efficiency of the lent products by the institution, taking into account the general aims, its effectiveness as organization, its performance, positioning since the competitive viewpoint, with the intention to issue a report on the situation of itself. The application of the Quality Management Audit in the Saving and Credit Andina Ltda., it will be made in order to identify the lacks which prevent the efficient performance of the activities, in view that has not been made before a Quality Management Audit. For the research development is used real information provided by the staff of the Cooperative: the interview to the manager, the survey made to the staff and direct observation, they are based on the collected information could get a real overview of the Cooperative situation as well as the problems which there are in the same Cooperative. Performing the Audit will serve of great help to the institution to improve the work performed by employees, and upgrade the services quality to optimize the resources.

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica De Cotopaxi, yo Lic. Marcia Chiluisa con la CC 0502214307 CERTIFICO que he realizado la respectiva revisión de la Traducción del Abstract; con el tema: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE GESTION DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, AL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012” cuya autoras son: Ana Paola Hinojosa Vaca y Gabriela de los Ángeles Lozano Obaco y director de tesis Dr. Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo Mca.

Latacunga, Marzo 2014

Docente:

Lic. Marcia Chiluisa
0502214307

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| Contenido | Pág. |
|----------------------------------|-------------|
| PRELIMINARES | |
| Autoría | i |
| Aval | ii |
| Aprobación del Tribunal de Grado | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | vi |
| Resumen | viii |
| Summary | ix |
| Certificación | x |
| Índice | xi |
| | |
| I CAPITULO | |
| Introducción | 1 |
| 1 Fundamentos Teóricos | 3 |
| 1.1 Antecedentes Investigativos | 3 |
| 1.2 Categorización Fundamental | 4 |
| 1.3 Marco Teórico | 5 |
| 1.3.1 Gestión | 5 |
| 1.3.1.1 Definición | 5 |
| 1.3.1.2 Objetivos | 6 |
| 1.3.1.3 Importancia | 6 |
| 1.3.1.4 Tipos de Gestión | 6 |
| 1.3.2 Gestión Administrativa | 7 |
| 1.3.2.1 Definición | 7 |
| 1.3.2.2 Objetivos | 8 |
| 1.3.2.3 Importancia | 8 |
| 1.3.3 Gestión de Calidad | 9 |
| 1.3.3.1 Definición | 9 |
| 1.3.3.2 Objetivos | 9 |
| 1.3.3.3 Principios | 10 |
| 1.3.3.4 Características | 10 |
| 1.3.4 Las Cooperativas | 11 |
| 1.3.4.1 Definición | 11 |
| 1.3.4.2 Origen | 12 |
| 1.3.4.3 Importancia | 12 |
| 1.3.4.4 Tipos | 13 |
| 1.3.4.5 Funciones | 14 |
| 1.3.4.6 Principios | 14 |
| 1.3.4.7 Integrantes | 14 |

| Contenido | Pág. |
|------------------|-------------|
|------------------|-------------|

| | | |
|-----------|--|----|
| 1.3.5 | Control Interno | 15 |
| 1.3.5.1 | Definición de Control Interno | 16 |
| 1.3.5.2 | Importancia del Control interno | 16 |
| 1.3.5.3 | Objetivos del Control Interno | 17 |
| 1.3.5.4 | Sistemas de Evaluación del control Interno | 17 |
| 1.3.5.5 | Métodos del Control Interno | 18 |
| 1.3.5.6 | Categorías del Control Interno | 23 |
| 1.3.6 | Auditoria | 24 |
| 1.3.6.1 | Concepto | 24 |
| 1.3.6.2 | Importancia | 24 |
| 1.3.6.3 | Objetivos | 25 |
| 1.3.6.4 | Alance | 25 |
| 1.3.6.5 | Finalidad de Auditoria | 25 |
| 1.3.6.6 | Tipos de Auditoria | 26 |
| 1.3.6.7 | Clasificación de Auditoria | 26 |
| 1.3.7 | Auditoria de Gestión de Calidad | 28 |
| 1.3.7.1 | Concepto de Gestión de Calidad | 28 |
| 1.3.7.2 | Importancia | 28 |
| 1.3.7.3 | Alcance de Auditoria de Gestión de Calidad | 29 |
| 1.3.7.4 | Objetivos de Auditoria de Gestión de Calidad | 29 |
| 1.3.7.5 | Características de Auditoria de Gestión de Calidad | 29 |
| 1.3.7.6 | Elementos de Auditoria de Gestión de Calidad | 30 |
| 1.3.7.7 | Metodología de Auditoria de Gestión de Calidad | 32 |
| 1.3.7.7.1 | Conocimiento preliminar | 32 |
| 1.3.7.7.2 | Planeamiento | 33 |
| 1.3.7.7.3 | Ejecución | 34 |
| 1.3.7.7.4 | Informe | 40 |
| 1.3.7.7.5 | Seguimiento y Evaluación | 42 |

II CAPITULO

| | | |
|-------|--|----|
| 2. | Breve caracterización de la Empresa | 43 |
| 2.2 | Métodos y Técnicas | 44 |
| 2.2.2 | Metodología | 44 |
| 2.2.3 | Técnicas de Investigación | 44 |
| 2.3 | Diagnostico Institucional | 47 |
| 2.4 | Entrevista Dirigida al Gerente | 49 |
| 2.5 | Encuesta dirigida al personal administrativo | 53 |
| 2.6 | Encuesta dirigida a los socios | 62 |
| 2.7 | Encuestas dirigida a los proveedores | 70 |
| 2.8 | Conclusiones | 74 |
| 2.9 | Recomendaciones | 75 |

| Contenido | Pág. |
|--------------------------------|-------------|
| III CAPITULO | |
| 3. DISEÑO DE LA PROPUESTA | 76 |
| 3.1 Introducción | 76 |
| 3.2 Justificación | 77 |
| 3.3. Objetivos | 78 |
| 3.3.1. Objetivo General | 78 |
| 3.3.2. Objetivos Específicos | 78 |
| Aplicación de la Propuesta | |
| (AP) Archivo Permanente | |
| (APL) Archivo de planificación | |
| (AC) Archivo Corriente | |
| Informe de Auditoría | |
| 3.4 Conclusiones | |
| 3.5 Recomendaciones | |
| 3.6 Bibliografía | |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|------------------------------------|----|
| Cuadro N. 2.1 Población o Universo | 46 |
| Cuadro N. 2.2 FODA | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N. 2.1 Organigrama Estructural | 53 |
| Tabla N. 2.2 Objetivos de la Cooperativa | 54 |
| Tabla N. 2.3 Control Interno | 55 |
| Tabla N. 2.4 Recursos | 56 |
| Tabla N. 2.5 Ambiente de Trabajo | 57 |
| Tabla N. 2.6 Control de Gerencia | 58 |
| Tabla N. 2.7 Incentivos | 59 |
| Tabla N. 2.8 Auditoria de Gestión de Calidad | 60 |
| Tabla N. 2.9 Auditoria de Gestión | 61 |
| Tabla N. 2.10 Misión y Visión | 62 |
| Tabla N. 2.11 Beneficios Prestados | 63 |
| Tabla N. 2.12 Servicios Eficientes | 64 |
| Tabla N. 2.13 Ahorro Garantizado | 65 |
| Tabla N. 2.14 Horario de Atención | 66 |
| Tabla N. 2.15 Satisfacción al cliente | 67 |
| Tabla N. 2.16 Protección Contra Siniestros | 68 |
| Tabla N. 2.17 Comunicación con el Socio | 69 |
| Tabla N. 2.18 Puntualidad de Pagos | 70 |
| Tabla N. 2.19 Pago de Facturas | 71 |
| Tabla N. 2.20 Entrega de Productos | 72 |
| Tabla N. 2.21 Entrega de Comprobantes | 73 |

| Contenido | Pág. |
|------------------|-------------|
|------------------|-------------|

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico N. 1.1 Categorías Fundamentales | 4 |
| Gráfico N. 2.1 Organigrama Estructural | 53 |

| | | |
|-----------------|---------------------------------|----|
| Grafico N. 2.2 | Objetivos de la Cooperativa | 54 |
| Grafico N. 2.3 | Control Interno | 55 |
| Grafico N. 2.4 | Recursos | 56 |
| Grafico N. 2.5 | Ambiente de Trabajo | 57 |
| Grafico N. 2.6 | Control de Gerencia | 58 |
| Grafico N. 2.7 | Manual de Funciones | 59 |
| Grafico N. 2.8 | Auditoria de Gestión de Calidad | 60 |
| Grafico N. 2.9 | Auditoria de Gestión | 61 |
| Grafico N. 2.10 | Misión y Visión | 62 |
| Grafico N. 2.11 | Beneficios Prestados | 63 |
| Grafico N. 2.12 | Servicios Eficientes | 64 |
| Grafico N. 2.13 | Ahorro Garantizado | 65 |
| Grafico N. 2.14 | Horario de Atención | 66 |
| Grafico N. 2.15 | Control de Recursos | 67 |
| Grafico N. 2.16 | Protección Contra Siniestros | 68 |
| Grafico N. 2.17 | Comunicación con el Socio | 69 |
| Grafico N. 2.18 | Puntualidad de Pagos | 70 |
| Grafico N. 2.19 | Pago de Facturas | 71 |
| Grafico N. 2.20 | Entrega de Productos | 72 |
| Grafico N. 2.21 | Entrega de Comprobantes | 73 |

3.4 CONCLUSIONES

Se pudo determinar cada una de las categorías fundamentales para el desarrollo de la siguiente investigación con varios conceptos e importancias de cada uno de los temas y de esta manera obtener un mejor conocimiento teórico.

Con la aplicación de cuestionarios, encuestas a los socios, entrevistas al gerente se pudo obtener información importante y relevante acerca de cada una de las actividades que se desarrollan en la institución tanto sus fortalezas como debilidades y los beneficios que esta ofrece a la colectividad.

Se acuerdo a los resultados obtenidos la institución tiene un punto débil en su área de talento humano lo que provoca que no exista un buen control del personal debido a esto no puede brindar un servicio de calidad.

No existe una buena capacitación a los empleados esto es un factor que influye a que los trabajadores no conozcan los puntos clave para resolver los problemas de cada uno de los socios, lo cual perjudica para satisfacer las necesidades de los mismos, esto también impidiendo que se logren las metas, objetivos trazados y la falta de cursos de cooperativismo a los socios para darles a conocer sus beneficios, derechos que poseen.

3.5 RECOMENDACIONES

Poner en práctica en el trabajo realizado cada uno de los conceptos consultados para poder realizar una auditoria eficiente y obtener resultados que ayuden a mejorar a la institución.

Mediante la información adquirida con las encuestas y entrevistas se ha podido obtener información importante que podría dar realce a la Cooperativa, al mismo tiempo tomar decisiones frente a varios aspectos negativos que fueron encontrados.

Seleccionar una persona idónea en el departamento de talento humano para poder obtener una integración y control en el personal y de esta manera comprometerlos para que su trabajo sea eficiente.

La cooperativa debería dar capacitaciones periódicamente a todo el personal, para que de esta manera puedan ejercer sus actividades con eficiencia logrando así cumplir con las metas, objetivos planteados por la entidad, también deberían acoger a socios y al mismo tiempo deberían dar a conocer sus beneficios, y obligaciones que tienen dentro de la Cooperativa al formar parte de la misma.

3.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Citada

STONER, J Wankel; Administración; Tercera Edición; México; 2001; pág. 56

IVANCEVICH, JOHN M.; “Gestión Calidad y Competencia” ; Tercera Edición; España; 1997; pág. 11

GOMEZ, Giovanni; “Aspectos Administrativos y financieros”; Cuarta Edición; Editorial; 2005; pág. 29

MARTIN, José Simón; en su libro “Gestión de Calidad”; Editorial; Bogotá; pág. 10

TERRY, George; “La gestión de la calidad”; Editorial; 2010; México; pág. 15

Bibliografía consultada

AGUIRRE O. Juan M.; Edición Especial para Cultural; S.A. Didáctica Multimedia; Madrid- España; 2001

ANDRADE, Ramiro; Auditoría Teoría Básica;. Editorial UNIVERSIDAD PARTICULAR DE LOJA; Ecuador; 1988.

COOK, John; Auditoría; Edición Tercera; Editorial McGRAW – HILL; México; 1999.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO; Manual de Auditoría de Gestión; Quito – Ecuador; 2003.

MALDONADO, E. Milton K: Auditoría de Gestión; tercera edición; Ecuador; 2006.

TAYLOR, Donald; Auditoría Conceptos y Procedimientos; Edición Primera, Editorial Limusa; México; 1988.

Bibliografía Virtual

<http://www.contraloria.gob.ec/normatividad.aspx>; Publicado el 22-01-2012 a las 15:00

<http://www.monografias.com/trabajos/auditoriadegestion/ciclocontable.shtml/>; Gran Enciclopedia del Mundo, Tomo 5, Publicada por Durvan, S.A. de Ediciones, Bilbao, España Publicado el 30-11-2011 a las 11:30.

.

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audigest.htm>; DEL RÍO GONZÁLEZ, Cristóbal;1998Gestion; Editorial Ecafsa. México publicado el 04-2012

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>;
MALDONADO,Milton, Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito-2006, p. 42 publicado el 2010



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Latacunga- Ecuador

ENTREVISTA AL GERENTE

Objetivo: Adquirir información de la gestión de calidad de la cooperativa para determinar el nivel de calidad de servicio que preste a sus socios

1. **¿Qué ventajas ofrece a sus socios?**
2. **¿Cuáles son los objetivos de la cooperativa?**
3. **¿Ha cumplido exitosamente la Cooperativa con los objetivos establecidos?**
4. **¿Se realiza en la Cooperativa un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas existentes?**
5. **¿Cuenta la Cooperativa con métodos y documentos para medir el desempeño del personal? ¿Cuáles son?**
6. **¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para que los asociados depositen el dinero a plazo fijo?**
7. **¿Existe control interno dentro de la Cooperativa?**
8. **¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para que no existan socios inactivos?**
9. **¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para disminuir el número de**

clientes y aumentar el número de socios

- 10. ¿Qué ventajas ofrece a sus socios?**

- 11. ¿Cuáles son los objetivos de la cooperativa?**

- 12. ¿Ha cumplido exitosamente la Cooperativa con los objetivos establecidos?**

- 13. ¿Se realiza en la Cooperativa un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas existentes?**

- 14. ¿Cuenta la Cooperativa con métodos y documentos para medir el desempeño del personal? ¿Cuáles son?**

- 15. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para que los asociados depositen el dinero a plazo fijo?**

- 16. ¿Existe control interno dentro de la Cooperativa?**

- 17. ¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para que no existan socios inactivos?**

- 18. ¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para disminuir el número de clientes y aumentar el número de socios?**



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS AMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS Y
HUMANISTICAS
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo: Adquirir información de la gestión de calidad de la cooperativa para determinar el nivel de calidad de servicio que preste a sus socios

1) ¿Posee la cooperativa un organigrama estructural?

SI

NO

2) ¿Ha comunicado la gerencia, de manera clara y comprensible a su personal los objetivos de la compañía?

SI

NO

3) ¿Conoce usted que es Control Interno?

SI

NO

4) ¿Existe un control adecuado sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa?

SI

NO

5) ¿Está organizado el ambiente de trabajo en forma tal que los empleados se complementen unos a otros?

SI

NO

6) ¿Ejerce la gerencia control suficiente sobre sus empleados para lograr eficiencia y economía en la operaciones por el cumplimiento de los objetivos de la organización?

SI

NO

1) ¿Recibe incentivos por parte de la cooperativa?

SI

NO

7) ¿Conoce usted lo que es una Auditoría de Gestión de Calidad?

SI

NO

8) ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría dentro del gremio?

SI

NO



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS AMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS Y
HUMANISTICAS
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA A LOS SOCIOS

Objetivo: Adquirir información de la gestión de calidad de la cooperativa para determinar el nivel de calidad de servicio que preste a sus socios

1. ¿Conoce la visión y la misión de la Cooperativa?

SI

NO

2. ¿Cómo califica Ud. los beneficios que presta la cooperativa de ahorro?

EXCELENTE

MUY BUENO

MALO

3. ¿Cómo socio de la cooperativa cree usted que el personal se desenvuelve de una manera adecuada al brindar un servicio?

SI

NO

4. ¿Usted cree que sus ahorros están garantizados?

SI

NO

5. ¿El horario de atención al cliente, esta de acorde a sus necesidades?

SI

NO

6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la calidad de los servicios prestados por la cooperativa?

SI

NO

7. ¿Considera que dentro de la cooperativa hay protección contra robo, sabotaje y similares?

SI

NO

8. ¿Cree usted que la cooperativa informa oportunamente sobre los cambios que se realiza internamente para la obtención de los servicios prestados?

SI

NO



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS AMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS Y
HUMANISTICAS
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA A LOS PROVEEDORES

Objetivo: Adquirir información de la gestión de calidad de la cooperativa para determinar el nivel de calidad de servicio que preste a sus socios

1) ¿Los pagos de sus facturas se los realiza a tiempo?

SI

NO

2) ¿La cooperativa realiza el pago de sus facturas de acuerdo a lo que usted solicite como pagos en efectivo, transferencias o cheques?

SI

NO

3) ¿Al momento de entregar sus productos usted es atendido de una manera cordial?

SI

NO

4) ¿Existe demora en la entrega de comprobantes?

SI

NO



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones Financieras se han constituido en la base fundamental para el desarrollo económico del país; por lo tanto es primordial examinar y evaluar la forma como las mismas manejan la calidad en los servicios que brindan a la sociedad, la autenticidad y confiabilidad en la misma, por tal razón es importante que todas las instituciones realicen en forma periódica Auditorías de Calidad y de esta manera puedan contar con una herramienta útil; para medir el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados.

La Auditoría de Gestión Calidad es indispensable para medir el grado de cumplimiento de los objetivos, verificando mediante un examen a la parte administrativa de una empresa para conocer la calidad del servicio que brinda y si se cumple con todos los requisitos de un sistema de gestión que se encuentran establecidas por normas, para llegar al cumplimiento de las metas establecidas.

Por lo cual se considera necesario aplicar una Auditoría de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., la misma que permitirá verificar el cumplimiento que existe entre lo planificado y lo ejecutado tomando en cuenta el proceso administrativo, se hace indispensable la revisión de la estructura orgánica de la Cooperativa, estrategias, procedimientos, objetivos, metas, políticas y procesos a través de diversos métodos y técnicas que permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados y de esta forma alcanzar el propósito establecido.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Posterior al análisis de los aspectos que delimitan el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., se ha planteado el siguiente problema ¿Cuáles son las alternativas más viables para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda, mejore la calidad de sus servicios?

La metodología empleada para llevar a cabo el presente trabajo investigativo es de tipo descriptivo lo cual permitió analizar e interpretar los resultados obtenidos de la aplicación de métodos; inductivo, deductivo y analítico, por otra parte las técnicas de investigación que ayudaron a recopilar información para lograr los objetivos y verificar las preguntas directrices, realizar el correspondiente análisis y las conclusiones y recomendaciones, fueron la entrevista, encuesta, observación directa y análisis documental. La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

El Capítulo I, contiene el marco teórico todo lo relacionado a Gestión Administrativa y de Calidad, Cooperativas, Control Interno, Auditoría, Auditoría de Gestión de Calidad y todos los procedimientos que se debe utilizar para aplicar en las organizaciones, además de los beneficios que se obtiene mediante la aplicación de la misma en las organizaciones.

En el Capítulo II, se refleja la interpretación y el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las entrevistas al gerente, las encuestas al personal administrativo, socios y proveedores de la Cooperativa, además las respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el Capítulo III, consta la aplicación de la propuesta, es decir; contiene el desarrollo de la práctica de la Auditoría de Calidad, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.,



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Antecedentes Investigativos

En el trabajo investigativo realizado por las autoras Maritza Yolanda Balseca Lema y Caisaguano Bungacho Norma Cecilia, en su parte pertinente obtuvieron resultados favorables para la entidad, con el tema Auditoria de Gestión a la Corporación de desarrollo Socio y Financiero Pakarymuy, ya que tras el desarrollo del mismo se sugiere capacitaciones al personal administrativo con el objetivo de mejorar el servicio y satisfaciendo las necesidades de los clientes.

