



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., DE LA PARROQUIA LA
MATRIZ DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA,
PERÍODO DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

MÉLIDA JANNETTE CAYSABANDA TOALAMBO

AMBATO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DE LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN AMBATO, DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA, DEL PERIODO DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012” previo a la obtención del título de licenciado en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, ha sido desarrollada por la Sra. Melida Jannette Caysabanda Toalombo cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Lcdo. Fermín Andrés Haro Velastegui

DIRECTOR DE TESIS

.....
Lcda. Mónica Elina Brito Garzón

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Melida Jannette Caysabanda Toalombo, soy la responsable de la autoría de la presente tesis, para lo cual he utilizado las normas y técnicas para la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Parroquia la Matriz del Cantón Ambato, de la provincia Tungurahua, periodo del 1 enero al 31 de diciembre del 2012.

En tal virtud declaro que el contenido, el ejercicio práctico, las conclusiones, las recomendaciones que se desprenden del trabajo propuesto son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Melida Caysabanda

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para la culminación de la tesis, A mis padres por estar ahí cuando más lo necesite; en especial a mi madre Rosa María Toalombo por su ayuda constante cooperación, a mi hija Emily Chugchilan por darme fuerzas para la terminación de mi carrera, a mi esposo Ángel Chugchilan por apoyarme y ayudarme en los momentos tan difíciles, a mis hermanas Rosita y Mónica Caysabanda que me supieron brindar su valiosa comprensión apoyo emocional, fortaleciendo durante mi trayectoria estudiantil.

Melida Jannette CaysabandaToalombo

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que me acogió en el aula para brindarme la oportunidad de alcanzar un anhelo más en mi vida.

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad; a cada uno de los que son parte de mi familia a mi querida Hija a mi Esposo mi Padre, en especial a mi Madre con mucho amor y cariño y mis Hermanas, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado a llevar hasta donde estoy ahora. A mi tribunal de tesis Lcdo. Fermín Haro director y miembro Lcda. Mónica Brito, quienes a lo largo de éste tiempo me han orientado con sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de mi tesis, la cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., por su apoyo y cooperación durante todo el desarrollo de la tesis.

Melida Jannette Caysabanda Toalombo

TABLA DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Tabla de contenidos.....	vi
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Formulación del Problema	4
1.2.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2.2.1 Delimitación Temporal	4
1.2.2.2 Delimitación Espacial	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación.....	5
1.5 Impacto de la investigación.....	6
CAPÍTULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes investigativos	8
2.1.1 Antecedentes históricos.....	8
2.1.1.1 Reseña histórica.....	8
2.1.1.2 Información de la cooperativa.....	10
2.1.1.3 Misión.....	11
2.1.1.4 Visión	11
2.2 Fundamentación teórica	13
2.2.1 Conceptos de auditoría.....	13
2.2.2 Objetivo de auditoría.....	14
2.2.3 Importancia de auditoría.....	14

2.2.4 Tipos de auditoría.....	15
2.2.5 Características de la auditoría	15
2.2.6 Normas de auditoría	16
2.2.7 Etapa de planificación de la auditoría	21
2.2.8 Etapa de ejecución.....	21
2.2.9 Etapa de informe	22
2.2.10 Clasificación del Control Interno	27
CAPÍTULO III	33
3. MARCO METADOLÓGICO	33
3.1 Modalidad de Investigación	33
3.2 Métodos Empíricos	33
3.2.1 Métodos Estadísticos.....	34
Intepretación de la ficha de observación	36
CAPÍTULO IV	69
4. ANTECEDENTES.....	69
4.1 Fundamentación legal	69
4.2 Metodología	70
4.3 Propuesta	70
4.4 Análisis Foda.....	74
Contrato de auditoría.....	75
Carta compromiso	79
4.5 Reseña histórica.....	88
4.5.1 Misión	89
4.5.2 Visión	89
Título I.....	92
Título II	93
Título III	93
Logotipo de la cooperativa.....	96
4.6 Ejecución de examen.....	99
Indicadores de gestión del nivel operativo	101
Redacción del informe	166
Formación de juicio profesional.....	167
Conclusiones	173
Recomendaciones.....	174

Bibliografía.....	175
Anexos.....	176

TABLA DE ILUSTRACIONES

No.	Título	Páginas
1.	Organigrama estructural.....	12
2.	Técnicas de Auditoría.....	28
3.	Planificación preliminar.....	71
4.	Foda.....	73
5.	Información general de archivo.....	86
6.	Organigrama estructural.....	95
7.	Análisis de crédito.....	97
8.	Ejecución de auditoría.....	111
9.	Informe final.....	164

TABLA DE MATRICES

No.	Título	Páginas
1.	Marcas de Auditoría.....	29
2.	Fases de la auditoría de gestión.....	20
3.	Siglas a utilizar de los integrantes del equipo.....	81
4.	Marcas de auditoría.....	82
5.	Dirección de la matriz y sucursal.....	91
6.	Elaboración de programas de auditoría.....	113
7.	Aplicación de las pruebas de cumplimiento – gerencia.....	113
9.	Aplicación de las pruebas de cumplimiento – talento humano.....	118
12.	Aplicación de las pruebas de cumplimiento – crédito.....	123
13.	Pruebas de cumplimiento – operacional.....	126
14.	Aplicación de las pruebas de cumplimiento- operación.....	127

TABLA DE GRÁFICOS

No.	Título	Páginas
1.	Información de la Cooperativa	10
2.	Área de trabajo adecuada	47
3.	Área de trabajo adecuada	48
4.	Capacitaciones para reforzar sus conocimientos.....	49
5.	Misión, Visión y Valores Institucionales	50
6.	Ambiente de trabajo	51
7.	Incentivos laborales.....	52
8.	Actividades de desarrollo	53
9.	Remuneración bajo legal.....	54
10.	Control de asistencia	55
11.	Cargo o puesto removido	56
12.	Confía en la Cooperativa.....	57
13.	Como califica la atención en la cooperativa.....	58
14.	Horario de atención	59
15.	Nuevos clientes	60
16.	Infraestructura de la cooperativa	61
17.	Nuevos clientes	62
18.	Área de la cooperativa.....	63
19.	Servicios que adquiere la cooperativa.....	64
20.	Seguridad en servicios.....	65
21.	Comparación entre instituciones	66

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Título	Páginas
1.	Población o universo	35
2.	Área de trabajo adecuada	47
3.	Área de trabajo adecuada	48
4.	Capacitaciones para reforzar sus conocimientos.....	49
5.	Misión, Visión y Valores Institucionales	50
6.	Ambiente de trabajo	51
7.	Incentivos laborales.....	52

8. Actividades de desarrollo	53
9. Remuneración bajo legal	54
10. Control de asistencia	55
11. Cargo o puesto removido	56
12. Confía en la Cooperativa.....	57
13. Como califica la atención en la cooperativa.....	58
14. Horario de atención	59
15. Nuevos Clientes.....	60
16. Infraestructura de la cooperativa	61
17. Personal Capacitado	62
18. Áreas de la cooperativa	63
19. Servicios que adquiere la cooperativa	64
20. Seguridad en servicios.....	65
21. Comparación entre instituciones	66

TABLA DE ANEXOS

No.	Título	Páginas
1.	Servicios que ofrece la cooperativa.....	177
2.	Gestión de la cooperativa	178
3.	Encuesta dirigida a los empleados	179
4.	Encuesta dirigida a los clientes	180
5.	Entrevistas de las oficinas	181
6.	Acuerdo ministerial de funcionamiento	182
7.	Actividad económica de la cooperativa de ahorro y crédito (ruc)	183
8.	Documento legal de la cooperativa de ahorro y crédito.....	184

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigación se relaciona con la aplicación de una Auditoría de Gestión, a razón de que, todas las entidades necesitan de un control continuo y adecuado para el buen funcionamiento de la empresa de la empresa y el logro de los objetivos para ello se desglosaron categoría fundamental al tema, las que son imprescindibles conocer para proceder a la ejecución de la Auditoría, la metodología aplicada es la investigación no experimental, método deductivo y analítico y aplicación de los instrumentos de la investigación.

El capítulo I inicia con las identificación de las categorías fundamentales que son, Gestión Administración y Financiera, la cual se estudió con el fin de comprender el manejo de los recursos humanos, tecnológicas y monetarios en base a las matas establecidas inicialmente por la entidad; Empresas son las organizaciones que buscan satisfacer las necesidades existente para la obtención de las utilidades o de ganancias realizando la énfasis a la cooperativa de ahorro y crédito; el Control Interno, es tomar en cuenta debido a que, la Cooperativa tiene que regirse a normas y reglamentos que permitan su buen funcionamiento, además permitirá evaluar el mejor de los bienes económicos de la entidad; la Auditoría Gestión es un examen para verificar el cumplimiento de las normativas vigentes, esta acción permitirá a la Institución el recibir recomendación de acuerdo a los resultados obtenidos durante su ejercicio.

En el capítulo II se la metodología investigativa que se aplicó y la realización de instrumentos como, fichas de observación, entrevistas y encuestas al personal integrante de la cooperativa así como también a las fuentes externas, luego de aplicar se procedió a un análisis y tabulación de datos determinado los porcentajes adquiridos con sus respectivas interpretaciones para luego dar a conocer las conclusiones y recomendaciones.

Durante el capítulo III se desarrolló una Auditoría de Gestión a la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria en la que se aplicó los conocimientos adquiridos durante todos los períodos adquiridos académicos, para esto la investigadora realizara una visita preliminar para conocer y recopilara información general de la entidad, se aplicó un control interno a los departamentos, de Gerencia, Operaciones, Talento Humano, y Créditos, se verificó el cumplimiento de los reglamentos existentes, para luego proceder a una evaluación y obtener evidencias de los errores e irregularidades existente, también se ejecutó un análisis financiero con el fin de conocer con el fin de conocer la situación económica de la cooperativa

En el capítulo IV se aplicó los indicadores financieros para conocer su solvencia y liquidez, los indicadores de gestión se realizaron con el propósito de saber a qué medida cumple los objetivos que se fijaron inicialmente, además, se aplicó pruebas de cumplimiento en base a los reglamentos en base a reglamentos existentes, se analizó los datos y se presentó los hallazgos con los que finalmente elaboran el informe donde damos a conocer todo lo que encontramos durante el tiempo de investigación, aquí entregamos conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar las actividades que realizan y se direccionen al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Parroquia la Matriz del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua, Período del 1 Enero al 31 de Diciembre del 2012.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el cooperativismo representa un importante agente para el desarrollo socio empresarial y el fortalecimiento del capital social, desarrollando actividades de la más diversa índole, fortaleciendo en ocasiones al mercado y en otros solucionando éste, en un mundo cada día más globalizado, las organizaciones requieren redefinir sus factores críticos de éxito, es decir las fuentes de ventaja competitiva y otros elementos de trascendental importancia para su supervivencia dentro del mercado financiero.

En el Ecuador el sistema Cooperativo constituye un aspecto relevante en el desarrollo del mercado financiero ya que en los últimos años se ha convertido en el motor para crear y desarrollar sus negocios captando poco a poco nuevos socios que confían en su gestión, cabe mencionar que las cooperativas están atravesando por una etapa de cambio ya que pasaron de regirse por la normativa del Ministerio de Inclusión Económica y Social para normarse bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, con la que se cumplió una meta jurídica que reivindica a las cooperativas y distintas organizaciones que se dedican a la economía popular; que representa un aporte significativo a la producción del país.

Por otro lado se evidencia que tras el crecimiento desmedido de este sector, se presenta una falta de control interno en las actividades y en los recursos humanos, económicos y materiales de las instituciones, por otro lado la carencia de controles en la administración provoca serios

inconvenientes en las políticas, procesos, atención al cliente, decremento de los estándares de calidad de productos y servicios que ofertan, lo cual conlleva a una deficiente liquidez y solvencia del sector cooperativo, es por ello que visto la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión, ya no es un tema únicamente de las grandes organizaciones mundiales y locales, sino que se ha convertido en una necesidad urgente de las medianas y pequeñas instituciones; pues constituye una herramienta básica para asegurar la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos y metas, comprendiendo todas las actividades de la organización, además por medio de la auditoría de gestión, se reflejará el nivel real de la administración y la situación de la institución; pues este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante.

Por este motivo es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., cuente con una Auditoría de Gestión que permita evaluar las técnicas administrativas, financieras y operativas de la institución.

1.2.1 Formulación del Problema

¿Cómo influye la auditoría de Gestión en el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, y economía en los procesos de administración para un buen servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.?

1.2.2 Delimitación del Problema

1.2.2.1 Delimitación Temporal

La investigación se limitará a realizar Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. Periodo 2012.

1.2.2.2 Delimitación Espacial

La Auditoría de Gestión se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., de la Parroquia la Matriz, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión para optimizar el desempeño de los recursos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., de la Parroquia la Matriz del Cantón Ambato, Provincia Tungurahua, periodo del 1 enero al 31 de diciembre del 2012.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., que permita evaluar el desarrollo y procesos administrativos, financieros y operativos de la institución.
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.
- ✓ Aplicar los procedimientos y técnicas para la obtención de información suficiente para la realización de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda.
- ✓ Realizar un informe de auditoría de gestión a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., determinando respectivos hallazgos para emitir conclusiones y recomendaciones para la mejora de la institución.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene mucha importancia, ya que está sustentada bajo el enfoque de una auditoría de gestión, la misma que se orienta al manejo eficiente del patrimonio institucional, con la finalidad de generar un alto rendimiento, a través de una Auditoría de Gestión permanente y oportuno de recursos humanos, materiales y financieros y hacer frente a los retos del mercado, para así establecer una alta demanda y una satisfacción de las necesidades de los socios.

Es así como, la aplicación de una Auditoría de Gestión, permitirá promover la eficiencia y eficacia en la realización de las operaciones proporcionando un grado de seguridad razonable, el aumento de sus ingresos, la reducción de costos y la simplificación de sus tareas, a través del rediseño de procesos para cumplir las metas y objetivos formulados a corto, mediano y largo plazo, y que determine sus debilidades competitivas, establezca riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, para lograr fiabilidad de las operaciones y de la información financiera y reforzar la confianza con el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Por otra parte la Auditoría de Gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las instituciones, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual se emprende una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la organización de la misma, los criterios de evaluación de los servicios que se han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares; las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al hecho fiscalizado, analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias.

Por último la Auditoría de Gestión será útil para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., porque les permitirá tomar medidas correctivas, tanto a nivel general como de dirección de los procesos de colocación y recuperación de Créditos.

1.5 IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN

El impacto que tendrá la presente investigación será:

Económico.- Con un buen crecimiento económico en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., a través de la implementación de controles en cada una de las áreas que requieran ser rediseñadas con la finalidad de proporcionar seguridad, razonabilidad y oportunidad en la información financiera y operativa, además de proporcionar eficiencia y eficacia en los procedimientos para obtener rendimientos alentadores para los clientes internos y externos.

Organizacional.- A través del presente trabajo de investigación se proporcionará políticas, procedimientos, metas, objetivos, lineamientos, etc., en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., que permitirán desarrollar una filosofía institucional de éxito, para ello asumirán, cada uno de sus integrantes sus obligaciones y responsabilidades; así como también fomentar la participación general del talento humano en pro del desarrollo organizacional y personal de sus integrante.

Social.- Esta investigación permitirá dar cumplimiento a la responsabilidad social que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., para con sus empleados, socios y comunidad; es decir conlleva a la realización de acciones y aportaciones para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu institucional y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el progreso de sus negocios, además del cumplimiento del Buen Vivir.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En este capítulo se presenta información relevante que permitió tener un conocimiento claro de las actividades que realiza la institución, conocido como objetivo de estudio; entre los datos que se detalló están referencias que permitieron reconocerla caracterización de la cooperativa tales como son; la reseña histórica, la misión, visión, valores institucionales y su organigrama estructural, esta es una de las más indispensables ya que a través de ella se conoció la distribución de cada uno de los departamentos de la Cooperativa.

En base a este datos se realizó la situación actual y las metas que desean alcanzar en el futuro, además se evaluó la forma de organización de la entidad, la importancia de conocer a la empresa radica en que, la obtención de datos relacionados a esta permitió direccionar el trabajo investigativos y su desarrollo de manera eficiente para cumplir con los fines propuestos; para obtención de datos cuantificables y verídicos, se realizara un análisis de la metodología que se utilizara, luego se procederá a su aplicación a las determinadas áreas de la institución con el fin de obtener resultados y respaldar la interpretación de los mismos que se ven reflejados en las conclusiones obtenidas y conforme a ellas se plantean las recomendaciones que permiten tomar decisiones para mejorarlas actividades que realiza el personal de la Cooperativa, obteniendo así un buen resultado y el cumplimiento de los objetivos planteados en su totalidad.

2.1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., creada mediante acuerdo del Ministerio de Inclusión Económica y Social para normarse bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), N°.014-19 con fecha de 5 junio del 2009, es una sociedad con personas jurídica de derechos, sin fines de lucro y dedica principalmente a brindar servicio de ahorro y Crédito a la sociedad en general.

Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela, Picaihua; que liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana entre otros, tras largas conversaciones y análisis deciden invitar a un grupo de líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la provincia de Tungurahua, pensando mejorar las condiciones de vida de nuestra comunidad.

Es así que se une las familia, Chango, Pandi, Capuz, Ipiates, Pálate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema, de Pilahuin, Chibuleo Picahuia de la Provincia de Tungurahua; se realiza la primera reunión el 8 de abril del año 2008 en la casa de la familia del Ingeniero Carlos Pandi donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión realizo el 15 de Abril donde recibieron el asesoramiento necesario y ese contrató los servicios profesionales del Dr. Luis Chaulisa, hasta que el 25 de Abril del mismo año se acordó poner una suma de dinero con la finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre del Ing. Segundo Carlos Pandi Capuz Gerente Profesional con Número de Cuenta N° 0031001529.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva Institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACIÓN SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaulisa, llegando así a cristalizar el sueño anhelado domingo 29 de junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo, en la calle Juan León Mera y 24 de Mayo de esta ciudad.

Hoy es una entidad financiera controlada por la (LOEPS), administrando por jóvenes conocedores de Cooperativismo que han adquirido experiencias en instituciones que tiene aceptación social, como es; Mushuc Runa, Cooperativa Chibuleo, Banco Solidario y Cooperativa Ambato.

Para aportar en la realización de intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro-economía del campo y la ciudad, contando con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro-Crédito.

Para implantar una ayuda al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio, de una comunidad, sino de todas las provincias y del centro del país, constituyéndose así como el motor de la economía solidaria.

2.1.1.2 INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y CRÉDITO Integración Solidaria Ltda.

Segmento: Tercer Segmento

Finalidad: Financiero

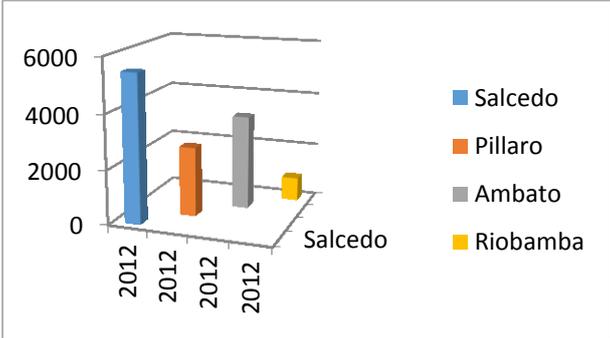
Ruc: 0591718878001

Representante legal: Pandi Capuz Segundo Carlos

Acurdo Ministerial: Acuerdo N° 014-09

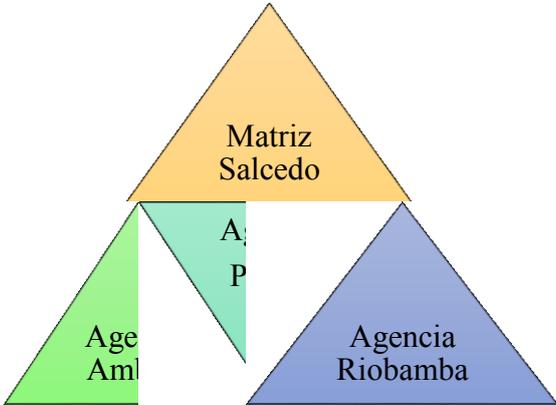
Números de Socios:

Gráfico 1. Información de la Cooperativa



Fuente: Cooperativa Integración Solidaria Ltda.
Elaborado por: Mérida Caysabanda

Números Sucursal:



Fuente: Cooperativa Integración Solidaria Ltda.
Elaborado por: Mérida Caysabanda

País: Ecuador

Provincia: Cotopaxi

Sector: Urbano

Dirección: 24 de Mayo y Ana Paredes

Teléfono: 2730275

2.1.1.3 Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, es una Entidad Financiar con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada del centro del País y del Ecuador, en áreas rurales y urbano populares, a través de la presentación de servicio financiero, no financiero, administrando eficiente los recursos de los socios, ofreciendo servicio ágiles, oportunas, y con tasa de interés competitivos a través de su personal competente y comprometidos, lograr obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversiones y bienestar a sus trabajadores.

2.1.1.4 Visión

Ser una Institución Financiera líder e innovador consolidado entre las primeras del centro del país, en prestar servicios de calidad que superan las necesidades y expectativas de los sacios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbano populares activando el micro-económico popular.

Diagrama 1. Organigrama estructural



Fuente: Cooperativa Integración Solidaria Ltda.
Elaborado por: Mérida Caysabanda

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El objetivo primordial de la Auditoría de Gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la institución y apuntar sus probables remedios, la finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz, además su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Cabe mencionar que los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Al integrarme al desarrollo del trabajo se puede considerar a la Auditoría de gestión como una herramienta que permite medir el desempeño de todos quienes laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en especial para medir la gestión financiera para así lograr un buen aprovechamiento de sus recursos en beneficio de las clases más necesitadas y a la comunidad en forma general. Las distintas clases de pruebas que son: indagación y opiniones de la Auditoría en la entidad, procedimiento de diagnóstico, observaciones, actualizaciones de los sistemas y estudio, así como el seguimiento de documentos relacionados con el flujo de las transacciones en un sistema determinado.

Demostrar cómo durante las fases de planeamiento y programación el auditor determina las técnicas a emplear cuando debe hacerlo y de qué manera. Las técnicas seleccionadas por un auditor al ser aplicadas se convierten en modos de medir la utilización de los recursos por parte de los administradores a fin de lograr entregarles una herramienta de manejos administrativos y mejoras en los procedimientos aplicados en el futuro.

La importancia se encuentra en ver como la Auditoría de gestión mide – compara con el uso de indicadores para ver los resultados obtenidos y si estos pueden mejorarse a futuro, demostrando que con nuevos procesos recomendados se optimicen los resultados y a un mínimo uso de recursos.

2.2.1 CONCEPTOS DE AUDITORÍA

Contaduría Pública Administración Empresas AUDITORÍA CONCEPTOS BASICOS Carlos Eduardo Aguirre Rivera, Es el examen profesional realizado por el Contador Público, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con

posterioridad a su ejecución y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica, para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.

Para la investigación la Auditoría es un examen posterior y sistemático que realiza un profesional Auditor de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad, con el propósito de opinar sobre ellos o de dictaminar cualquier evidencia encontrada dentro de ella.

Témenos varios conceptos de auditoría, que consiste en la verificación de funciones, procedimientos, políticas de la institución, existe mucho más para cada área esto con los objetivos de conocer y verificar si las personas que manejan los recursos, que estén realizado correctamente para que así la empresa salga adelante.

2.2.2 OBJETIVO DE AUDITORÍA

- ✓ Verificar el cumplimiento de las normas y principios
- ✓ Afirmar si los hechos económicos de la Empresa son reales.
- ✓ Buscar eficiencia en la operación, eficiente en la administración y buscar productividad a costos razonable a través de recomendaciones que son los que interesan al cliente, y no solo emitir una opinión sobre los estados financieros.
- ✓ Buscar información adicional tanto para la administración como para los propietarios y otros.
- ✓ Asesorar a la gerencia en los aspectos más importante detectados en el proceso de su trabajo.

2.2.3 IMPORTANCIA DE AUDITORÍA

La importancia de la Auditoría en general es la de presentar información confiable y oportuna en base a los hallazgos obtenido durante el examen realizado a una determinada entidad, con la

finalidad de que los interesados tomen una decisión oportuna y adecuada, para el cumplimiento de los objetivo planteados.