El tema de investigación realizado por las autoras Altamirano Noroña Patricia Elizabeth y Yáñez Iza Viviana Elizabeth, con el tema de Auditoría de Gestión en la cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. dedujeron que la empresa necesita mejorar el control de los procesos en cada una de sus áreas para optimizar recursos.

Otro tema desarrollado realizado por las autoras Álvarez Pamela y Caizaguano Sandra con el tema Auditoria de Gestión vieron la necesidad de dar capacitaciones periódicamente a todo el personal, para que de esta manera puedan ejercer sus actividades con eficiencia logrando así cumplir con las metas, objetivos planteados por la entidad, también deberían acoger a socios y al mismo tiempo deberían dar a conocer sus beneficios, y obligaciones que tienen dentro de la Cooperativa al formar parte de la misma.



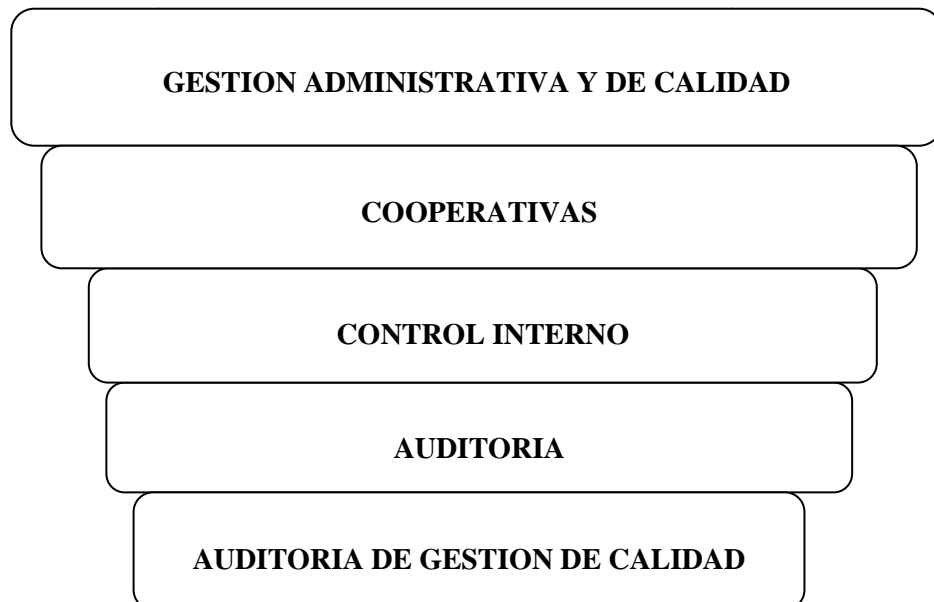
ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

1.2 Categorías Fundamentales

Para el presente trabajo investigativo se utilizó las siguientes categorías fundamentales:

Grafico No 1.1
Categorías Fundamentales



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Las Investigadoras



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

1.3 Marco Teórico

Gestión Administrativa y de Calidad

1.3.1 Gestión

La Gestión es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Su grado de efectividad no viene dado por sus esfuerzos personales sino por los resultados que alcancen.

1.3.1.1 Definición de Gestión

Para el autor STONER J, Wankel L. 2001 define: “La gestión como todas las actividades de una organización, mediante el cual asegura la obtención de recursos, además el desarrollo de una estrategia operativa que controle la supervivencia que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento con la finalidad de obtener eficientes y efectivos resultados a corto, mediano y largo plazo que permita cumplir con la misión, lograr los objetivos y alcanzar la visión de la empresa”. (pág. 56)

Según IVANDEVICH, John M. 2004, dice “La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa”. (pág. 11)

Para las investigadoras, la gestión son todas las diligencias que realiza cada uno de los integrantes de una entidad u organización, en función de lograr los objetivos y metas planteadas; la gestión es importante porque ayuda a controlar que cada gestor realice sus actividades de una manera adecuada.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1.3.1.2 Objetivos

- Conocer el negocio y a las personas involucradas.
- Ser realistas e insistentes
- Seguimiento del desempeño.
- Expandir las capacidades
- Conocer sus limitaciones

1.3.1.3 Importancia de la Gestión

La gestión es importante porque ayuda a manejar una empresa con el cumplimiento de varios procesos administrativos fundamentales y muy precisos, a través de los cuales es posible convertir los recursos de la empresa en productos.

Entender la gestión a la luz de planificar, ejecutar, dirigir, controlar y evaluar provee una visión bastante elemental, que deja de lado una diversidad de aspectos involucrados en la coordinación de grupos humanos y recursos limitados para alcanzar objetivos.

1.3.1.4 Tipos de Gestión

- **Gestión Tecnológica.**-Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social.**- Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Gestión de Proyectos.**-Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Calidad.**- Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

1.3.2 Gestión Administrativa

1.3.2.1 Definición de Gestión Administrativa

Según LUNA, Norma. 2001, define a la gestión administrativa como un “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (pag.20)

Para GOMEZ, Giovanni. 2003, manifiesta que la gestión administrativa es: “Aquella que se relaciona con la toma de decisiones en la entidad con el objetivo de maximizar los beneficios, recursos y crecimiento competitivo de la institución.” (pag. 29)

Para las tesis, la gestión administrativa se encarga de controlar cada una de las actividades que se realizan dentro de una entidad, con el objetivo de mejorar políticas y procesos que tengan falencias, es decir que no vayan de acorde con las metas de la organización; a la vez la gestión administrativa va analizando errores y proponiendo posibles soluciones a ser aplicadas para llegar al objetivo deseado



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1.3.2.2 Objetivos de la Gestión Administrativa

- Suministrar información necesaria para las actividades de planificación, evaluación y control.
- Participar en la toma de decisiones estratégica táctica y operativa.
- Contribuir de una manera adecuada y eficiente a que los procesos de tipo administrativo de fortalecimiento institucional sean acordes con la necesidad de la institución en pro del bienestar y el buen funcionamiento de la misma.
- Generar una planeación eficiente y eficaz en la adquisición, administración y ejecución de los bienes y servicios de una Entidad.
- Aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Reducir los costos internos innecesarios.
- Desarrollar y administrar diferentes políticas y programas para de esta manera poder brindar a la estructura administrativa a empleados capaces.

1.3.2.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

1.3.3. Gestión de Calidad

La gestión de [calidad](#) es un tema de reciente [desarrollo](#), ahora ya no se puede hablar de hacer las cosas bien sino mantener un nivel de calidad adecuado durante



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

la realización de un [producto](#) o [servicio](#). El uso de cada una depende del área en que se está trabajando. Anteriormente se creía que la calidad era demasiado costosa y por eso influía en las ganancias producidas por [la empresa](#). Ahora se sabe que el buscar la calidad resulta en una baja en los [costos](#) de las [empresas](#) y una mayor ganancia.

1.3.3.1 Definición de Gestión de Calidad

MARTIN, José Simón. 1998, define “La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (Profesorado y Personal de Administración y Servicios), también puede tomar decisiones.”. (pág. 10)

TERRY, George. 2010, La gestión de la calidad, “son aquel conjunto de normas correspondientes a una [organización](#), vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad”. (pág. 15)

Para las autoras, la gestión de calidad son todos los procesos administrativos inmersos en el funcionamiento correcto de una organización, tiene como objetivo principal optimizar recursos. Brindar un servicio eficiente al cliente y satisfacer las necesidades de los clientes.

1.3.3.2 Objetivos de Gestión de Calidad

Los objetivos de la gestión de calidad son:

- Conocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- Lograr mantener a los clientes y atraer clientes nuevos.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Mejorar la imagen de la empresa y aumentar su implantación.
- Disminuir los costos
- Aumentar los beneficios
- Aumentar la competitividad
- Optimizar los procesos.
- Apostar por la prevención y mejora continua.
- Investigación y aportación de nuevas tecnologías.
- Aumentar y canalizar la información y formación.
- Potenciar la iniciativa y la responsabilidad.
- Lograr la participación e implicación de todos los departamentos

1.3.3.3 Principios

- Enfoque global de dirección y estrategia de la organización
- Propósito estratégico de la organización (misión) y Objetivos Estratégicos.
- Visión compartida de los miembros de la organización
- Clima organizativo positivo
- Sistema de aprendizaje organizativo
- Asignación de los recursos necesarios
- Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia
- Atención a la satisfacción del usuario/beneficiario
- Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad
- Participación y compromiso de los miembros de la organización

1.3.3.4 Características

- Un seguimiento estadístico de los resultados obtenidos, a ser posible por departamento, para valorar el éxito del progreso.
- Cumplir con los plazos de entrega convenidos con el cliente.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Disponer de una atmósfera de cordialidad y trato satisfactorio con proveedores y clientes.
- Conseguir una mejora creciente de los resultados económicos.
- Aumentar la propia capacidad de producción reduciendo progresivamente las ineficacias en los tiempos muertos.
- Aumentar la satisfacción personal de los empleados de la empresa.
- Crear una actitud para dar preferencia a la calidad por encima de la productividad.
- Detener los errores antes de que sucedan.

1.3.4 Las Cooperativas

Una Cooperativa es una sociedad organizada voluntariamente por un grupo de personas para servirse a si mismas y a la comunidad. Su desarrollo tiene como base la ayuda mutua, y la determinación de que sus socios trabajaran juntos para el bien común.

1.3.4.1 Definición de las Cooperativas

Para Ramírez, José. 2007, dice “Las Cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la Economía Social y Participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar Bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad electiva, gestionadas y controladas democráticamente.” (pág. 67)

BASAÑES, Juan Carlos. 1979, dice: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (pag.25)



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Para las investigadoras, la cooperativa es un conjunto de personas asociadas entre sí con el objetivo de prestar bienes o servicios, para satisfacer las necesidades colectivas de la sociedad.

1.3.4.2 Origen de las Cooperativas

En los lejanos tiempos de la prehistoria, los hombres vivían reunidos en pequeñas comunidades, aisladas y separadas unas de otras. Entonces no se conocían los conflictos sociales, las luchas de clases, ni problemas similares. Para vivir en perfecta paz y armonía, a los hombres les bastaba con esa solidaridad espontánea que forma parte de su propia naturaleza.

La inteligencia es el arma más poderosa del hombre: mediante ella se apodera de las fuerzas naturales, las domina y las pone a su servicio. De la misma manera surgieron las cooperativas, que son organizaciones ideadas por la inteligencia humana para aprovechar eficazmente esa gran potencia espiritual que es la cooperación.

Una de las primeras experiencias cooperativas data de 1844, cuando Los problemas llegaron después, con el avance de la historia, al complicarse cada vez más las relaciones económicas y sociales. Así, un buen día los hombres se encontraron divididos en amos y esclavos, ricos y pobres, poderosos y débiles. Y fue a partir de ahí que los esclavos, los pobres y los débiles comprendieron la necesidad de unirse y apoyarse mutuamente.

1.3.4.3 Importancia de las Cooperativas

Es importante ya que permite a las organizaciones perfeccionarse cada vez más hasta llegar a constituir una cooperación, para crear asociaciones de personas que unen sus recursos individuales para satisfacer necesidades comunes a ellas. Y así,



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

por ejemplo, si los intermediarios encarecen los artículos de consumo, varias personas se asocian cooperativamente, instalan un almacén y adquieren esos mismos artículos a mejor precio y en condiciones de calidad más satisfactorias, creando así lo que se conoce como cooperativa de consumo; igualmente, si los agricultores son víctimas de las maniobras monopolistas, se unen, forman cooperativas agrarias y comercializan e industrializan por sí mismos su producción, obteniendo también mejores precios y mejores condiciones de pago. Por ello, si las personas no poseen los recursos para producir sus productos de consumo deben actuar en equipo, lo cual se logra por medio de las cooperativas.

1.3.4.4 Tipos de Cooperativas

Podemos mencionar las siguientes:

- **Prestación de Servicios.**- Son cooperativas de servicio las que tengan por objeto distribuir los bienes y proporcionar servicios de toda índole, preferentemente a sus socios, con el propósito de mejorar sus condiciones ambientales y económicas y de satisfacer sus necesidades familiares, sociales, ocupacionales o culturales
- **Producción.**- Son aquellas que se dedican a la producción, compra, venta, distribución, transformación de bienes, productos y servicios relacionados con la explotación de productos del mar.
- **Protección Social** (Funerarios, Farmacia, Servicios Populares y Solidarios, entre otros).
- **Transporte** (Transporte Público de Pasajeros, Transporte de Carga, Transporte Fluvial, Transporte Aéreo, Transporte Turístico).
- **Consumo** (Compra y Venta de Productos para Asociados y Terceros de la Cooperativa).



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Ahorro y Crédito.-** Se denominarán cooperativas de ahorro y crédito las cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. (Ahorro y Crédito entre los Asociados).
- **Vivienda** (Construcción de Vivienda para Asociados).

1.3.4.5 Funciones

- Aprovechar los descuentos de compras al mayor y vender los productos a sus miembros a los costos de adquisición aumentando sólo en una pequeña porción para cubrir los gastos generales de operación.
- Aumentar indirectamente el salario de los asociados.
- Distribuir las ganancias entre sus socios de acuerdo a la proporción de compras que ha realizado cada socio.
- Desarrollar diversas áreas para todos aquellos bienes que pueden ser adquiridos en mejores condiciones para el consumidor.

1.3.4.6 Principios de Cooperativismo

Se denomina principios de cooperativismo a las bases fundamentales que rigen o manejan La constitución y toda la vida de las cooperativas.

- Libre Membrecía
- Control Democrático de los Asociados
- Justicia Distributiva
- Autonomía e Independencia
- Asamblea General de Socios
- Educación, Formación e Información Cooperativas
- Integración Cooperativa
- Interés por la Comunidad



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1.3.6.7 Integrantes

Está integrada con un mínimo de cinco socios.

- **Coordinador General:** Encargado de analizar y discutir las propuestas de las diferentes coordinaciones, tomar las decisiones en las Asambleas, velar por su cumplimiento e informar sobre las diferentes las actividades desplegadas en la Cooperativa.
- **Coordinador de Administración:** Se encarga de presidir las reuniones de la Coordinación General, administra los recursos de la cooperativa y trabaja conjuntamente con otras coordinaciones.
- **Coordinador de Vigilancia y Control:** Encargado de ejercer la supervisión de todas las actividades de la sociedad e inspeccionar que todos los recursos de la cooperativa se administre de la mejor manera.
- **Coordinador de Ahorro y Crédito:** Encargado de manejar los ahorros de la Cooperativa.
- **Tesorero:** Persona encargada de administrar los recursos financieros de la organización.
- **Secretario de Actas:** Encargado de llevar un registro de todas las Asambleas (ordinarias y extraordinarias) de la cooperativa

1.3.5 Control Interno

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

1.3.5.1 Definición de Control Interno

AGUIRRE, Juan. 2003, expresa que “el control interno es cualquier acción que lleva a cabo una persona para aumentar la probabilidad de que se logren las metas y objetivos propuestos”. (pag.74).

Según ESTUPIÑAN, Gaitán Rodrigo. 1998, define que “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (pag.78).

Para las tésistas, el control interno es un proceso indispensable ya que permite dar seguimiento a las actividades que se realiza dentro de una entidad con la finalidad de dar cumplimiento en los objetivos propuestos

1.3.5.2 Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

1.3.5.3 Objetivos de control interno

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con Oportunidad
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

1.3.5.4 Sistemas de Evaluación del Control Interno

Para la evaluación del control interno según el Manual de Auditoría de Gestión publicado por la Contraloría General del Estado, se utiliza diversos métodos entre los más conocidos los siguientes:

Dirección, usuarios, Auditores internos Conjunto de procesos incluyendo practicas, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales Operaciones efectivas y eficientes confiabilidad y integridad disponibilidad de información financiera confiable cumplimiento de leyes y regulaciones Dominios: planeamiento, organización adquisición, e implantación, entrega, soporte y monitoreo.

- **Cuestionario.-** Consiste en establecer una serie de preguntas estructuradas de modo que la respuesta afirmativa a la misma constituya una fortaleza de



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

control interno y la negativa a una debilidad. De ser necesario a más de poner la respuesta, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones en el cuestionario o en hojas adicionales.

También es conveniente de que antes de estructurar el cuestionario el auditor conozca los procedimientos que utiliza la empresa para ejecutar las transacciones con el fin de que formule preguntas susceptibles de ser aplicables eliminando aquellas con respuesta **NA** (no aplicables).

- **Descriptivo Narrativo.-** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que está evaluando. Estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos.

Además se realiza a través de una entrevista con los funcionarios responsables de ejecutar una actividad y se va detallando de forma narrativa los procesos que utilizan para ejecutar, controlar o contabilizar las transacciones en la empresa, departamento, sección, o cualquier puesto de trabajo.

1.3.5.5 Métodos del Control Interno

Los métodos de control interno son:

- **Método SAC.-** Conjunto de procesos, subsistemas cuyo objetivo organizacional del control interno es examinar que las operaciones sean efectivas y eficientes y de esta manera emitir informes confiables que den cumplimiento a las leyes. Este método está enfocado a controlar la Tecnología informática que se utiliza para el desarrollo de las actividades de la organización.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Método COBY.-** Conjunto de procesos, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales con el objetivo de verificar que las operaciones sean efectivas, eficientes y confiables que den cumplimiento a las leyes su dominio principal es el planeamiento, organización adquisición, e implantación, soporte y monitoreo.
- **Método COCO.-** El resultado de este método conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al control en forma casi idéntica a como lo hace el modelo COSO
- **Método COSO.-** Es un proceso efectuado a la junta directiva de la entidad, por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

Componentes del control Interno según el Método COSO

a) Entorno de Control

Para el manual de Auditoría de Gestión publicado por la contraloría general del estado expresa que "El núcleo de una entidad es el personal (sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y profesionalismo) y el entorno en que trabaja que es el que estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. El personal resulta esencia de cualquier entidad al igual que sus atributos individuales constituyendo el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma que son desarrolladas las operaciones se establece los objetivos y estiman los riesgos, así como tienes relación con el comportamiento con los sistemas de información y las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el entorno del control son:



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Integridad y Valores Éticos.-** cualidad de la gerencia para crear un clima corporativo que demuestre la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos y morales.
- **Autoridad y Responsabilidad.-** Se refiere a la autoridad y responsabilidad que se delega al personal, donde tienen muy claro sus deberes y obligaciones, no tomarse atribuciones que no le competen.
- **Estructura Organizacional.-** se refiere la forma como se encuentra organizada la organización sea en forma vertical u horizontal, donde precisa sus áreas clave de autoridad y responsabilidad, y por ende un canal adecuado de comunicación para el normal desenvolvimiento de las actividades.
- **Políticas de Personal.-** Las políticas de personal son establecidas por la institución de acuerdo a sus necesidades y políticas de cada país donde establece los niveles de integridad, comportamientos éticos, y competencia que se espera de ellos; pero también se relacionan con las acciones de contratación, orientación, formación y evaluación”.

b) Evaluación de Riesgos

Consiste en la identificación y el análisis de los factores que podría afectar la consecución de los objetivos a base del cual se determinan la forma en que los riesgos deben ser subsanados, implica el manejo del riesgo relacionado por la información que genera y que puede incidir en el logro de los objetivos de control interno en la entidad; este riesgo incluye eventos y circunstancia que pueden afectar su confiabilidad de la información sobre sus actividades y la Gestión que realiza la dirección y administración.

c) Actividades de Control



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Las actividades de control consisten en políticas y procedimientos establecidos dentro de la empresa con el propósito que estas disposiciones sean emitidas y cumplidas por la alta gerencia y por el personal en caso que les integren.

Tipos de actividades de control

- **Análisis Efectuados por la Dirección.-** los resultados obtenidos se analizan con los presupuestos, previsiones, los resultados de ejercicios anteriores con el propósito de evaluar con que orden se están alcanzando los objetivos específicos y generales de la institución.
- **Gestión Directa de Función por Actividades.-** los responsables de las diversas funciones revisan los informes sobre los resultados alcanzados.
- **Procesos de Información.-** Se realiza una serie de controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones realizadas por la institución o el área auditada.
- **Controles Físicos.-** los controles físicos se deben realizar para controlar los activos fijos, inventarios para darles de baja cuando sea necesario y no trabajar con objetos obsoletos que retaran el crecimiento de la empresa.
- **Indicadores de Rendimiento.-** los indicadores de rendimiento permiten visualizar a la alta gerencia el buen o mal desempeño que se están dando en cada área y permitirá tomar controles sobre aquellos que están descendiendo su desempeño.
- **Segregación de Funciones.-** Es con el propósito de reducir el riesgo que se cometan errores o irregularidades en las tareas que se delegan al a los empleados. Se realizan actividades de control con el afán de afrontar los riesgos relacionados con las acciones de cada actividad importante tomando en cuenta la relación de estas con el proceso de evaluación de



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la dirección se cumplan.

d) Información y Comunicación

La información y comunicación está constituida por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad

e) Supervisión

Es necesaria una supervisión de los sistemas de control interno evaluando la calidad de su rendimiento mediante el surgimiento de las actividades de supervisión continua. Los sistemas de control interno y su aplicación permanente evolucionan, por lo que la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos; el proceso de supervisión asegura que el control interno continua funcionando adecuadamente.

f) Limitaciones de un Sistema de Control Interno

La limitación de un sistema de control interno como: Ningún sistema de control interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Debido a sus limitaciones inherentes, el control interno solamente puede brindar la seguridad "razonable" de que el objetivo se logre; estas limitaciones incluyen.

- La dirección de la mayoría de los controles hacia el tipo de transacciones repetitivas en lugar de excepcionales;



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- El error humano debido a malentendidos, descuidos y fatiga;
- La potencialidad de una colusión que pueda evadir los controles que dependen de la segregación de funciones.

En cuanto al primer factor, debemos tener en cuenta que el costo del control no puede ser superior al valor de aquello que está sujeto al control. Por lo tanto, si un control se descarta por no ser, en los términos explicados, costo-beneficioso pueden producirse errores o fraudes en aquello que por no ser costo-beneficioso no se controla.

El segundo factor está relacionado con el hecho de que los controles se establecen para las transacciones repetitivas y no para lo extraordinario. Cuando lo extraordinario surge, existe la posibilidad de que el sistema de control no sepa cómo responder, y no nos estamos refiriendo solamente a lo automatizado o a las normas, sino también al comportamiento de las personas frente a una situación no esperada.

El tercer factor se explica por sí mismo, por colusión se entiende el hecho por el cual dos o más personas se ponen de acuerdo para violar un control cuyo cumplimiento depende de estas personas. Si el control se basa en la oposición de intereses contrapuestos y las personas que tienen estos intereses se ponen de acuerdo para cometer un fraude, no ejecutando el control o violándolo adrede, no hay sistema de control interno que sea invulnerable en cuanto a su prevención o detección inmediata; si es posible que lo detecte con posterioridad.

1.3.5.6 Categorías de Control Interno

Las categorías de control permiten al auditor medir su grado de control en la documentación al momento de evaluar y revisar las mismas, cabe recalcar que las categorías de control son establecidas por el Jefe auditor dependiendo de sus necesidades.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Categorías de Control Significado

- **ALTO.-** El control en las cuentas que tienen influencia, y necesitan una mayor Revisión y cuidado en su monitoreo.
- **MEDIO.-** Son aquella cuentas que tienen un riesgo moderado pero necesitan de un monitoreo de control; para identificar si cumplen o no con las normas de la Corporación.
- **BAJO.-** Son aquellas cuentas que no es necesario tener mucho énfasis en su revisión pero no quiere decir que no sean importantes.

1.3.6. Auditoría

La auditoría es la parte administrativa que representa el control de las medidas establecidas. El término auditoría, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna.

1.3.6.1. Conceptos de Auditoría

TAYLOR, Donald. 1988, manifiesta que la auditoría "Es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar a las personas interesadas". (pág. 30)

COOK, Winkle. 1999, La auditoría es "un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso". (pág. 5)



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Por lo que la Auditoría es un análisis que se realiza a todos los registros y actividades ejecutadas en un periodo, determinando la veracidad y autenticidad de todos los procesos; con la finalidad de emitir un informe y dar soluciones a inconvenientes que se hayan suscitado en la organización.

1.3.6.2 Importancia

Se considera imprescindible dar a conocer la importancia de la Auditoría, por lo que a continuación se señala lo siguiente:

- Evalúa la descripción de la deficiencia encontrada, las causas del problema, las consecuencias del bajo rendimiento encontrado y de ser posible su cuantificación, como también los posibles correctivos convenientes a muy corto plazo y de manera oportuna.
- Descubre posibles irregularidades cometidas en el desempeño de las actividades.

1.3.6.3 Objetivos

- Averiguar el grado en que se cumplieron los planes prefijados.
- Revisar, evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables - financieros.
- Determinar si los bienes del activo están registrados y protegidos

1.3.6.4 Alcance

El alcance de la auditoría será en base a la información que se proporcione, ya que para obtener la información se requiere contar con toda la colaboración del personal que labore en ella, para poder emitir un informe se debe obtener evidencias acerca de lo que se va a decir o recomendar para que esta mejore, o con



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

lo que está afectando y debe ser eliminado. Esto lo realizara en base a la información contable, financiera y administrativa; en la utilización, manejo de los diferentes recursos.

1.3.6.5 Finalidad de la Auditoría

Los fines de la Auditoría son los principales aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Dentro de los más importantes podemos describir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
2. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado útil
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes
6. Estudios generales sobre casos especiales, tales como:
 - a. Exámenes de aspectos fiscales y legales
 - b. Examen para compra de una empresa (cesión patrimonial)
 - c. Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

1.3.6.6 Tipos de Auditoría

- **Auditoría Interna.-** La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Auditoría Externa.-** La auditoría externa se puede definir como un servicio público prestado por profesionales calificados en contaduría, que consiste en la realización según normas y técnicas específicas, de una revisión de los estados financieros de la empresa, a fin de expresar su opinión independiente sobre si tales estados presentan adecuadamente la situación económica.

1.3.6.7 Clasificación de la Auditoría

- **Auditoría Financiera.-** Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa.
- **Auditoría de Gestión.-** Es el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el rendimiento de una empresa, programa o actividad planificadas con anterioridad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones corrientes y mejorar su rendimiento.
- **Auditoría de Aspectos Ambientales.-** La Contraloría General del Estado podrá en cualquier momento, auditar los procedimientos de realización y aprobación de los estudios y evaluaciones de impacto ambiental.
- **Auditoría Computacional.-** Es un examen y validación de los controles y procedimientos utilizados por el área de informática, a fin de verificar que los objetivos de continuidad de servicio, confidencialidad, seguridad de la informática y la integridad y coherencia de la información se estén



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

cumpliendo satisfactoriamente y de acuerdo a la normativa vigente (interna y externa).

- **Auditoria de Obras Públicas o de Ingeniería.-** Evaluara la administración de las obras en construcción, la gestión de los contratistas, el manejo de la contratación pública, la eficacia de los sistemas de mantenimiento, el cumplimiento de las cláusulas contractuales y los resultados físicos que se obtengan en el programa o proyecto específico sometido a examen.
- **Auditoría Administrativa.-** Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes y reglas que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando..

1.3.7. Auditoría de Gestión de Calidad

1.3.7.1. Concepto de Auditoría de Gestión de Calidad

Según MALDONADO, Milton. 2000, auditoría de gestión de calidad es "aprovechar al máximo el resultado de estudios específicos que proporcionen información detallada, lo cual permite incursionar con confianza en el análisis de información gubernamental, apoyada con Indicadores de Gestión que faciliten la evaluación de desempeño". (pág., 18)

SANTILLA, Juan Ramón. 2004, auditoría de gestión de calidad “ Es el examen crítico y objetivo que evaluar lo adecuado y apropiado de los sistemas de control gerencia, programas, actividades o segmentos operativos de una organización, identificando objetivos, políticas y procedimientos aun no definidos y criterios para la medición de los mismos, con la finalidad de informar sobre la utilización,



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

de manera económica y eficiente de los recursos de la empresa, para reducir costos y aumentar rentabilidad ". (pag,17)

Para las Investigadoras la Auditoria de Gestión de Calidad es un estudio de todas las actividades que se desarrollan en diferentes empresas con el objetivo de evaluar e informar la efectividad con la que son utilizados los recursos, para el cumplimiento de las metas y objetivos planteado

1.3.7.2. Importancia de la Auditoría de Gestión de Calidad

La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy en día un elemento vital para la gerencia, ya que le permite a los altos directivos conocer los problemas económicos y sociales, ellos puedan llegar a tomar decisiones de mejora, generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas. Esta Auditoría se encuentra relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de ese estudio (empresa), por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden que le haga obtener los mejores resultados en el periodo más breve posible.

1.3.7.3. Alcance de la Auditoría de Gestión de Calidad

La Auditoría de Gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella, es decir; puede acoplarse a un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc.

Pero el alcance también comprende las coberturas a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominadas operaciones corrientes.

1.3.7.4. Objetivos de la Auditoría de Gestión de Calidad

Entre los más importantes tenemos:



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Examinar los aspectos administrativos de la institución para evaluar, diagnosticar y sugerir mejoras.
- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la Gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio, es decir utilizando de manera eficiente los recursos económicos.

1.3.7.5. Características de la Auditoría de Gestión de Calidad

Las características de la gestión de calidad son:

Propósito.- Evaluar la eficiencia, efectividad y economía con la que se manejan los recursos de una entidad, el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Alcance.- Todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a una operación, actividad o programa específico.

Medición.- Aplicación de los principios de administración.

Enfoque.- Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología (protección ambiental).

Informe de Auditoría.- Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la Gestión de la entidad.

Conclusiones del auditor.- Inciden sobre cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.

Recomendaciones del auditor.- Se refiere a mejorar en todo los sistemas administrativos, el sistema de control interno gerencial y cualquier aspecto de la administración y operación de la entidad.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1.3.7.6. Elementos de Gestión de Calidad

La auditoría de Gestión abarca los siguientes elementos principales:

- **Eficacia:** Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. Es decir es necesario comprobar que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad esperadas.
- **Eficiencia:** este elemento pretende lograr que la utilización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos sean productivos, que las normas de consumo y de trabajo sean correctas y que la producción y los servicios se ajusten las mismas, que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas, que se cumplan los parámetros técnicos productivos que garanticen la calidad.
- **Economía:** La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.
- **Financiero:** El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de Gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- **Cumplimiento:** Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos

Dentro de su alcance, la auditoría gubernamental puede combinar elementos de carácter financiero, de cumplimiento, eficacia, eficiencia y economía

- **Equidad:** Implica distribuir y asignar los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural económicamente deprimidas, y con absoluto respeto a las normas, constitucionales y legales sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones y las participaciones, es decir analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios.
- **Calidad:** Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control, en base al cumplimiento de deberes y obligaciones de cada unidad departamental.
- **Impacto:** Son los cambios que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto, programa o actividad. La intervención social produce un conjunto de modificaciones (económicas, sociales, políticas, culturales, etc.), tanto en los sectores que forman parte de ella, como en el contexto donde se produce dicha intervención. Se trata del nivel más elevado de resultado o de la finalidad última del ciclo de maduración de un proyecto, programa o actividad cuando genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

1.3.7.7. Metodología de la auditoría de Gestión de Calidad

1.3.7.7.1 Conocimiento Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de Auditoría a un costo y tiempo razonables.

Actividades

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad.
3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.
4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la Organización, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.
5. Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.)



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

1.3.7.7.2 Planeamiento

El planeamiento de la auditoría se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideran necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

La fase de planeamiento de la auditoría de gestión comprende dos etapas: revisión general y revisión estratégica, cuyos elementos se muestran a continuación.

ETAPAS DE LA FASE DE PLANEAMIENTO

a) Revisión General

Conocimiento General de la entidad a examinar.

Análisis Preliminar de la Entidad

Formulación del plan de revisión estratégica.

b) Revisión Estratégica

Ejecución de Plan

Aplicación de pruebas preliminares e identificación de criterios de auditoría

Identificación de los asuntos importantes

Formulación del reporte de revisión estratégica

Preparación del plan de auditoría

La fase de planeamiento en la auditoría de gestión diseñada para promover significativos ahorros en el presupuesto de tiempo programado por el órgano



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

auditor por cuanto permite con un número reducido de personal altamente calificado, identificar los asuntos más importantes de la entidad, programa o actividad que serán examinados. Después de prepararse el informe de revisión estratégica y el plan de auditoría, podrán incorporarse los miembros del equipo de auditoría, obteniéndose mayores niveles de eficiencia en el uso del personal de auditoría.

1.3.7.7.3 Ejecución

La fase de ejecución de la auditoría de gestión esta focalizada, básicamente, en la obtención de evidencias suficientes, competentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes (aéreas de auditoría) aprobado en el plan de auditoría. No obstante, algunas veces, como consecuencia de este proceso se determinan aspectos adicionales por evaluar, lo que implicara la modificación del plan de auditoría.

Una de las actividades más importantes de la fase de ejecución, es el desarrollo de hallazgos. El termino hallazgo en auditoria tiene un sentido de recopilación y síntesis de información específica sobre una actividad u operación, que ha sido analizada y evaluada y, que se considera de interés para los funcionarios a cargo de la entidad examinada. Usualmente, se utiliza en un sentido crítico, dado que se refiere a deficiencias que son presentadas en el informe de auditoría.

Dentro del proceso de ejecución de la auditoria, el auditor brinda a los funcionarios y servidores de la entidad examinada, que están o podrían estar afectados por el informe, la oportunidad de efectuar comentarios y aclaraciones en forma escrita (u oral) sobre los hallazgos identificados antes de presentar el informe. Estos comentarios y cualquier revelación importante que se presenten, deben reconocerse y discutirse en el informe en forma apropiada y objetiva.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

En base a la evidencia de auditoría reunida y a través de la evaluación de las opiniones vertidas por los funcionarios de la entidad, el auditor puede arribar a conclusiones concretas sobre las deficiencias identificadas durante la fase de ejecución. Las observaciones y conclusiones, deben estar acompañadas de recomendaciones para los funcionarios a cargo de la entidad examinada, a fin de corregir las deficiencias identificadas y evitar en el futuro su repetición.

Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son los documentos elaborados u obtenidos por el auditor durante las fases de planeamiento y ejecución, los cuales sirven como fundamento y respaldo del informe. Los papeles de trabajo son revisados por el auditor encargado y el supervisor responsable, con el objeto de establecer si son pertinentes a la auditoria, documenta en forma adecuada la evidencia obtenida y guardan consistencia internamente. Los principales elementos de los papeles de trabajo son:

- Propósito de los papeles de trabajo.
- Requisitos de los papeles de trabajo.
- Criterios para elaborar los papeles de trabajo.
- Planeamiento y uso de los papeles de trabajo.

Propósito de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son elaborados por el auditor con el objeto de:

- Registrar las labores: proporcionar un registro sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.
- Registrar los resultados: proporcionar un registro de la información y evidencia obtenida y desarrollada, en respaldo de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones resultantes de la labor de auditoría.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Servir como fuente de información: los datos utilizados por el auditor al redactar el informe, se encuentran en los papeles de trabajo. Muchas veces sirven como fuentes de consulta en el futuro, cuando se necesitan algunos datos específicos.
- Mejorar la calidad del examen: los papeles de trabajo bien elaborados llaman la atención sobre asuntos importantes y garantizan que se de atención adecuada a los asuntos más significativos.
- Facilitar la revisión y supervisión; los papeles de trabajo son indispensables para la etapa de revisión del informe antes de emitirlo.

El auditor no solo debe saber planear y efectuar la auditoria, así como redactar el informe correspondiente, sino que también debe entender que la naturaleza de su trabajo exige la elaboración, durante todo el proceso de la auditoria, de una documentación completa de sus procedimientos, hallazgos, observaciones y la evidencia en la cual va a fundamentar su informe.

Requisitos de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo referentes a una auditoría de gestión deben cumplir los mismos requisitos exigidos para los correspondientes a una auditoría financiera; por lo tanto, deben ser:

- **Completos y exactos.**- Permiten sustentar debidamente los hallazgos, observaciones, opiniones y conclusiones, así como demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado. La concisión es importante, pero no debe sacrificarse la claridad y la integridad con el único fin de ahorrar tiempo o papel.
- **Claros, comprensibles y detallados.**- Para que mediante la revisión por un auditor experimentado que no haya mantenido una relación directa con



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

la auditoria, este en capacidad de fundamentar las conclusiones y recomendaciones. No deben requerir de explicaciones orales.

- **Legibles y ordenados.**- Requisito básico, puesto que podrían perder su valor como evidencia.
- **Información relevante.**- Deben limitarse a los asuntos que sean pertinentes e importantes para cumplir los objetivos del trabajo encomendado.

Requisitos de los Planes de Trabajo

- Completos y Exactos
- Claros, comprensibles y detallados
- Legibles y ordenados
- Información relevante

Superiores una confianza plena en el auditor y en su trabajo. Si los papeles de trabajo no están en orden, son ilegibles, están mal redactados o tienen otras fallas, el supervisor y otros funcionarios, no tendrán confianza en el auditor ni en el contenido de su informe.

Criterios para Elaborar Papeles de Trabajo

Algunos de los criterios que fundamentan la preparación de los papeles de trabajo son los siguientes:

- Son preparados partiendo del punto de vista de la inclusión de todos los datos necesarios y pertinentes.
- Incluyen los datos que sustenten alguna afirmación o concepto expresado.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Presentan todos los datos necesarios que respaldan la razonabilidad de los registros exactos.
- Los papeles de trabajo deben elaborarse con limpieza y ser matemáticamente exactos.
- Contienen un enunciado conciso del trabajo ejecutado, en conexión con su preparación.
- Son claros y explican en forma completa el asunto que trata. El encabezamiento de cada hoja debe contener el nombre de la entidad bajo examen, título de su contenido y el período o la fecha correspondiente.

Elaboración de los Papeles de Trabajo

La elaboración de papeles de trabajo requiere un planeamiento cuidadoso antes y durante el curso de la auditoría. Durante el desarrollo de las labores, el auditor debe prever el tipo y forma de papel de trabajo que puede presentar la evidencia de una manera concisa y efectiva. El empleo de papeles de trabajo no planificados o que se elaboren con apresuramiento puede dar como resultado que no presenten bien los datos, que el orden de presentación no sea el mejor o que sea necesario repetir los papeles de trabajo para incluir toda la información

El auditor que prepara una cedula de trabajo debe incluir sus iniciales y la fecha en que la confección en una parte de dicha hoja. El contenido de cada hoja debe incluir fechas, datos completos o los montos y explicaciones suficientes, de modo que cualquier otro auditor que pueda leerlo lo entienda, sin tener que recurrir a otra fuente de información.

Archivo de Papeles de Trabajo

Archivo de Planificación



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen.

Archivo Permanente

El archivo permanente es aquel que está formado por documentación e información de interés continuo, que se extiende más allá de cualquier periodo de auditoría en particular.

Consta con documentos que contiene información que puede ser utilizada en la ejecución de auditorías concurrentes, con el propósito de contar con una fuente de datos permanentes sobre la naturaleza y objetivos de la empresa a auditar.

Archivo Corriente

El archivo corriente es aquel que está formado por documentación elaborada desarrollada y analizada por el quipo de auditoría esta información varía según los exámenes aplicados en el área auditada por ende la información recaudada es cambiante.

2.3.6.7.4 Informe

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones y, en el caso de la auditoría financiera, el correspondiente dictamen. El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

En la fase de Elaboración del Informe, el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante la fase de ejecución. Los principales objetivos de un informe de auditoría de gestión son:
Brindar suficiente información sobre las deficiencias (desviaciones) más significativas y recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

Tipos de Informe

- **Informe de Auditoria sin Salvedades**

El tipo más frecuente de informe que se conoce como la opinión sin reservas/salvedades, y es considerado por muchos como el equivalente de un "certificado de buena salud" a un paciente, que ha llevado a muchos a llamarlo así a la opinión favorable, pero en la realidad no es un certificado de buena salud.