2.2.4 TIPOS DE AUDITORÍA

	}	- Auditoría Interna.
GRADO DE INDEPENDENCIA		- Auditoría Externa.

	}	- Auditoría Administrativa
AUDITORÍA POR EL OBJETO		- Auditoría Operacional
		- Auditoría Financiera
		- Auditoría Especial, Examen Especial

	}	- Auditoría Gubernamental.
CAMPO DE APLICACIÓN		- Auditoría Privada.

	}	
POR SU CONTEXTO		- Auditoría Integral o Parcial.

2.2.5 CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA

SISTEMÁTICA.- Los resultados de la auditoría, no se basan en el azar, son debidos a un análisis minucioso, ordenado y planificado por parte del auditor, que permiten un grado de fiabilidad muy elevado.

En este sentido, hay que destacar que uno de los aspectos que más definen la calidad y cualidad de un auditor, es la metodología que utiliza en la realización de la auditoría, siendo, por tanto, un claro “elemento diferenciador” entre auditores.

INDEPENDIENTE.- Sería muy difícil que alguien involucrado en el cumplimiento de la totalidad o parte del sistema, se pueda evaluar a sí mismo de forma objetiva, de ahí la importancia del factor de independencia del auditor.

ANALIZA RESULTADOS.- La auditoría no es un simple examen de cómo se llevan a cabo las actividades, analiza los resultados, evaluando, basando en éstos la efectividad de las actuaciones preventivas realizadas, como consecuencia de la evaluación de riesgos. Dicho de otra forma, evalúa si las acciones preventivas tendientes al control de los riesgos detectados en la empresa, su sistema de implantación y de gestión son eficaces o no, en función de los resultados obtenidos.

OBJETIVA.- El resultado de la auditoría se basa en las denominadas “evidencias objetivas”, a través de las cuales el auditor avala sus conclusiones, no pudiendo basarlas, en ningún caso, en apreciaciones subjetivas, suposiciones, etc., siendo necesario, por tanto, realizar las verificaciones de los procesos que sean pertinentes.

PERIÓDICA.- Cualquier sistema de gestión se implanta para una organización y unas necesidades empresariales de un determinado momento. Los cambios en los objetivos, en la organización, en los procesos, en los procedimientos, en las personas, etc., pueden generar nuevas necesidades que hacen que los sistemas implantados dejen de ser eficaces. De igual forma, los sistemas, aun no existiendo cambios, pueden degradarse o perder su efectividad como consecuencia de la confianza que la empresa tiene en el buen funcionamiento del mismo. Las auditorías, al ser periódicas, deben impedir ese desajuste entre el sistema y la realidad

2.2.6 NORMAS DE AUDITORÍA

“Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente.”

Normas Generales

- a. **Entrenamiento y capacidad profesional:** La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.
- b. **Independencia:** En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o los auditores mantendrán su independencia de actitud mental.
- c. **Cuidado o esmero profesional:** Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe

Normas de Ejecución del Trabajo

- d. **Planeamiento y Supervisión:** El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los hay, deben ser supervisados rigurosamente.
- e. **Estudio y Evaluación del Control Interno:** Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otros procedimientos de la auditoría.
- f. **Evidencia Suficiente y Competente:** Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros.

Normas de Información o Preparación del Informe

- g. **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- h. **Consistencia:** El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior.
- i. **Revelación Suficiente:** Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas, salvo que se especifique lo contrario en el informe.
- j. **Opinión del Auditor:** El contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre

de auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir.

Dictamen Profesional

Este documento se emite para dar a conocer las opiniones del contador público con relación a la razonabilidad de los estados financieros, el contenido se basa en las normas ecuatorianas de auditoría, en el cual se reconoce cuatro tipos de opiniones:

- ✓ Limpia; cumple con las normativas y principios vigentes
- ✓ Con salvedades; posee desacuerdos al culminar la Auditoría
- ✓ Obtención de opinión; se da por falta de pruebas en la ejecución de la Auditoría
- ✓ Negativa; cuando existen desviaciones e irregularidades.

Auditoría Gestión

El consejo técnico de la contaduría pública en su pronunciamiento N°. 7 presenta la siguiente definición de Auditoría de Gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponible y se logran los objetivos previstos por el ente.

La Auditoría de gestión es un “examen que evalúa el grado de eficiencia y eficacia del manejo de recursos y del logro de los objetivos de la entidad”.

La investigación en base a estos conceptos expresan que la Auditoría de Gestión es el examen crítico, sistemático detallado de las áreas de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficiencia y el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Este tipo de Auditoría se preocupa del control operativo de la entidad, ya que es considerado como un método de servicio administrativo para solucionar el problema de un periodo determinado; los programas de Auditoría de Gestión proporcionan al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que posiblemente logre halla durante su ejecución, es así que su propósito es evaluar la eficiencia de la gestión teniendo en cuenta los objetivos generales; su eficiencia como organización, su actuación y

posicionamiento desde el punto de vista con la intención de emitir un informe sobre su situación global, la actuación de la dirección; el alcance de la evaluación de la gestión, de la información contable, financiera legal, técnica y administrativa, estadística que son propios de los diferentes procesos desarrollados por la entidad en cumplimiento a lo que establece la respectiva ley.

Objetivo de la Auditoría de Gestión

Dentro de estas categorías se presenta los siguientes objetivos de sus aplicaciones:

- ✓ Descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios.
- ✓ Determinar y poner en evidencias las fallas o métodos defectuosos operacionales en el desempeño.
- ✓ Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- ✓ Vigilar la existencia de políticas adecuadas y sus cumplimientos
- ✓ Comprobar la confiabilidad de La información y de los controles establecidos
- ✓ Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y su eficiencia
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos

Áreas a las que se aplica la Auditoría de Gestión

Auditoría de la Gestión del sistema financiero.- Liquidez y solvencia

Auditoría de la Gestión al Área de Recursos Humanos.- Productividad, clima laboral, políticas de promoción e incentivos, políticos de selección y formación, diseño de tareas y puestos de trabajo.

Matriz 1. Fases de la auditoría de gestión

FASES	CONCEPTOS	PROCEDIMIENTOS
PLANIFICACIÓN	Es la planificación de los procedimientos a realizar de una auditoría.	Planeación Preliminar.- Conocimientos De la entidad y su entorno.
		Planeación específica.- Es la estrategia a seguir en el trabajo del campo.
		Planeación estratégica .- En esta etapa Se evalúa el riesgo global de la Auditoría.
EJECUCIÓN	Es aquella que se inicia con los programas específicos, aquí se efectúa los hallazgos.	Elaboración de los papeles de trabajo inspección para la verificación de los datos o normativas. Observación continua a la entidad y su entorno.
INFORME	Es el dictamen emitido por el auditor para entregar al cliente y posible solución de la entidad.	Informe del hallazgos encontrados Conclusiones Recomendaciones

2.2.7 ETAPA DE PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Esta fase debe considerar alternativas y seleccionar los métodos y prácticas más apropiadas para realizar las tareas, por tanto esta actividad debe ser cuidadosa, creativa positiva e imaginativa; por lo que necesariamente debe ser ejecutada por los miembros más experimentados del equipo de trabajo.

La planificación de la auditoría, comienza con:

- ✓ **Análisis General.-** Mediante el análisis general, el equipo de auditoría debe lograr la mejor comprensión y conocimiento de las actividades y operaciones de la entidad a ser auditada, de sus funciones y facultades, sus objetivos, sus procesos y productos, sus recursos financieros.
- ✓ **Diagnóstico.-** El objetivo de la etapa de revisión analítica o diagnóstico es explorar en una forma eficiente las áreas de gestión y responsabilidad identificadas durante la etapa de análisis general, para profundizar el conocimiento y la comprensión inicial de las relaciones de responsabilidad y las actividades claves de la administración, así como los sistemas y controles aplicados.
- ✓ **Planificación y Elaboración de Programas de Auditoría.-** Su propósito es definir el alcance de la auditoría en términos de los objetivos y procedimientos para evaluar las áreas y actividades a ser auditadas, determinar los presupuestos de tiempo que se han de requerir en el proceso de auditoría y fijar los cronogramas de tareas y fechas de finalización”

2.2.8 ETAPA DE EJECUCIÓN

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

La ejecución de una auditoría comprende las siguientes actividades:

- ✓ **Conocimiento preliminar.-** Búsqueda de Información General de la organización, Misión, visión, Estructura, políticas, estatutos.
- ✓ **Estudio y Evaluación del Control Interno.-** El estudio y evaluación del sistema de control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución de la auditoría, de establecer el grado de confianza que se va a depositar en esa actividad, y de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que se dará a los procedimientos aplicables en la revisión.
- ✓ El examen y evaluación del sistema de control interno es la investigación y análisis que el auditor realiza del sistema de control interno establecido en las dependencias, organismos descentralizados y la prueba a que se somete ese sistema. Con el propósito de verificar que los procedimientos, políticas y registros que lo integran sean suficientes, efectivos y funcionen de acuerdo con lo previsto, y que se estén cumpliendo los objetivos que persiguen.
- ✓ **Aplicación de pruebas y obtención de evidencias.-** En general las pruebas se refieren a la aplicación de un procedimiento de auditoría dado respecto a los asuntos o aspectos que hayan sido determinados o detectados, para fines de su comprobación o verificación. En la Auditoría de gestión, la evidencia incluye información que ayuda al auditor a formarse un concepto fundamentado sobre el comportamiento, competencias funcionales y responsabilidades ejercidas por la administración de la entidad auditada, así como sobre su forma y oportunidad de cumplimiento.
- ✓ **Desarrollo y comunicación de hallazgos.-** El equipo de auditoría, con base en las evidencias obtenidas, debe desarrollar y documentar los hallazgos detectados, este involucra la evaluación de las discrepancias con los criterios de auditoría.

2.2.9 ETAPA DE INFORME

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Los informes de auditoría deberán estar sustentados en evidencia suficiente, competente y pertinente de los hechos observados; su redacción habrá de ser clara, concisa y precisa, de acuerdo con las Normas y Criterios para la Redacción de Informes, el Procedimiento para la Revisión y Autorización del Informe Final de Auditoría, la Guía para la Presentación de Informes y la Guía para la Confronta de Resultados de Auditoría.

Atributos de los resultados de Auditoría

En el apartado de resultados del IFA, se exponen los hallazgos que resultan de aplicar pruebas de auditoría, se formulan las recomendaciones y en su caso, la promoción de acciones correspondientes. Los resultados de auditoría deberán ser relevantes en cuanto a monto, incidencia, objetivos y metas del rubro sujeto a revisión, y habrán de ser congruentes con el objetivo y el alcance de la revisión correspondiente, conforme a las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás normatividad aplicable al ente auditado.

En los resultados, no se deben incluir descripciones largas y detalladas, ya que el lector perderá la visión del conjunto, además, los comentarios no le servirán para formarse un criterio objetivo sobre una situación específica. Para precisar un resultado de auditoría, es necesario que el auditor identifique los siguientes atributos: Criterio, Condición, Causa, Efecto, Recomendación.

Empresa

Es un ente económico social en que el capital, trabajo y dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común, en economía, la empresa es la unidad económico básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos, se encarga de la organización de los factores de producción, capital y trabaja, por ello es indispensable la existencia de la misma ya que sin ella no existiría transferencias, es decir no habría ventas, compras, por ende tampoco habría personal que realice las diferentes actividades dentro de ellas.

Importancia de la Empresa

Es importante por su dimensión social, es impulsadora de las grandes innovaciones y es también compleja, cambiante y diversa, se basa en tres aspectos primordiales que son: económico, social

y político al enfocarse en cada uno de ellos se va a conocer cuáles son los beneficios que brinda la empresa.

Incremento contante de la productividad: Organización eficiente de los factores productivos.

Proveer de bienes a la sociedad: Incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

Empresas de carácter financiero

Son aquello que se encuentra deservicio que son considerado por el estado cono se clasifica tanto institución financiera que también cuenta con sus clase como es; Bancos, Cooperativas, Mutualistas.

Empresa Financiera – Cooperativas

Tenemos las empresas financieras y dentro de ellas se dará a conocer las cooperativas ya que en este país existen muchos de ellas.

Art.1; La cooperativa es una sociedad constituida, para la realización de actividades empresariales encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático, conforme a los principios formulados por la alianza cooperativa internacional, en los términos resultantes de la presente ley .

Según LUNA, Antonio, (2012); la cooperativa es “una forma de organización social la cual es integrada por personas físicas con base en interese comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicos de producción, distribución y consumo de bienes y servicio”.

Para las postulantes las cooperativas o Institucionales Financieras son asociaciones de derecho y de hechos, autónomas de personas que se unen mediante acuerdos voluntarios, con la finalidad de hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas – financieras y culturales comunes para que puedan generar bienestar integral personal y colectivo por medio de un proceso colectivo de empresas de propiedad de la misma.

Importancia

Es importante porque apoyan a personas de bajos recursos a cumplir con los objetivos, y por qué permiten crecer día a día, además ayudan que muchas personas emprendan un negocio, esto lo hacen con Créditos a una tasa de interés bajos que las sociedad este a su alcance, permite también que las organizaciones perfeccionen cada vez hasta llegar a constituir una cooperativa, para crear asociaciones con recursos individuales para la satisfacción la sociedad.

Características

En la empresa cooperativa se practica la democracia para elegir a personas que administran la entidad, siguen el principio que dice “a cada miembro o asociado un voto”.

Hacer uso de Crédito como cualquiera empresa, el capital propio se constituye la base de aportaciones de los propios trabajos.

Estas se rigen al principio “puertas abiertas”, ya que promueve la cooperación conciliadora, y por qué la cooperativa es libre y no impuesta.

El número mínimo para crear una cooperativa es de cinco personas, puede ser más de cinco personas que deseen aportar para la creación de ella, y cada uno de los socios debe responder personalmente de las deudas sociales, salvo disposición contraria en los estatutos.

Tipos de Créditos

De producción.- Son de agricultura, avícola, artesanal pesquera, minera, ente otros.

De consumo.- Son las de compra y venta, también de productos.

De servicio.- Son aquellos que se otorgan para educación, salud, etc.

De vivienda.- Son Créditos que se otorga para la construcción de vivienda.

Control Interno

Para ESTUPIÑA, Rodrigo, (2006); el control interno es; “Un proceso, ejecutada por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el respecto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable”.

Según GARZON, Hernán (2007); el Control Interno es; “El plan de organización entre la contabilidad, funcionamiento de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes promover la eficiencia de una operación y adhesión a sus políticas administrativas”.

ZAPATA ,Pedro (2011), Manifiesta que; “El Control Interno es un proceso, efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos”.

Para la investigación en base a lo manifestado por estos autores el Control Interno es un proceso que efectúan todos los integrantes de una organización para proveer de una seguridad razonable y acorde a los objetivos planteados, buscando salvaguardar sus recursos y prevenir errores e irregularidad que perjudique las operaciones de la empresa y la fiabilidad de la información.

Los objetivos que presenta el Control Interno busco obtener información confiable y oportuna, la protección de las actividades de la empresa y promover la eficiencia en la operación del negocio, para evitar fraudes o pérdidas significativas, ya que, asegura la veracidad de los datos que maneja la empresa, además, se dará un seguimiento a las prácticas efectuadas por la entidad.

En cuanto a la importancia del Control Interno, indica que garantizara la obtención de la investigación correcta y segura, esta información es la base toma de decisiones de la empresa y corregir errores en caso de incumplimiento de políticas y procedimientos.

Los principios más importantes del Control Interno son:

Separación de funciones de operación, custodia y registro.

Plurilateralidad de personas encada operación de la empresa

Ninguna persona debe tener acceso a la información, al no ser que tenga alguna autorización del personal encargado.

Todos los trabajos que son realizados por los empleados de la entidad deben ser de puntualidad. Todo el registro de operación será exclusivamente década uno delos departamentos de la entidad, a la que están realizados el Control Interno.

2.2.10 Clasificación del Control Interno

Control Interno administrativo

Este consiste en un control adecuado a todas las actividades y funciones que realiza el personal de cada departamento de la empresa con la finalidad de dar una opinión o emitir una información para mejorar las operaciones que están deficientes.

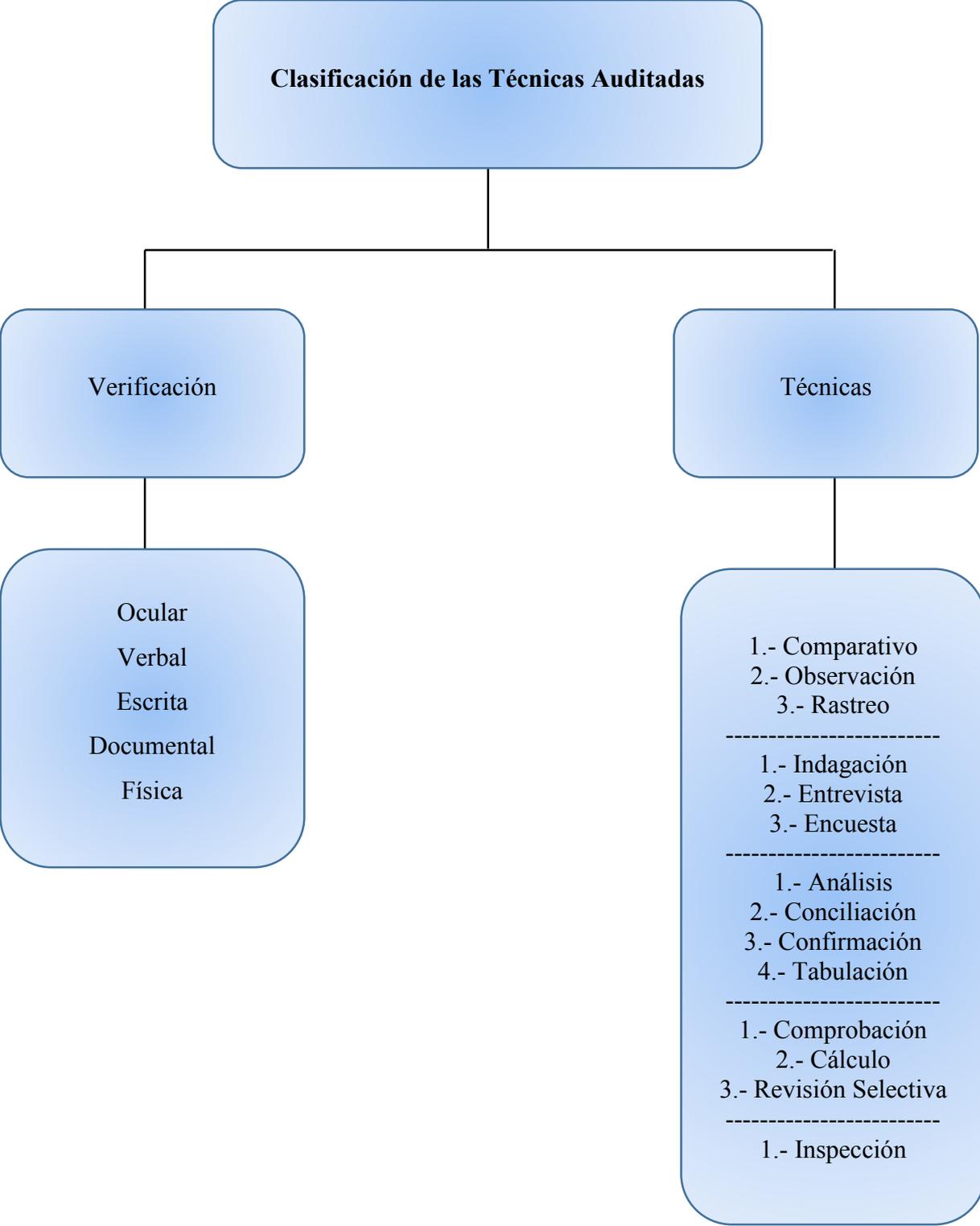
Control Interno Contable

“Se refiere a un plan de registro y procedimientos contables con la finalidad de proteger todos los activos que posee la empresa, para tener la seguridad y confiabilidad de la información financiera, este control se lo realiza con el fin de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, además para la verificación sobre el cumplimiento de las normas contables, también para comprobar si no existe algún fraude en cada uno de los registros contables”.

Técnicas de Auditoría

“Son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.”

Diagrama 2. Técnicas de Auditoría



Marcas de Auditoría

“Son aquellos símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinadas y demás papeles de trabajo elaborado, para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del tipo de revisión y pruebas realizadas por el auditor.”

Matriz 2. Marcas de Auditoría

SIMBOLOS	SIGNIFICADO
∞	Verificación por Auditoría
∑	Sumatoria
C	Confirmado
A/A	Asientos de Ajuste de Auditoría
PCI	Punto de control Interno
PA	Programas de Auditoría
T	Suma Correcta
W	Comentario Observación
APL	Archivo de Planificación
AP	Archivo Permanente
AA	Archivo de Análisis
PPC	Papel Proporcionada por el cliente
CS	Cedula Sumaria
CA	Células Analíticas
€	Revisado y Comprobado
O	Diferencias
HCC	Hoja de control de Confirmaciones

Tipos de Evidencia

Para la realización de una auditoría es importante obtener evidencia suficiente y competente, para ello determinaremos cuatro de evidencia y estas son las siguiente; evidencia física que consiste en una observación directo, la documental que se obtiene a través de las personas internas o externas de la institución; la evidencia testimonial, y por ultima la evidencia analítica que se propio del Auditoría.

Papel de Trabajo

Son documentos elaborados y obtenido por el auditor durante el examen de la Auditoría, estos se utilizan para evidencia en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores respaldar sus opiniones, además sirve como una prueba de trabajo realizado, respaldo para el auditor debido a que son trabajos elaborados propiamente del mismo, de ser el caso para un litigio judicial, entre sus funciones tenemos: proporcionar un medio de asignar y coordinar el trabajo de Auditor, ayuda al auditor señor, gerente, socio de la firma auditora en la supervisión del trabajo.

Objeto de los Papeles de Trabajo

- ✓ Ayudar a la planificación de la Auditoría
- ✓ Redacta y sustenta el informe de Auditor
- ✓ Facilitar, registrar la información reunida y documentar las observaciones encontradas.
- ✓ Sentar las bases para el control de calidad y demostrar el cumplimiento de la normas de Auditoría.
- ✓ Defender las demandas, los juicios y otras acciones judiciales.
- ✓ Poner en evidencia la idoneidad del personal de Auditoría.

Características de los papeles de trabajo

Estos papeles de trabajo deben prepararse en forma nítida, clara, concisa y precisa, su elaboración debe efectuar con la mayor prontitud posible, poniendo en su elaboración el mayor cuidado para incluir en ellos tan solo los datos exigidos por el buen criterio del auditor. Los papeles de trabajo se clasifican en:

- ✓ Preparado por el auditor, como son los programas de Auditoría, cuestionario, hojas principales de trabajo, cédulas analíticas, cédulas sumarias y comunicaciones, etc.

- ✓ Preparados por la empresa; como son los formularios, registros, anexos, informe, además de estos también puede ser los que se debe utilizar para la ejecución de la Auditoría, en este caso tenemos las normativas, reglamentos, organigramas, visión y misión de la entidad ya que será una Auditoría de Gestión, todos estos serán verificado y analizado durante el proceso.
- ✓ Los de fuente externa: como las certificaciones, declaraciones, confirmaciones y pronunciamientos técnicos.

Legajos de Papeles de Trabajo

El auditor tiene la obligación de conservar la información de cada Auditoría en legajos o archivos completamente, nunca sustantivos, así tenemos:

Legajo de archivo permanente

Está conformado por documentos que son aptos de utilización en Auditoría periódicas, estos papeles de trabajo tienen como objetivo reunir los datos de naturaleza histórica o continua referente a las presentes Auditores, de tal manera que se cuente con la información necesaria en cualquier momento sobre la empresa auditada.

Entre algunas de los datos que debes contestar este archivo tenemos: copias de los estatutos y de otros documentos de naturaleza jurídica, documentos legales y contratos importantes, la descripción de la empresa y de su actividad, un organigrama estructural y funcional, la descripción del sistema contable incluyendo el tratamiento mediante el ordenador, un cuestionario detallado de control interno, una carta propuesta, la respuesta del cliente, la correspondencia o notas de las entrevistas con el cliente.