Este tipo de informe es emitido por un auditor cuando los estados financieros presentados están libres de errores significativos y están representados de forma equitativa en conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), que en Dicho de otro modo significa que la condición financiera de la empresa, la posición y las operaciones se presenta adecuadamente en los estados financieros. Es el mejor tipo de informe de una entidad auditada pueda recibir de un auditor externo.

- **Informe de Auditoría con Salvedades**

Un informe de Calificación dictamen se emite cuando el auditor se encontró con uno de dos tipos de situaciones que no se ajusten a los principios de contabilidad generalmente aceptados, sin embargo el resto de los estados financieros se presenta adecuadamente. Este tipo de opinión es muy similar a una "opinión limpia" sin reservas o, pero el informe señala que los estados financieros se



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

presentan razonablemente, con una excepción de algunos que de otro modo inexactitud.

- **Informe de Auditoría sin Opinión**

Una abstención de opinión, comúnmente conocido simplemente como una renuncia, se emite cuando el auditor no puede formar, y por lo tanto se niega a presentar un dictamen sobre los estados financieros. Este tipo de informe se emite cuando el auditor trató de auditoria de una entidad, pero no pudo completar el trabajo debido a diversas razones y no emitir un dictamen.

- **Informe de Auditoría Rechazado**

Una opinión adversa o un informe de auditoría rechazado se emite cuando el auditor determina que los estados financieros de una entidad auditada presenta errores y, si se considera como un todo, no se ajustan a las normas contables. Se considera lo contrario de una opinión sin reservas o limpiar, diciendo esencialmente que la información contenida es materialmente inexactos y poco fiables, e inexacta con el fin de evaluar la situación financiera de la entidad auditada y los resultados de las operaciones. Los inversionistas, las instituciones de crédito, y los gobiernos rara vez aceptan estados financieros de la entidad auditada si el auditor emitió un dictamen desfavorable, y por lo general petición de la entidad auditada para corregir los estados financieros y obtener otro informe de auditoría.

1.3.7.7.5 Seguimiento y Evaluación

Consiste en el monitoreo y verificación sobre la puesta en marcha de las medidas correctivas formuladas en las recomendaciones o el plan de mejoramiento en su caso. Del proceso de auditoría de Gestión resultan recomendaciones elaboradas para promover mejoras y acciones correctivas cuya naturaleza y alcance es variable.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Es necesario indicar que la auditoría no será efectiva si ha concluido con un buen informe y no se le efectúa un seguimiento para verificar, que la empresa auditada ha puesto en marcha las observaciones y recomendaciones que le ha propuesto el equipo auditor. El método para efectuar el seguimiento, dependerá del tipo de observación, y también de la importancia y materialidad de las observaciones y recomendaciones.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CAPÍTULO II

2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Breve Caracterización de la Empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda, es una entidad financiera creada con el propósito de brindar servicios ágiles, innovadores y oportunos; fundada con simientes sólidos, una institución financiera controlada por la dirección nacional de cooperativas.

Durante este tiempo de trayectoria y gracias al apoyo de quienes creen en esta institución financiera, Cooperativa “Andina” Ltda, en continua progresión, liderando el cooperativismo a nivel local y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de sus cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos financieros, además de servicios innovadores y oportunos con nuevas alternativas de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia administrativa-operativa y ética financiera, razón por la cual la institución ha mantenido un crecimiento ascendente dentro de la participación del mercado a nivel de instituciones financieras.



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

2.2. Métodos y Técnicas

2.2.1. Investigación Descriptiva

La presente investigación se realizó a través de un análisis minucioso, en lo que se recopiló la suficiente información para crear una base cimentada en teorías y conceptos, utilizando básicamente la investigación Descriptiva, que nos permitió detallar los procedimientos más importantes, las características del sistema que se está evaluando.

2.2.2. Métodos de investigación

Para lograr un procedimiento lógico se utilizó los siguientes métodos investigativos:

La aplicación del Método Deductivo nos llevó a un conocimiento con grado de certeza absoluta de las actividades que se están realizando en esta entidad. Este procedimiento se utilizó para conocer la situación real de la Cooperativa. En la presente investigación recurrimos al Método Inductivo ya que nos permite obtener conclusiones del problema a investigar, para formar definiciones que engloben el contenido científico.

Para el desarrollo del trabajo investigativo se tomó en cuenta el Diseño No Experimental mismo que se refiere a que las investigadoras no tienen un control sobre las variables independientes, porque ya ocurrieron los hechos en la entidad, únicamente se limitarán a la observación de situaciones ya existentes.

2.2.3. Técnicas de Investigación

La entrevista, el mismo que fue dirigido al Gerente General, esta técnica nos permitió recopilar datos sobre el manejo y funcionamiento de la Cooperativa, las



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

preguntas estuvieron relacionadas a las actividades que se vienen desarrollando actualmente

Las encuestas se aplicaron a los socios de la Cooperativa, las preguntas planteadas serán referentes a las necesidades, funcionamiento, la aplicación de este instrumento nos permitirá conocer si el empleado se desenvuelve eficiente en el desarrollo de sus actividades así también los requerimientos de los socios.

Estas técnicas nos facilitaron una información de la situación real de la Cooperativa, la aplicación de la entrevista y encuesta permitirá determinar las deficiencias e irregularidades las cuales nos permiten en su totalidad cumplir las metas y objetivos planteados por la Institución.

CUADRO 2.1
POBLACION O UNIVERSO

| CARGO | NUMERO | MUESTRA |
|--------------------|---------------|----------------|
| Gerente | | 1 |
| Empleados | | 14 |
| Socios | 1200 | 300 |
| Proveedores | | 10 |

Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: Las investigadoras

MUESTRA

$$n = \frac{1200}{(0.05)^2(1200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{(0.0025)(1199) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{3.9975}$$



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

$n = 300.18$

2.3 Diagnostico Institucional

Cuadro N.2.2
FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Múltiples productos y servicios• Sistema informático actualizado adaptado de las necesidades de productos• Imagen institucional (infraestructura adecuada, mobiliario)• Ubicación geográfica privilegiada (zona influencia por el aeropuerto y mall)• Horarios flexibles de atención | <ul style="list-style-type: none">• Comunicación débil a nivel interdepartamental• Indefinición de puestos y roles de trabajo en el personal• Los productos y servicios no son promocionados adecuadamente (mercadeo)• Débil motivación al personal por parte de las líneas de supervisión• Débil posición de la Marca en la localidad |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Múltiples gestiones para incrementar servicios (búsqueda de oportunidades de negocios)• Alianzas estratégicas con organismos multilaterales de crédito• Alianzas estratégicas con organismos de integración y de servicios del sector• Nichos de mercado no explotados y nichos de mercado que evolucionan• Competencia con altos costos totales para el cliente | <ul style="list-style-type: none">• Presencia de las principales entidades financieras bancarias y cooperativas en Latacunga• Publicidad y promoción agresiva de instituciones financieras de la competencia• Tasas de interés de los productos financieros del mercad• Baja cultura de ahorro en la localidad• Sobreendeudamiento de los clientes |
|--|--|

Análisis

Después de concluir el análisis del FODA, ya se conocen todos los factores que influyen positiva y negativamente sobre la empresa y su forma de manifestación que puede ser en forma de amenaza o de oportunidades pero aún no se conoce el grado de intensidad del impacto en que se manifiesta cada uno, que permita definir la posición estratégica externa de la misma, lo cual significa definir si predominan las amenazas o las oportunidades. Para establecer el estado en el que se encuentra la cooperativa se debe identificar y evaluar las capacidades internas de la organización, es decir, las principales fortalezas y debilidades de la misma.

Las fortalezas son factores claves internos que favorecen el cumplimiento de la misión, las debilidades son lo contrario, es decir, factores internos claves que dificultan el cumplimiento de la misión. Determinación de Oportunidades y Amenazas.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

El análisis del ambiente externo concluyo con la determinación de las Oportunidades y Amenazas para la organización, Análisis del Ambiente Externo los que fueron debidamente analizados para determinar el origen tiene cada Oportunidad y Amenaza, determinando que las oportunidades son factores claves para el desarrollo de la cooperativa.

El análisis del ambiente interno concluyo con la determinación de las Fortalezas y Debilidades para la organización, Análisis del Ambiente Interno debidamente identificado para destacar que la cooperativa cuenta con muchas herramientas para brindar mejores servicios y seguir creciendo como institución.

2.4 Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.

1. ¿Qué ventajas ofrece a sus socios?

Según el gerente las ventajas que ofrece la cooperativa a sus asociados son las siguientes:

Créditos oportunos con intereses de acorde a la regulación que realizo la SEPS.

- Créditos de Consumo
- Microcréditos
- Créditos sobre las Inversiones
- Créditos Emergentes
- Créditos de Vivienda



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

Inversiones, desde un monto mínimo de \$100,00 hasta el monto que desee el socio, con tasas muy competitivas que pueden llegar hasta el 10% de interés.

Intereses más alto realizando el ahorro planificado ANDINA PLAN, con una tasa que varía desde el 4% hasta el 7%., pago de servicios, transferencias SPI, Servicios de Pagos Interbancarios.

2. ¿Cuáles son los objetivos de la cooperativa?

PERSPECTIVA FINANCIERA

OBJETIVO GENERAL

Generar recursos financieros que permitan el crecimiento sostenido de la Instrucción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar la disponibilidad de fuente de fondeo
- Crecer en colocaciones
- Controlar y reducir los indicadores de control de morosidad
- Controlar el gasto institucional
- Controlar los costos institucionales

PERSPECTIVA DE SOCIOS Y CLIENTES

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer las necesidades de los socios y clientes con los productos y servicios financieros



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la calidad de atención, servicio y satisfacción al socio cliente
- Ejecutar procesos de mejora de los productos y servicios que se ajusten a las necesidades de nuestro mercado objetivo
- Dar atención a quejas y reclamos
- Dar información adecuada y oportuna a los socios y clientes

PERSPECTIVA DE PROCESOS Y TECNOLOGIA

OBJETIVO GENERAL

Lograr la efectividad y productividad de las operaciones a través de la implementación de una gestión por procesos soportados con tecnología adecuada

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y documentar los procesos institucionales
- Definir e implementar procesos de mejora continua
- Mejorar la infraestructura tecnológica que soporte la operación de la cooperativa
- Automatizar los procesos críticos de la institución

PERSPECTIVA DE APRENIZAJE Y DESARROLLO

OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema integrado de gestión del Talento Humano basado en competencias

OBJETIVOS ESPECIFICOS



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- Levantar el descriptivo y análisis de cargos
- Capacitar al personal
- Evaluar el clima laboral institucional
- Implementar el proceso de Gestión de Seguridad y salud ocupacional
- Implementar la Evaluación de desempeño por cada cargo

PERSPECTIVA DE GESTION DE RIESGOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar una cultura y sistema de gestión integral de riesgos

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar el sistema de gestión de riesgo de crédito
- Implementar el sistema de gestión de riesgo de prevención de lavado de activos
- Capacitar al personal en gestión de riesgos

3. ¿Ha cumplido exitosamente la Cooperativa con los objetivos establecidos?

No, de los 26 objetivos planteados se han cumplido 22, se han ofreciendo préstamos para todo requerimiento en forma rápida, servicios sociales, becas, fondo mortuario, seguro de vida en todos los créditos etc. Al ofrecer estos servicios a los socios hace que la Cooperativa siga creciendo y desarrollándose día a día, lo que no se ha logrado alcanzar un control de la morosidad y el control de gastos, por lo que esto afecta al desarrollo institucional.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

4. ¿Se realiza en la Cooperativa un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas existentes?

Mediante el desarrollo de la Planificación Estratégica que implantó en la cooperativa, si se realizó un análisis FODA; la aplicación de este tipo de análisis es muy importante ya que permite determinar, como se encuentra el ambiente interno como externo, por lo que si se realiza con frecuencia este análisis.

5. ¿Cuenta la Cooperativa con métodos y documentos para medir el desempeño del personal? ¿Cuáles son?

La Cooperativa se destaca por tener personal joven y preparado, que se encuentra predispuesto al cambio, que desempeña su trabajo con eficiencia, ya que es altamente calificado y al mismo tiempo se rigen a normas, reglamentos con los que se trabaja a la vez se cuenta con jefes inmediatos que se encargan de medir el desempeño del personal, mediante la aplicación de encuestas y conversaciones personal para medir su desempeño.

6. ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la Cooperativa para que los asociados depositen el dinero a plazo fijo?

La cooperativa ha desarrollado una serie de estrategias:

- Ofrecerles seguridad y un buen porcentaje de intereses.
- Visitas a socios y no socios que conocemos tienen dinero que no van a utilizaren forma inmediata.

7. ¿Existe control interno dentro de la Cooperativa?



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

La cooperativa en la actualidad no cuenta con un departamento destinado a realizar el control interno en todas sus áreas, por lo que esto es una debilidad en la institución debido a que corre riesgos de fraudes o manipulaciones mal intencionadas dentro de los procesos que se realiza cada uno de los departamentos, por lo que a futuro se está gestionando para la creación del departamento de Auditoria interna.

8. ¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para que no existan socios inactivos?

Existen varias estrategias entre las cuales se pueden mencionar:

- Visitas a socios, llamadas telefónicas, los préstamos se pagan de los depósitos no se realizan directamente.

9. ¿Qué estrategias utiliza la Cooperativa para disminuir el número de clientes y aumentar el número de socios?

Las estrategias establecidas son:

Visitas en la que se le indica las ventajas que tiene el ser socio, las diferencias entre socios y clientes, igual explicación se les da en los cursos de cooperativismo.

Análisis

Por las respuestas obtenidas en la presente entrevista, manifiestan que la entidad tiene una gran variedad de servicios para ofrecer a sus clientes por lo que ayuda a atraer socios de diferente tipo de negocio y en diferentes lugares de la provincia, la cual ayudara en su mayoría a cumplir sus objetivos propuesto y de esta manera mantener un crecimiento continuo y acelerado



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

El gerente de la cooperativa manifiesta que todo su personal se encuentra preparado e idóneo para el desempeño de sus funciones para poder brindar al socio un servicio de calidad con la finalidad de ofrecer seguridad y confían por parte del asociado hacia la institución.

En la cooperativa no cuenta con un departamento destinado a realizar el control interno en todas sus áreas, por lo que esto es una debilidad en la institución esto es preocupante para el gerente y se ha visto obligado de implantar un departamento de auditoria interna.

El Ing. Alfredo Jácome busca nuevas estrategias y se ha centrado en la recuperación de socio antiguos e inactivos con la finalidad de promover cuentas inhabilitadas ofreciendo nuevos servicios para comodidad del socio y para que su patrimonio crezca continuamente y fortalecer la institución en el mercado local y en un futuro a nivel nacional



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2.5. Aplicación de las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda.

1) ¿Posee la cooperativa un organigrama estructural?

Tabla 2.1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 14 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede señalar que dentro de la cooperativa el 100% del personal conoce el organigrama estructural de la cooperativa, por lo que se ha podido determinar que la información de vital importancia para la institución si es difundida en todo el personal, ya que es de interés de todos las personas que forman parte de la misma



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2) ¿Ha comunicado la gerencia, de manera clara y comprensible a su personal los objetivos de la cooperativa?

Tabla 2.2
OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 4 | 29 |
| NO | 10 | 71 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico2.2
OBJETIVOS DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante el desarrollo y tabulación de esta pregunta se puede concluir que el 71% del personal considera que la gerencia no comunica los objetivos de la cooperativa de una manera clara, mientras que el 29% nos indica que si se comunica los objetivos de la empresa, con estos porcentajes se puede decir que dentro de la entidad hace mucha falta la comunicación y divulgación de la información de vital importancia para el buen desarrollo de los principales objetiv



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

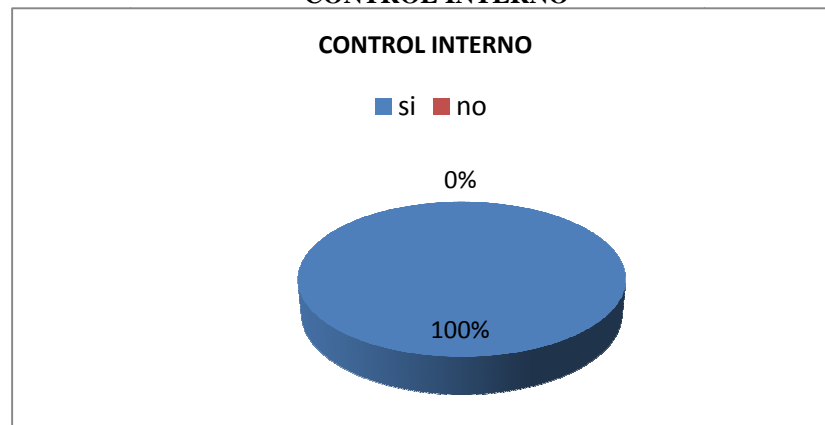
3) ¿Conoce usted que es Control Interno?

Tabla 2.3
CONTROL INTERNO

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 14 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.3.
CONTROL INTERNO



FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante el desarrollo y tabulación de esta pregunta se puede concluir el 100% es decir que todo el personal tiene una idea clara de que es el control interno, determinando que es necesario establecer procedimientos de control en todas los procesos operacionales inmersos en el desarrollo de las actividades de la cooperativa.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

4) **¿Existe un control adecuado sobre los diferentes recursos que posee la Cooperativa?**

Tabla 2.4
RECURSOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 14 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico2.4
RECURSOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez tabulada las encuestas se establece que el 100% piensa que si existe un control adecuado de los recursos, ya que mediante las jefaturas establecidas dentro cooperativa se determinan parámetros y lineamientos lo cuales permiten que el control sea adecuado y continuo para todo el personal, y como utilizan los recursos a ellos confiados.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

5) **¿Está organizado el ambiente de trabajo en forma tal que los empleados se complementen unos a otros?**

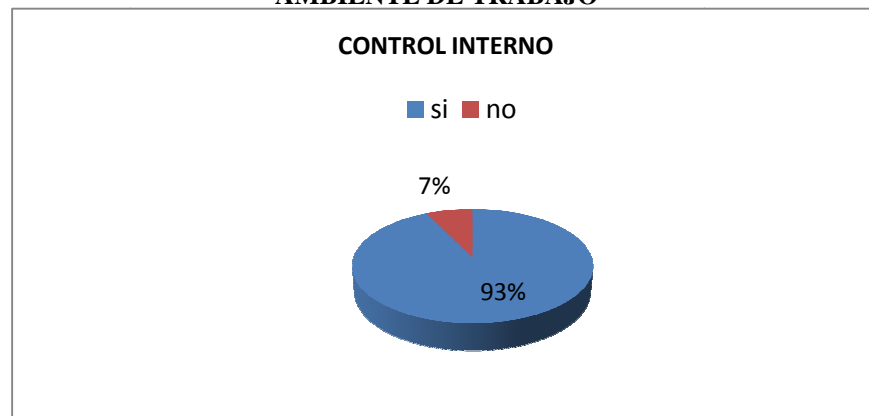
Tabla 2.5
AMBIENTE DE TRABAJO

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 13 | 93 |
| NO | 1 | 1 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.5
AMBIENTE DE TRABAJO



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, el 93% de los encuestados considera que los empleados complementan su ambiente de trabajo unos con otros aportando con conocimientos y ayudando a buscar soluciones en posibles dificultades que se puedan presentar, Mientras que el 7% considera que no se complementan, este porcentaje se puede presentar ya que cada empleado tiene su función determinada y se complica un poco en el soporte que pueda otorgar a una actividad diversa a la que normalmente realiza



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

- 6) ¿Ejerce la gerencia control suficiente sobre sus empleados para lograr eficiencia y economía en la operaciones por el cumplimiento de los objetivos de la organización?

Tabla 2.6
CONTROL DE GERENCIA

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 14 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.6
CONTROL DE GERENCIA



FUENTE: Coop Andina Ltda.
ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la tabulación de las encuestas se determinó que el 100% de los encuestados considera que la gerencia controla de una manera adecuada todas las actividades que se realiza dentro del desarrollo de las operaciones administrativas y operativas.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

7) ¿Recibe incentivos por parte de la cooperativa?