Los principios contables seguidos con la justificación del procedimiento de auditoría seguido, la descripción con la justificación del procedimiento de auditoría seguido, indicaciones sobre las principales cuestionarios puestas de manifiesto con motivo de cada Auditoría y la forma en que se trataron y resolvieron. Este legajo también es llamado expediente continuo de Auditoría, la integración de este archivo inicia en la etapa de la planeación al obtener información general de la entidad a auditar.

Archivo Corriente

Es aquel que se conforma en el transcurso de la ejecución de la Auditoría y se conforma de tres legajos de planificación, análisis y de pendientes, que son los más importantes debido a que estos documentos serán el sustento del informe final que será presentado.

Legajo de planificación

Son documentos con los cuales se documentan la administración de la auditoría y el cumplimiento de las actividades de planificación y superación.

Legajo de análisis

Son papeles con las cuales se documentan la aplicación de los procedimientos definidos en la planificación y respaldan los criterios y la opinión del auditor.

Legajo de pertinente

Son documentos que están en espera de ser revisado, estos en la práctica no conforman un legajo, se considera no susceptibles de incluirlos de inmediato en los otros legajo, estos pendientes debe ser terminados para que al fin queden vacíos.

Informe Final

El informe final constituye el paso final del proceso de Auditoría y tiene como objetivo concluir con el trabajo anteriormente mencionado, ya que durante el desarrollo de la Auditoría se determine la necesidad, los efectos, errores que la entidad tenga, pudiendo también emitir una opinión para que el personal encargado con los representantes de la entidad puedan tomar decisiones justas y oportunas.

Los resultados obtenidos se presentan en los siguientes documentos: el dictamen con la opinión profesional, los informes confidenciales de Control Interno esto son indispensables y que de acuerdo a ella los funcionarios e interesados podrán tomar decisiones oportunas.

Atributos y Características del Informe

El informe debe cumplir con los siguientes atributos:

- | | |
|-------------------|-----------|
| ✓ Preciso | Objetivo |
| ✓ Es convenientes | Soportado |
| ✓ Conciso | Oportuno |

CAPÍTULO III

3. MARCO METADOLÓGICO

3.1 Modalidad de Investigación

Para la obtención de información del presente trabajo de investigación utilizaremos varios métodos investigativos:

- ✓ **Inductivo:** Este método se aplicó mediante una observación, análisis y calificación de los hechos, logrando formular una hipótesis que dé solución al problema planteado, a través de un examen de los acontecimientos y la recopilación de datos generales e importantes relacionados con el manejo de la información Financiera.
- ✓ **Deductivo:** Este método fue aplicados en la investigación a través de la observación para la comprobación de los hechos; lo que permitirá a la investigadora formular conclusiones del problema establecido en el tema de indagación.
- ✓ **Analítico:** Se llevó a cabo acorde a las encuestas y entrevistas aplicadas al personal, para luego verificar los resultados y establecer conclusiones conjuntamente con sus recomendaciones.
- ✓ **Sintético:** Luego de aplicar cada uno de los procedimientos se ejecutó un análisis de la problematización generada dentro de la institución, para plantear las respectivas soluciones.

3.2 Métodos Empíricos

Para el desarrollo de la investigación propuesta se consideró necesaria la utilización de los siguientes métodos.

- ✓ **Observación:** En este procedimiento se realizó una visita preliminar al campo de estudio permitiendo así, a las investigación familiarizarse con cada uno de las actividades que la entidad realiza, además, se utilizó la ficha de observación, lo que permitió conocer aspectos generales de la Institución y de esa manera recopilar información adecuada, relevante y oportuna para el desarrollo de la presente

investigación, la observación se efectuó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, que es el campo de estudio.

- ✓ **Encuesta:** Para realizar este tipo de técnicas se elabora un cuestionario, con la finalidad de conocer la información apropiada y oportuna que apoyen a los objetivos planteados, y, permite así recolectar datos relevantes para la ejecución de trabajo investigativo propuesto, este cuestionario estará compuesta por diez preguntas cerradas y será dirigido a los factores interno de nuestro campo de estudio que son los empleados y clientes de la institución con el 50%.

- ✓ **Entrevista:** Para esta técnica se desarrollara una guía de entrevista con un contenido de diez preguntas específicas de criterio para conocer el entorno de las distintas áreas de la Cooperativa, y obtener una información relevante para la planificación y desarrollo del trabajo de campo, esta entrevista fueron aplicadas, al Gerente, Contador, Jefe de Talento Humano, Asesor de Crédito, Ingeniero en Sistemas, Jefe de Inversiones, jefe operativo de agencia.

3.2.1 Métodos Estadísticos

Todos los resultados obtenidos de la tabulación y de la investigación están compuesta particularmente por frecuencias, que son representadas en gráficos de pastel, determinado los porcentajes de los resultados obtenidos, para su posterior análisis e interpretación de la misma y emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones que ayuden a conocer la situación actual y de esa manera permita mejorar cada uno de las actividades realizadas por el personal de la Institución.

Tabla 1. Población o universo

N°	INVOLUCRADOS	POBLACIÓN
1	Gerente	1
2	Jefe Operativo de Agencia	3
3	Jefe de Inversiones	1
4	Contador	1
5	Asesor de Crédito	3
6	Jefe de Sistema	1
7	Clientes	379
8	Empleados	19
Total:		409

CÁLCULO DE LA MUESTRA DE 7158 CLIENTES

n = muestra

m = población

e = porcentaje de error

$$n = \frac{m}{e^2 * (m-1) + 1}$$

$$n = \frac{7158}{0.0025 * (7157-1) + 1}$$

$$n = \frac{7158}{18.89}$$

$$n = 378.88$$

$$n = 379 \text{ Clientes}$$

Interpretación: En la muestra se indicó que a 379 clientes se aplicó las encuestas.

INTEPRETACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

Instalaciones de la Cooperativa: Durante la observación que se realizó a la Institución se comprobó que se encuentra ubicada en un área adecuada con una infraestructura amplia y visible, dentro de esta entidad funciona distinta área que se encuentra identificación pero la subdivisión necesita mejora.

Equipamiento de la Institución: Los equipos tecnológicos que utiliza para desarrollar sus actividades no son utilizados en su totalidad en algunas área y en otras requieren implementarse, los empleados que forman parte de Créditos no poseen los vehículos necesarios para la inspecciones para las inspecciones y por lo mismo no existe agilidad en las actividades asignadas a ellos.

En cuanto la seguridad dentro la instalaciones existe cámaras que son monitoreadas por el encargado de sistema y talento humano, en cuanto al personal solo es llamado cuando hay fluencia de clientes, las áreas destinadas a archivos físicos a pesar que es necesario no existe un lugar destinado para este y por lo mismo se ha dado casos en los que se han extraviado documentos causando molestar e inconformidad en sus clientes, para la evaluación y calificación sobre la atención por los empleados solo existe una razón de sugerencia en la agencia de Ambato pero no se utiliza para los fines planteados ocasionando estos no sabe el criterio que poseen los clientes sobre la atención que recibe en la cooperativa.

Empleados: El personal que laboran en esta entidad cumple a cabalidad con los horarios establecidos para la atención al clientes, resaltados de ellos la oportunidad, amabilidad, cordialidad, a pesar de estos existe inconformidad de sus clientes, pues se ha contratado que los empleados no se encuentran durante toda la jornada en sus lugares de trabajo, la estabilidad laboral es otro aspecto que tiene falencia dentro de la entidad ocasionado así que la entidad no posea secuencia en las actividades que realizar internamente esto se da porque los asigna a otras Agencia o en ocasiones encuentran mejores ofertas laborales.

Clientes: Los usuarios de los servicio que ofrece la Institución en base a la observación aplicada por la investigación señalan que la atención se efectúa con amabilidad, aunque no existe afluencia de clientes en las agencia existente de forma diaria esto se da en algunas ocasiones por las cuales se pone a prueba la capacidad de atención de la Institución, lo que si

se genera una atención inmediata, los clientes en ocasiones posee conflictos por algunas desacuerdos con los empleados lo que se atiende de forma personal e inmediatamente por las autoridades encargada de cada uno de las agencias.

La Institución presenta información clara de los beneficiarios y obligaciones a las que están sujetas a los clientes desde el momento inicial de su contacto, en cuanto a los suministros que deben estar a disposición de los clientes para una atención rápido visiblemente se demostraron falencia que causa malestares a los clientes especialmente la falta de estos materiales, la Cooperativa posee una infraestructura amplia pero que no es utilizada en una totalidad, debido a que, en el área de Atención al cliente y caja no existe el personal necesario que ocupe el espacio destinado a ellos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTAS DIRIGIDA AL GERENTE GENENERAL.

OBJETIVO:

Adquirir información de la gestión de la cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las Agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el personal encargado de la gestión de la Cooperativa?

Las personas encargada de la gestión de la Cooperativa son los Consejos de Administración y Vigilancia; y como representante legal el Gerente (Ing. Carlos Pandi)

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticos y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

Entre las políticas están las de Crédito, elecciones, cobranzas, capitaciones como principales, en lo que se refiere a reglamentos están los relacionados a adquisiciones, Caja, Caja Chica, contrataciones de personal, manejo de activos, capacitaciones, Créditos, todo estos se pone en ejecución en base al presupuesto y el plan operativo que se elabora a principio de año, ya que todos están políticas deben cumplirse para el buen funcionamiento de la entidad y de esa manera poder llegar y cumplir los objetivos deseados o propuestos para el año.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño de la Institución?

Cabe aclarar que el desempeño Institucional está regulado dentro del reglamento Interno de trabajo el cual esta responsabilidad del área de Recursos Humanos en cumplimiento.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

Dicha planificación se realiza al principio del año en el plan de operación, para el año en el cual constan las actividades de todo el año y el costo que genera esta planificación.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

El proceso administrativo depende mucho de los niveles administrativos, cabe aclarar que los consejos de administración y vigilancia son los que ponen a consideración los procesos a seguir hacia la gerencia.

6. ¿La Cooperativa tiene diseñado su respectivo organigrama?

Si, poseemos el Organigrama estructural de nuestra Institucional, este documento tiene archivado el contador de nuestra institución.

7. ¿La Cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

Sí, pero esos materiales físicos se encuentran en la matriz en el área de los recursos Humanos

8. ¿A qué período la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje las cumple de manera anual?

Las metas se las fijan de forma anual y están reflejadas en el cumplimiento del presupuesto por experiencias propia digo que se cumple el 100% ya sea la cantidad de socios, manejo de cartera y cantidad de activos

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuáles son las estrategias para mejorar sus rendimientos?

La reconsideración de las estrategias se las realiza mediante el incentivo al personal planteados el pago de comisiones y capacitación permanente al personal.

10. ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

En las diferentes áreas hay distintos controles en las cuales se maneja indicadores para evaluar el desempeño de los asesores de Créditos y demás áreas.

INTERPRETACIÓN

En base a la entrevista se analizó entonces que la Cooperativa si posee un control constante con el objetivo de lograr un servicio de excelente y cumplir con las metas que se plantean al inicio del año, para el control de estos se asigna funciones que todo y cada uno de los empleados conjuntamente con los jefe deben cumplir, además trabajen de incentivos son necesarios e indispensable para que los empleados trabajen de manera positiva y cumplan con cada una de las actividades a ellos encomendados con eficientes y eficacia, para de esa manera cubrir las necesidades de los clientes y cumplan con las metas propuestas anualmente.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTAS DIRIGIDA AL JEFE DE INVERSIONES

OBJETIVO:

Analizar la importancia del área de inversiones para evaluar la gestión que la Cooperativa realiza consecuentemente en este ámbito.

CUESTIONARIO:

1. ¿Qué es una inversión para usted?

Es un depósito a plazo que varía de acuerdo a las exigencias del socio o cliente de la Cooperativa a un interés convenido según la política institucional.

2. ¿Qué actividad realiza en la institución Financiera?

Intermediación financiera, compro dinero y vendo dinero.

3. ¿Cuáles son las políticas que se aplican para las inversiones?

Políticas de prospección, políticas de fidelización del cliente, y comisión en depósito a plazo fijo

4. ¿Qué tipos de inversiones realiza la Cooperativa?

Inversiones de plazo fijo en las instituciones financieras locales, Cartera de Crédito

5. ¿Cómo se evalúan las inversiones?

Por vencimiento, el monto de inversión, la tasa de interés, por personas naturales, jurídicas, nichos de mercado.

6. ¿Cuáles la metodología que se aplica para que los clientes realicen inversiones?

Nosotros nos basamos de puerta en puerta, la tasa de interés y el monto de inversiones anuales, y buscando beneficios para los socios que depositen a plazo fijo.

7. ¿Qué estrategias se utilizan para hacer una buena inversión?

La liquidez y la solvencia institucional que maneja donde se va invertir

8. ¿Quién es el encargado de controlar sus funciones?

Jefe de Inversiones y el Gerente General

9. ¿Cuándo y en qué circunstancias se realiza las inversiones?

Cuando la institución tenga suficiente liquidez.

10. ¿Qué objetivo se plantean en cuanto a la otorgación de inversiones?

Ayudar a mantener la liquidez entre instituciones del mismo segmento

INTERPRETACIÓN

Los encargados de esta área son el jefe de Inversiones y el Gerente General, una de las inversiones que la Institución Financieros ofrece a los clientes es el plazo fijo, para ello el personal encargado tiene que analizar la liquidez de la entidad, para que los clientes inviertan dinero deben ofrecer una tasa de intereses razonable así los beneficiarios no que acudirán a otras Cooperativas que prestan los mismos servicios.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO

OBJETIVO:

Analizar el funcionamiento del departamento de talento humano para evaluar el desarrollo del personal que laboran en la Cooperativa.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles son las funciones que cumple en la Cooperativa?

Administrar Recursos Humano de la institución

2. ¿Cuál es la normativa en relación al desempeño del personal que laboran en la Cooperativa y cómo debe ser la presentación de los integrantes de la Cooperativa durante su jornada laboral?

Para esto tenemos el reglamento interno de trabajo, durante la jornada laboral se lleva un registro de asistencia, controla el respectivo uniforme y se debe demostrar un ambiente de compañerismo y actitud positiva.

3. ¿Existen sanciones en caso de incumplimiento con los reglamentos establecidos por la Cooperativa?

Si para ejecutar las sanciones que basa en el Reglamento Interno Institucional de Trabajo, aprobado por el Ley Economía Popular Solidaria.

4. ¿Cómo es el desempeño de los empleados de esta Institución Financiera y que incentivos se entregan para su buen desempeño?

Es muy buena, pues a todos los empleados, se entregan incentivos éstas son comisiones por cumplimiento de metas, adicionales al sueldo que se acreditan mensualmente.

5. ¿Existe un control de asistencias del personal que labora en esta institución?

Si, por medio de un picador electrónico por internet, que marca la hora de entrada y salida, de esa manera son controlados cada empleado.

6. ¿Existe capacitación al personal de la cooperativa?

Mensualmente de acuerdo a la necesidad de los departamentos

7. ¿Quiénes son los encargados de supervisar el trabajo de todos los empleados?

El departamento de Talentos humano, y los Jefe Operativo.

8. ¿Se paga puntualmente las remuneraciones bajo las normativas legales a los empleados?

Los primeros cinco días de cada mes.

9. ¿Existe suficiente personal laborando en la Cooperativa y se opta por la remoción del personal cuando hay necesidad de ello?

La separación se realiza de acuerdo al rendimiento y los resultados, se incrementa de acuerdo a la necesidad de los departamentos.

10. ¿Cómo se realiza la selección del personal para su contratación y que requisitos deben cumplir?

Comunicación, publicaciones en los medios locales, para su selección se realiza una evaluación académica y psicológica.

INTERPRETACIÓN

En base a la entrevista se ha establecido que la Cooperativa, como una entidad financiera en crecimiento si posee reglamentos que rigen el comportamiento de sus empleados, ya que para ello existe el encargado de Talento Humano el mismo que ha manifestado que el desempeño que se cumple en un 90% lo que se considera aceptado para el tiempo en que ha funcionado: se manifiesta que hay un mejoramiento que efectúa capacitaciones y otros cambios que permite a la Institución una mejora contantemente, además de eso se aplica incentivos con el objetivo de mejoramiento del desempeño de los empleados y si es necesario y se acude a la expulsión del personal de acuerdo a las necesidades de cada departamento que integran la Institución.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA

OBJETIVO:

Adquirir información del área contable para evaluar la situación económica de la Cooperativa.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué funciones realiza dentro de la Cooperativa?

Pagos a proveedores, control de efectivo en el cual se realiza control de cajas ventanilla, fondos de cambio, caja chica, bancos; conciliaciones bancarias, control de notas de Crédito y débito, ingresos de pago al sistema, retenciones de fuente, IVA y otras declaraciones, finiquitos, pagos de decimos y utilidades, provisión, depreciación, amortización, control de suministros y activos, control de cuentas transitorias, rol de pagos, pagos y ajustes al IESS.

2. ¿Qué contabilidad aplica en esta entidad?

La contabilidad financiera

3. ¿Qué tipos de normativas aplica en la contabilidad de la Cooperativa?

- ✓ Ley de economía popular y solidaria
- ✓ Ley de régimen tributario
- ✓ Reglamento de ley de régimen tributario
- ✓ NIIF solo se aplica en pequeñas partes la que está relacionada con los activos fijos códigos de trabajo.

4. ¿La información Financiera de la Cooperativa es confidencial?

Si, en parte confidencial como es la base de datos de inversionistas, clientes, socios.

5. ¿Posee un sistema adecuado para los registros contable de la entidad?

Si, estos están a mi cargo y solo se puede ver las autoridades de la Cooperativa, el sistema que utilizan es el web coop.

6. ¿Detalle el proceso contable que realiza la Cooperativa?

Autorizaciones de pago, donaciones adquisiciones por el medio del consejo de administración; presentan proformas, contabilidad hace el pago y la emisión de la retención.

7. ¿En qué porcentaje se cumple estos procesos?

En un 80%, porque aún necesita mejorar algunos aspectos.

8. ¿Cuáles son los estados financieros que realiza la Cooperativa?

Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de pérdidas y ganancias; la situación actual es rentable y si posee liquidez.

9. ¿Cuál es la situación actual en cuanto a las obligaciones tributarias?

Actualmente no registramos obligaciones pendientes

10. ¿Existe archivos físicos y magnéticos que contenga la información contable de la Institución?

Sí.

INTERPRETACIÓN

La contadora de la institución realiza las actividades relacionado a los ámbitos tributarios y contables, además de esto supervisa el manejo del efectivo de la Cooperativa, para el desarrollo de sus funciones aplica todas las normativas que le compete a esta entidad, señala además que la cooperativa es una entidad rentable pero necesita mejora ya que los procesos contable se cumple en un 80%.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO

OBJETIVO:

Adquirir información de la gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el personal encargado de la Gestión de la Cooperativa?

La persona encargada de la Gestión de la Cooperativa es el Sr. Gerente General Carlos Pandi a nivel de toda la Cooperativa y el encargado de las agencias es el Jefe Operativo.

2. ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

Una política es dar solo microcréditos y no le ayudamos para consumo que es para compra de terreno, vehículos, solo para que tenga negocio propio pequeño, uno de los objetivos es crecer como empresa y ser conocidos en todo ámbito, la estrategia para un crédito es que entregan con una copia de cédula y planilla de luz para poder ayudar rápido a las personas que necesiten el crédito.

3. ¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

Son: primero que debemos cumplir todas las políticas desde el presidente de la administración a la agencia y de ella a los empleados.

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

Cada mes nos planteamos una meta por ejemplo en ese mes 100 socios deben entrar a la cooperativa y también bajar la morosidad mes a mes.

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

El Presidente del Consejo de Administración maneja toda la Cooperativa Integración Solidaria conjuntamente con el gerente general, ve que falta y que es lo que tenemos que hacer.

6. ¿La cooperativa tiene organigrama?

Si,

7. ¿La Cooperativa posee materiales físicos de las políticas y procesos que maneja?

La información sobre políticas y proceso lo tiene en medio magnético el Gerente General, y nos ha enviado todo lo referente a Créditos nos envía a nuestros correos.

8. ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje se cumple?

Las metas los realizamos anualmente y cumplimos en un 70% y planificamos también cada mes, cuántos socios son y cuanto bajamos la morosidad.

9. ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuáles son las estrategias para mejorar su rendimiento?

Determinar dónde estamos fallando y que podemos hacer para cumplir las metas al 100%, una de las estrategias es hacer grupos de trabajadores y ayuda una agencia a otra para cumplir las metas.

10. ¿Qué acciones se realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

Nosotros vemos por ejemplo en la morosidad, en la semana si tenía colocado un \$ 10.00 dólares, si es que ha trabajado el empleado tiene que bajar por lo menos \$100 adquiere que recuperar y en los socios cuantos ha llegado a la semana por lo menos 80 sacios.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las entrevistas realizada a los jefes operativos no posee mucho conocimiento de las políticas existentes, las metas que ellos plantea anualmente se cumple entre el 70% y 90% en cuanto a las actividades que realizan todas están relacionadas con el incremento de sus clientes, también en cargados de bajar la morosidad a través de un control de pagos en los préstamos que otorga la Cooperativa, entre los riesgos que se presentan son el cumplimiento de los pagos por los mismos se da el incremento de la cartera vencida.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS

1. ¿El área de trabajo de la cooperativa es adecuada?

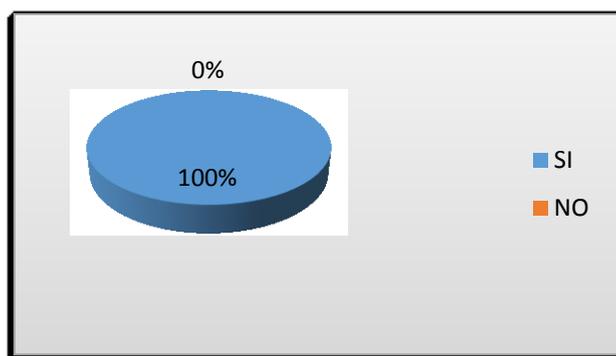
Tabla 2. Área de trabajo adecuada

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 2. Área de trabajo adecuada



Fuente: Tabla N° 2

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, el 100% respondieron que si se sienten a gusto trabajando en la institución, con esto se asume que el ambiente de trabajo es muy satisfactorio permitiendo la estabilidad de cada uno de ellos en el área en que laboran y con esto evitan conflictos internos.

2. ¿La cooperativa ha aprobado de alguna manera en el mejoramiento de sus conocimientos del área en que labora?

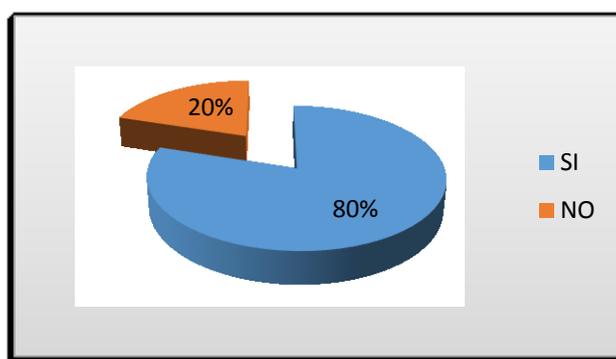
Tabla 3. Área de trabajo adecuada

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 3. Área de trabajo adecuada



Fuente: Tabla N°. 3

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 empleados encuestados, el 80% respondieron que la cooperativa aporta el mejoramiento de sus conocimientos dentro del área que ellos trabajan, y el 20%, responde que no aportan para el mejoramiento de sus conocimientos, sobre esto, se deduce que existe un aporte satisfactorio para mejorar el desempeño laboral de todo el personal durante el tiempo que presta sus servicios en la Institución.

3.- ¿Recibe capacitaciones para reforzar sus conocimientos?

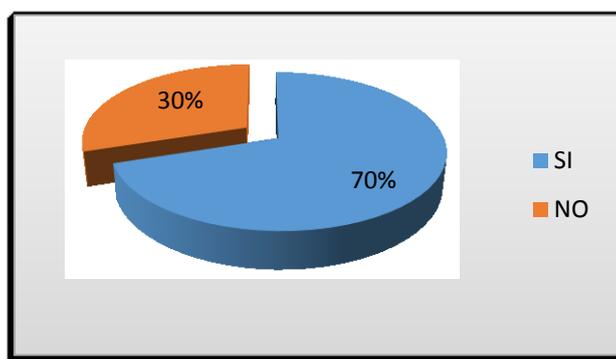
Tabla 4. Capacitaciones para reforzar sus conocimientos

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 4. Capacitaciones para reforzar sus conocimientos



Fuente: Tabla N°. 4

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 7 empleados que equivalen a un 70% responde que si reciben capacitaciones para reforzar sus conocimientos y 3 empleados que son el 30% responde que no reciben capacitaciones; esto quiere decir que el refuerzo de conocimientos es aceptables, pero se debe mejorar para la obtención de mejores resultados, es decir que todos los empleados tengan un mismo nivel de preparación que beneficie a la Cooperativa y a sus clientes.