Tabla 2.7
INCENTIVOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 7 | 50 |
| NO | 7 | 50 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.7
INCENTIVOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, 50% del personal recibe incentivos como comisiones que son del área de crédito y captaciones el otro 50% es del área operativa y no reciben ningún tipo de incentivo por lo que se debe regularizar para que todo el personal se encuentre motivad y pueda desempeñar de mejor manera sus actividades.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

8) ¿Conoce usted lo que es una Auditoría de Gestión de Calidad?

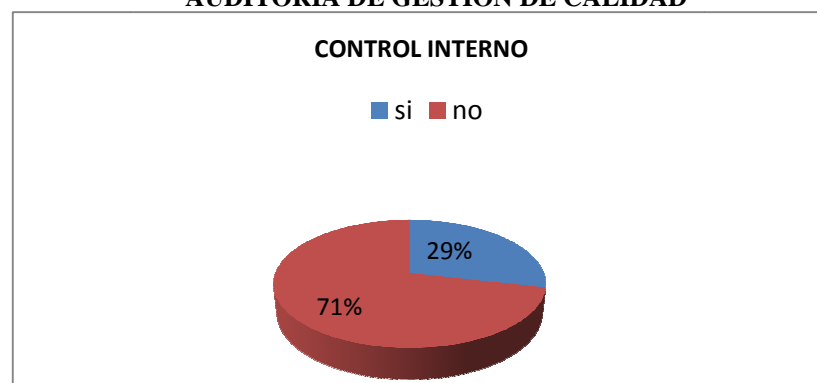
Tabla 2.8
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 4 | 29 |
| NO | 10 | 71 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.8
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, el 71% de los encuestados conoce que es una Auditoría de Gestión de Calidad, y el 29% manifiesta lo contrario, por lo tanto es indispensable realizar un estudio amplio para determinar la calidad de sus servicios en la institución.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

9) ¿Se ha realizado algún tipo de auditoría de gestión dentro de la cooperativa?

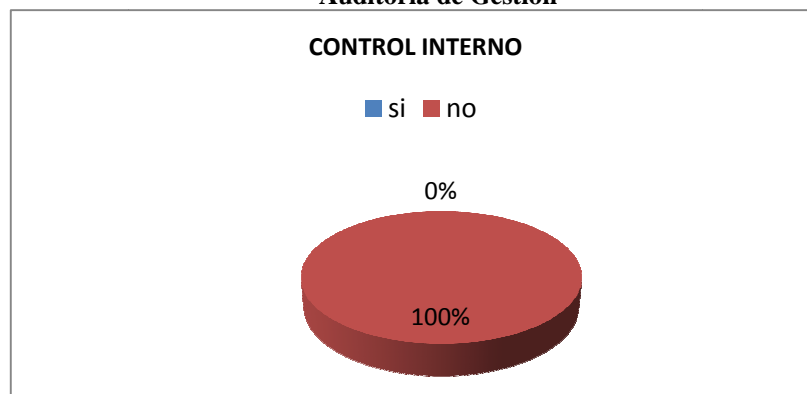
Tabla 2.9
Auditoria de Gestión

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 0 | 0 |
| NO | 14 | 100 |
| TOTAL | 14 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.9
Auditoria de Gestión



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la tabulación de las encuestas se llega a la conclusión que el 100% de los encuestados coinciden y mencionan que en la institución en todo este tiempo de trayectoria institucional nunca se ha realizado una Auditoria de gestión, es decir falta controles externos para poder mejorar las actividades de la cooperativa.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2.6 Aplicación de las encuestas los Socios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.

1. ¿Conoce la visión y la misión de la Cooperativa?

Tabla 2.10
VISION Y MISION

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 5 | 2 |
| NO | 295 | 98 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.10
VISION Y MISION



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determina que el 2 % conocen la visión y misión; mientras que el 98% dicen no conocer la misión y visión. Por lo que se puede determinar que hace falta difundir y dar a conocer de mejor manera la visión y misión; para que esta información tan importante sea de conocimiento y dominio general en el entorno interno y externo de la entidad



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2. ¿Cómo califica Ud. los beneficios que presta la cooperativa de ahorro?

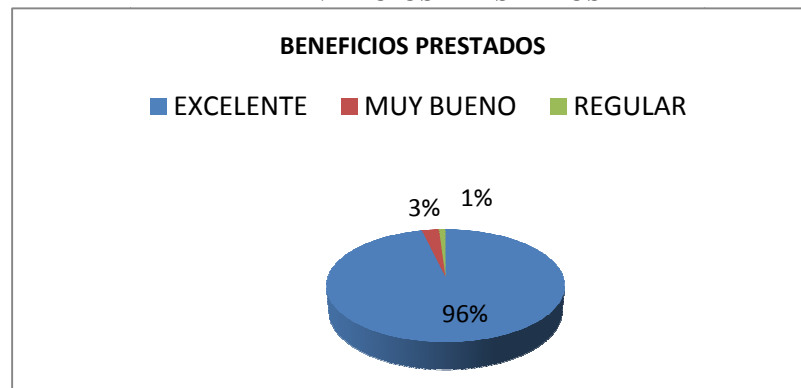
Tabla 2.11
BENEFICIOS PRESTADOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| EXCELENTE | 289 | 96 |
| MUY BUENO | 8 | 3 |
| REGULAR | 3 | 1 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.11
BENEFICIOS PRESTADOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, el 96% considera que los beneficios que presta la cooperativa son excelentes ya que la cooperativa entrega créditos inmediatos, y de esta manera se ha ganado la confianza de los socios mientras que el 3% dijo que es bueno y el 1% regular, esto es debido a que han existido inconvenientes en muy pocas ocasiones en cuanto al sistema que no permite ofrecer un servicio de calidad. Se puede determinar que todos los beneficios que oferta la cooperativa son acogidos por la mayor parte de asociados



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

3. ¿Cómo socio de la cooperativa cree usted que el personal se desenvuelve de una manera eficiente al brindar un servicio?

Tabla 2.12
SERVICIOS EFICIENTES

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 287 | 96 |
| NO | 13 | 4 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.12
SERVICIOS EFICIENTES



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, el 96% de los socios considera que el personal es totalmente eficiente, puesto que han sabido desenvolverse de manera adecuada en las actividades que ellos realizan y el 4% determino que no es eficiente, llegando a la conclusión que en algunos procesos por cuestión de operaciones inmersos en los sistemas generales centrales de los



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

servicios ocasionan problemas, los mismos que causan inconformidad en los socios

4. ¿Usted cree que sus ahorros están garantizados?

Tabla 2.13
AHORRO GARANTIZADO

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 300 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.13
AHORRO GARANTIZADO



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigado

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados de las encuestas se determinó que, el 100% se socios están de acuerdo en que su dinero está protegido y garantizado en la Cooperativa. Por lo tanto la cooperativa mantiene una buena imagen en el mercado y de esta manera consiguen la integridad de más socios, con la finalidad de obtener una rentabilidad eficiente y al mismo tiempo una buena calificación



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

5. ¿El horario de atención al cliente, esta de acorde a sus necesidades

Tabla 2.14
HORARIO DE ATENCION

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 300 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.14
HORARIO DE ATENCION



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos, el 100% de los asociados considera que el personal cumple con su horario de trabajo. Dentro de la cooperativa se ha podido establecer que el personal es responsable y cumple a cabalidad las actividades a ellos encomendada, ayudando así a tomar las mejores decisiones que permitirá seguir adelante con la Gestión que viene realizando a diario la cual beneficia a todos los que conforman la misma.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

6. ¿Se encuentra usted satisfecho con la calidad de los servicios prestados por la cooperativa?

Tabla 2.15
SATISFACCION DE SERVICIOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 184 | 61 |
| NO | 116 | 39 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.15
SATISFACCION DE SERVICIOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados se determinó que, el 61 % de los encuestados está satisfecho con los servicios prestados por la cooperativa y 39% no se encuentra satisfecho con los servicios prestados, es un porcentaje alto por lo que se debe mejorar el servicio para poder captar clientes y no provocar que los clientes se alejen de la institución.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

7. ¿Considera que dentro de la cooperativa hay protección contra robo, sabotaje y similares?

Tabla 2.16
PROTECCION CONTRA SINIESTROS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 300 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.16
PROTECCION CONTRA SINIESTROS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez realizada la tabulación de las encuestas se observa que un 100% de los socios considera que existe protección dentro de las instalaciones de la cooperativa, esto se da porque existe un control adecuado con un guardia y supervisores; y sobretodo la gestión administrativa de cada uno de los departamentos de la cooperativa



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

8. ¿Cree usted que la cooperativa informa oportunamente sobre los cambios que se realiza internamente para la obtención de los servicios prestados?

Tabla 2.17

. COMUNICACIÓN CON EL SOCIO

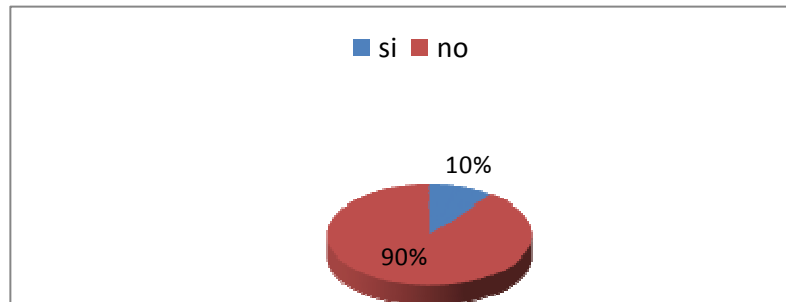
| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 32 | 10 |
| NO | 278 | 90 |
| TOTAL | 300 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.17

COMUNICACIÓN CON EL SOCIO



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de realizada esta encuesta se concluye que el 100% de las personas encuestadas considera que por parte de la cooperativa se informa sobre los cambios existentes; esto se da porque constantemente y conforme hayan cambios se pone a consideración de los socios mediante comunicados, ya sea mediante atención al cliente o comunicados por escrito.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2.7. Aplicación de las encuestas dirigidas a los proveedores de la Cooperativa de ahorro y Crédito "ANDINA" LTDA.

1) ¿Los pagos de sus facturas se los realiza a tiempo?

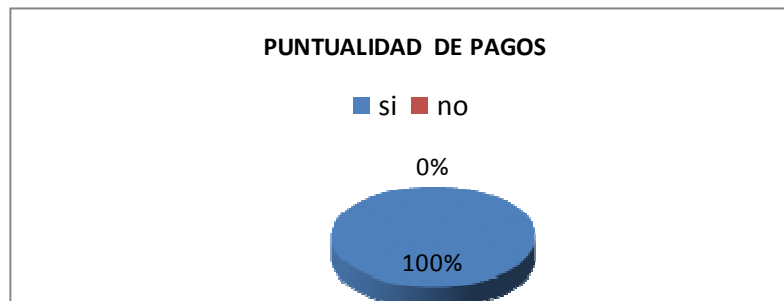
Tabla 2.18
PUNTUALIDAD DE PAGOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|-----------------|----------------------|------------|
| SI | 10 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Gráfico 2.18
PUNTUALIDAD DE PAGOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez tabuladas las encuestas obtenemos como resultado que el 100% de los encuestados menciona que los pagos de las facturas se realizan a tiempo, por lo que se puede decir que existe coordinación para el desembolso adecuado a los proveedores respetando el tiempo establecido entre el proveedor y la cooperativa.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2) ¿La cooperativa realiza el pago de sus facturas de acuerdo a lo que usted solicite como pagos en efectivo, transferencias o cheques?

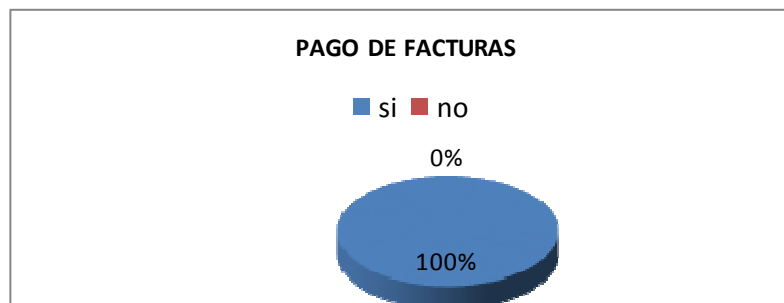
Tabla 2.19
PAGO DE FACTURAS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 10 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.19
PAGO DE FACTURAS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas se puede decir que el 100% de los proveedores recibe su dinero como él lo requiera, demostrando que si se cumple con uno de los objetivos primordiales de la cooperativa, satisfacer las necesidades del cliente interno como externo.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

3) ¿Al momento de entregar sus productos usted es atendido de una manera cordial?

Tabla 2.20
ENTREGA DE PRODUCTOS

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|----------|---------------|------|
| SI | 10 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100% |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.20
ENTREGA DE PRODUCTOS



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego del cálculo de los resultados se puede manifestar que el 100% de los proveedores consideran que el trato es cordial al momento de ser atendidos, esto se maneja que unos de los objetivos principales de la entidad es brindar n trato ágil, eficaz y oportuno, por lo que se puede percibir que existe un manejo adecuado de la atención al cliente.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

4) ¿Existe demora en la entrega de comprobantes?

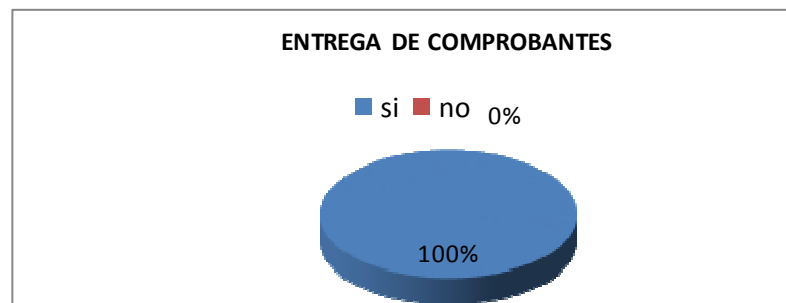
Tabla 2.21.
ENTREGA DE COMPROBANTES

| OPCIONES | # ENCUESTADOS | % |
|--------------|---------------|------------|
| SI | 10 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 |

FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

Grafico 2.21
ENTREGA DE COMPROBANTES



FUENTE: Coop Andina Ltda.

ELABORACIÓN: Grupo Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Realizado el cálculo respectivo de las encuestas se concluyó que el 100% está de acuerdo y manifiesta que los comprobantes son entregados de manera inmediata; para que de esta manera se pueda corregir falencias en caso de existencias, y mantener un control, adecuado sobre los pedidos que se realizaron.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

2.8 CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que no existe un departamento de control interno por esta razón han existido fraudes realizados por parte de empleados que fácilmente han podido realizar actos indebidos que han perjudicado a la institución.
- No existe una buena comunicación entre las áreas por lo que esto genera que no se tenga el conocimiento indicado para los procesos o políticas establecida en la institución, generando una información errónea y a la vez no se presta un servicio de calidad al cliente.
- Los socios se encuentran a gusto con los beneficios que presta la cooperativa ya que les brinda la facilidad de realizar sus pagos, a la vez tiene la confianza suficiente en la institución ya que con el tiempo ha ido ganando posicionamiento en el mercado.



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

2.9 RECOMENDACIONES

- La Cooperativa debe implantar un departamento de control interno para que pueda llevar un seguimiento en todos los procesos que realiza cada área para evitar fraudes y manejos mal intencionado por parte de empleados.
- Se debe implantar un proceso de comunicación en las áreas para que puedan estar al tanto de todos los cambios que se efectuó dentro de políticas o procedimiento de esta manera todos estar bien capacitados, para poder brindar un servicio de calidad al cliente.
- La cooperativa debe tener un crecimiento constante en el mercado para poder ser competitivos, para ello debe seguir implantando más servicios que ayude a satisfacer las necesidades del socio, como por ejemplo un cajero automático.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. INTRODUCCIÓN

La propuesta tiene como objetivo examinar cada una de las actividades asignadas al personal de la cooperativa permitiéndonos establecer el grado de eficiencia, eficacia, calidad y equidad con las que se contó del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

Mediante el análisis de las actividades que se generan dentro de la entidad se determinará las irregularidades, que no le permite desarrollarse adecuadamente y brindar un servicio óptimo, digno a los socios de la Cooperativa.

A través de la aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad en la Cooperativa se podrá utilizar adecuadamente los recursos que se encuentran disponibles, mejorando los procesos de gestión; por esta razón consideramos necesario la ejecución de la Auditoría de Gestión de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

3.2. JUSTIFICACIÓN

La Auditoría de Gestión de Calidad permite determinar hallazgos y presentar un informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales, operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, mediante modificación de políticas, controles operativos, acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales, posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

La aplicación de la Auditoría de Gestión es de gran utilidad ya que ayuda a la administración aprovechar mejor los recursos humanos, materiales, acelerar el desarrollo de la Cooperativa hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la entidad.

La importancia de la Auditoría de Gestión radica en la calidad de la información sobre los resultados logrados por la administración en base a la revisión periódica de normas, procedimientos e instrucciones operativas para optimizar el uso de los recursos que se dispone.

La propuesta le permitirá a la Cooperativa evaluar el grado de eficiencia, eficacia en el logro de los objetivos organizacionales propuestos, adicionalmente a ello proporcionara una base para mejorar la asignación de recursos y su adecuado uso.



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

3.3. OBJETIVOS

3.3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Aplicar una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., con la finalidad de evaluar si las actividades se están desarrollando de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de objetivos, metas y la utilización de los recursos

3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Seleccionar la información necesaria de la Cooperativa con el apoyo del personal operativo y administrativo, para tener las bases informativas para la ejecución de la Auditoría.
- Investigar si cumple con las metas, objetivos planteados por la Cooperativa, mediante la aplicación de indicadores de Gestión para de esta manera saber si cumplen a cabalidad lo que se ha planteado.
- Emitir un Informe Final con Conclusiones y Recomendaciones de la Auditoria de Gestión aplicada con los hallazgos o falencias encontradas mediante la investigación, con el propósito de tomar las mejores decisiones en beneficio de la entidad.



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

ANALISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA”.LTDA

FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR DE LA ENTIDAD

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

COMPONENTE A EXAMINAR: Sistema Global.

DIRECCION: Latacunga

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión de Calidad.

PERIODO: 01 Enero – 31 Diciembre 2012

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

INDICE

| DESCRIPCIÓN | REF. |
|--|-------------|
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA | |
| Reseña Histórica de la Cooperativa | RH |
| Misión y Visión Organizacional | MVO |
| Objetivos de la Cooperativa | OC |
| Estructura Orgánica Funcional | EOF |
| Valores de la Cooperativa | V |
| Estrategias de la Cooperativa | EST |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

P/A
1/1

ANDINA Ltda.®

PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito "ANDINA" Ltda.

| N° | DESCRIPCIÓN | REF P/T | ELABORADO POR: | FECHA |
|-----------|--|----------------|----------------------------|--------------|
| 1 | Reseña Histórica de la Cooperativa | RH | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 2 | Misión y Visión Organizacional | MVO | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 3 | Objetivos de la Cooperativa | OC | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 4 | Solicitar la estructura orgánica funcional | EOF | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 5 | Valores de la Cooperativa | V | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 6 | Estrategias de la Cooperativa | EST | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



RESEÑA HISTÓRICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “ANDINA” LTDA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda, es una entidad financiera creada con el propósito de brindar servicios ágiles, innovadores y oportunos; fundada con simientes sólidos, una institución financiera controlada por la dirección nacional de cooperativas, además de operar en conjunto con el Banco Central del Ecuador, Convenio de Pagos Interbancarios, mediante un concurso ganado con amplios meritos a nivel del cooperativismo nacional.

Durante este tiempo de trayectoria y gracias al apoyo de quienes creen en nosotros, nuestra gente, Cooperativa “Andina” Ltda, en este poco caminar cuenta con más de 4783 socios en continua progresión, liderando el cooperativismo a nivel local y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de sus cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos financieros, además de servicios innovadores y oportunos con nuevas alternativas de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia administrativa-operativa y ética financiera, razón por la cual la institución ha mantenido un crecimiento ascendente dentro de la participación del mercado a nivel de instituciones financieras.

Son estas y varias razones por las que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. día a día va progresando y desarrollando nuevas y mejores formas de satisfacer necesidades de sus socios, aportando ampliamente al progreso de la provincia y por ende del país, siendo el motor más importante y el que nos impulsa la confianza depositada en nuestros socios, valores inquebrantables de la institución.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



MISIÓN Y VISIÓN ORGANIZACIONAL

MISIÓN

La misión renovada de la COAC Andina Ltda. es la siguiente:

“Somos una Cooperativa de ahorro y crédito con valores que ofrecemos soluciones financieras integrales para mejorar la calidad de vida de la sociedad”.

VISIÓN

La visión renovada de la COAC Andina Ltda. es la siguiente:

“En el año 2016, los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., la reconocerá por su excelencia en la prestación de servicios, con cobertura a nivel provincial”.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



OBJETIVOS

PERSPECTIVA FINANCIERA

OBJETIVO GENERAL

Generar recursos financieros que permitan el crecimiento sostenido de la instrucción

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar la disponibilidad de fuente de fondeo
- Crecer en colocaciones
- Controlar y reducir los indicadores de control de morosidad
- Controlar el gasto institucional
- Controlar los costos institucionales

PERSPECTIVA DE SOCIOS Y CLIENTES

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer las necesidades de los socios y clientes con los productos y servicios financieros

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer la calidad de atención, servicio y satisfacción al socio cliente
- Ejecutar procesos de mejora de los productos y servicios que se ajusten a las necesidades de nuestro mercado objetivo
- Dar atención a quejas y reclamos
- Dar información adecuada y oportuna a los socios y clientes

PERSPECTIVA DE PROCESOS Y TECNOLOGIA

OBJETIVO GENERAL

Lograr la efectividad y productividad de las operaciones a través de la implementación de una gestión por procesos soportados con tecnología adecuada

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y documentar los procesos institucionales
- Definir e implementar procesos de mejora continua
- Mejorar la infraestructura tecnológica que soporte la operación de la cooperativa
- Automatizar los procesos críticos de la institución

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



OBJETIVOS

PERSPECTIVA DE APRENIZAJE Y DESARROLLO

OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema integrado de gestión del Talento Humano basado en competencias

OBJETIVOS ESPECIFICOS

OBJETIVOS

- Levantar el descriptivo y análisis de cargos
- Capacitar al personal
- Evaluar el clima laboral institucional
- Implementar el proceso de Gestión de Seguridad y salud ocupacional
- Implementar la Evaluación de desempeño por cada cargo

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PERSPECTIVA DE GESTION DE RIESGOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar una cultura y sistema de gestión integral de riesgos

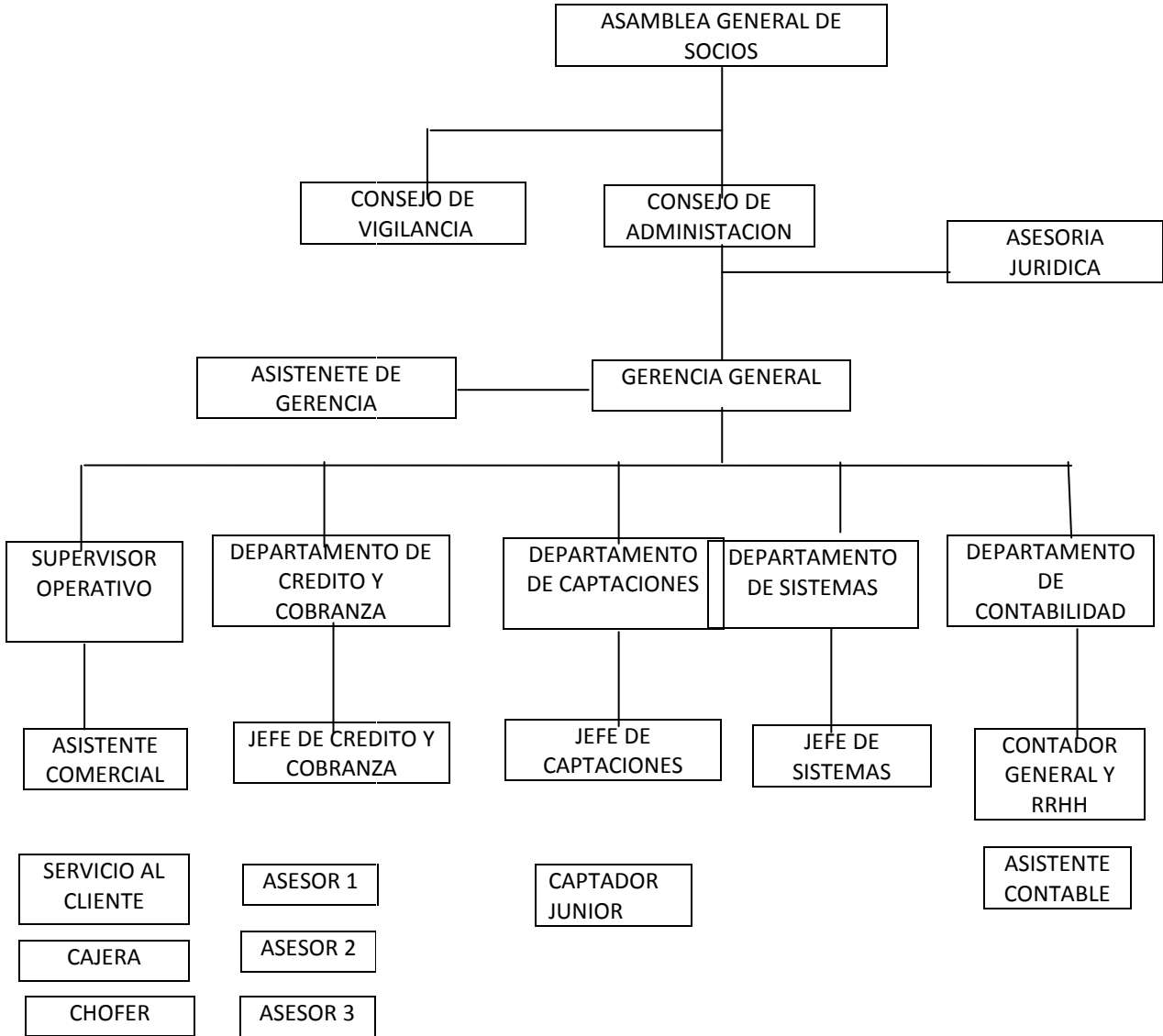
OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar el sistema de gestión de riesgo de crédito
- Implementar el sistema de gestión de riesgo de prevención de lavado de activos
- Capacitar al personal en gestión de riesgos

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL



| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



VALORES INSTITUCIONALES

- **Ética:** Velar por el bien común y de la comunidad por sobre el bien particular
- **Honestidad:** Decir la verdad a nuestros socios, clientes y colaboradores
- **Solidaridad:** Velar por el desarrollo de la comunidad y de los grupo de interés
- **Responsabilidad:** Administrar correctamente los recursos económicos de los socios y clientes
- **Compromiso:** Entender la relación de pertinencia entre colaborador - socio e institución
- **Trabajo en equipo:** Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos institucionales

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



ESTRATEGIAS DE LA COOPERATIVA

Financieros

- Crecimiento en la captaciones a la vista
- Crecimiento en las captaciones a plazo
- Conseguir fondeo de instituciones externas
- Implementación de herramientas para colocación masiva (modelo experto de buró de crédito)
- Implementar nuevos canales de comercialización
- Fortalecer los procesos de mercadeo de los productos y servicios (COLOCACIONES)
- Diseñar y/o rediseñar productos y servicios
- Ajustes en las políticas de crédito que brinden competitividad en el mercado (Flexibilizar)
- Buscar instituciones que podamos absorber y consolidar la marca
- Implementar el proceso de gestión de cobranzas
- Fortalecer el proceso de cobranza judicial
- Implementar procesos de rentabilización de programas de publicidad y promoción
- Realizar convenios con los principales proveedores
- Implementación de un procesos de gestión de costos

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



Socios y clientes

- Definir e implementar un programa integral de calidad de atención y servicio (Protocolo capacitación, imagen)
- Fortalecer los procesos de mercadeo de los productos y servicios (CAPTACIONES y servicios)
- Implementar un proceso integral de gestión de quejas y reclamos
- Definir e implementar un programa integral de calidad de atención y servicio (Protocolo capacitación, imagen)
- Definir un proceso integral de información

Proceso y tecnología

- Estandarización de procesos a nivel institucional
- Medición y gestión de procesos
- Diseñar e implementar un modelo de mejora continua
- Definir e implementar un proceso integral de la gestión y control tecnológico.
- Implementar mejores prácticas de seguridad de información
- Identificar los procesos críticos y automatizarlos aprovechando la tecnología disponible

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



Aprendizaje y desarrollo

- Crear el departamento que gestione el talento humano
- Capacitación técnica y estratégica
- Capacitación técnica y estratégica
- Implementar un proceso continuo de evaluación de clima laboral
- Implementar el proceso de salud y seguridad ocupacional
- Implementar un proceso continuo de Implementar un proceso continuo de
- Definir e implementar los demás subsistemas de la gestión de talento humano

Gestión de riesgos

- Definir e implementar el sistema de Gestión de Riesgos de Liquidez
- Definir e implementar el sistema de Gestión de Riesgos de Mercado
- Definir e implementar el sistema de Gestión de Riesgos de Crédito
- Implementar el modelo de gestión de prevención de lavado de activos
- Implementación del modelo de gestión de riesgo operativo
- Implementación de un BCP (contingencia plan)

Responsabilidad social

- Participación en eventos de la comunidad

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

ANALISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA”.LTDA

FASE II: INFORMACION GENERAL

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

COMPONENTE A EXAMINAR: Sistema Global.

DIRECCION: Latacunga

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión de
Calidad.

PERIODO: 01 Enero – 31 Diciembre 2012

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



INDICE

| DESCRIPCIÓN | REF. |
|---|-------------|
| Carta Compromiso | CC |
| Conflicto de interés | MVO |
| Equipo de Trabajo de Auditoria | ET |
| Cronograma | C |
| Siglas a utilizar por los integrantes del equipo | SE |
| Marcas de Auditoria | MA |
| Personal de la Cooperativa | PC |
| Propuesta económica | PE |
| Presentación de servicios profesionales | PSP |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

| N° | DESCRIPCIÓN | REF P/T | ELABORADO POR: | FECHA |
|----|--|---------|--------------------|------------|
| 1 | Carta compromiso | CC | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 2 | Carta de conflicto de interés | CI | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 3 | Equipo de Trabajo de Auditoria | EA | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 4 | Cronograma | C | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 5 | Siglas a utilizar por los integrantes del equipo | SE | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 6 | Marcas de Auditoria | MA | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 |
| 7 | Personal de la Cooperativa | PC | H.V.A.P L.O.G.A | 19/01/2014 |
| 8 | Propuesta económica | PE | H.V.A.P L.O.G.A | 21/01/2014 |
| 9 | Presentación de servicios profesionales | PSP | H.V.A.P L.O.G.A | 22/01/2014 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CC
1/1

CARTA COMPROMISO

Latacunga, 05 de Enero del 2014

Ing.

Alfredo Jácome

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andina LTDA.

Presente.-

Por medio de la presente el grupo de investigadoras: Ana Paola Hinojosa Vaca y Gabriela de los Ángeles Lozano Obaco estudiante de la universidad técnica de Cotopaxi de la especialidad Ingeniería en Contabilidad y Auditoría presentan su aceptación para efectuar una Auditoría De Gestión comprendida para el periodo 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2012.

El examen incluirá:

- Recopilación de documentación, registros y demás evidencia necesaria que permitirá emitir una opinión.
- Verificación de cumplimiento de metas, políticas y objetivos de la corporación.
- Elaboración de cuestionarios de control interno tanto generales como específicos para cada área auditada.
- Preparación del informe final y exposición ante la Asamblea General de miembros, incluyendo observaciones y recomendaciones para la implementación de los cambios propuestos.

A fin de que se trabaje eficientemente en la auditoria los miembros de la cooperativa deberán proporcionar la información que se considere necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.

Atentamente;

Ana Paola Hinojosa Vaca
C.I 0503266611

Gabriela de los Ángeles Lozano Obaco
C.I.1104200728

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



CARTA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Latacunga, 05 de Enero del 2014

Ing.

Alfredo Jácome
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y crédito Andina LTDA

Presente:

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, se da a conocer que la firma de auditoría no posee ningún tipo de conflicto de interés; es decir no existe la presencia de parientes o allegados en relación a la auditoría en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “ANDINA LTDA”**, por lo que el presente trabajo será efectuado en forma imparcial y los resultados que se emiten al final del ejercicio serán claros, concisos y precisos demostrando la verdadera situación de la entidad.

Además se aclara expresamente que la firma HINOJOSA & LOZANO AUDITORES INDEPENDIENTES se encuentra en la capacidad de desarrollar este tipo de trabajos.

Atentamente,
Ana Paola Hinojosa Vaca

REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ET
1/1

ANDINA Ltda.®

EQUIPO DE TRABAJO DE AUDITORIA

| NOMBRE | TITULO | CARGO | C.I |
|--------------------|---------------|---------------------|------------|
| Ana Paola Hinojosa | Ing. | Jefe de Equipo | 0503266611 |
| Gabriela Lozano | Ing. | Auditor Senior | 1104200728 |
| Dr. Jorge Parreño | Msc. | Director Supervisor | 0500802301 |

ELABORADO:H.V.A.P
L.O.G.A

FECHA:
17/01/2014

REVISADO: P.C.J.A.

FECHA: 18/01/2014



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

C
1/1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLARSE

| Nro | Actividad | Responsables | Fecha de Inicio | Fecha de Terminacion |
|-----|---|-----------------|-----------------|----------------------|
| 1 | Visita Preliminar | H.V.A.P L.O.G.A | 02/01/2014 | 05/01/2014 |
| 2 | Archivo permanente | H.V.A.P L.O.G.A | 06/01/2014 | 10/01/2014 |
| 3 | Archivo Corriente | H.V.A.P L.O.G.A | 10/01/2014 | 17/01/2014 |
| 4 | Memorando de Planificacion | H.V.A.P L.O.G.A | 17/01/2014 | 21/01/2014 |
| 5 | Analisis FODA | H.V.A.P L.O.G.A | 21/01/2014 | 25/01/2014 |
| 6 | Cronograma de Trabajo | H.V.A.P L.O.G.A | 25/01/2014 | 27/01/2014 |
| 7 | Programa de Trabajo | H.V.A.P L.O.G.A | 27/01/2014 | 31/01/2014 |
| 8 | Evaluzacion del Control Interno General | H.V.A.P L.O.G.A | 31/01/2014 | 05/02/2014 |
| 9 | Evaluacion del Control Interno por Componente | H.V.A.P L.O.G.A | 05/02/2014 | 10/02/2014 |
| 10 | Matriz de Ponderacion de Riesgos | H.V.A.P L.O.G.A | 10/02/2014 | 14/02/2014 |
| 11 | Aplicación de Indicadores de Gestion | H.V.A.P L.O.G.A | 14/02/2013 | 18/02/2014 |
| 12 | Elaboracion de hojas resumen de hallazgos general | H.V.A.P L.O.G.A | 18/02/2014 | 20/02/2014 |
| 13 | Elaboracion resumen de hallazgos por componente | H.V.A.P L.O.G.A | 20/02/2014 | 23/02/2014 |
| 14 | Presentacion del informe final | H.V.A.P L.O.G.A | 23/02/2014 | 28/02/2013 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



SIGLAS A UTILIZAR POR EL EQUIPO DE AUDITORIA

| NOMBRE | CARGO | SIGLAS |
|------------------|--------------|---------------|
| DR.JORGE PARREÑO | DIRECTOR | P.C.J.A |
| PAOLA HINOJOSA | AUDTOR | H.V.A.P |
| GABRIELA LOZANO | AUDITOR | L.O.G.A |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas se utilizarán para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas, técnicas que se aplicaron en el desarrollo del trabajo, son las siguientes:

| MARCAS | DESCRIPCION |
|--------|--------------------------------------|
| @ | Hallazgos de Auditoría |
| ✓ | Verificado |
| ≠ | No posee información |
| * | Observado |
| √ | Comprobado físicamente |
| // | Verificado con documentos de Soporte |
| CI | Control Interno |
| N/A | No aplica |
| APL | Archivo de Planificación |
| AC | Archivo Corriente |
| IFA | Informe Final de Auditoria |
| E | Sin documentos de respaldo |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PERSONAL DE LA COOPERATIVA

| NOMBRE | CARGO |
|-------------------------|-----------------------------|
| Ing. Alfredo Jácome | Gerente |
| Srta. Erika Rivera | Asistente de Gerencia |
| Ing. Gioconda Herrera | Jefe de crédito y Cobranzas |
| Ing. Paulina Segovia | Jefe de Captaciones |
| Srta. Andrea Calvo | Oficial de Captaciones |
| Ing. Ana Borja | Contadora |
| Tlga. Jessic Rocha | Asistente Financiero |
| Ing. Fernando Pacheco | Sistemas |
| Ing. Fabián Caiza | Asesor de Crédito |
| Sr. Mauricio Molina | Asesor de Crédito |
| Sr. Mauricio Amores | Asesor de Crédito |
| Sra. Valeria Melo | Supervisor Operativo |
| Srta. Paola Hinojosa | Asistente Comercial |
| Srta. Estefanía Buitron | Cajera |
| Sr. Renato Molina | Chofer |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PROPUESTA ECONÓMICA

Por el trabajo de AUDITORÍA DE GESTIÓN en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., se propone un importe de honorarios emplearse de la siguiente manera:

| Cantidad | Materiales | Costo Unitario | Costo Total |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| 4 | Remesas de Papel Bond | 3,60 | 14,40 |
| 2 | Cds | 1,00 | 2,00 |
| 2 | Flash | 15,00 | 30,00 |
| 60 | Internet por horas | 0,80 | 60,00 |
| 8 | Esferos y Lápices | 0,25 | 2,00 |
| 5 | Borradores | 0,15 | 0,75 |
| 2 | Calculadora | 10,00 | 20,00 |
| 100 | Copias | 0.02 | 2,00 |
| 4 | Perfiles | 0,50 | 2,00 |
| 1 | Perforadora | 2.5 | 2,50 |
| 10 | Anillados | 3,60 | 36,00 |
| 2 | Empastado | 18,00 | 36,00 |
| 2.500 | Impresiones | 0.05 | 125,00 |
| 1 | Grapadora | 3,00 | 3,00 |
| | Alimentación | | 150,00 |
| | Transporte | | 100,00 |
| | Imprevistos | 150 | 200,00 |
| | | Total | 786.65 |

Los valores detallados en el cuadro anterior serán asumidos en su totalidad por las investigadoras, por ser el trabajo de grado para la obtención del título universitario.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Ing.
Alfredo Jácome
GERENTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA”LTDA

Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presente le extiendo un atento y cordial saludo, el motivo de esta carta es para presentar la Firma Auditora HINOJOSA & LOZANO. “Auditoria y Asesoría”, misma que presta sus servicios a nivel nacional de Auditoría Externa, con dirección en la ciudad de Latacunga, la asociación está confirmada por Gabriela Lozano y Paola Hinojosa quien la representa y por requisitos de la Universidad para el trámite de obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A.), solicita lafacilidades para la aplicación de una Auditoria de Gestión.

Para los fines pertinente, me suscribo, agradeciendo de ante mano la aceptación.
Atentamente,

Paola Hinojosa
REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



ANALISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.

FASE III: EJECUCIÓN

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

COMPONENTE A EXAMINAR: Sistema Global.

DIRECCION: Latacunga

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión de
Calidad.