4.- ¿Conoce usted la misión, visión y valores institucionales?

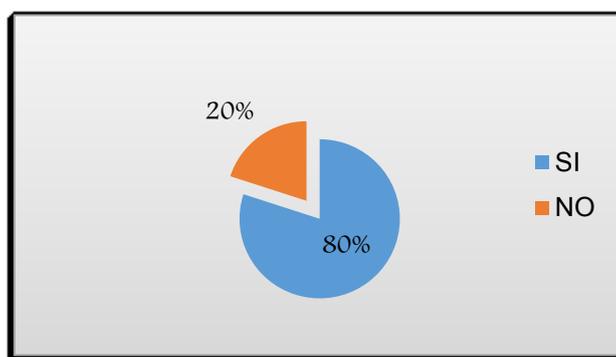
Tabla 5. Misión, Visión y Valores Institucionales

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 5. Misión, Visión y Valores Institucionales



Fuente: Tabla N°. 5

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 8 respondieron que si conocen la misión, visión y los valores de la institución, lo que corresponde a un 80% y 2 respondieron que no conocen, esto equivale a un 20%, mediante este análisis se establece un nivel de pertenencia satisfactoria ya que los empleados, al conocer estos datos también ayudaran a cumplir las metas propuestas ya que de ellos depende el progreso de la Cooperativa como una Institución Financiera y por lo mismo, se incentivara la fidelidad de sus clientes en cada sector que la entidad funciona.

5.- ¿Cómo es el ambiente de trabajo?

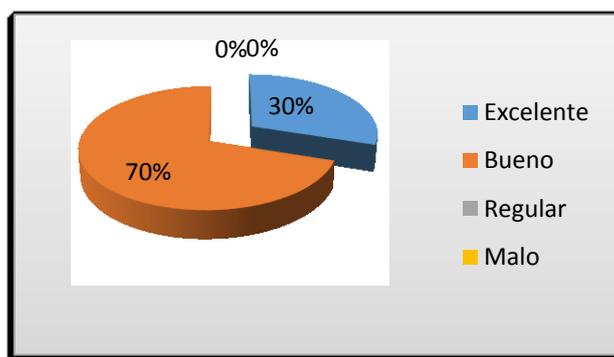
Tabla 6. Ambiente de trabajo

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Excelente	3	30%
Bueno	7	70%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 6. Ambiente de trabajo



Fuente: Tabla N°. 6

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados el 30% que equivale a 3 empleados respondieron que el ambiente de trabajo dentro de la institución es excelente y el 70% que representa a 7 empleados responden que el ambiente de trabajo es bueno, lo que corresponde a un 100% del total de los encuestados; con este análisis se determina que el ambiente de trabajo dentro de la Institución se debe mejorar para evitar posibles desacuerdos entre el personal integrante de la Cooperativa.

6.- ¿La institución le proporciona incentivos laborales?

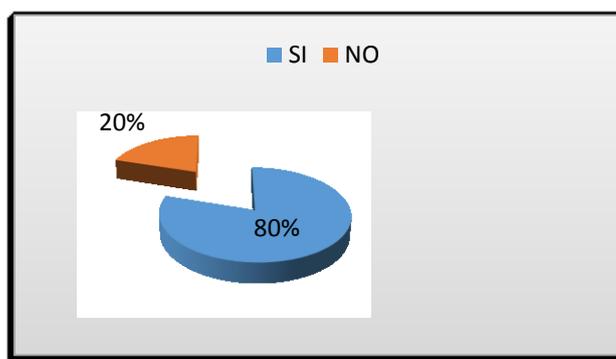
Tabla 7. Incentivos laborales

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 7. Incentivos laborales



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados, 8 empleados que equivale a un 80% responde que la Institución si proporciona incentivos laborales y el 20% que son 2 empleados respondieron que no realizan incentivos; con esto se puede decir lo empleados que no están satisfechos en su ambiente laboral por falta de incentivos no aportaran satisfactoriamente a las funciones encomendadas por sus autoridades superiores, por lo mismo se pueden generar algunos riesgos que puede perjudicar a la misma Institución.

7.- ¿Supervisan las actividades de desarrollo?

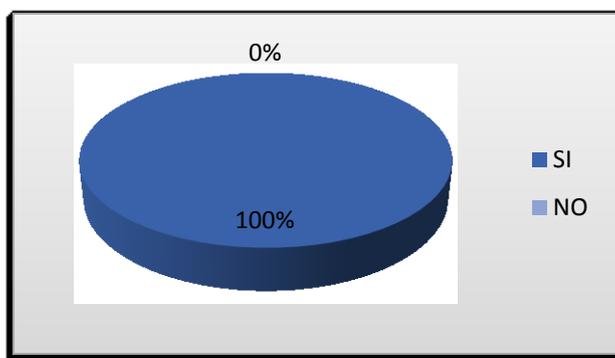
Tabla 8. Actividades de desarrollo

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 8. Actividades de desarrollo



Fuente: Tabla N°. 8

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 10 encuestados todos respondieron que en la Institución donde trabajan si supervisan las actividades que ellos realizan, esto corresponde a un 100% del total de los encuestados: en base a este análisis se puede apreciar que si existe un control de asistencia a las labores de los empleados que integran la Cooperativa pero no está fortaleciendo con el desempeño de cada uno.

8.- ¿Se pagan puntualmente sus remuneraciones bajo normativa legal?

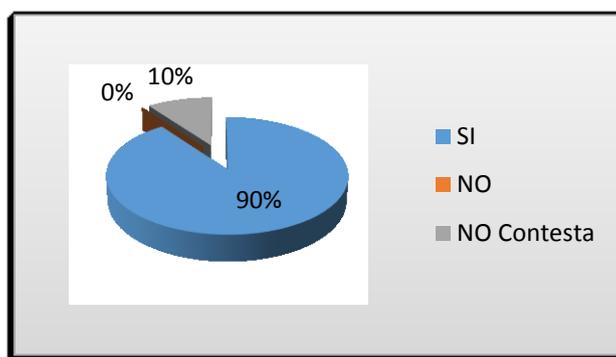
Tabla 9. Remuneración bajo legal

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	9	90%
No	0	0%
No contesta	1	1%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 9. Remuneración bajo legal



Fuente: Tabla N°. 9

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los resultados obtenidos se señala que el 90% de los encuestados coinciden que sus remuneraciones se rigen a la normativa legal, esto es un equivalente a 9 y el 10% no contesta debido a que recién inicia sus actividades siendo este el porcentaje que representa a un empleado.

9.- ¿Tiene un control de asistencia en la cooperativa?

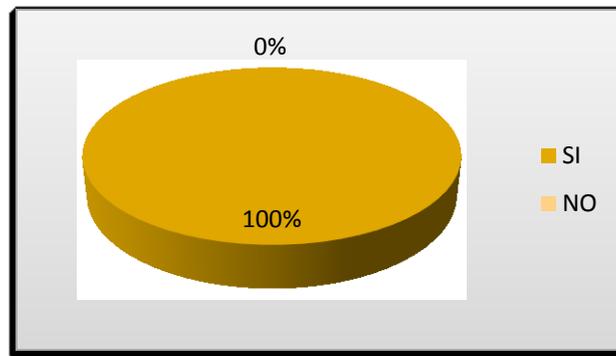
Tabla 10. Control de asistencia

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 10. Control de asistencia



Fuente: Tabla N°. 10

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados siendo este un total de 10 empleados, afirman que dentro de la Cooperativa si existe el control de asistencia de todos los que conforman e Institución, este registro se lo realiza la hora del ingreso y salida con el fin de controlar el cumplimiento del horario establecido.

10.- ¿Desde su contratación ha sido removido de cargo o puesto?

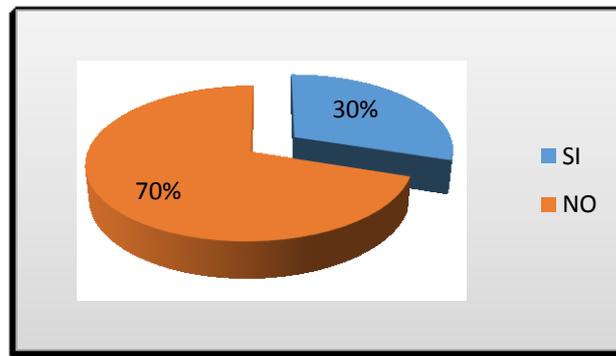
Tabla 11. Cargo o puesto removido

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 11. Cargo o puesto removido



Fuente: Tabla N°. 11

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas adquiridas, el 30% que representa a 3 de los encuestados han sido removidos de su cargo y el 70% incluye a 7 empleados señalan que no han sido removidos de los cargos que ocupan desde su inicio de actividades, cada uno de las reubicaciones que realizan la Cooperativa lo hacen con el fin de mejorar el desempeño de cada uno de ellos.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES

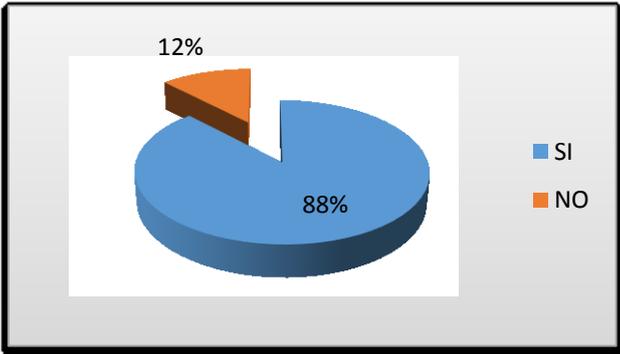
1.- ¿Usted confía en la Cooperativa?

Tabla 12. Confía en la Cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Si	333	88%
No	46	12%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 12. Confía en la Cooperativa



Fuente: Tabla N°. 12
Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 88% que equivale a 333 personas respondieron que si confían en la Cooperativa, y el 12% siendo 46 clientes, expresaron que no confían en la Cooperativa debido a que han tenido problemas, esto es un total del 10% de encuestas, con este análisis se puede expresar que la mayoría se encuentran satisfechas con los servicios que brinda la Institución Financiera.

2.- ¿La atención en la cooperativa como le califica?

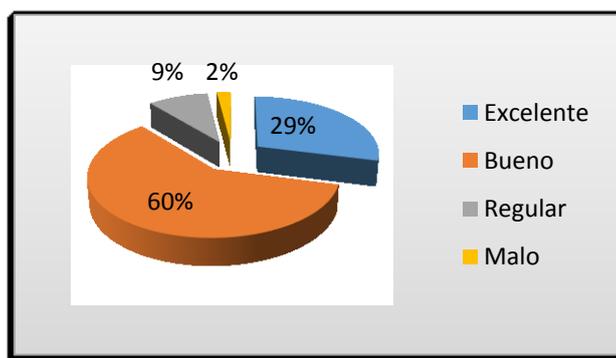
Tabla 13. Como califica la atención en la cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Excelente	110	29%
Bueno	229	60%
Regular	33	9%
Malo	7	2%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 13. Como califica la atención en la cooperativa



Fuente: Tabla N°. 13

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 29% equivalente a 110 clientes respondieron que la atención en la cooperativa es excelente, el 60% corresponde a 229 beneficiarios expresan que es buena. El 9% siendo 33 clientes manifestaron que es regular y el 2% que pertenece a 7 usuarios dice que es mala, esto es un total 100% de los encuestados; pudiendo manifestar que la mayoría están satisfechas con la atención brindada por la Institución pero debe mejorar para dar una mejor atención y todos los clientes se encuentren muy satisfechos.

3. ¿El horario de atención que brinda la Cooperativa?

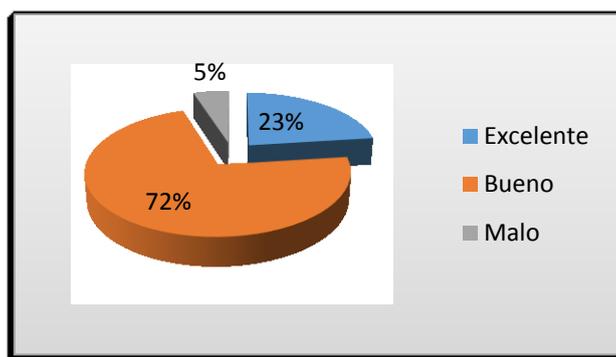
Tabla 14. Horario de atención

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Excelente	88	23%
Bueno	273	72%
Malo	18	5%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 14. Horario de atención



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 23% beneficiarios respondieron que el horario de atención de la Cooperativa es excelente, el 72% corresponde a 273 clientes manifestaron que el horario de atención es bueno y el 5% que equivale a 18 usuarios responde que es malo, esto corresponde a un 100% del total de los encuestados; pudiendo decir que el mayor parte de los clientes están satisfechos por el horario brinda.

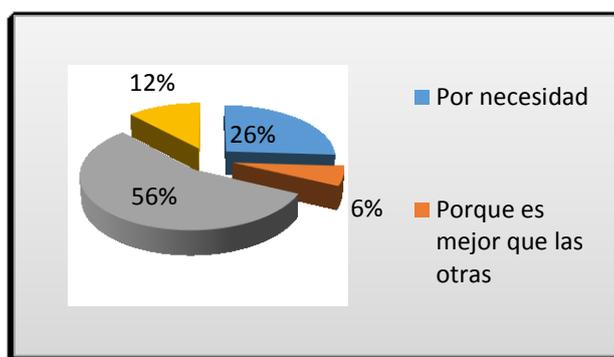
4. ¿Por qué accedió a esta cooperativo?

Tabla 15. Nuevos Clientes

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Por necesidad	100	26%
Porque es mejor que las otras	22	6%
Porque da muchas facilidades	210	56%
Por recomendaciones	47	12%
TOTAL	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes
Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 15. Nuevos clientes



Fuente: Tabla N°. 15
Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 100 clientes equivalente a un 26% accedió a esta Cooperativa por necesidad, 22 beneficiarios que corresponde al 6% expresan que accedieron a la Cooperativa porque es mejor otras, 210 siendo 56% manifestaron que accedieron por recomendaciones, esto corresponde a un 100% del total de los encuestados, luego de este análisis se puede decir que la mayoría llegaron a esta institución por necesidad.

5. ¿Cómo considera usted las instalaciones de la Cooperativa?

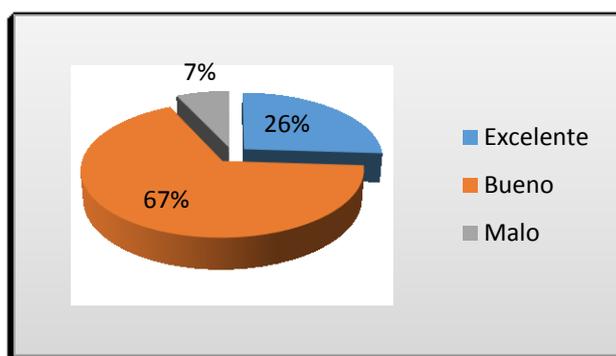
Tabla 16. Infraestructura de la cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Excelente	99	26%
Bueno	255	67%
Malo	25	7%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 16. Infraestructura de la cooperativa



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados; 99 cliente equivalente a un 26% respondieron que las instalaciones de la Cooperativa es excelente, 255 beneficiarios siendo el 67% consideran que las instalaciones de la Cooperativa es buena, y 25 clientes que es el 7% consideran que es mala, esto corresponde a un 100% del total de encuestados; luego de este análisis se puede decir que la Institución debe mejorar las instalaciones de los diferentes departamentos ya sea de la Matriz como de las agencias de la misma para de esa manera brindar mejor la atención a los clientes y así todos estén muy satisfecho.

6. ¿Cree usted que las personas que laboran en esta cooperativa están capacitadas para el cargo que desempeñan?

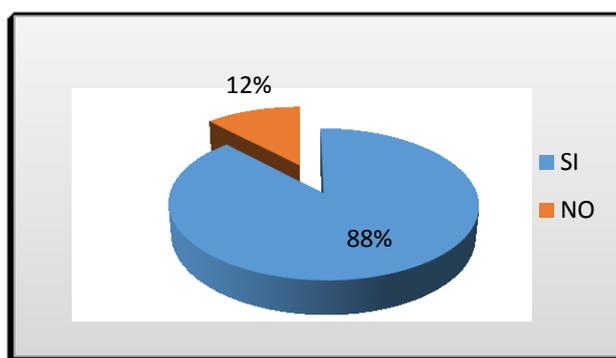
Tabla 17. Personal Capacitado

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	334	88%
NO	45	12%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 17. Nuevos clientes



Fuente: Tabla N°. 17

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 334 clientes equivalen a un 88% consideraron que las personas que laboran en la Cooperativa si están capacitadas para el cargo que desempeñan y, 45 personas siendo el 12% consideraron que no están capacitados para el cargo que desempeña, esto corresponde a un 100% del total de encuestados, se puede manifestar que la mayor parte de los encargados de dar capacitaciones debe reforzar para el buen desempeño de los mismos.

7. ¿En qué áreas de la Cooperativa exigiría cambios?

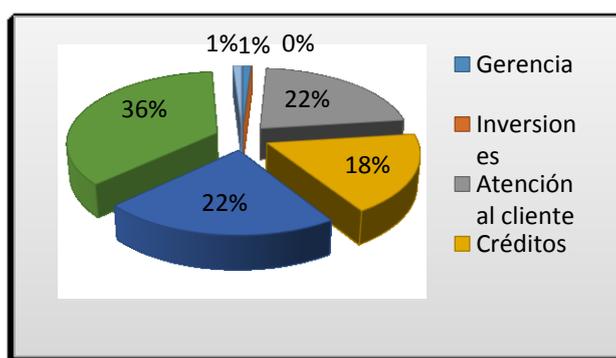
Tabla 18. Áreas de la cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Gerencia	2	1%
Inversiones	1	0%
Atención al cliente	82	22%
Créditos	70	18%
Cajas	84	22%
Ninguno	138	36%
Todos	2	1%
TOTAL	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 18. Área de la cooperativa



Fuente: Tabla N°. 18

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados 2 clientes que es el 1% requiere cambios en Gerencia, un porcentaje menor al 1% solicita cambios en Inversiones, el 22% que son 82 beneficiarios exige cambios en Atención al Cliente, el 18% que corresponde a 70 personas requiere cambios en Créditos, el 22% con 84 personas exige cambios en cajas, el 36% siendo 138 clientes dice que ninguno área requiere cambios y el 1% que son dos exige cambios en todas las áreas, esto corresponde a un 100% del total de encuestados.

Con este análisis se ha determinado que los clientes no están satisfechos completamente con el servicio que brinda la Cooperativa en todas sus agencias debido a que entre algunas de sus sugerencias solicitan cambio de personal, implantación de Cajas, análisis inmediato para la otorgación de Créditos y una capacitación para el buen trato del personal hacia los clientes.

8. ¿Los servicios que usted adquiere de la cooperativa son:

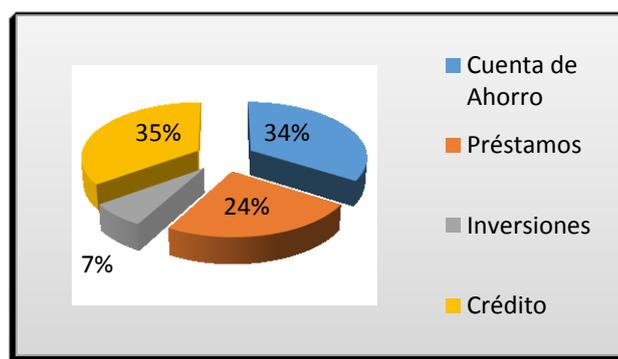
Tabla 19. Servicios que adquiere la cooperativa

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Cuenta de ahorro	128	34%
Préstamos	89	24%
Inversiones	28	7%
CRÉDITO	134	35%
Total	379	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 19. Servicios que adquiere la cooperativa



Fuente: Tabla N°. 19

Elaborado por: Mérida Caysabanda

INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 34% que equivalen a 128 clientes poseen una cuenta de Ahorros en la Cooperativa, el 24% que representa al 89 personas adquieren préstamos, el 7% que son 28 personas tiene Inversiones y el 35% siendo 134 Clientes efectuaron Créditos, esto corresponde a un 100% del total de encuestados, luego de esta encuesta se constató que el servicio más utilizado corresponde a Créditos.

9. ¿La Cooperativa ofrece seguridad en sus servicios?

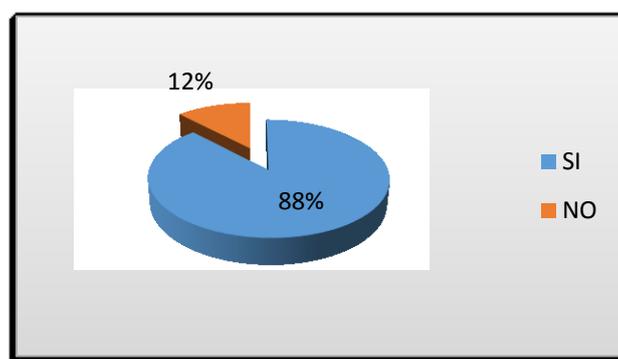
Tabla 20. Seguridad en servicios

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
SI	333	88%
NO	46	12%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a clientes

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 20. Seguridad en servicios



Fuente: Tabla N°. 20

Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 88% que son 333 clientas consideran que la Cooperativa si ofrece seguridad en sus servicios y el 12% siendo 46 personas consideran que la Cooperativa no ofrece seguridad en sus servicios, esto corresponde al 10% del total de encuestados; lo que quiere decir que necesita reforzar la seguridad en los servicios que brinda la Institución.

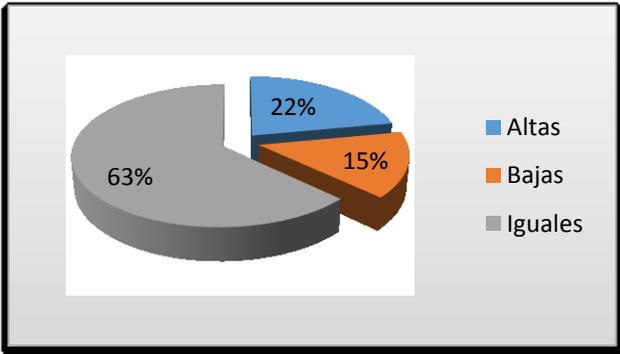
10.- ¿En comparación con otras instituciones financieras, las tasas de interés que ofrece esta cooperativa son:

Tabla 21. Comparación entre instituciones

ALTERNATIVAS	CANTIDADES	PORCENTAJES
Altas	84	22%
Bajas	56	15%
Iguales	239	63%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta a clientes
 Elaborado por: Mérida Caysabanda

Gráfico 21. Comparación entre instituciones



Fuente: Tabla N° 21
 Elaborado por: Mérida Caysabanda

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 379 encuestados el 22% que equivalen a 84 personas dicen que en comparación a otras Instituciones las tasas de interés son altas, el 15% que son clientes dicen en cambio que son bajas y el 63% siendo 239 beneficiarios que las tasas de interés son iguales a las otras Instituciones Financieras, esto corresponde al 100% de total de encuestados.

CONCLUSIONES

- ✓ La gestión de la Cooperativa es ejecutada por el Gerente General y los Jefes Operativos de cada agencia, quienes se encargan de elaborar la planificación de las actividades a cumplir en el año, las metas fijadas inicialmente son evaluadas de forma porcentual tomando como referencia el cumplimiento del presupuesto.
- ✓ La Cooperativa posee varias políticas de desempeño Institucional el cual está bajo la responsabilidad de área de Recursos Humanos estas políticas se ven reflejadas en las funciones diarias que realizan los empleados y en caso de su incumplimiento recurren a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno Institucional.
- ✓ El área de Inversiones realiza actividades de intermediación financiera de acuerdo a las políticas establecidas y el manual de funciones todo esto con el objetivo de incrementar la liquidez y solvencia Institucional.
- ✓ El proceso contable de la Cooperativa se rige a las normativas vigentes aplicadas en la contabilidad financiera el mismo que se cumple en un 800% de lo planificado, aunque la situación actual de la Institución es rentable y posee liquidez tiene la necesidad de mejorar en cada uno de las áreas que están conformadas por la entidad.
- ✓ La Gestión con relación a los Créditos es controlada en base a un manual de funciones y reglamento de la Cooperativa que aseguren la recuperación del crédito en el tiempo establecido, para ello se realiza un análisis profundo de las personas interesadas en los Créditos y se busca respaldar esos datos con documentación autorizada por las autoridades de la entidad.
- ✓ En base al trabajo de campo realizado se concluye que la administración de esta Institución posee diversas falencias en cuanto al cumplimiento de sus manuales y reglamentos establecidos por la misma ocasionando que se impida el cumplimiento total de las metas propuestas por la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar un control constante de las actividades planificadas inicialmente en base al presupuesto, para cumplir con las metas establecidas para el largo de una Gestión eficiente y competente de la Cooperativa.
- ✓ Cumplir con cada política y normas existentes en la entidad para que de esa manera cumplan las metas propuestas de igual manera los empleados de la empresa deben cumplir las tareas encomendadas y esto deben ser tomadas con seriedad y ser cumplidas eficientemente en el tiempo establecido.
- ✓ Analizar minuciosamente las posibles inversiones que ayuden a incrementar la liquidez de la Cooperativa y que permitan mejorar su solvencia.
- ✓ Establecer las normativas vigentes actualmente en su totalidad en las actividades relacionadas con el área Contable para que obtenga datos reales y mejoren su situación económica en la que se encuentra la Cooperativa.
- ✓ Realizar un análisis adecuado con la finalidad de que cada crédito entregado sea recuperado, para eso deben cumplir con cada uno de los manuales y funciones de crédito además el personal encargado del área de Créditos debe organizar para su distribución de trabajo en cuanto al servicio dentro de la cooperativa y el horario de inspecciones a realizar para evitar viajes innecesarios.
- ✓ Aplicar una Auditoría de gestión para investigar todos los procesos que deben seguir para cumplir con sus actividades y así determinar las irregularidades ocasionadas; emitiendo un informe con respaldo en hallazgos.

CAPÍTULO IV

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA., DE LA PARROQUIA LA MATRIZ DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA TUNGURAHUA, PERÍODO DEL 1 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012”

4. ANTECEDENTES

La Gestión es una faceta muy importante que se debe tomar en cuenta dentro de una organización ya que en la actualidad no solo busca el incremento de utilidades sin importar los costos y gastos a los que se incurran, sino que, ahora para conseguir eso se hace énfasis a la relación entidad – cliente; que busca el desarrollo institucional a través de un desempeño eficiente y eficaz que busca satisfacer lo que el cliente demanda formando una buena imagen que permita sobresalir en el mercado.

Con la acertada aplicación de la Gestión dentro de la institución se obtiene distintas ventajas a favor de la misma ya que, se direccionara a metas que con la buena u optima utilización de los recursos disponibles se acelera el desarrollo de la Cooperativa en los aspectos administrativos, gerenciales y operativos. A fin de examinar la situación actual de la Institución Financiera objeto de estudio se aplica distintas funciones en esta sección con la única finalidad de mejorar el nivel de desempeño de la entidad. Durante este capítulo se desarrolló una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria en la que se aplicó los conocimientos adquiridos durante los periodos académicos.

4.1 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” está calificada por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, las investigaciones realizaron esta Auditoría bajo Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, esta consta de tres grandes grupo y cada una de ella se subdivide en; el primer grupo en tres,

el segundo grupo en tres y el último grupo en cuatro, cada uno de estos son indispensables debido a que son tomadas en cuenta al momento de la aplicación de la misma.

4.2 METODOLOGÍA

En la investigación para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó como metodología el diseño no experimental, que consiste en un estudio sistemático y empírico de las variables limitándose únicamente a la observación de un fenómeno de forma natural, permitiendo la investigadoras a ejecutar la Auditora de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria ubicada en la Provincia de Tungurahua – Cantón Ambato, Durante el periodo 1 Enero a 31 de Diciembre 2012.

4.3 PROPUESTA

Aplicación de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria ubicada en la Provincia de Tungurahua – Cantón Ambato, Durante el periodo 1 Enero a 31 de Diciembre 2012, para emitir un informe que sea de beneficio en la toma de decisiones de la entidad y mejora de su desempeño Institucional.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

Diagrama 3. Planificación preliminar



ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

DIRECCIÓN: Salcedo

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

F

Foda

CA

Contrato de Auditoría

SUI

Siglas Utilizadas Integrantes de Equipo

MA

Marcas de Auditoría

MP

Memorándum planificación

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/10/2014

Diagrama 4. Foda



DIAGNÓSTICO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ENTIDAD

Conocimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

4.4 ANÁLISIS FODA

FODA (Propuesto) en el cual se presenta anterior mente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria es una Institución financiera que presenta entre una fortaleza el posee un equipo necesario para desarrollar sus respectivas actividades, posee edificio en construcción, sus horarios de atención son flexible y se establece acorde a las necesidades de sus clientes, el personal tiene presente la importancia del uso racional de los recursos, otra de sus fortalezas es la capacitación permanente que recibe los empleados a fin de mejorar su servicio; al igual que posee fortaleza la Cooperativa presenta algunas debilidades como la débil gestión en la retención de socios y clientes, algunas de sus clientes presenta inconformidad en el servicio que ellos reciben, lo que está, relacionado con la poca permanencia de los empleados en sus lugares de trabajo, el frecuente cambio del personal, se considera además como una debilidad la existencia de marketing y publicidad reducida lo que no permite que se conozca a la Cooperativa.

En el ambiente externo de la Cooperativa se analiza las oportunidades entre los cuales está la flexibilidad al cambio que se da contantemente en el ámbito económico, el mercado financiero no es cubierto en su totalidad en el sector, la Cooperativa posee áreas estratégicas de ubicación que ayudará a su desarrollo: como toda entidad financiera tiene posibles amenazas esta tiene algunas tales como la Competencia, un sistema financiero extenso que no se puede cubrir en su totalidad, el desempeño en el sector y las posibilidad inversiones no acertadas que se den.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

CONTRATO DE AUDITORÍA

CLÁUSULAS

I CONTRATANTES.- Celebran el presente contrato, por una parte la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, ubicada en la Provincia de Tungurahua-Ciudad de Ambato, representada por su Gerente General, el Ing. Carlos Pandi, quien en adelante se llamara “Empleador” y por otra parte de los AUDITORES CONFY a quien en lo posterior se la llamará “El Contador”

II OBJETO DEL CONTRATO.- El objetivo del contrato está enfocado a establecer los términos y condiciones bajo los cuales las AUDITORES CONFY, prestan los servicios de Auditoría de Gestión que se realizarán sobre la base del análisis de los procesos administrativos.

III RELACIÓN PERSONAL.- Las partes indican que en el presente contrato no existe relación de dependencia personal entre la Cooperativa y las Investigación.

IV MATERIA DE CONTRATO.- La “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, Suscribe el contrato con las investigación para que ésta presente los servicios de auditoría, y los de AUDITORES CONFY, aceptan prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente indagación; efectúa la Auditoría de Gestión a la COOPERRATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAIÓN SOLIDARIA Ltda.”, domiciliada en la ciudad de Ambato, por el periodo de 1 Enero al 31 de Diciembre 2012. Dicho examen tendrá por objetivo evaluar el grado de eficiencia, eficacia que presentan los procesos administrativo antes mencionado.

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

V OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA AUDITORA.-

Durante la vigencia de este contrato los AUDITORES CONFY, se obliga a:

- ✓ Realizar la Auditoría de Gestión; Entregar oportunamente a la Cooperativa los Informes que se obtengan con motivo de dicho auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.
- ✓ No subcontratar ni ceder en forma parcial o total; En forma de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.
- ✓ Avisar por escrito sobre las circunstancias; Que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la presentación de los servicios objetos de este contrato.
- ✓ Informar oportunamente: A la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA.”, de los hechos y razones debidamente justificados que lo imposibilitan para cumplir, en su caso, con las obligaciones que le señala el presente contrato.
- ✓ Guarda total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, así como a la que tenga acceso con motivo de la Auditoría objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato, por lo que no podrá divulgar a provecho propio o de tercero.
- ✓ Los resultados que se deriven de la Auditoría: Pertencerán a la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA Ltda.”, los cuales podrán ser utilizados en las áreas pertinentes para incorporar mejoras en el accionar de la Institución.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

VI OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA”.- La Institución se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que las Investigación solicitan en cada una de las visitas a las instalaciones.

Para mejor cumplimiento de la Auditoría, se ha previsto una amplia colaboración del personal de la empresa, para con las Investigadora. La oportunidad y la forma de esta cooperación serán coordinadas a través del Jefe de Talento Humano, durante el trascurso de trabajo de auditoría. Toda la información solicitada por la Auditoría para llevar a cabo sus labores deberá, ser proporcionada por la Cooperativa de manera oportuna.

VII HORARIOS PARA LA AUDITORÍA.- Para la realización del examen la Investigadora iniciara su trabajo a partir de 15 de Enero del 2013 y entregara al cliente el informe final de Auditoría que incluirá las conclusiones y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de las áreas de estudios 24 marzo del 2013.

Se proporcionará el calendario de trabajo en condiciones normales que puede estar sujeto a ajustes por efectos ajenos al control de la investigadora.

VIII HONORARIOS.- El cliente no pagará a la investigadora la compensación por los servicios prestados debido a que se está realizando una investigación con fines académicos.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

IX PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato considerando la naturaleza de las labores a realizarse, durará desde la fecha de su celebración es decir desde el 15 enero del 2013 hasta 24 marzo del 2013, tiempo dentro del cual la investigadora realizará su trabajo y terminará con las labores contratados.

Una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo entendimiento de las partes Se procede a la firma del mismo, en la ciudad de Ambato 15 de enero del 2013.

.....
Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

.....
Mélida Caysabanda
AUDITORA E.CH.

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

CARTA COMPROMISO

Ingeniero.

Carlos Pandi

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA”**

Presente.-

De muestra consideración

Expresándole un cordial saludo me dirijo a usted como representante de esta respetada Institución Financiera para poner a disposición mi servicio.

Se realizará una Auditoría Gestión con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las metas propuesta para detectar las posibles desviaciones y riesgos que perjudiquen del avance Institucional, esta Auditoría permitirá Evalúas Control Interno que aplica la Cooperativa y de su direccionamiento al cumplimiento de los objetivos de las respectivas áreas que investigara esta entidad.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 Enero al 31 de Diciembre del 2012

CC
2/2

Para que la Auditoría se realizara de manera eficiente se requiere la colaboración del personal que forma parte de la Institución, esto facilitara la obtención de información verídica que retribuya buenas estrategias que mejoren la situación actual de la Cooperativa.

La investigadora asegura la confidencialidad de todos los datos proporcionado por esta Institución ya que esta información que será de uso exclusivo para la Cooperativa y la investigadora con fines de mejoramiento en el desempeño Institucional.

Por la gentil atención que confiera al presente documento sírvase firmar al final del documento como constancia del acuerdo establecido.

.....
Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

.....
Mélida Caysabanda
AUDITORA E.CH.

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 Enero al 31 de Diciembre del 2012**

**SUIE
1/1**

Matriz 3. Siglas a utilizar de los integrantes del equipo

CARGO	NOMBRE	SIGLAS
Director de Tesis	Lcdo. Fermín Andrés Haro Velasteguí	F.A.H.V
Miembro de Tribunal	Lcda. Mónica Elina Brito Garzón	M.E.B.G
Investigadora	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo	M.J.C.T

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

Matriz 4. Marcas de auditoría

SIMBOLOGIA	DESCRIPCIÓN
CI	Control Interno
✓	Revisado
IFA	Informe Final Auditoría
APL	Archivo de Planificación
//	Verificado con Documentación de Soporte
IG	Indicadores de Gestión
P	Pendiente de verificar
✓	Comprobado físicamente
E	Sin documento de respaldo
-	No posee información
❖	Observado
X	Se contrapone al precepto legal
N/A	No aplica

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Ing.

Carlos Pandi

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA”.**

Presente;

A través de la presente permítame informarle los puntos a tratarse durante la Auditoría de Gestión que se aplicara a esta entidad durante el periodo establecido.

1. ANTECEDENTES

Luego de varias indagaciones y entrevistas con el Ing. Carlos Pandi Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solitaria”, se ha logrado tener la apertura necesaria, para realizar una Auditoría de Gestión, a cambio del Grupo de Investigación entregue al final de un informe y dictamen como resultado, lo cual contribuirá de manera positiva a corregir las falencias.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Se realizó esta Auditoría de Gestión a razón de que los directivos conozcan la importancia de medir y evaluar la fuerza de trabajo y conocer la influencia de los Indicadores de Gestión en las diferentes actividades y procesos de la entidad.

OBJETIVOS

- ✓ Verificar el cumplimiento de las actividades que realizan en las diferentes áreas de la Entidad con la finalidad de emitir un informe verídico para la misma.

- ✓ Analizar y verificar el cumplimiento de las metas, de los objetivos propuestos por los directivos de la Cooperativa.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

3. CONOCIMIENTOS DE LA ENTIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria es una entidad financiera creada con 11 socios con la finalidad de apoyar a las personas que necesitan y estas sean de bajos recursos económicos, para que los mismos puedan crear sus propios negocios.

4. VALORES Y OBJETIVOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria para un mejor desempeño de sus actividades tanto a nivel administrativo, operativo y financiero trabaja con las siguientes:

VALORES

- ✓ Seguridad
- ✓ Confianza
- ✓ Solidez:
- ✓ Democracia
- ✓ Respeto al Medio Ambiente

OBJETIVOS

- ✓ Prestar servicios financieros adecuados de calidad.
- ✓ Permitir a los socios el acceso a los Créditos para cubrir sus necesidades.
- ✓ Lograr un crecimiento de la institución al ofrecer productos y servicios adecuado a las necesidades del socio.
- ✓ Minimizar el riesgo y mantener indicadores de morosidad aceptables.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

5. PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA

Se considera que el trabajo de Auditoría, se debe centrar en los rubros administrativos sujetos a Investigación que en conjunto representan cada uno de las áreas de la entidad considerando además que la empresa auditada se dedica a las actividades financieras.

6. IDENTIFICACIÓN DE COMPONENTES A SER EXAMINADOS

Se ha determinado la necesidad de evaluarlas actividades administrativas para lo cual se efectuará el levantamiento de la información avaluando sus controles y determinando los riesgos existentes que impiden mejorar su desempeño institucional.

7. RECURSOS

HUMANOS

Lcdo. Fermín Haro

Lcda. Mónica Brito

Mélida Caysabanda

Materiales: Carpetas, hojas de papel bond, cartucho, servicio de impresión, esferos, etc.

Tecnológicos: Computadora, Internet, copias, cámara.

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

INFORMACIÓN GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

Diagrama 5. Información general de archivo



CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

DIRECCIÓN: Salcedo

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

IGC

Información General Cooperativa

DMS

Dirección Matriz Sucursal

ECE

Escritura Constitución Estatutos

OE

Organigrama Estructural

LC

Logotipo Cooperativa

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

4.5 RESEÑA HISTÓRICA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., creada mediante acuerdo del Ministerio de Inclusión Económica y Social para normarse bajo la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), N°.014-19 con fecha de 5 junio del 2009, es una sociedad con personas jurídica de derechos, sin fines de lucro y dedica principalmente a brindar servicio de ahorro y crédito a la sociedad en general.

Esta institución nació gracias a la iniciativa de los jóvenes indígenas y mestizos de la Parroquia Pilahuin, Juan Benigno Vela, Picaihua; que liderado por el Ing. Carlos Pandi Capuz, Juan Carlos Chango Telenchana entre otros, tras largas conversaciones y análisis deciden invitar a un grupo de líderes indígenas de las diferentes comunidades pertenecientes a la provincia de Tungurahua, pensando mejorar las condiciones de vida de nuestra comunidad.

Es así que se une las familia, Chango, Pandi, Capuz, Ipiales, Pálate, Freire, Llambo, Shulqui, Yucailla, Isalema, de Pilahuin, Chibuleo, Picahuia de la Provincia de Tungurahua; se realiza la primera reunión el 8 de abril del año 2008 en la casa de la familia del Ingeniero Carlos Pandi en donde deciden dar inicio al proyecto de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La segunda reunión realizo el 15 de Abril en donde recibieron el asesoramiento necesario y Ese contrató los servicios profesionales del Dr. Luis Chaulisa, hasta que el 25 de Abril del mismo año se acordó poner una cantidad de dinero con la finalidad de capitalizar, y formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, estos fondos fueron depositados en la Cooperativa San Francisco a nombre del Ing. Segundo Carlos Pandi Capuz Gerente Profesional con Número de Cuenta N° 0031001529.

Al transcurrir el tiempo para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva Institución seleccionando algunos nombres y optando por INTEGRACION SOLIDARIA, momento en que se inicia los trámites pertinentes con el asesoramiento del Dr. Luis Chaulisa, llegando así a cristalizar el sueño anhelado domingo 29 de junio del año 2009 en la ciudad de Salcedo, en la calle Juan León Meray 24 de Mayo de esta ciudad.

Hoy es una entidad financiera controlada por la (LOEPS), administrando por jóvenes conocedores de Cooperativismo que han adquirido experiencias en instituciones que tiene aceptación social, como es; Mushuc Runa, cooperativa Chibuleo, Banco Solidario y Cooperativa Ambato.

Para aportar en la realización de intermediación Financiera con el pueblo en general, con el propósito de reactivar la micro-economía del campo y la ciudad, contando con personal calificado y de amplia experiencia en manejo de micro-Crédito.

Para implantar una ayuda al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo de un socio, de una comunidad, sino de todas las provincias y del centro del país, constituyéndose así como el motor de la economía solidaria.

4.5.1 MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, es una Entidad Financiar con visión social que busca el desarrollo integral de la población marginada del centro del País y del Ecuador, en áreas rurales y urbano populares, a través de la presentación de servicio financiero, no financiero ,administrando eficiente los recursos de los socios, ofreciendo servicio ágiles, oportunas, y con tasa de interés competitivos a través de su personal competente y comprometidos, lograr obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversiones y bienestar a sus trabajadores.

4.5.2 VISIÓN

Ser una Institución Financiera líder e innovador consolidado entre las primeras del centro del país, en prestar servicios de calidad que superan las necesidades y expectativas de los sacios, en el desarrollo de las Finanzas rurales y urbano populares activando el micro-económico popular.

VALORES

Sus valores se basan en la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

Siguiendo la tradición de sus fundadores en actos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación para los demás traducidos en:

- ✓ Honestidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Confianza
- ✓ Solidez
- ✓ Democracia
- ✓ Respeto
- ✓ El medio ambiente
- ✓ Trabajo en equipo

PRINCIPIOS

- ✓ Igualdad de obligaciones y derechos de los socios
- ✓ Libre acceso y retiro voluntario
- ✓ Membrecía abierta y voluntaria
- ✓ Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido
- ✓ Interés limitado sobre los certificados de aportaciones que en ningún caso será mayor del 6% anual
- ✓ Variabilidad del capital social
- ✓ Cooperación entre cooperativas
- ✓ Compromiso con la comunidad.

OBJETIVOS EMPRESARIALES

Reactivar la microeconomía del campo y la ciudad que ayude en el desarrollo de las personas de escasos recursos económicos de toda la provincia y del centro del país, constituyéndose como el motor de la economía solidaria popular.

Garantizar una estructura administrativa Moderna, que desarrolle proceso y procedimiento enmarcados en la eficiencia y la eficacia, los cuales permita el cumplimiento de su competencia, según lo establecido por la constitución y la ley.

Implementar y desarrollar el sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de obtener una adecuada presentación de los servicios en beneficios de la comunidad y así obtener un mejoramiento en los procesos internos.

Matriz 5. Dirección de la matriz y sucursal

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA		
CIUDAD		DIRECCIÓN
Matriz	Salcedo	Calle 24 de Mayo entre Juan León Mera y Ana Paredes Telf.: 032730275
Sucursal	Ambato	Calle 12 de Noviembre y Montalvo Telf.: 032426412
Sucursal	Pillaro	Montalvo y Urbina Frente al Mercado San Juan Telf.: 032873372
Sucursal	Riobamba	Gaspar Villarroel y Carabobo Telf.: 0322946912

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

ESCRITURA DE CONTITUCIÓN Y ESTATUTOS

ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN SALIDARIA” LTDA.

La Asamblea General de Representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., en sesión celebrada en el Salón Auditorio de la Cooperativa, ubicada en el Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, el 06 de Junio del 2009, en uso de la facultad social conferido en el artículo, del Decreto Ejecutivo N°. 1061 resolvió reformar el Estatuto Social al que se incorpora las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, del Decreto Ejecutivo N°1061 que contiene el Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público; y, las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicado en el Suplementó del registro Oficial N°111 de 19 de Enero de 2010, y las normas expedidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, aplicables al sistema, aplicable al sistema cooperativo de ahorro y crédito.

TÍTULO I

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, DURACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Art.1.- Domicilio y razón social.- Constituyese con domicilio principal en la parroquia San Miguel de Salcedo, Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. La que se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular Y solidaria, que se registrá por la disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidaria, el Decreto Ejecutivo N°194, que contiene el Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios y, previa la autorización de la superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios conocidos en la correspondiente ley aplicable al sistema cooperativo de ahorro y crédito, así como el presente estatuto, con ilimitado número de socios; y, no menos de cincuenta, de responsabilidad limitada, capital variable e ilimitado.

Para efectos del presente Estatutos, la ley orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidaria, el instituto nacional de economía popular y solidaria –IEPS, la cooperativa de ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.; el Decreto N° 1061, que contiene el reglamento para la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, y cooperativas de segundo piso sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros , la Asamblea General de Representantes Ordinaria o Extraordinarias, Abreviadamente se denominaran: “la Ley”; “la Superintendencia”; “la Cooperativa”; “el Decreto Ejecutivo N°194”, “la Asamblea General”.

TÍTULO II

DE LOS SOCIOS

Art. 7.- De los socios, es socios de la cooperativa la persona natural legalmente capaz para contratar y obligarse que haya suscrito el acta constitutiva como socios fundador y las personas naturales o personas jurídica de derecho privado, que cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley, Decreto Ejecutivo N°1061, el presente Estatuto y demás normativo interna, en lo posterior sean aceptados como tales por la Cooperativa.

Los socios deberán mantener al menos el valor mínimo de certificados de aportación determinados en este Estatuto; aquellas personas que no tengan certificados de aportación son clientes.