PERIODO: 01 Enero – 31 Diciembre 2012

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

INDICE

| DESCRIPCIÓN | REF. |
|---|-------------|
| Memorándum de planificación | MP |
| Visita preliminar | VP |
| Análisis FODA | FODA |
| Programa de Auditora | PA |
| Evaluación General Control Interno | EGCI |
| Matriz de ponderación | MP |
| Aplicación de indicadores de calidad | AIC |
| Cuadro Comparativo | CC |
| Hoja de hallazgos de Auditoría | HA |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

PA
1/1

ANDINA Ltda.®

PROGRAMA DE AUDITORIA

OBJETIVOS:

Analizar la entidad con el fin de evaluar y medir su adecuada organización y determinar los procedimientos de Auditoría aplicarse.

| N° | DESCRIPCIÓN | REF P/T | ELABORADO POR: | FECHAS |
|-----------|-------------------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------|
| 1 | Memorándum de planificación | MP | H.V.A.P L.O.G.A | 11/02/2014 |
| 2 | Visita preliminar | VP | H.V.A.P L.O.G.A | 12/02/2014 |
| 3 | Análisis FODA | FOD A | H.V.A.P L.O.G.A | 12/02/2014 |
| 4 | Programa de Auditoria | PA | H.V.A.P L.O.G.A | 15/02/2014 |
| 5 | Evaluación General Control Interno | EGCI | H.V.A.P L.O.G.A | 15/02/2014 |
| 6 | Matriz de Ponderación | MP | H.V.A.P L.O.G.A | 18/02/2014 |
| 7 | Determinación de Riesgo y Confianza | DRC | H.V.A.P L.O.G.A | 18/02/2014 |
| 8 | Indicadores de gestión | IG | H.V.A.P L.O.G.A | 19/02/2014 |
| 9 | Hojas de hallazgos de Auditoria | HA | H.V.A.P L.O.G.A | 20/02/2014 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

AUDITORÍA DE GESTIÓN: Sistema Global de la entidad

PERÍODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

PREPARADO POR: H.V.A.P L.O.G.A.

REVISADO POR: Msc. Dr. Jorge Alfredo Parreño Cantos MCA.

| |
|--|
| 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA <ul style="list-style-type: none">Informe largo de Auditoría de Gestión |
| 2. FECHAS DE INTERVENCIÓN <ul style="list-style-type: none">Carta compromiso 05/01/2014Inicio del trabajo en el campo 10/01/2014Finalización del trabajo en el campo 23/02/2014Emisión del borrador del informe 23/03/2014Emisión del informe final de auditoría 28/03/2014 |
| 3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO <ul style="list-style-type: none">Supervisor P.C. J.A. Msc. Dr. Parreño Cantos Jorge Alfredo MCA.Jefe de equipo H.V.A.P Ana Paola Hinojosa VacaAuditor L.O.G.A Gabriela de los Ángeles Lozano Obaco |
| 4. DÍAS PRESUPUESTADOS <p>20 días laborales, distribuidos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">FASE I: Conocimiento preliminarFASE II: PlanificaciónFASE III: EjecuciónFASE IV: Comunicación de ResultadosFASE V: Seguimiento |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Se notifica programas de trabajo y cuestionarios de Control Interno de tipo estándar, formularios y papelería de manejo corriente para la realización de esta auditoría

6. ENFOQUE DE AUDITORÍA

Auditoría orientada hacia la comprobación del cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la cooperativa.

7. OBJETIVOS

GENERAL

- Aplicar una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., con la propósito de evaluar si las actividades se están desarrollando de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de objetivos, metas y el manejo de los recursos.

ESPECÍFICOS

- Analizar si cumple con las metas, objetivos planteados por la Cooperativa, mediante la aplicación de indicadores de Gestión para de esta manera saber si cumplen de manera correcta lo que se ha planteado.
- Recopilar la información necesaria de la Cooperativa con el apoyo del Gerente, para tener la información necesaria para la ejecución de la Auditoría.
- Emitir un Informe Final con Conclusiones y Recomendaciones de la Auditoría de Gestión aplicada con los hallazgos encontradas mediante la investigación, con el propósito de tomar decisiones acertadas.

8. ALCANCE

Este examen está orientado a la ejecución de la Auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA., para determinar cuáles son los factores que requieren mayor control y los correctivos que se puedan tomar frente a las mismas.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



9. INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DEL PROPÓSITO ADMINISTRATIVO

Definir el marco de actuación de la organización

- **Visión**= empleados que lo conocen / total de empleados
- **Misión**= empleados que lo conocen / total de empleados
- **Objetivos**= objetivos alcanzados / objetivos definidos
- **Metas**= metas alcanzadas / metas establecidas
- **Estrategias**= estrategias implementadas / total de estrategias
- **Políticas**= políticas cumplidas / políticas establecidas

INDICADORES DEL PROPÓSITO ESTRATÉGICO

Diseñar e instrumentar la infraestructura para el funcionamiento de la organización

- **Instrumentos técnicos de apoyo**= manuales elaborados / áreas
- **Motivación**= personal que recibe incentivos / total del personal

INDICADORES DE ATRIBUTO FUNDAMENTAL

Grado en que permite el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

- **Servicio al cliente.** = Personal responsable de la atención al cliente /Total de personal

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA VISITA PREVIA (FICHA DE OBSERVACIÓN)

INFORMACIÓN GENERAL

1. NOMBRE DE LA ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA”
Ltda.

2. DIRECCIÓN: Av. Benjamín Terán y Antonia Vela

3. TELÉFONO: 032-802-102

4. BASE LEGAL

Fundado el 15 de julio de 2007, el BCE de acuerdo con el art. 261 de la Constitución Política de la República y otras leyes vigentes tiene como funciones establecer, controlar y aplicar las políticas monetarias, financieras, crediticias y cambiarias del estado.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



6. NÚMERO DE EMPLEADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA.

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

| Personal | No |
|---------------------------|-----------|
| Gerente | 1 |
| Asistente de Gerencia | 1 |
| Sub Gerente | 1 |
| Contadora | 1 |
| Asistente de Contabilidad | 1 |
| Jefe de Sistemas | 1 |
| Jefe de Captaciones | 1 |
| Asistente de captaciones | 1 |
| Jefe de Crédito | 1 |
| Asesores | 3 |
| Supervisor Operativo | 1 |
| Atención al Cliente | 1 |
| Cajera | 1 |
| Total | 15 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



6 . ALCANCE DEL EXAMEN

LA Auditoria de Gestión DE Calidad será realizada a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “Andina” Ltda. por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



ANALISIS FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Múltiples productos y servicios• Sistema informático actualizado adaptado de las necesidades de productos• Imagen institucional (infraestructura adecuada, mobiliario)• Ubicación geográfica privilegiada (zona influencia por el aeropuerto y mall)• Horarios flexibles de atención | <ul style="list-style-type: none">• Comunicación débil a nivel interdepartamental• Indefinición de puestos y roles de trabajo en el personal• Los productos y servicios no son promocionados adecuadamente (mercadeo)• Débil motivación al personal por parte de las líneas de supervisión• Débil posición de la Marca en la localidad |

| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Múltiples gestiones para incrementar servicios (búsqueda de oportunidades de negocios)• Alianzas estratégicas con organismos multilaterales de crédito• Alianzas estratégicas con organismos de integración y de servicios del sector• Nichos de mercado no explotados y nichos de mercado que evolucionan• Competencia con altos costos totales para el cliente | <ul style="list-style-type: none">• Presencia de las principales entidades financieras bancarias y cooperativas en Latacunga• Publicidad y promoción agresiva de instituciones financieras de la competencia• Tasas de interés de los productos financieros del mercad• Baja cultura de ahorro en la localidad• Sobreendeudamiento de los clientes |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

- Elaborar los papeles de trabajo para determinar los hallazgos para obtener evidencia suficiente y competente de las operaciones de la empresa
- Sustentar los criterios de auditoría a través de conclusiones y recomendaciones del informe.

| N° | DESCRIPCION | REF P/T | ELABORADO POR: | FECHA |
|----|---|------------|--------------------|------------|
| 1 | Realizar un cuestionario de Control Interno | CCI | H.V.A.P L.O.G.A | 01/03/2014 |
| 2 | Matriz de Riesgo | MR | H.V.A.P L.O.G.A | 01/03/2014 |
| 3 | Identificación de aspectos potenciales | IAP | H.V.A.P L.O.G.A | 03/03/2014 |
| 4 | Ejecución de Exámenes | EE | H.V.A.P L.O.G.A | 03/03/2014 |
| 5 | Aplicación de indicadores de gestión de calidad | AIC | H.V.A.P L.O.G.A | 03/03/2014 |
| 6 | Cedula Narrativa | CN | H.V.A.P L.O.G.A | 10/03/2014 |
| 7 | Hoja De Hallazgos | HA | H.V.A.P L.O.G.A | 10/03/2014 |
| 8 | Informe Final | IF | H.V.A.P L.O.G.A | 28/03/2014 |

Nota:

Los Cuestionarios se Realizaran a los departamentos de Gerencia general, atención al cliente, recursos humanos y crédito y cobranzas por ser los que generan calidad en los servicios prestados

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A | FECHA: 18/01/2014 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AREA: Gerencia

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la institución para determinar el grado de cumplimiento de la planificación.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|-------------|----------|---|
| 1 | ¿Tiene conocimiento sobre la visión y misión de la cooperativa? | 1 | | |
| 2 | ¿Se cumplen los objetivos y metas establecidas por la entidad? | 0,75 | | No se han cumplido en su totalidad |
| 3 | ¿Se ha aplicado en la Cooperativa una Planificación Estratégica? | | 0 | No tiene planificación estrategia |
| 4 | ¿Se miden los resultados y se evalúa la gestión de la directiva en términos de eficiencia, eficacia y economía de parámetros e indicadores de gestión | 1 | | |
| 5 | ¿Se encuentran expresados por escrito los objetivos y metas de la Cooperativa? | 1 | | |
| 6 | ¿Las actividades y responsabilidades que se desarrollan en el día están correctamente distribuidas? | | 0 | No tiene una debida planificación y control |
| 7 | ¿Existe un manual de funciones que determine las actividades que debe efectuar cada empleado y trabajador? | 1 | | |
| 8 | ¿En la entidad se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el ambiente de la entidad? | 1 | | |
| 9 | ¿Las decisiones que se toman en la institución son programadas? | | 0 | No son programadas |

ELABORADO:H.V.A.P
L.O.G.A

FECHA:
01/03/2014

REVISADO: P.C.J.A.

FECHA: 01/03/2014



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CCI
1/4

ANDINA Ltda.®

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|-------------|----|---|
| 10 | ¿Se realizan capacitaciones para reforzar los conocimientos y reducir los riesgos y fraudes? | | 0 | A un determinado personal |
| 11 | ¿El gerente es el único que da la autorización para facilitar reportes confidenciales a terceros? | 1 | | |
| 12 | ¿Los directivos identifican los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos? | 1 | | |
| 13 | ¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado? | 1 | | |
| 14 | ¿El gerente verifica la información recopilada para la otorgación de créditos ? | 1 | | |
| 15 | ¿La información sobre posibles cambios es comunicada por el Gerente a todo el personal con claridad y efectividad? | 0,10 | | No tiene una debida planificación y control |
| | TOTAL | 9,85 | | |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{CP}$$

$$NC = \frac{9,85 \times 100}{15}$$

COFIANZA= 66% MODERADA

ANÁLISIS: Al determinar el nivel de confianza, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 66%, lo que significa que no se está cumpliendo con la planificación establecida, 34% con un margen de riesgo Alto lo que significa que esta área necesita mejorar para lograr cumplir con los objetivos establecidos.

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO

| CONFIANZA | BAJA | MODERADA | ALTA |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| PORCENTAJE | 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | ALTO | MODERADO | BAJO |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: Recursos Humanos

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la institución para determinar el grado de cumplimiento de las actividades que se realizan en la entidad.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|------|----|---|
| 1 | ¿El manual de clasificación de puestos y funciones se encuentra bien definido y estructurado? | 0.10 | | Debido a que no se encuentra bien definidas cada puesto |
| 2 | ¿Existe un plan de capacitación anual para el personal de la Cooperativa? | | 0 | Falta de planificación por parte de gerencia |
| 3 | ¿Existen incentivos y motivaciones para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores? | 1 | | |
| 4 | ¿Se mantiene un buen control de la asistencia del personal? | 1 | | |
| 5 | ¿El personal cumple con las funciones para lo cual fue contratado? | 1 | | |
| 6 | ¿Existe selección de personal calificado? | 0,40 | | El personal seleccionado no tiene la experiencia |
| 7 | ¿Se han establecido procedimientos para presentar quejas y reclamos? | | 0 | No existe buzón |
| 8 | ¿Se realiza un seguimiento al personal de la entidad? | 1 | | |
| 9 | ¿Se da un proceso de inducción al nuevo personal? | 1 | | |
| 10 | ¿Se fijan actividades que mejoren el ambiente laboral? | 1 | | Cumpleaños y paseos institucionales |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

CCI
2/4

ANDINA Ltda.®

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|--------------|----|---|
| 11 | ¿Se adoptan objetivos y metas para el área? | 0,5 | | |
| 12 | ¿Considera que el personal de cada área es suficiente para hacer frente a los requerimientos de los servicios otorgados por la cooperativa? | 0,80 | | |
| 13 | ¿Se establecen procedimientos y mecanismos para controlar la asistencia y permanencia de los empleados en su lugar de trabajo? | 1 | | Registro electrónico de asistencia y un libro de control de salidas |
| 14 | ¿Se evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional? | 1 | | |
| | TOTAL | 10.80 | | |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{CP}$$

$$NC = \frac{10,80 \times 100}{14}$$

COFIANZA= 77% ALTA

ANÁLISIS: Al determinar el nivel de confianza, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 77%, lo que significa que no se está cumpliendo con la planificación establecida el 23% con un margen de riesgo alto lo que significa que esta área necesita mejorar en cuanto a la selección de personal idóneo ya que de ellos depende el buen funcionamiento de la entidad y la permanecía de los socios.

DETERMINACION DEL NIVEL DEE RIESGO

| | | | |
|-------------------|-------------|-----------------|-------------|
| CONFIANZA | BAJA | MODERADA | ALTA |
| PORCENTAJE | 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | ALTO | MODERADO | BAJO |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: Atención al Cliente

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la cooperativa para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en las actividades de los servicios que prestan las personas encargada de esta área.

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|-------------|----|--|
| 1 | ¿Se entrega oportunamente toda la información correspondiente en cuanto a servicios y que es requerida por los socios? | 1 | | |
| 2 | ¿Se capacita al personal para enfrentar con tranquilidad y tolerancia los inconvenientes encontrados pro con los clientes? | 0,10 | | No existen capacitaciones de este tipo |
| 3 | ¿Existe capacitación frecuente sobre el tema un buen servicio al cliente? | 0,10 | | |
| 4 | ¿Cuenta la Cooperativa como los socios con la respectiva seguridad para el normal desarrollo de sus funciones? | 1 | | |
| 5 | ¿Cuenta la Cooperativa con alarmas automatizadas que salvaguarden su integridad física? | 1 | | |
| 6 | ¿Mantiene la Cooperativa una imagen integra para brindar atención a sus socios? | 1 | | |
| 7 | ¿Se respeta el horario establecido del servicio en atención al cliente? | 1 | | |
| 8 | ¿Se encuentra la sala de espera, con un ambiente acogedor y aspectos decorativos acordes a la institución? | 1 | | |
| 9 | ¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo? | 1 | | Buen trato y amabilidad |
| 10 | ¿Considera que son buenas y adecuadas las condiciones del archivo? | 1 | | |
| | TOTAL | 8,20 | | |

ELABORADO:H.V.A.P
L.O.G.A

FECHA:
01/03/2014

REVISADO: P.C.J.A.

FECHA: 01/03/2014



NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NC = \frac{8,20}{11} \times 100$$

COFIANZA= 75% ALTA

ANÁLISIS: Al determinar el nivel de confianza, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 75%, lo que significa que no se está cumpliendo con la planificación establecida, en un 25 % con un margen de riesgo alto lo que significa que esta área necesita mejorar en cuanto a capacitaciones al personal de atención al cliente.

DETERMINACION DEL NIVEL DEE RIESGO

| | | | |
|-------------------|-------------|-----------------|-------------|
| CONFIANZA | BAJA | MODERADA | ALTA |
| PORCENTAJE | 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | ALTO | MODERADO | BAJO |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: Crédito y Cobranzas

OBJETIVO: Evaluar el control interno de la cooperativa para verificar el cumplimiento de reglamentos y políticas en los créditos otorgados a los clientes

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|-------------|----|--|
| 1 | ¿Conocen el reglamento de crédito y cobranza? | 1 | | |
| 2 | ¿Se capacita al personal para enfrentar con tranquilidad ante los clientes morosos? | 0,10 | | No existen capacitaciones de este tipo |
| 3 | ¿Se fija políticas para otorgar créditos y para su respectiva cobranza? | 0.80 | | |
| 4 | ¿Se realiza un análisis previo a la aprobación de un crédito para que exista un bajo riesgo? | 1 | | |
| 5 | ¿Existe un control minucioso por parte del jefe de crédito en los requisitos solicitados? | 0,50 | | No cumplen con todos los requisitos |
| 6 | ¿Existe un nivel de aprobación para los créditos según su monto? | 1 | | |
| 7 | ¿Los asesores se encuentran capacitados para dar una buena atención al cliente? | 0.10 | | No están capacitados |
| 8 | ¿Se verifica el destino del crédito? | 0,10 | | Existen créditos mal destinados |
| | TOTAL | 4,60 | | |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT \times 100}{CP}$$

$$NC = \frac{4,60 \times 100}{11}$$

COFIANZA= 42% BAJA

ANÁLISIS: Al determinar el nivel de confianza, mediante la aplicación del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza del 42%, lo que significa que no se está cumpliendo con las políticas establecidas, en un 58 % con un margen de riesgo moderado lo que significa que esta área necesita dar cumplimiento a las políticas establecidas.

DETERMINACION DEL NIVEL DE RIESGO

| CONFIANZA | BAJA | MODERADA | ALTA |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| PORCENTAJE | 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| RIESGO | ALTO | MODERADO | BAJO |

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



IDENTIFICACION DE ASPECTOS POTENCIALES

Mediante a la evaluación a la matriz de riesgo se encontró que en el área de gerencia existe una debilidad ya que no se cumplieron todos los objetivos propuestos, por lo que se necesita un mayor control por parte de gerencia para que pueda comprometer a todo el personal y con la ayuda de todos dar cumplimiento a todos los objetivos planteados.

Otro riesgo que se detecto es que no existe la adecuada selección del personal que va a formar parte de la cooperativa, esto se da debido a que la persona encargada de talento humano no está suficientemente capacitada ni cumple el perfil para poder realizar una selección de personal eficiente, por lo que se debe contratar una persona capacitada para el cargo.

De la misma manera se determinó que no existen capacitaciones en el personal de atención al cliente para que el personal pueda dar un servicio de calidad y poder enfrentar a los diversos problemas que se presente con cada uno de los clientes, y así el cliente quede satisfecho con el servicio prestado.

Se pudo observar que en el área de credito y cobranzas no se dan cumplimiento a las políticas e4stablecida no existe un control por parte del jefe departamental para poder evitar que sus creditos sean mal colocados.

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



EJECUCION DE EXAMENES

A través de los riesgos detectados, realizamos el trabajo de campo en las instalaciones de la cooperativa para verificar la información y efectuar algunas evaluaciones que permitieron seleccionar evidencia mediante las pruebas de cumplimiento.

Se realizó visitas a las instalaciones de la Cooperativa para observar, indagar, constatar y verificar las acciones y actividades en general que cumplen diariamente para examinar cada uno de los datos proporcionados por las autoridades de la entidad.

Se examinó el área de talento humano para comprobar si la persona encargada conoce sobre las funciones y el perfil que debe cumplir en dicho puesto, también el área de atención al cliente para la verificación de las actividades y constatar como es el trato con los socios al ofertar cada uno de los servicios, y por lo mismo evaluar si en realidad hacen faltan las capacitaciones anteriormente mencionadas.

Se realizó una revisión sobre los créditos concedidos a los clientes y se pudo constatar que en la mayoría no cumplían con los requisitos establecido en el reglamento, los asesores no se encuentran capacitados para dar un servicio de calidad.