TÍTULO III

GOBIERNO, ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Art.19.- El gobierno, la administración y vigilancia de la cooperativa.- el gobierno, la administración; y, vigilancia de la Cooperativa estarán a cargo de:

a) La asamblea General:

La asamblea general está conformado por 38 personas socios de la Cooperativa

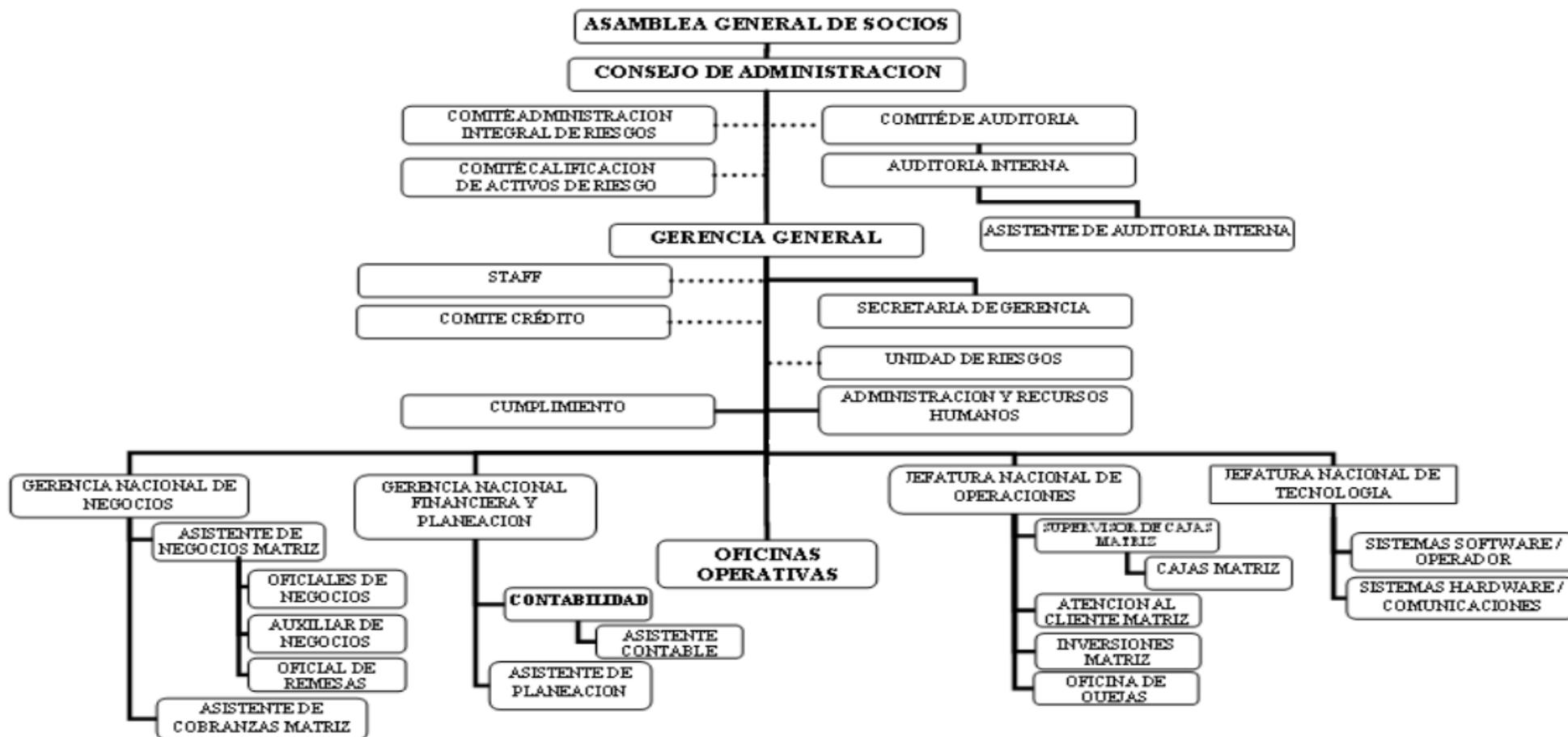
b) El Consejo de Administración:

Carlos Chango
Doctor Juan Carlos Taipei
Ing. Doris lema

c) El Consejo de Vigilancia:
Oscar Atahualpa Mungabusi
Revelo Fiallos
Klever Curay

d) La Gerencia General:
Ing. Carlos Pandi

Diagrama 6. Organigrama Estructural (Propuesto)



Fuente: Tesis Espoch

Elaborado: Mélida Caysabanda

LOGOTIPO DE LA COOPERATIVA



Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

ANÁLISIS DE LA ENTIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

Diagrama 7. Análisis de crédito



CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

DIRECCIÓN: Salcedo

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

IAP

Identificación Aspectos Políticos

EE

Ejecución De Examen

IGO

Indicadores de Gestión Operativa

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS POTENCIALES

Al evaluar la matriz de riesgos se identificó que en el área de Gerencia existe un riesgos pudiendo ocasionar problemas, para eso es necesario que el encargado realice capacitaciones dando a conocer la misión, visión y valores, que incrementan el sentido de pertenencia de los empleados hacia la Cooperativa y puedan cumplir al 100% sus objetivos.

Otros riesgos que se detecto es la ausencia de un medio de análisis de los factores interno y externo que influyen en las actividades de la institución, desconocido su importancia en la fijación de estrategias que permitan el desarrollo administrativo y financiero de la entidad.

Para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en el área de Créditos se determinó un riesgo relacionado al control de sus actividades, pues la entidad no aplica indicadores de gestión como medio de evaluación de desempeño en esta área y esto impide que se analice la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa.

Entre uno de los aspectos potenciales a evaluar esta las relacionadas al área de operaciones, misma que impiden el cumplimiento de las actividades que direccionan a los objetivos de la entidad, el riesgo identificado con el control realizado permite señalar algunos puntos que se deben tomar en cuenta durante la investigación en esta explica la mala condición de archivos, como medio físico de respaldo de las actividades que se realiza, no existen medios de control en cuanto a posible siniestros, no existen buena comunicación interna entre todas las áreas, ocasionado esto una mala administración.

4.6 EJECUCIÓN DE EXAMEN

En base a los riesgos detectados los investigadores ejecutaron su trabajo de campo en las instalaciones de la entidad para verificar la información obtenida y realizar algunas evaluaciones que permitieron recopilar evidencia a través de las pruebas de cumplimiento.

Se realizó visita 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 revisó los manuales y políticas que posee la institución con el fin de realizar un cruce de información y hallar indicios que muestran la realidad de las actividades relacionadas con el Aspecto administración.

Examinaron los archivos del área de Créditos, para la verificación del cumplimiento de los requisitos y por lo mismo evaluar la seguridad de la información que esta posee y observa si estas poseen un lugar adecuado para su almacenamiento.

Con el fin de obtener criterio de fuentes externas importantes y el nivel de satisfacción de los mismos aplicaron encuestas que permitieron conocer sus criterios, comprobando los resultados obtenidos inicialmente.

ESTUDIOS DE LOS DEPARTAMENTOS

INDICADORES DE GESTIÓN DEL NIVEL OPERATIVO

$$\text{Áreas de Trabajo Adecuado} = \frac{\text{Encuestas Realizadas}}{\text{Total de áreas}} \times 100$$

$$\text{Áreas de Trabajo Adecuado} = \frac{8}{9} \times 100$$

$$\text{Áreas de Trabajo Adecuado} = 88\%$$

ÁREA DE TRABAJO ADECUADO: Área que debe disponer de personal adecuado para atender a sus clientes ya que esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en la empresa.

CONCLUSIÓN: Se cumple en el área de trabajo en la Cooperativa es adecuado en un 88% en donde falta de mejoramiento de un 12% para que sea un 100% en la Cooperativa, indicando así que hace falta mejor la distribución del personal de la entidad para evitar la descentralización de funciones.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

$$\text{Empleados que laboran} = \frac{\text{Personal responsable que laboran encuestados}}{\text{Total de personal}}$$

$$\text{Empleados que laboran} = \frac{10}{29}$$

$$\text{Empleados que laboran} = \frac{34,48}{\%}$$

CONCLUSIÓN: Las personas encargadas en el laboran como son cajas, asesores de Créditos y el área de atención al clientes este conforman un 34 48% la que indican la gran parte del personal está en contacto diario con los clientes y de ellos depende la imagen Institucional.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

MISIÓN: Razón de ser de la entidad; el redactar la Misión es labor de un equipo de trabajo, más que la actividad de una sola persona, pues es importante asegurar que se involucren todos dentro de la organización con base en la información y con la respectiva suficiente y complementaria, además de que es una buena forma de que se obtenga mayor participación y compromiso hacia su cumplimiento.

$$\text{Misión} = \frac{\text{Empleados que lo conoce}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Misión} = \frac{8}{29}$$

$$\text{Misión} = 27,58$$

CONCLUSIÓN: La misión ha sido transmitido en un 27.58% dentro de la Cooperativa y en un 7% es que no conocen, lo que genera una división de intereses debido a que no se ha dado gran importancia para que los empleados sentido de pertenencia hacia la entidad y esto puede ser causa de posibles fraudes.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

RECIBE CAPACITACIÓN PARA SU CONOCIMIENTO: Es lo que se desea alcanzar, es decir son enunciados que orientan el camino en futuro de los empleados a varios años.

$$\text{Recibe capacitación para sus conocimientos:} = \frac{\text{Empleados encuestados}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Recibe capacitación para sus conocimientos:} = \frac{7}{29}$$

$$\text{Recibe capacitación para sus conocimientos:} = 24,13$$

CONCLUSIÓN: Los que reciben capacitación para reforzar sus conocimientos se ha cumplido en 24.13% esto coincide en un bajo porcentaje ya que 10% no responde a las acciones que deben realizar con los empleados, para un buen cumplimiento de sus actividades dentro de la Cooperativa.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

AMBIENTE DE TRABAJO: El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de esta responsabilidad influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

$$\text{Ambiente de trabajo} = \frac{\text{Empleados}}{\text{Total de Trabajadores}}$$

$$\text{Ambiente de trabajo:} = \frac{3}{29}$$

$$\text{Ambiente de trabajo:} = 10,34\%$$

CONCLUSIÓN: En el ambiente de trabajo se ha cumplido con un 10.34% como Excelente y un 24.13% que es Bueno eso quiere decir que los empleados que no están conforme con el ambiente de trabajo es por eso el ambiente es bien bajo.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha:10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

MOTIVACIÓN: Es un interno y propio, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que la Institución considera necesario y deseable.

$$\text{Motivación} = \frac{\text{Personal que recibe incentivo}}{\text{Total del personal}} \times 100$$

$$\text{Motivación} = \frac{8}{29}$$

$$\text{Motivación} = 27\%$$

CONCLUSIÓN: La entidad solo entrega motivaciones a un 28% del personal específicamente del área de Créditos a quienes otorgan comisiones por cada nuevo cliente, eso indica que no es suficiente, los encargados de estos eventos deben realizar motivaciones para que todo el personal que integra la Cooperativa puede trabajar con liderazgo y cumpla de manera eficiente sus actividades.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

RECURSOS DISPONIBLE: Son aquellos bienes que posee la Institución y de los cuales hace uso actividades diarias.

$$\text{Recursos disponibles} = \frac{\text{Computadora en uso}}{\text{Total de computadoras}} \times 100$$

$$\text{Recursos disponible} = \frac{11}{14} \times 100$$

$$\text{Motivación} = 79\%$$

CONCLUSIÓN: Del 100% de los recursos disponible el 79% están en uso y 21% no se utiliza, por lo que se ha detectado la ineficacia de bienes que mejorarían y agilizarían las labores de los empleados.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

RENUMERACION: Es la contraprestación que percibe el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo, y constituye la principal obligación del empleador. Se paga por el trabajo efectivamente efectuado.

$$\text{Remuneración} = \frac{\text{Empleados encuestados}}{\text{Total de empleados}} \times 100$$

$$\text{Recursos disponibles} = \frac{9}{29} \times 100$$

$$\text{Recursos disponibles} = 31,03\%$$

CONCLUSIÓN: De los 29 empleados fue encuestado a 10 empleados de los cuales 9 contestaron en un 31.03% que si paga sus remuneración se rigen a una normativa legal, y 1 no contesto debido a que inicia sus actividades en la cooperativa.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

CONFIANZA EN LA COOPERATIVA: La confianza es la opinión favorable en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones, los actos previos y las posibles pruebas halladas.

$$\text{Confianza en la Institución} = \frac{\text{Total de clientes}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Confianza en la Institución} = \frac{379}{333} \times 100$$

$$\text{Confianza en la Institución} = 31,03\%$$

CONCLUSIÓN: De los 379 encuestados el 87% que equivale a 333 personas confían en la Institución financiera y el 8.23% que equivale a 46 clientes no confían en la cooperativa es un bajo porcentaje el que no confía.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

INDICADORES DE GESTIÓN

HORARIO DE ATENCIÓN EN LA COOPERATIVA: La jornada es el número de horas que se labora por día o por semana. El horario es el período dentro del cual se distribuye la jornada. Otra diferencia es que la jornada no puede ser aumentada sin el consentimiento de las personas trabajadoras; mientras que el horario sí puede ser variado por la persona empleadora, aún contra la voluntad de la persona trabajadora.

$$\text{Horario de atención} = \frac{\text{Total encuestados}}{\text{Total de socios}} \times 100$$

$$\text{Recursos disponibles: } \frac{110}{379} \times 100$$

$$\text{Recursos disponibles: } \frac{110}{379} \times 100$$

Recursos Disponibles: 29 %

Recursos disponibles: 60%

CONCLUSIÓN: De los 379 encuestados el 29% equivale a 110 clientes respondieron que la atención Excelente, el 60% respondieron a 229 socios expresan que es Buena. El 9% siendo 33 clientes manifiesta que es Regular y el 2% que pertenece a 7 usuarios dice que es Malo, pudiendo manifestar que es bueno la atención que brinda la Cooperativa.

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA

Diagrama 8. Ejecución de auditoría

EJECUCIÓN AUDITORÍA

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

DIRECCIÓN: Salcedo

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: 1 enero al 31 de diciembre 2012

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

EPA

Elaboración Programa de Auditoría

APC

Aplicación de Pruebas de Cumplimiento

CN

Cedulas Narrativos

SC

Solicitudes a Cooperativa

CC

Contestaciones de Cooperativa

DC

Documentos de CRÉDITO

HH

Hojas de Hallazgo

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

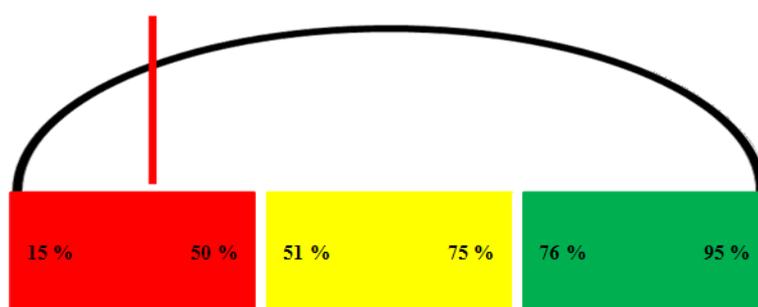
Matriz 6. Elaboración de programas de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
OBJETIVO:				
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar los programas de Auditoría para conocer la sistemática relacionado a la investigación ✓ Ejecutar los programas de Auditoría para llevar a cabo el informe final. 				
Nº	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES	REFERENCIA	OBSERBACIONES
1	Elaboración de programa de Auditoría	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
2	Selección de la Muestra	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
3	Aplicación de las pruebas	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
3.1	Prueba de cumplimiento en el área de gerencia	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
3.2	Prueba de cumplimiento en el área de Talento Humano	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
3.3	Prueba de cumplimiento área de CRÉDITO	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
3.4	Prueba de cumplimiento al área de Operaciones	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		
4	Hoja de Hallazgo	Mélida Jannette Caysabanda Toalombo		

Matriz 7. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – gerencia

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
1	¿La alta dirección de la entidad, ha establecido los principios de la integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	✓	✓	X	
2	¿La entidad para su gestión, aplica un sistema de planificación para su funcionamiento?	✓	E	X	

3	¿En la entidad se encuentran detectadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas?	-	-		X	
4	¿Conoce todo el personal integrante de la cooperativa la misión, visión, y valores institucional?	-	-		X	
5	¿Los objetivos de la entidad y los planes establecidos son reales y viables?	✓	✓	X		
6	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines y objetivos?	✓	-		X	
7	¿Los objetivos de la entidad identifican los riesgos que puedan efectuar el logro de los objetivos institucional debido a factores interno o externos?	✓	E	X		
8	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	✓	✓	X		
9	¿ Los resultados que se obtiene de las actividades de planificación se documentan y difunden a todo los niveles de la organización	✓	//		X	
10	¿Luego de realizar un control se fijan nuevos procedimientos para solucionar los problemas encontrados?	✓	V	X		
					5	4
					10	



$$= 4/10$$

$$= 0,40 \times 100$$

$$= 40 \%$$

// = Verificación con documento de Soporte

V = Comprobado físicamente

✓ = Revisado

E = Sin documento de respaldo

- = No posee información

Matriz 8. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – gerencia

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
11	¿Se realiza capacitaciones para reforzar los conocimientos y reducir los riegos y fraudes?	✓	V	X	
12	¿Cuándo se presenta algún inconveniente la solución del mismo es rápida?	✓	E		X
13	¿Se supervisan los procedimientos efectuados en base a las metas planteadas?	✓	E		X
14	¿El gerente verifica la información recopilada para la otorgación de Créditos?	✓	V	X	
15	¿La información sobre los posibles cambios es comunicada por el gerente a todo el personal con claridad y efectividad?	✓	V	X	
16	¿El Gerente es el único que da autorización para facilitar reportes confidenciales a terceros?	✓	V		X
17	¿Se comunicas los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	✓	V	X	

18	¿Se analizan los informes de auditoría externa	✓	❖		X
19	¿Se efectúan un seguimiento del cumplimiento de recomendación que permitan superar las deficiencias?	-	-		X
20	¿Cuándo lo hallazgos cruzan los límites organizacionales, se informa al nivel directivo para que se tome las medidas necesarias?	✓	E		X
				5	6
				11	



$$= 5/11$$

$$= 0,45 \times 100$$

$$= 45,45 \%$$

- V = Comprobado físicamente
- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información
- ❖ = Observado

CÉDULA NARRATIVA

En base a las pruebas de cumplimiento aplicada en base a los reglamentos establecidos por la cooperativa se ha detectado algunas falencias dentro del cumplimiento a estos:

No posee documentación de respaldo en cuanto a la información proporcionada para aplicar un sistema de planificación por lo que no se puede saber exactamente si lo que se ha establecido inicialmente se ha cumplido.

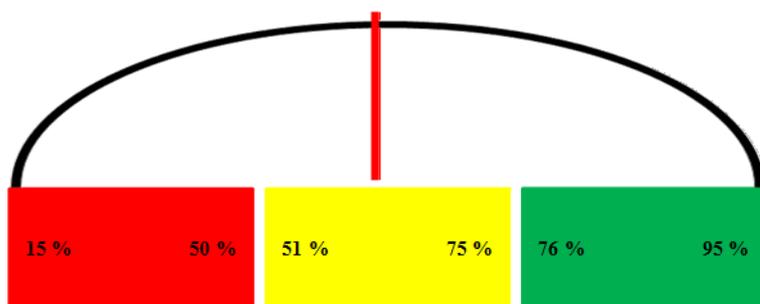
La Institución no ha establecido el FODA, como un instrumento de análisis de los factores que intervienen en sus actividades por lo que se ha expresado que no posee información que permita aprovechar algunas oportunidades que se les presenta.

El desconocimiento de datos primordiales como es la misión la visión incide en el direccionamiento al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, el hecho de conocer lo que la entidad es y lo quiere alcanzar permite fijarse metas y las estrategias para alcanzarlos.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

Matriz 9. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – talento humano

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
1	¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	✓	✓	X	
2	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción de personal, son transparentes?	✓	E		X
3	¿Los directivos de la institución en coordinación con el área de Talento Humano promueven la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?	✓	✓	X	
4	¿Se fijan actividades que mejoran el ambiente laboral?	✓	❖		X
5	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	✓	V	X	
6	¿Se encuentran debidamente asignadas las funciones de las personas que trabajan en el área?	✓	V	X	
7	¿Considera que el personal de cada área es suficiente para hacer frente a los requerimientos de los servicios otorgados por la Cooperativa?	✓	❖		X
8	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo a las estructuras y organización?	✓	V	X	
				5	3
				8	



$$= 5/8$$

$$= 0,625 \times 100$$

$$= 62,5 \%$$

- V = Comprobado físicamente
- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información
- ❖ = Observado

Matriz 10. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – talento humano

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
9	¿Se establecen procedimientos y mecanismos para controlar la asistencia y permanencia de los empleados en el lugar de trabajo?	✓	❖	X	
10	¿Se evalúa el desempeño del departamento con relación a la metas institucional?	✓	-	X	
11	¿Se han establecido procedimiento para presentar quejas y reclamos?	✓	-		X
12	¿Se otorgan premios e incentivos por aumentos de productividad debido al desempeño sugerencia del personal?	✓	✓	X	
13	¿El personal conoce con claridad sus responsabilidades debido al desempeño o sugerencias del personal?	✓	❖		X

14	¿Los empleados que son capacitados transmiten y ponen en prácticas los conocimientos adquiridos?	✓	-		X
15	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la empresa?	✓	-		X
16	¿El área de Talento Humano realiza el seguimiento de los resultados de las capacitaciones efectuados?	✓	E		X
				3	5
				11	



$$= 3/11$$

$$= 0,27 \times 100$$

$$= 27 \%$$

- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información
- ❖ = Observado

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

**CN
1/1**

CÉDULA NARRATIVA

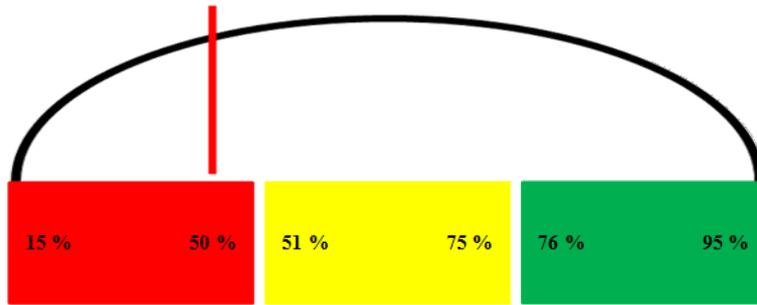
Al realizar las pruebas de cumplimiento se detectó que el personal no es suficiente para las diferentes actividades que se realizan dentro de la Institución, por lo que también he pedido en las visita previas que se ha realizado y se observa que un personal realiza varias actividades cuando el personal indicado para esa actividad no se encuentra, por lo mismo la entidad debería contratar personal para las actividades que realizan las otra persona.

En lo que se refiere en quejas de los clientes que se ha podido verificar que tiene buzón de quejas pero no se utiliza debido a que esto solo se encuentra en la matriz en la ciudad de Salcedo, la entidad debe utilizar el buzón debido a que muchas personas se quejan por varias razones y solo atiende la señorita encargada del Servicio al Cliente.

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

Matriz 11. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – crédito

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
1	¿Tiene conocimiento del reglamento de crédito?	✓	❖	X	
2	¿Existen documentos para autorizar de salida del personal a realizar las respectivas inspecciones?	✓	❖	X	
3	¿Se mide el cumplimiento de objetivo del área de crédito?	✓	E		X
4	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente sobre el riesgo del crédito?	✓	❖		X
5	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales de quienes están interesados en los Créditos?	✓	V	X	
6	¿Se ha Fijado políticas relacionadas a los Créditos y se supervisa su cumplimiento?	✓	✓	X	
7	¿Luego de su evaluación se clasifica los riesgos según el nivel de importancia?	✓	-		X
8	¿Se analiza los posibles riesgos que pueden suceder así como las medidas necesarias para combatirlos?	✓	N/A		X
9	¿Se determina la posibilidad de ocurrencia de riesgos?	✓	N/A		X
10	¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino?	✓	V	X	
				5	5
				10	



$$= 5/10$$

$$= 0,50 \times 100$$

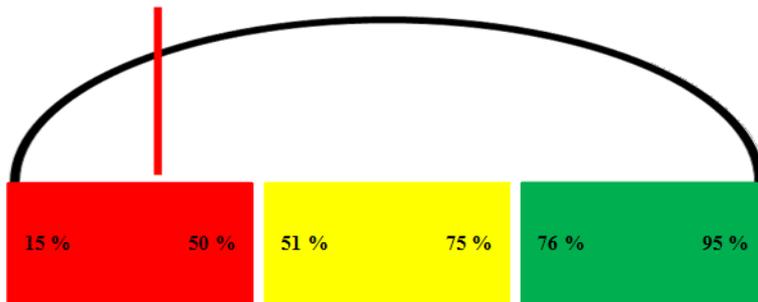
$$= 50 \%$$

- V = Comprobado Físicamente
- ✓ = Revisado
- A/N = No Aplica
- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información
- ❖ = Observado

Matriz 12. Aplicación de las pruebas de cumplimiento – crédito

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
11	¿Los documentos del préstamo u obligaciones de los cancelados, se conservan en el archivo, como soporte de los comprobantes de pagos respectivos?	✓	V	X	
12	¿Se mantienen datos actualizado de los clientes en cuanto a su situación económica financiera patrimonio y legal?	✓	V		X
13	¿Se realiza un análisis exhaustivo para concesión de crédito con un nivel bajo de riesgos?	✓	V		X
14	¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas solo autorizados?	✓	❖		X

15	¿La información generada por los empleados de las diferentes áreas de crédito es procesada y comunicada oportunamente a sus superiores?	✓	V	X	
16	¿Cuenta con un comité de crédito para la respectiva aprobación?	✓	V	X	
17	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?	✓	❖	X	
18	¿Existe flujograma que indique claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito?	✓	E		X
19	¿Cuenta el Departamento con indicadores de Gestión?	-	A/N		X
20	¿Se Verifica el destino de crédito?	✓	✓		X
				4	6
				10	



$$= 4/10$$

$$= 0,40 \times 100$$

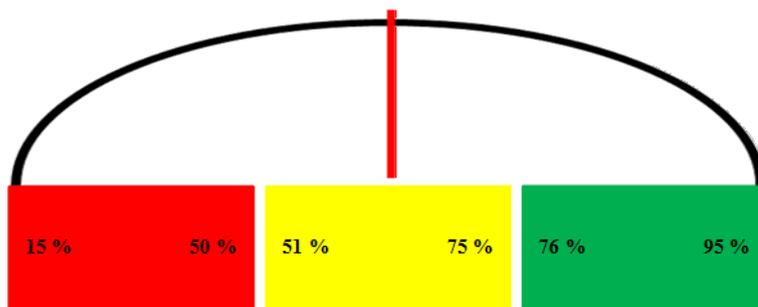
$$= 40 \%$$

- V = Comprobado Fisicamente
- ✓ = Revisado
- A/N = No Aplica
- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información
- ❖ = Observado

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p align="center">Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012</p>	<p align="center">CN 1/1</p>
<p>CÉDULA NARRATIVA</p> <p>Durante la prueba de cumplimiento hemos verificado que los organigramas en especial el estructural lo tienen en modificación debido a que esta Institución quiere acogerse y trabajar bajo las que se encuentran en la Superintendencia y los mismos están modificando para poner a prueba y ver si se acoge o no, esta prueba dura tres meses y de acuerdo acaso medirán los resultados y verán si se acoge o no, en caso de no acoger el nuevo organigrama se verán obligados en seguir con la anterior.</p> <p>Además se pudo verificar que existe solo promociones y eso es la visita a las diferentes comunidades de cada cantón donde se encuentra la matriz como su sucursales considerando que eso no es una promoción más bien ello buscan clientes con la finalidad de que ellos aporten a los socios y obtengan más ingresos para el movimiento de sus trasferencias ya que de eso depende la vida en el mercado y poder competir con las demás entidades financieras.</p>	
<p>Elaborado por: Mélida Caysabanda</p>	<p>Fecha: 10/04/2014</p>
<p>Revisado por: FH / MB</p>	<p>Fecha: 20/04/2014</p>

Matriz 13. Pruebas de cumplimiento – operacional

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIAS FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
1	¿Asumen con regularidad sus vacaciones los cajeros y empleados de atención al cliente y sus deberes son asumidos por otros empleados?	✓	❖	X	
2	¿El personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar y muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías?	✓	V	X	
3	¿El personal cuenta con recursos materiales suficiente para llevar a cabo su trabajo?	✓	❖		X
4	¿Es la misión realmente una guía de actuación	✓	❖		X
5	¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	✓	❖	X	
6	¿Las autoridades cumplen y fomentan un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes?	✓	❖	X	
7	¿Se lleva un registro diario de las entradas de efectivos	✓	❖	X	
8	¿Considera que son buenas y adecuadas las condiciones de archivos?	-	❖	X	
9	¿Se adoptan objetivos y metas para el área?	✓	-		X
10	¿Los bienes que posee la Cooperativa están protegidos en el caso de siniestros?	✓	✓	X	
				7	3
				10	



$$= 7/10$$

$$= 0,70 \times 100$$

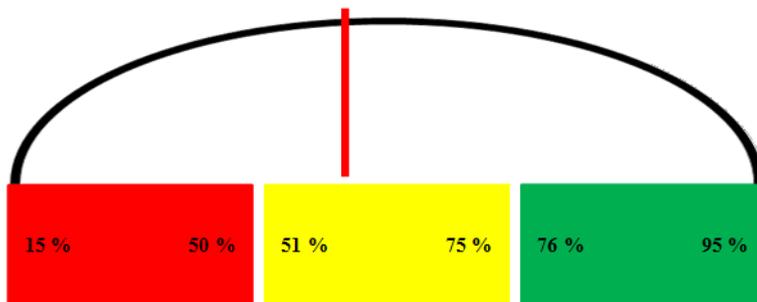
$$= 70 \%$$

- V = Comprobado Físicamente
- ✓ = Revisado
- = No posee información
- ❖ = Observado

Matriz 14. Pruebas de cumplimiento- operación

Nº	PREGUNTAS A EVALUAR	EVIDENCIA FÍSICA	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	SI	NO
11	¿Existen medidas de precaución para actuar en contra de posibles riesgos?	-	-		X
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posible que pueden afectar a la Institución	-	❖		X
13	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos	-	❖		X
14	¿Se realiza arquezos de caja sorpresivos de caja al personal encargado?	✓	❖	X	
15	¿Mantiene la Cooperativa el área de archivo actualizado y con respaldo técnico?	-	❖		X
16	¿El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipo informáticos y de orto tipos)?	✓	❖	X	
17	¿Se entrega el informe del movimiento diario de caja y se comunica	✓	✓	X	

	inmediatamente sus novedades a sus superiores?				
18	¿Se consideran todas las opiniones de los clientes de la Institución?	✓	E	X	
19	¿Por cada ingreso de dinero se elabora un documento?	✓	V	X	
20	¿El dinero es depositado en la caja fuerte con responsabilidad de los superiores?	✓	V	X	
				6	4
				10	



$$= 6/10$$

$$= 0,60 \times 100$$

$$= 60 \%$$

- ❖ = Observado
- V = Comprobado físicamente
- ✓ = Revisado
- E = Sin documento de respaldo
- = No posee información

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

**CN
1/1**

CÉDULA NARRATIVA

Se pudo verificar que en caja se realizan arqueos sorpresivos cada quince días lo que quiere decir que eso no es arqueo de caja sorpresivo, ya que el encargado ya tiene el conocimiento de que el supervisor de caja realiza cada quince días, el señor encargado debería realizar arqueos sorpresivos para constatar si el cajero está cuadrando la caja o está faltando dinero.

Los archivos de crédito en especial en la matriz no se encuentran adecuadamente ordenadas por lo que hace falta adecuarla y remodelar para que eso de una buena imagen a la Institución caso contrario al momento de buscar archivo para renovación de crédito no podrán encontrar porque los mismo deben estar por orden alfabético y si es necesario por cada asesor de cada uno de los sectores a que ellos están encargados.

Se debe además comunicar los riesgos a todos los que conforman la entidad para de esa manera evita algunas inconveniente que se pueda dar dentro de la entidad, caso contrario no podrán estar prevenidos y no resolverán los riesgos inmediatamente.

Elaborado por: Mérida Caysabanda | Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB | Fecha: 20/04/2014

AUDITORÍA



AUDITARÍA CONFY

Ing. Carlos Pandi

GERENTE DE LA COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

De mis consideraciones:

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseando le éxitos en sus labores diarias, me permito solicitar los siguiente documentos que es la Planificación, FODA, también quisiera saber cómo conocen los empleados sobre la Visión, Misión y los Valores institucionales.

Por su favorable atención a la presente, anticipo mis agradecimientos

Atentamente

Lcda. Mérida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



INTEGRACION
SOLIDARIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Lcda. Mérida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

De mis consideraciones;

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseando éxitos en sus labores diarios, de acuerdo a lo solicitado le doy a conocer que la Planificación y el FODA no están realizados, en cuanto a la Misión, Visión y Valores Institucionales se ha realizado una encuesta a los empleados de la Institución, han respondido un 75% que saben y el 25% que conocen.

Es en cuanto puedo manifestar.

Atentamente,

Ing. Carlos Pandi

GERENTE DE LA COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



AUDITARÍA CONFY

Sr. Islao Yanchaliquin

JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

Des mis consideraciones;

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole éxitos en sus labores diarios, me permito solicitarla de manera muy comedida que me facilite el registro de Asistencia y el contrato de trabajo del año 2012 para su verificación y también como se realiza o resuelve las quejas de los clientes de la cooperativa.

Por su favorable atención a la presente, anticipo mis sinceros agradamientos

Atentamente

Lcda. Mélida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



INTEGRACION
SOLIDARIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Lcda. Mélida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

De mis consideraciones:

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole éxitos en sus labores diarios, de acuerdo a lo solicitado por su parte, al respecto le informo que los archivos del año 2012 no se encuentra archivos, es por eso no se le puede dar a lo solicitado esperando su comprensión.

Es todo lo que puedo manifestar al respecto.

Atentamente

Sr. Islao Yanchaliquin

JEFE DE TALENTO HUMANO DE COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



AUDITARÍA CONFY

Ing. Carlos Pandi

GERENTE DE LA COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

De mis consideraciones:

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole éxitos en sus labores diarios, me permito solicitar de la manera muy comedida, me facilite una copia del organigrama actual para revisar cómo se encuentra y también como se realiza las promociones, que documentos utilizan información requerido con fines de auditoría.

Por su favorable atención a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Lcda. Mérida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



**INTEGRACION
SOLIDARIA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Lcda. Mérida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

De mis consideraciones;

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole éxitos en sus labores diarios, de acuerdo a lo solicitado por su parte me es grado dirigirme a usted y comentar que el organigrama está en proceso y a prueba para sus fines, es por eso que no se le podrá entregar y por otra parte se le dará los documentos que utilizan en la promoción.

Es todo en cuanto puedo manifestar



Atentamente,

Ing. Carlos Pandi

GERENTE DE LA COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



AUDITARÍA CONFY

Lcda. Alexandra Aucapiña

ASISTENTE CONTABLE DE COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA".

De mis consideración;

Mediante la presente reciba un cordial saludo, a su vez deseando éxitos en sus labores diarias, me permito solicitarle de manera muy comedida, me facilite los arqueos de caja que se realizan sorpresivamente y los estados financieros, para su verificación.

Por su favorable atención a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Lcda. Mérida Caysabanda

AUDITORÍA *CONFY*

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

CC
1/1



Lcda. Mélida Caysabanda
AUDITORÍA *CONFY*

De mis consideraciones;

Mediante la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole éxito en sus labores diarias, de acuerdo a lo solicitado por su parte, al respecto le informo que se le podrá entregar una copia de arqueo de caja y los estados financieros, se encuentran en archivos que no están en mi responsabilidad es por eso que no puedo entregarle una copia.

Es todo cuanto puedo solicitar al respecto,

INTEGRACION SOLIDARIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

ARQUEO DE CAJA

Responsable: SEBASTIAN FREIRE
 LUGAR Y FECHA: lunes, 02 de septiembre de 2012

Hora:

BILLETES		
DETALLE	CANTIDAD	MONTO \$
1		0,00
5		10,00
10	2	10,00
20	200	4000,00
50		0,00
100		0,00
TOTAL BILLETES		4.020,00

MONEDAS		
DETALLE	CANTIDAD	MONTO \$
0,01		0,00
0,05		0,00
0,10		0,20
0,25	2	0,75
0,50	1	0,50
1,00	8	8,00
TOTAL MONEDAS		9,45
G		4029,45

CHEQUES/DOCUMENTOS		
REBIBOS	Nº	DETALLE VALOR
TOTAL CHEQUES/DOCUMENTOS		

TOTAL ARQUEO (BILLETES+MONEDAS DOCUMENTOS)	4029,45
MOVIMIENTO DIA	
PAGOS DEL BONO	
TOTAL:	4029,45
SOBRANTE	4029,45
FALTANTE	

OBSERVACIONES

SE REALIZO EL ARQUEO DE CAJA FUERTE Y SE ENCONTRO UN BILLETE FALSO DE \$10,00. POR LA CUAL SE TIENE QUE HACER LA CORRESPONDIENTE REPOSICION DE MANERA INMEDIATA

SEBASTIAN FREIRE

INTEGRACION SOLIDARIA
 AUXILIAR CONTABLE
 CUERO

Atentamente,

Lcda. Alexandra Aucapiña

ASISTENTE DE CONTABILIDAD DE COAC "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA"

Elaborado por: Mélida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
1/11

INTEGRACION SOLIDARIA
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO **Solicitud de Crédito**

Urbano - Rural
 Fecha recepción de la Solicitud
 2012 09 01
 Año Mes Día

Asesor Asignado: Angel Capuz N° de Crédito: N.02 Oficina: Ambato N° de Sócio: 2003093 Monto Solicitado: 5.500 Plazo Solicitado: 24 meses

Tipo de Crédito: Microcrédito Consumo Forma de Pago: Semanal Mensual Quincenal Emergente

Detalle la inversión que va a realizar: _____ Tipo de Garantía: Hipotecaria Firmas Póliza

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres: José Pedro Apellidos: Quintana Tobarbo
 Cédula de Identidad N°: 18029774.2 Estado Civil: Casado Fecha de Nacimiento: 1976 Edad: 37
 Nacionalidad: Ecuatoriana Cantón: Ambato Parroquia: Pilaluma
 Domicilio: Ambato Comunidad: Tumboma Sector: Palla Loma
 Urbano: Rural: Ciudadela: _____ Barrio: Palla Loma
 Calles: _____ Telf. Conv.: _____ Telf. Cel.: 0997312209
 N° de cargas familiares: 5 Existe separación de bienes SI NO Nivel de Instrucción: Básica
 Vivienda Propia Familiares Arrendada Nombre del dueño de casa: _____ Tiempo de Residencia: 20 años
 Características de la Vivienda: Casa de loza Color: Amarelo N° de pisos: 2

DATOS DEL CONYUGE

Nombres y Apellidos: Maria Rosa Pezuela Reina C.I. 180263649 Ocupación: Agricultor
 Dirección de Trabajo: Provincia Tungurahua Ciudad Ambato Parroquia Pilaluma Sector Pilaluma
 Negocio Propio SI NO Institución/Empresa: _____ Telf. Conv.: _____ Telf. Cel.: 0997312209
 Cargo: _____ Tiempo de Trabajo: _____ Ingreso: 3.000\$
 Nivel de Instrucción: Básica Profesión: Comerciante
 ¿Es socio de la Cooperativa? SI NO N° de Cta.: _____ Tipo de Negocio: _____

REFERENCIAS FAMILIARES Y/O PERSONALES

Nombres y Apellidos	Parentesco	Dirección	Teléfono
<u>José Quintana</u>	<u>Hermano</u>	<u>Tumboma</u>	<u>0985024366</u>
<u>Victor Geovanny Tobarbo</u>	<u>Yeino</u>	<u>Pilaluma</u>	<u>0989446745</u>

PÁRA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA
 Saldo en Cert. Aportación \$ 6
 Saldo en Ahorros \$ 4
 Depósito a Plazo Fijo \$ _____

INFORMACIÓN SOCIO DEPENDIENTE
Actividad Económica Actual

Ocupación	Empleado <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/>	Empresa donde trabaja	Actividad de la empresa	Cargo que desempeña	Provincia
Cantón/ Ciudad	Parroquia	Barrio	Teléfono	Calle Principal/Transversal	Referencia de ubicación de la empresa
					Tipo de sueldo Fijo <input type="checkbox"/> Variable <input type="checkbox"/>

DATOS DE LA MICROEMPRESA

Si la ubicación y dirección de la microempresa es la misma del documento, no llenar la zona sombreada

Nombre del Negocio	Provincia	Cantón / Ciudad	Parroquia	Barrio	Teléfono
<u>Comercio de papas</u>	<u>Tungurahua</u>	<u>Ambato</u>	<u>Pilaluma</u>	<u>Tumboma</u>	
Calle Principal	Número de Casa		Calle Transversal		
Fecha de Residencia Desde mes año	Referencia de Ubicación		Cargo que Ocupa		
Desde <u>11</u> <u>1997</u>			<u>Comerciante</u>		
Lugar de ventas	Número de Trabajadores		Fecha de experiencia (Negocio)		
Ambulante <input checked="" type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/>	Hombres <input type="checkbox"/> Mujeres <input type="checkbox"/>		Desde mes año		
Desde <u>11</u> <u>1997</u>					
Local	Nombre del arrendador o Familiar			Celular del arrendador	
Propio <input checked="" type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>					
Tipo de Dirección	Urbana <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Poses RUC	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Poses Carnet	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
2/11

GARANTE N° 1		GARANTE N° 2		GARANTIA HIPOTECARIA	
Socio #		Socio #		Dirección del Bien Inmueble de la hipoteca	
Nombre	Segundo Luis Teodoro	Nombre	Julio Cesar Pando	Provincia	
C.I.	180 32 728 83	C.I.	180 30 583 7-7	Cantón	
Dirección: Cantón	Ambato	Dirección: Cantón	El Guano	Parroquia	
Parroquia	Galapagos	Parroquia	Galapagos	Barrio	
Comunidad	Pambalana	Comunidad	Estadio	Comunidad/Residencia	
Sector/Barrio	Pucara	Sector/Barrio	Estadio	Calles	
Calle		Calle		¿Extensión en metros cuadrados?	
Domicilio	Pambalana	Domicilio		Valor del Inmueble	
N° de casa		N° de casa		Detalle de su propiedad	
Telf. de Domicilio		Telf. de Domicilio			
Ocupación	Comercio	Ocupación			
Lugar de Trabajo/Empresa	Comercio	Lugar de Trabajo/Empresa			
Telf.:		Telf.:			
Sueldo Mensual \$	1500	Sueldo Mensual \$	2000		
Bienes Inmuebles/Muebles	10000	Bienes Inmuebles/Muebles	20000		
Activos		Activos			
Efectivo Bancos		Efectivo Bancos			
Bienes Inmuebles		Bienes Inmuebles			
Vehículo		Vehículo			
Otros Activos		Otros Activos			
Pasivo		Pasivo			
Patrimonio Documental		Patrimonio Documental			
Patrimonio no Documental		Patrimonio no Documental			
Patrimonio	15000\$	Patrimonio	20000\$		
Nombre Pareja	Maria Tránsito Teodoro	Nombre Pareja	Maria Magdalena Pucara		
Ocupación	Comerciante	Ocupación	Comerciante		

CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO Y/O TRABAJO

DEUDOR	GARANTE

AUTORIZACIÓN

Nosotros abajo firmantes del crédito del socio número: _____ de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, declaramos que la información que hemos suministrado es verídica y damos consentimiento expreso e, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, o a quien sea en el futuro acreedor del crédito solicitado, para:

- Consultar, en cualquier tiempo en los buros de crédito debidamente autorizados por la superintendencia de Bancos y Seguros, toda la información relevante para conocer nuestro desempeño como deudores, nuestra capacidad de pago para valorar el riesgo
- Reportar el buro de crédito o buros de crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria tenga contrato vigente la información crediticia, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento si lo hubiera, de nuestras obligaciones crediticias, de tal forma que estas presente una información veraz pertinente, completa actualizada y exacta del desempeño como deudor-garante después de haber cruzado y procesado diversos datos
- Conservar, tanto por la cooperativa como por el (los) Buró(s) de crédito la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el período necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y c) de esta autorización.
- Suministrar al (los) Buró(s) los datos relativos a las solicitudes de crédito, así como otros atinentes a nuestras relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que tengamos entregado o que conste en registros públicos, bases de datos publicas o documentos públicos

La presente autorización no impedirá ejercer nuestros derechos a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada y en caso de que no la sea a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas

Declaramos haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y comprendido a cabalidad, razón por la cual entendemos sus alcances y sus implicaciones

Firma del cliente		Firma del garante 1	
Nombre	Segundo Luis Teodoro	Nombre	Julio Cesar Pando
Cédula de Identidad:	180 32 728 83	Cédula de Identidad:	180 30 583 7-7
Firma del Conyuge		Firma del Garante 2	
Nombre	Maria Tránsito Teodoro	Nombre	Maria Magdalena Pucara
Cédula de Identidad:	180 23 777 4-2	Cédula de Identidad:	180 35 368 6-9

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
4/11

ANÁLISIS DE CRÉDITO SOCIO DEPENDIENTE

Ingresos		Gastos			
Ingreso Mensual Propio	\$	Alimentación	\$	Servicios Básicos	\$
Ingreso Mensual Conyuge	\$	Educación	\$	Salud	\$
Inversión (Intereses)	\$	Arriendo	\$	Vestuario	\$
Otros Ingresos	\$	Cuota Deudas Bancos	\$	Movilización	\$
		Cuota Deudas Cooperativa	\$	Otros Gastos	\$
Total Ingresos	\$			Total Gastos	\$

Capacidad de Pago

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Instituciones Bancarias o Cooperativas		Score		
Institución	Valor Préstamo	Monto Actual Deuda	Cuota Mensual	Destino
Vallos de Lirio	10000,-	8900,-	520,-	Campaña de Tareas
Sierra Centro	13800	8000	708,-	Campaña de Tareas
La Merced	3500	3400	180	V. Viendo
Sac Ltda	1600	1500	110	V. Viendo
Total		22000,-	1500,-	

ATRASO PROMEDIO

Total Días	Número de Cuotas	Días de Atraso Promedio
30	12	3,00

CONTROL DE DOCUMENTOS

<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía del Deudor <input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía de Conyuge <input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía Garante <input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cédula de Ciudadanía de Conyuge <input checked="" type="checkbox"/> Recibo Pago Luz Deudor <input checked="" type="checkbox"/> Recibo Pago Luz Garante <input type="checkbox"/> Documentos Adicionales <input checked="" type="checkbox"/> Copia de Matrícula <input checked="" type="checkbox"/> Copia de Matrícula Vigente	Actividad a la que se dedica <u>Solidario al comercio de</u> <u>Tanajo y Comercio de legumbres</u> Destino del Crédito <u>Mejora de V. Viendo</u> Características de la Vivienda <u>Propio de 2 pisos</u> Referencias <u>buenas Referencias</u>
---	---

PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA

Resolución del Asesor de Crédito

Aprobado Monto 5500 (Cinco mil quinientos)

Negado Plazo 24 Meses

Nombre Angel Capur Firma del Asesor

RESOLUCIÓN COMITÉ DE CRÉDITO

Acta N° 40 Monto 5.500

Fecha 12/10/2014 Plazo 24 meses

Tipo de Crédito Microcrédito Destino de Crédito Mejora de vivienda

Observaciones El Socio refleja malos antecedentes por que el
crédito se agrupó en la coop la merced y en la Sac es por
que la asociación a nombre del deudor el Socio es líder
en la comunidad

Presidente

Vocal

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
5/11



PAGARE A LA ORDEN

PAGARE No: **2402817**
 SOCIO : **2003274**
 VALOR USD : **5.500,00**

Nosotros los suscriptores y abajo firmantes, debemos y pagaremos de manera irrevocable a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTEGRACION SOLIDARIA LTDA., en sus oficinas en el Cantón AMBATO, la cantidad de **CINCO MIL QUINIENTOS DOLARES** americanos (5.500,00) que hemos recibido, a nuestra entera satisfacción, en calidad de préstamo, que en ningún caso será destinado a operaciones ilícitas aquellas reprimidas por la LEY sobre substancias estupefacientes y psicotrópicas.

Nos obligamos y aceptamos a pagar el interés de 23,99% anual sobre saldos, vigente a esa fecha o el interés máximo permisible que se fijare posteriormente, al tenor de lo dispuesto periódicamente por la Junta Bancaria, desde la presente fecha hasta la total cancelación de la deuda y observando las siguientes condiciones.

- a) la amortización se hará en 24 cuota(s) AL VENCIMIENTO de un valor de 229,17 dólares cada una, más el 23,99% de interés anual respectivo proporcional en cada cuota.
- b) Pago el interés respectivo conjuntamente con cada amortización empezando la fecha de recepción del préstamo y terminando la fecha de la total cancelación de la deuda.
- c) En caso de mora en el pago de una o mas cuotas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria cobrará sobre las morosas, el máximo interés permitido por la ley.
- d) Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria bajo mi responsabilidad que realice el débito de mis ahorros en caso que exista la morosidad de mi obligación.
- e) Aceptamos que el incumplimiento en la amortización de una cuota del préstamo, así como las demás obligaciones establecidas en este PAGARE A LA ORDEN, determinará el vencimiento de la totalidad de la obligación y la Cooperativa podrá demandar la inmediata cancelación del título conforme con las especificaciones señaladas en el.
- f) En caso de llegar al cobro por vía legal nos obligamos al pago de todos los gastos judiciales y extrajudiciales que se realicen para efectivizar el pago del total del préstamo.
- g) Nos sujetamos a los jueces competentes de este cantón y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a la elección del acreedor, renunciando fuero y domicilio.

Sin protesto.- Exímese de la presentación para el pago, así como avisos por falta de este hecho.