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD

Objetivos: Es lo que se desea alcanzar, es decir, son manifiestos que orientan el camino hacia un fin concreto a un largo plazo.

| | |
|----------------------|----|
| Objetivos alcanzados | 22 |
| Objetivos definidos | 26 |

Aplicación del indicador

Objetivos = $\text{Objetivos alcanzados} / \text{Objetivos Definidos}$

Calculo

Objetivos = $22/26 = 0,85$

Objetivos = 85%

Observación

Según la aplicación del indicador podemos observar que un 85% del total de objetivos han sido cumplidos a cabalidad y un 16% no se llega a cumplir.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD

Servicio al Cliente: Área que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado

Aplicación del indicador

Atención al Cliente = Clientes satisfechos/ Total personal

Calculo

Atención al Cliente= $184/300 = 0,47$

Atención al Cliente = 61%

Observación

Según la aplicación del indicador podemos observar que un 61% del total de socios no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio, lo que indica que se debe mejorar para satisfacer de mejor manera la necesidad de los socios, ya que de ellos depende el crecimiento institucional.

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD

Motivación: Los factores o determinantes internos que incitan a una acción

Aplicación del indicador

Motivación = Personal que recibe incentivos/ Total personal

Calculo

Motivación = $7/15 = 0,47$

Motivación = 47%

Observación

La cooperativa entrega comisiones al 47% de sus empleados, se enfoca más en el área de gerencia, subgerencia, crédito, y captaciones; de acuerdo a las metas cumplidas cada mes. El área de talento humana también debe buscar mecanismos para motivar al personal operativo, ya que todos forman una parte esencial de la institución y trabajan por un mismo fin, alcanzar las metas propuestas.

| | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD

Instrumentos Técnicos de Apoyo: Son guías específicas, cuya función es de permitir o facilitar la realización de determinadas acciones, de tal manera que si en su uso, estas tareas serían muy difíciles de realizar para un individuo en una situación determinada

- Verificación física de dos manuales del manual de crédito y cajas

Aplicación del indicador

Instrumentos Técnicos de Apoyo = Manuales elaborados/ Áreas

Calculo

Instrumentos Técnicos de Apoyo = $2/5 = 0,40$

Instrumentos Técnicos de Apoyo = 40%

Observación

Los instrumentos que se están utilizando como apoyo son el 40%, lo que indica que deben implementar más manuales ya que es necesario porque con dichos manuales pueden apoyar dando especificaciones para las respectivas actividades que tienen que cumplir en la cooperativa.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 17/01/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 18/01/2014 |



APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO - GERENCIA

| N° | PREGUNTAS A EVALUAR | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO |
|----|---|------------------|---------------------------|
| 1 | ¿Tiene conocimiento sobre la visión y misión de la cooperativa? | ✓ | ✓ |
| 2 | ¿Se cumplen los objetivos y metas establecidas por la entidad? | ✓ | // |
| 3 | ¿Se ha aplicado en la Cooperativa una Planificación Estratégica? | - | - |
| 4 | ¿Se miden los resultados y se evalúa la gestión de la directiva en términos de eficiencia, eficacia y economía de parámetros e indicadores de gestión | ✓ | ✓ |
| 5 | ¿Se encuentran expresados por escrito los objetivos y metas de la Cooperativa? | ✓ | // |
| 6 | ¿Las actividades y responsabilidades que se desarrollan en el día están correctamente distribuidas? | ✓ | E |
| 7 | ¿Existe un manual de funciones que determine las actividades que debe efectuar cada empleado y trabajador? | ✓ | // |
| 8 | ¿En la entidad se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en el ambiente de la entidad? | ✓ | // |
| 9 | ¿Las decisiones que se toman en la institución son programadas? | - | - |

| |
|---|
| ✓ = Comprobado Físicamente |
| // = Verificado con documentos de soporte |
| ✓ = Revisado |
| E = Sin documentos de respaldo |
| - = No posee información |

ELABORADO: H.V.A.P
L.O.G.A

FECHA:

17/01/2014

REVISADO: P.C.J.A.

FECHA: 18/01/2014



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

APC1
2/2

ANDINA Ltda.®

| N° | PREGUNTAS | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO |
|----|---|------------------|---------------------------|
| 10 | ¿Se realizan capacitaciones para reforzar los conocimientos y reducir los riesgos y fraudes? | - | - |
| 11 | ¿El gerente es el único que da la autorización para facilitar reportes confidenciales a terceros? | ✓ | √ |
| 12 | ¿Los directivos identifican los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos? | ✓ | // |
| 13 | ¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado? | ✓ | √ |
| 14 | ¿El gerente verifica la información recopilada para la otorgación de créditos ? | ✓ | // |
| 15 | ¿La información sobre posibles cambios es comunicada por el Gerente a todo el personal con claridad y efectividad? | - | - |

√ = Comprobado Físicamente
// = Verificado con documentos de soporte
✓ = Revisado
E = Sin documentos de respaldo
- = No posee información

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CEDULA NARRATIVA

En base a las pruebas de cumplimiento aplicadas en la cooperativa se ha detectada que la falta de una planificación estratégica, no permite desarrollar de una manera adecuada todas las actividades que se realizan en la misma, la falta de lineamientos claros para desarrollar las operaciones hace que esta sea una falencia significativa, ya que afecta al crecimiento institucional.

Al momento de tomar decisiones carecen de programación, las decisiones son tomadas esporádicamente de acuerdo a las necesidades que en ese momento se presente, lo que sin bien es cierto ayuda a sacar de dificultades a la cooperativa en ese momento, produce errores en el personal, ya que al momento de ejecutar los procesos existen falencias.

Al no existir capacitaciones sobre los riesgo en los cuales esta inmersa la cooperativa, hay una gran probabilidad de incurrir en ellos; es decir la entidad debe reforzar mencionadas capacitaciones, en temas de interés; como la falsificación de especies, lavado de activos, estos temas brindados de manera oportuna ayudaran a prevenir y evitar riesgos.

No existe una comunicación eficiente entre el gerente y los empleados en cuanto cambios que se realice en los diferentes procesos de las áreas lo cual esto crea confusión al momento difundir la información correcta hacia el cliente.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO – TALENTO HUMANO

| N° | PREGUNTAS | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO |
|----|---|------------------|---------------------------|
| 1 | ¿El manual de clasificación de puestos y funciones se encuentra bien definido y estructurado? | ✓ | // |
| 2 | ¿Existe un plan de capacitación anual para el personal de la Cooperativa? | ✓ | E |
| 3 | ¿Existen incentivos y motivaciones para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores? | ✓ | // |
| 4 | ¿Se mantiene un buen control de la asistencia del personal? | ✓ | * |
| 5 | ¿El personal cumple con las funciones para lo cual fue contratado? | ✓ | √ |
| 6 | ¿Existe selección de personal calificado? | ✓ | E |
| 7 | ¿Se han establecido procedimientos para presentar quejas y reclamos? | - | - |
| 8 | ¿Se realiza un seguimiento al personal de la entidad? | ✓ | // |
| 9 | ¿Se da un proceso de inducción al nuevo personal? | ✓ | * |
| 10 | ¿Se fijan actividades que mejoren el ambiente laboral? | ✓ | √ |

√ = Comprobado Físicamente
// = Verificado con documentos de soporte
✓ = Revisado
E = Sin documentos de respaldo
- = No posee información
* = Observado

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A | FECHA: 01/03/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

APC2
2/2

ANDINA Ltda.®

| N° | PREGUNTAS | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO |
|----|---|------------------|---------------------------|
| 11 | ¿Se adoptan objetivos y metas para el área? | - | - |
| 12 | ¿Considera que el personal de cada área es suficiente para hacer frente a los requerimientos de los servicios otorgados por la cooperativa? | ✓ | * |
| 13 | ¿Se establecen procedimientos y mecanismos para controlar la asistencia y permanencia de los empleados en su lugar de trabajo? | ✓ | * |
| 14 | ¿Se evalúa el desempeño del departamento con relación a la meta institucional? | ✓ | E |

| |
|--|
| <p>√ = Comprobado Físicamente // = Verificado con documentos de soporte ✓ = Revisado E = Sin documentos de respaldo - = No posee información * = Observado</p> |
|--|

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CEDULA NARRATIVA

Al realizar la prueba de cumplimiento se detectó que no existe un buzón de quejas y reclamos en la entidad, lo que no permite que se atiendan todos los requerimientos de los socios, existiendo un error importante al no tomar en cuenta la opinión de los socios. La entidad debe implantar un buzón de quejas debido a que muchas personas tienen requerimientos que atender y solo son atendidos por la señorita encargada de Servicio al Cliente.

Al no contar con la persona capacitada ni con el departamento de recursos humanos no se puede establecer metas y objetivos, por esta razón no se obtiene buenos resultados, se está teniendo fracasos ya que el personal no tiene estabilidad, se debe consolidar una área bien solididad de talento humano para plantear lineamientos que permitan desarrollar estrategias y de esta manera lograr estabilidad y motivación en el personal.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO – ATENCION
AL CLIENTE

| N° | PREGUNTAS | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUPLIMIENTO |
|----|--|------------------|--------------------------|
| 1 | ¿Se entrega oportunamente toda la información correspondiente en cuanto a servicios y que es requerida por los socios? | ✓ | * |
| 2 | ¿Se capacita al personal para enfrentar con tranquilidad y tolerancia los inconvenientes encontrados pro con los clientes? | ✓ | - |
| 3 | ¿Existe capacitación frecuente sobre el tema un buen servicio al cliente? | ✓ | - |
| 4 | ¿Cuenta la Cooperativa para los socios con la respectiva seguridad para el normal desarrollo de sus funciones? | ✓ | * |
| 5 | ¿Cuenta la Cooperativa con alarmas automatizadas que salvaguarden su integridad física? | ✓ | * |
| 6 | ¿Mantiene la Cooperativa una imagen integra para brindar atención a sus socios? | ✓ | ✓ |
| 7 | ¿Se respeta el horario establecido del servicio en atención al cliente? | ✓ | * |
| 8 | ¿Se encuentra la sala de espera, con un ambiente acogedor y aspectos decorativos acordes a la institución? | ✓ | ✓ |
| 9 | ¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo? | ✓ | ✓ |
| 10 | ¿Considera que son buenas y adecuadas las condiciones del archivo? | ✓ | * |

✓ = Comprobado Físicamente
// = Verificado con documentos de soporte
✓ = Revisado
E = Sin documentos de respaldo
- = No posee información
* = Observado

| | |
|-------------------------------|----------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



CEDULA NARRATIVA

Se pudo verificar que el personal encargado de atención al cliente no recibe capacitaciones constantes, lo que hace que la atención que se brinda a los socios es empírica; obteniendo una falencia que se puede controlar implantando capacitaciones constantes en esta área.

Se debe comunicar los riesgos a todo el personal que conforma la entidad para de esta manera evitar algún inconveniente que se pueda dar dentro de la entidad, caso contrario no podrán estar prevenidos y no podrán resolver riesgos de manera oportuna e inmediata.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO – CREDITO Y COBRANZAS

| N° | PREGUNTAS | EVIDENCIA FISICA | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO |
|----|--|------------------|---------------------------|
| 1 | ¿Conocen el reglamento de crédito y cobranza? | ✓ | * |
| 2 | ¿Se capacita al personal para enfrentar con tranquilidad ante los clientes morosos? | ✓ | - |
| 3 | ¿Se fija políticas para otorgar créditos y para su respectiva cobranza? | ✓ | - |
| 4 | ¿Se realiza un análisis previo a la aprobación de un crédito para que exista un bajo riesgo? | ✓ | * |
| 5 | ¿Existe un control minucioso por parte del jefe de crédito en los requisitos solicitados? | ✓ | * |
| 6 | ¿Existe un nivel de aprobación para los créditos según su monto? | ✓ | ✓ |
| 7 | ¿Los asesores se encuentran capacitados para dar una buena atención al cliente? | ✓ | - |
| 8 | ¿Se verifica el destino del crédito? | ✓ | E |
| | TOTAL | | |

✓ = Comprobado Físicamente
// = Verificado con documentos de soporte
✓ = Revisado
E = Sin documentos de respaldo
- = No posee información
* = Observado

ELABORADO: H.V.A.P
L.O.G.A

FECHA:
01/03/2014

REVISADO: P.C.J.A.

FECHA: 01/03/2014



CEDULA NARRATIVA

Se pudo verificar que el personal encargado de Crédito y no cobranzas no está debidamente capacitado para dar un buen servicio al cliente, ni salvaguardar el dinero de la institución por que se observó que no cumplen con las políticas, requisitos ni manuales establecidos, por parte de gerencia, lo cual es un riesgo, y no ayuda al cumplimiento de logros ni metas propuestos por la cooperativa.

Se debe comunicar los riesgos a todo el personal que conforma la entidad para que pueda tomar conciencia y se dé un cumplimiento a todo lo normado para que no exista irregularidades dentro de la misma

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



HOJA DE HALLAZGOS

| N | HALLAZGO | CAUSA | EFEECTO | CONCLUSION | RECOMENDACIONES |
|----------|-------------------------------|---|--|--|--|
| 1 | Objetivos | Incumplimiento o parcial de los objetivos | Objetivos sin cumplirse | No existe compromiso por parte del personal para el cumplimiento de objetivos | motivar al personal, y seleccionar el personal idóneo |
| 2 | Distribución de funciones | Mala distribución de funciones | Falta de cumplimiento o de las funciones | No se cumple los manuales de funciones que especifique las actividades del personal | Realizar procesos de control de funciones a los empleados |
| 5 | Toma de decisiones | Escasas decisiones programadas | Toma de decisiones inesperadas | Falta de conocimiento del área y tomas de decisiones erradas | Se debe tomar decisiones correctas, previas a sus análisis |
| 4 | Atención al cliente y calidad | Falta de capacitaciones | Ineficiencia en el servicio | Mala administración por parte de rrhh y falta de conocimiento del área | Realizar capacitaciones constante en el personal |
| 5 | Proceso | No existe una manera de medir el desempeño | Trabajo ineficiente | Falta de Control en los procesos por parte de Gerencia | Crear medidores de desempeño de los empleados |
| 6 | Recursos Humanos | Personal no capacitado | Personal no motivado y falta de conocimientos | No existe un departamento bien formado ni organizado de recursos humanos | Seleccionar la persona de recursos humanos que cumpla con el perfil |
| 7 | Crédito y cobranza | Incumplimiento de políticas y requisitos establecidos | Mala colocación e incremento de índice de mora | El personal no cumple con lo establecido en el manual de la institución falta de control por parte de jefatura | Control por parte de jefaturas para que exista cumplimiento de reglas y poder salvaguardar el dinero de la institución |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

HA
1/1

ANDINA Ltda.®

ANALISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA”
LTDA

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda.

COMPONENTE A EXAMINAR: Sistema Global.

DIRECCION: Latacunga

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión de
Calidad.

PERIODO: 01 Enero – 31 Diciembre 2012

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

ANDINA Ltda.®

ÍNDICE

| DESCRIPCIÓN | REF. |
|---------------------------|---------------|
| Programa de Auditoría | PA 1/1 |
| Emisión del informe final | IF 1/2 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 01/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 01/03/2014 |



PROGRAMA DE AUDITORÍA

OBJETIVOS:

- Elaborar el borrador del informe final para dar a conocer los resultados para de esta manera puedan tomar las mejores decisiones.
- Dar a conocer el informe final con su respectiva información, las conclusiones y recomendaciones que fueron establecidas.

| N° | DESCRIPCIÓN | REF P/T | ELABORADO POR: | FECHA |
|----|--|-----------|------------------------|-------------------|
| 2 | Emisión del Informe Final con la investigación realizada en Auditoría de Gestión | IF | H.V.A.P/L.O.G.A | 28/03/2014 |

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/00/2014 |



INFORME FINAL

Latacunga, 28 de Marzo del 2014

Ing. Alfredo Jácome

GERENTE DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "ANDINA" LTDA

Presente.

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado la revisión final de la Auditoria de Calidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero del al 31 de diciembre del 2012, para contratar el grado de eficiencia de los servicios hacia los clientes y el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución.

Nuestra Auditoria se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, con pruebas pertinentes y demás procedimientos de Auditoria que consideramos necesarios de acuerdo a los inconvenientes encontrados, la auditoria es planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de la información y documentación examinada no contiene muestras erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicadas.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |



ANDINA Ltda.®

HINOJOSA & LOZANO
AUDITORES INDEPENDIENTES
AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD A LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
ANDINA LTDA.

IF
2/6

Se analizó como componentes el área del gerente de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Andina Ltda., el departamento de Talento Humano y el departamento de atención al cliente dentro de la institución.

Respecto a los procedimientos realizados con los funcionarios de las diferentes áreas de trabajo, hacemos los siguientes comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe: La autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos correspondientes para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente,

Hinojosa Vaca Ana Paola
AUDITORES INDEPENDIENTE

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |



FORMACION DE JUICIO PROFESIONAL

Conclusiones y Recomendaciones de Auditoría

Durante el desarrollo de la Auditoria de detecto varias deficiencias en cuanto a los servicios prestados y el persona con el que cuenta la cooperativa, las mismas que pueden ser corregidas con las recomendaciones emitidas a las áreas que impiden que se preste un servicio eficiente.

1. No se cumplieron todos los objetivos propuestos

Conclusión: Debido a la falta de capacitación y motivación por parte del gerente hacia el personal, lo cual impide a que todos se comprometan con la institución

Recomendación

Al Gerente General

Debe Motivar al personal de su cooperativa con capacitaciones he incentivos para que se sienta identificados con la institución y a la vez saber seleccionar el perfil de cada trabajador para poder cumplir los objetivos propuestos

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |



2. Mala Distribución de funciones

Conclusión: No se hace cumplir los manuales de funciones establecidos en las áreas por lo que las actividades a realizarlas en diferentes áreas la realiza una sola persona.

Recomendación

Jefes Departamentales

Deben hacer cumplir las actividades establecidas en cada uno de los puestos no involucrar el trabajo de entre áreas y hacer respetar las funciones que debe cumplir cada trabajador.

3. Mala Comunicación Interdepartamental

Conclusión: Mala comunicación entre las áreas al momento de realizar cambios en cuanto a procesos, procedimientos e información que solicite el cliente.

Recomendación

Jefes Departamentales

Informar mediante mail o de manera verbal al personal que se encuentre a su cargo con la finalidad que tengan todos los mismos conocimientos de los cambios efectuados y brindar una información veraz al cliente.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |



4. Falta de Capacitación al personal

Conclusión: No conocen normas ni reglas de cómo atender a los clientes, ni saber solucionar el problema de los mismos

Recomendación

Al Gerente General

Capacitar al personal para que pueda dar un buen trato al cliente y sepa cómo actuar ante conflictos que se presenten, de esta manera evitar que el personal actúe de una manera negativa hacia el socio.

5. Falta de control en los procesos del personal

Conclusión: No existe un control eficiente de procesos por parte de gerencia ni de las jefaturas, existe un abuso de confianza entre personal de diferente área esto conlleva a que el trabajo no sea eficiente lo que puede provocar encubrimientos entre personal

Recomendaciones

Jefes departamentales

Debe existir un monitoreo diario de los procesos de las personas que están a cargo de cada jefe para poder dar fe de que el trabajo realizado es eficiente

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |



6. Falta del departamento de Recursos Humanos

Conclusión: No existe una persona que cumpla el perfil para del cargo, es una de las razones para que existe ineficiencia del personal

Recomendación

Al Gerente General

Crear un departamento con la persona eficiente que se encargue directamente del reclutamiento del personal, y sea el encargado de evaluar a las personas que se encuentren en proceso de selección para poder ser contratadas.

7. Incumplimiento de políticas y requisitos

Conclusión: El personal no cumple con lo establecido en el manual de crédito ni requisitos solicitados falta de control por parte de jefatura.

Recomendación

Jefe de Crédito

Supervisar y controlar a cada uno de los asesores al momento de presentar carpetas al comité de crédito con la finalidad de detectar anomalías y poder dar solución al problema encontrado

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ELABORADO: H.V.A.P L.O.G.A | FECHA: 28/03/2014 |
| REVISADO: P.C.J.A. | FECHA: 28/03/2014 |