AMBATO, 15 de Septiembre del 2014

Deudor firma: 	Conyuge firma: 
Nombre: JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO	Nombre: MARIA ROSA POAQUIZA PUNINA
No. C.I.: 1802977742	No. C.I.: 1802696649
Dirección: PILAHUIN PALLALOMA A 2 CUADRAS DEL ESTADIO	Dirección: PILAHUIN PALLALOMA A 2 CUADRAS DEL ESTADIO
Estado Civil: Casado	Estado Civil: Casado

VISTO BUENO

Firma: 	Firma: 
Nombre: JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO	Nombre: MARIA ROSA POAQUIZA PUNINA
No. C.I.: 1802977742	No. C.I.: 1802696649

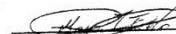
Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012**

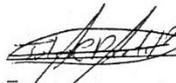
**DC
6/11**

En los terminos y condiciones que se indican en el PAGARE A LA ORDEN, por aval nos constituimos fiadores o garantes y en consecuencia deudores solidarios con los deudores, de los señores: **JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO** Y en el cumplimiento de la obligación suscrita en la fecha por los mismos para con la Cooperativa de Ahorro y Credito INTEGRACION SOLIDARIA LTDA., renunciando los beneficios de excusión y orden.
Los pagos no podrán hacerse por partes ni aún por nuestros herederos o sucesores. Sin protesto.- Quedamos sometidos a los jueces civiles y competentes del cantón AMBATO y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a elección del demandante.- Exímese del Protesto y avisos.

GARANTE1:

Firma:		Firma:	
Nombre::	SEGUNDO MOISES TOALOMBO LLAMBO	CONYUGE:	MARIA TRANSITO TOALOMBO PUJOS
No. C.I:	1803272283	No. C.I:	1803942471
Direccion:	TUNGURAHUA AMBATO PILAHUIN TAMBOLOMA PUCARA	Direccion:	TUNGURAHUA AMBATO PILAHUIN TAMBOLOMA PUCARA
Estado Civil:	CASADO	Estado Civil:	CASADO

GARANTE2:

Firma:		Firma:	
Nombre::	JULIO CESAR PANDI PANDI	CONYUGE:	MARIA MAGDALENA PUAQUIZA PUNINA
No. C.I:	1803058377	No. C.I:	1803536869
Direccion:	PILAHUIN BARRIO MULANLEO	Direccion:	PILAHUIN BARRIO MULANLEO
Estado Civil:	CASADO	Estado Civil:	CASADO

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

LIQUIDACION DE CREDITO

PRESTAMO:	02402817	Destino:	Microempresa
SOCIO:	JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO	Código:	2003274
Tipo:	Sobre firmas	Plazo:	24
Tasa:	23,99 %	Fecha de Vencimiento:	2016-09-14
Fecha de Liquidación:	2014-09-15		

Valor Préstamo :	5.500,00
Donación:	0,00
Valor a Recibir:	5.500,00


 Recibí Conforme


 Realizado por


 Autorizado por:

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
8/11



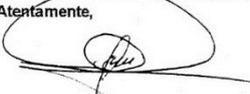
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA
 LTDA.**

CERTIFICADO DE APORTACIÓN DE CAPITAL SOCIAL

Yo: JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO con C.I 1802977742, **representante legal de la Cuenta de Ahorro No. 2003093**, acepta al momento de acceder a un crédito, mantener una base del monto solicitado y de dicha base el 25 % de esta será transferida a la capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria (amparado en lo que dispone el Art 90 de la LOEPYS).

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO
<p>Art. capital Social.- El Capital Social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente avaluados por el Consejo de Administración.</p> <p>Las aportaciones de los socios estarán representados por certificados de aportación, normativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.</p> <p>Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento(5%) del capital social, en las Cooperativas de ahorro y crédito hasta el (10%) en otros grupos.</p> <p>Art. 91.- Redención de Certificados.- Ninguna Cooperativa podrá redimir el capital social, en caso de retiro de socios, por sumas que excedan en su totalidad el cinco por ciento(% 5) del capital social pagado a la Cooperativa, calculando el cierre del ejercicio económico anterior.</p> <p>La redención del capital, en caso del fallecimiento del socio, será total y no se computará dentro del cinco por ciento(%5) establecido en el inciso anterior; la devolución se le realizara conforme a las disposiciones del Código Civil.</p> <p>La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa será permitida solo en caso de retiro del socio, siempre dentro del límite del cinco por ciento (%5).</p>
TÉRMINOS Y CONDICIONES.
<p>El beneficiario de este título, acepta los términos y condiciones del presente documento, y se somete a lo dispuesto en la ley de Economía Popular y Solidaria y demás disposiciones legales vigentes.</p> <p>El beneficiario de este título, declara que los valores depositados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria y que consta en el presente título, tiene un origen y destino lícito y no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización, cultivo, transporte, o tráfico de sustancias, estupefacientes y psicotrópicas o cualquier actividad tipificada en la Ley..</p> <p>El beneficiario renuncia a ejecutar cualquier acción o protección tanto en lo civil como penal para el caso de reporte de mis transacciones a autoridades competentes.</p> <p>El beneficiario autoriza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria. y las autoridades competentes para que realicen la verificación de esta información.</p> <p>En caso de pérdida, destrucción o robo de este documento, su legítimo beneficiario deberá solicitar inmediatamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. la anulación del documento perdido, destruido o robado a efecto de someterse al trámite establecido en la normativa aplicable..</p> <p>En caso de cualquier discrepancia sobre los términos y condiciones de este documento, las partes resuelven acogerse el trámite verbal sumario y aplicar las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.</p>

Atentamente,


 Deudor(a): JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO
 C.C./R.U.C.1802977742Socio #2003274


 JEFE OPERATIVO

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

DC
9/11



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA
 LTDA.**

CONTRATO DE ADHESIÓN

En AMBATO 15 de Septiembre del 2014 Comparecen a la celebración de este contrato por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTEGRACION SOLIDARIA Ltda., representada por su Gerente de Oficina Operativa Sr. JUAN TENELEMA Mandatario del Gerente General; en adelante LA COOPERATIVA y, por otra parte el (ta) Sr. (Sra.) JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO SOCIO/CLIENTE, quienes suscriben el presente Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros, al tenor de las siguientes cláusulas: PRIMERA: OBJETO.- EL SOCIO/CLIENTE en forma libre y voluntaria solicita y contrata con LA COOPERATIVA la apertura de una cuenta de ahorros a su nombre, manifestando su voluntad de formar parte de LA COOPERATIVA como SOCIO/CLIENTE, para lo cual expresa su conformidad con todas las disposiciones legales que rigen a LA COOPERATIVA y las que surtan por tal evento, asumiendo todas las obligaciones y derechos que tiene al convertirse en SOCIO/CLIENTE.

De la misma forma EL SOCIO/CLIENTE se obliga y manifiesta que:

- 1.- Declara bajo juramento que todos los valores acreditados o depositados en su cuenta de ahorros, personalmente o por terceros, así como todas las acciones y transacciones que realice con o a través de LA COOPERATIVA tienen origen y destino lícito; y por ende no provienen de ninguna actividad prohibida por la Ley, especialmente en lo que prescribe la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- 2.- EL SOCIO/CLIENTE autoriza para que la Cooperativa por medio de su representante legal contrate todo tipo de seguro o servicio a beneficio de Cada uno de sus socios y sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o tercero de afinidad quienes recibirán los beneficios contratados.
- 3.- EL SOCIO/CLIENTE es conocedor que en caso de que se inicie en su contra investigaciones relacionadas con las actividades ilícitas antes descritas, reportes en la base de sindicados u otras, LA COOPERATIVA podrá proporcionar a las autoridades competentes, todo tipo de información que éstas demanden, así como retener fondos, cerrar sus cuentas; y declarar de plazo vencido las obligaciones que mantenga a favor de LA COOPERATIVA.
- 4.- EL SOCIO/CLIENTE aceptara todas las resoluciones emitidas por la Asamblea General como son y las mismas que consta en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa.
- 4.1.- Al momento de acceder a un crédito el SOCIO/CLIENTE mantendrá una base del diez por uno sobre el monto solicitado y de dicho monto el 25 % de esta será transferida a la capitalización de la Cooperativa (amparado en lo que dispone el Art 90 de la LOEPYS).
- 4.2.- A la apertura de una cuenta el socio cliente tendrá que mantener como mínimo en certificados de aportación el valor de \$6 americanos.
- 5.- EL SOCIO/CLIENTE autoriza para que se debite de su cuenta de ahorro los montos correspondientes a obligaciones directas o indirectas que mantenga en la COOPERATIVA y que registre atraso en los pagos parciales o totales de una o más cuotas o inclusive intereses.
- 6.- EL SOCIO/CLIENTE podrá hacer reclamos sobre los saldos o transacciones hasta por el plazo de treinta días (30 DIAS) a partir de la fecha del cierre de la cuenta.
- 7.- EL SOCIO/CLIENTE Acepta cada una de las cláusulas estipuladas en el mismo y se registró a este al momento de la firma de este contrato
- 8.- EL SOCIO/ CLIENTE se obliga a actualizar sus datos, cada vez que la Institución lo requiera o existiera cambio por parte del socio.
- 9.- EL SOCIO/ CLIENTE que actúa como representante de un menor, acepta que LA COOPERATIVA realice el cambio de denominación y la transferencia de valores en forma automática, de la(s) Cuenta(s) de Ahorro Infantil a Cuenta(s) de Ahorro Juvenil, una vez que el representado de la cuenta haya cumplido 12 años de edad..
- 10.- EL SOCIO/CLIENTE representante de un menor de edad, en una cuenta de ahorros, queda excluido de su mandato, una vez que el menor de edad ha cumplido la mayoría de edad, por lo cual este último podrá ejercer por sus propios medios actividades de comercio y demás derechos establecidos en la Constitución de la República, pasando a ser Socio/Cliente titular de la nueva cuenta de ahorros, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el Estatuto Social de la Cooperativa.
- 11.- **CONTROVERSIA.** En caso de controversia para la aplicación e interpretación de este contrato, las partes renuncian fueros y domicilio y se someten a los efectos de esta Ley. Para constancia de los efectos firman las partes en unidad de acto.

JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO
 Socio/Cliente

Sr. JUAN TENELEMA
 Gerente Oficina Operativa

Elaborado por: Mérida Caysabanda	Fecha: 10/04/2014
Revisado por: FH / MB	Fecha: 20/04/2014



AUTORIZACION DE DEBITO

AMBATO 2014-09-15

Por medio del presente documento (nos) comprometo (comprometemos) con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA a mantener los fondos necesarios en las fechas de pago estipuladas dentro de los contratos suscritos relacionados con las operaciones de crédito mencionadas anteriormente, para que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA., pueda realizar los débitos correspondientes de la cuenta en mención, de manera efectiva.

En caso de mora en el pago de la cantidad señalada de una o varias cuotas vencidas, incluido los intereses de moratoria vigente a la fecha de vencimiento respectiva, calculado de acuerdo a lo dispuesto en las leyes y regulaciones pertinentes, y otros gastos de cobranza, Autorizo incondicional e irrevocablemente la facultad que se cobre, mediante débitos o transferencias de los disponibles del titular y garantes solidarios para la respectiva cancelación de mis obligaciones, y que se justificará con los comprobantes de pago.

La presente no constituye novación ni prórroga de plazo, y adicionalmente dejo (amos) expresamente aclarado que la presente autorización constituye únicamente un eventual mecanismo de pago, que me (nos) permite cumplir con nuestras obligaciones de una manera más práctica.

CLIENTE:
JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO
C.I. 1802977742

GARANTE:
SEGUNDO MOISES TOALOMBO LLAMBO
C.I. 1803272283

CLIENTE:
JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO
C.I. 1802977742

GARANTE:
SEGUNDO MOISES TOALOMBO LLAMBO
C.I. 1803272283

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014



INTEGRACION
SOLIDARIA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA
LTDA.

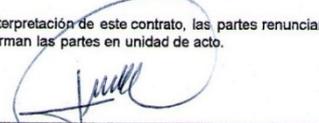
CONTRATO DE ADHESIÓN

En AMBATO 15 de Septiembre del 2014 Comparecen a la celebración de este contrato por una parte la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTEGRACION SOLIDARIA Ltda., representada por su Gerente de Oficina Operativa Sr. JUAN TENELEMA Mandatario del Gerente General; en adelante LA COOPERATIVA y, por otra parte el (a) Sr. (Sra.) JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO SOCIO/CLIENTE, quienes suscriben el presente Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros, al tenor de las siguientes cláusulas: PRIMERA: OBJETO.- EL SOCIO/CLIENTE en forma libre y voluntaria solicita y contrata con LA COOPERATIVA la apertura de una cuenta de ahorros a su nombre, manifestando su voluntad de formar parte de LA COOPERATIVA como SOCIO/CLIENTE; para lo cual expresa su conformidad con todas las disposiciones legales que rigen a LA COOPERATIVA y las que surtan por tal evento, asumiendo todas las obligaciones y derechos que tiene al convertirse en SOCIO/CLIENTE.

De la misma forma EL SOCIO/CLIENTE se obliga y manifiesta que:

- 1.- Declara bajo juramento que todos los valores acreditados o depositados en su cuenta de ahorros, personalmente o por terceros, así como todas las acciones y transacciones que realice con o a través de LA COOPERATIVA tienen origen y destino lícito; y por ende no provienen de ninguna actividad prohibida por la Ley, especialmente en lo que prescribe la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- 2.- EL SOCIO/CLIENTE autoriza para que la Cooperativa por medio de su representante legal contrate todo tipo de seguro o servicio a beneficio de Cada uno de sus socios y sus familiares hasta el segundo grado de consaguinidad o tercero de afinidad quienes recibirán los beneficios contratados.
- 3.- EL SOCIO/CLIENTE es connotador que en caso de que se inicie en su contra investigaciones relacionadas con las actividades ilícitas antes descritas, reportes en la base de sindicados u otras, LA COOPERATIVA podrá proporcionar a las autoridades competentes, todo tipo de información que éstas demanden, así como retener fondos, cerrar sus cuentas; y declarar de plazo vencido las obligaciones que mantenga a favor de LA COOPERATIVA.
- 4.- EL SOCIO/CLIENTE aceptara todas las resoluciones emitidas por la Asamblea General como son y las mismas que consta en el Reglamento de Crédito de la Cooperativa.
 - 4.1.- Al momento de acceder a un crédito el SOCIO/CLIENTE mantendrá una base del diez por uno sobre el monto solicitado y de dicho monto el 25 % de esta será transferida a la capitalización de la Cooperativa (amparado en lo que dispone el Art 90 de la LOEPYS).
 - 4.2.- A la apertura de una cuenta el socio cliente tendrá que mantener como mínimo en certificados de aportación el valor de \$6 americanos.
- 5.- EL SOCIO/CLIENTE autoriza para que se debite de su cuenta de ahorro los montos correspondientes a obligaciones directas o indirectas que mantenga en la COOPERATIVA y que registre atraso en los pagos parciales o totales de una o más cuotas o inclusive intereses.
- 6.- EL SOCIO/CLIENTE podrá hacer reclamos sobre los saldos o transacciones hasta por el plazo de treinta días (30 DIAS) a partir de la fecha del cierre de la cuenta.
- 7.- EL SOCIO/CLIENTE Acepta cada una de las cláusulas estipuladas en el mismo y se registró a este al momento de la firma de este contrato
- 8.- EL SOCIO/ CLIENTE se obliga a actualizar sus datos, cada vez que la Institución lo requiera o existiera cambio por parte del socio.
- 9.- EL SOCIO/ CLIENTE que actúa como representante de un menor, acepta que LA COOPERATIVA realice el cambio de denominación y la transferencia de valores en forma automática, de la(s) Cuenta(s) de Ahorro Infantil a Cuenta(s) de Ahorro Juvenil, una vez que el representado de la cuenta haya cumplido 12 años de edad..
- 10.- EL SOCIO/CLIENTE representante de un menor de edad, en una cuenta de ahorros, queda excluido de su mandato, una vez que el menor de edad ha cumplido la mayoría de edad, por lo cual este último podrá ejercer por sus propios medios actividades de comercio y demás derechos establecidos en la Constitución de la República, pasando a ser Socio/Cliente titular de la nueva cuenta de ahorros, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el Estatuto Social de la Cooperativa.
- 11.- CONTROVERSIA. En caso de controversia para la aplicación e interpretación de este contrato, las partes renuncian fueron y domicilio y se someten a los efectos de este. La Ley. Para constancia de los efectos firman las partes en unidad de acto.


JOSE PEDRO QUIQUINTUÑA TOALOMBO
Socio/Cliente


Sr. JUAN TENELEMA
Gerente Oficina Operativa

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

HOJAS DE HALLAZGOS

1.- NO SE ENCUENTRAN DETECTADAS LAS FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.	
Condición	En base a las respectivas entrevistas y la evaluación de Control Interno se detectó la falta del análisis FODA, que permita establecer la situación actual de la Cooperativa en el Sector Financiero en el que se desenvuelve hasta hoy.
Criterio	El análisis FODA, permite detectar los factores interno y externos que permitan fijar estrategias que conduzcan a la entidad al cumplimiento de sus objetivos.
Causa	La inexperiencia en el área administrativa ha producido la mala utilización de esta herramienta como parte de la Gestión.
Efecto	La ausencia de nuevas estrategias administrativas que ayudan a minimizar riesgos en el futuro que ayuden al logro de los fines propuestos.
Conclusión	Debido a la investigación en la gestión administrativa de la institución se ha detectado que la falta de este análisis impide establecer objetivos que permite el desarrollo conjunto del aspecto económico y administración de la entidad.
Recomendación	Debe elaborar la matriz FODA que contenga los factores claves de la Cooperativa para que con esto, la Institución se pueda anticipar a las amenazas futuras que impidan el logro de sus objetivos, tomando medidas que eviten y minimicen su impacto en el desarrollo de la Cooperativa.

2.-EL PERSONAL INTEGRANTE DE LA COOPERATIVA NO CONOCE LA MISIÓN, VISIÓN Y LOS VALORES INSTITUCIONALES.

Condición	Luego del respectivo análisis de cultura del personal se ha determinado el desconocimiento de la misión, visión y los valores que posee la entidad.
Criterio	Todo empleado que forma parte de la entidad debe tener conocimiento de su misión, visión y valores Institucionales para que sean trasmitidos a las personas que hacen uso de los servicios de la cooperativa.
Causa	Las autoridades no incentiva a los empleados de su actitud y sentido de pertenecía a la Institución y por lo mismo, se puede generar frauden en la Cooperativa.
Efecto	No apoyan al cumplimiento delos objetivos que ha planteado la Cooperativa y por lo mismo, las personas que pertenecen a la organización no pueden comparar y evaluar la eficiencia y rendimiento dentro de la Institución.
Conclusión	El personal que laboran en la entidad no conoce la razón de ser y lo que desea alcanzar la Cooperativa como una Institución Financiera.
Recomendación	Para evitar posibles fraudes y lograr un sentido de pertenecía de los empleados las respectivas autoridades de la Cooperativa debe realizar charlas que ayudan a la mejora de la cultura general de los mismos como parte de la Institución.

3.- NO SE EFECTÚAN SEGUIMIENTO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES QUE PERMITAN SUPERAR DIFERENCIAS.

Condición	Las diferencias encontradas en la Cooperativa se han dado debido a la falta de aplicación de las recomendaciones anteriormente emitidas.
Criterio	Cada investigación que se da y ello emita recomendaciones a favor del mejoramiento de la entidad, debe ser aplicado y realizar un seguimiento de los resultados a obtener.
Causa	Las autoridades no distribuyen esas funciones al consejo de vigilancia y no se cumple con las recomendaciones dadas que permitan superar deficiencias encontradas.
Efecto	No se superan las irregularidades que se detectaron en las investigaciones realizadas anteriormente.
Conclusión	A través de la investigación se ha encontrado que la Institución no realiza un seguimiento de recomendaciones otorgados por asesores externos.
Recomendación	Asignar funciones al personal de Vigilancia para que verifique el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en las indagaciones anteriores.

4.- NO EXISTEN ORGANIGRAMA ACTUALIZADO	
Condición	La Cooperativa posee un organigrama estructural que no se adapta a las áreas que funcionan actualmente, por lo mismo se ha modificado y se encuentra a modo de prueba por tres meses.
Criterio	Los organigramas son una representación gráfica de la estructura orgánica y funcional de todas las unidades que integran la Institución, indicando sus aspectos más importantes como son las relaciones jerárquicas de comunicación y coordinación. También indica sus funciones, las relaciones entre las unidades, lo propuesto existente desde el mayor hasta el menor.
Causa	Los organigramas actuales que posee no reflejan la estructura y división real de la Institución y se lo ha modificado para adaptarlo a las actividades que realiza la Cooperativa.
Efecto	No puede existir una segregación de funciones y tampoco se puede reconocer los niveles jerárquicos.
Conclusión	Los organigramas actualmente se encuentran a modo de prueba debido a que el existente no detalla en su totalidad la estructura y conformación de la Cooperativa, es así que no se puede afirmar la respuesta proporcionada ya que no se ha establecido aun si será modificada o no.
Recomendación	Elaborar un organigrama estructural propio que oriente a los nuevos empleados hacia la relación y complejidades estructurales, y así proporcione una imagen gráfica del aspecto integro de actividades y servicio de la institución.

5.-NO SEESTBLECE LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DE RIESGO DENTRO DE LA COOPERATIVA.

Condición	La entidad no se plantea actividades de prevención de riesgo.
Criterio	Toda organización debe plantearse actividades que le permitan responder a posibles riesgos que afecten a sus actividades diarias.
Causa	La reducida determinación en cuanto a la administración ha generado esta falencia.
Efecto	La administración de la entidad tiene falencias relevadas de las cuales la competencia puede beneficiarse y reducir la confianza que los clientes poseen en esta institución.
Conclusión	En base a datos obtenidos se ha señalado que la entidad no se planteado acciones frente a posible riesgo debido a que omiten cuales podían darse en realidad y se apega al control existente y actualmente.
Recomendación	Capacita en provisión de riesgos que son riesgos que son propios de las actividades a las que realiza como institución financiera y aplicarlas para evitar riesgos que afecten a gran medida a la Cooperativa.

6.-CARENCIA DE REGLAMENTO LA CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE UN CRÉDITO.

Condición	El procedimiento para la concesión y recuperación de un CRÉDITO no se establece en flujogramas que permitan conocer el desarrollo de una manera comprensible
Criterio	Los flujogramas son representaciones gráficas del proceso que debe seguir para cumplir con cierta actividad que detalla su administración y control
Causa	La reducida determinación en cuanto a la administración ha generado esta falencia.
Efecto	La administración de la entidad tiene falencias relevadas de las cuales la competencia puede beneficiarse y reducir la confianza que los clientes poseen en esta institución.
Conclusión	En base a datos obtenidos se ha señalado que la entidad no se planteado acciones frente a posible riesgo debido a que omiten cuales podían darse en realidad y se apega al control existente y actualmente.
Recomendación	Capacita en provisión de riesgos que son riesgos que son propios de las actividades a las que realiza como institución financiera y aplicarlas para evitar riesgos que afecten a gran medida a la Cooperativa.

7.-CARENCIA DE FLUJO GRAMAS PARA LA CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE UN CRÉDITO.

Condición	El procedimiento para la concesión y recuperación de un crédito no se establece en logogramas que permitan conocer el desarrollo de una manera comprensible.
Criterio	Los flujo gramas son representaciones graficas del proceso que debe seguir para cumplir con cierta actividad que detalla su administración y control.
Causa	Inexperiencia en el uso de herramientas administrativas dentro de la institución.
Efecto	Ausencia de uso de herramientas prácticas de administración que son de fácil compresión.
Conclusión	La concesión y recuperación de Créditos tiene distintos procedimientos de acuerdo la situación que presente el solicitante por lo que se señala oportuno el manejo de los flujo gramas.
Recomendación	Diseñar el respectivo flujo gramas como un medio de apoyo para cumplir con los procesos a aplicar en cada actividad que realiza la Institución.

8.-NO SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN	
Condición	La cooperativa maneja algunos indicadores que evalúan la situación financiera actual.
Criterio	Los indicadores de gestión permiten evaluar el desempeño institucional y su administración.
Causa	La prioridad de la entidad está en el ámbito financiero sin dar la importancia debida a la administración.
Efecto	No se aplica herramientas para evaluar el desempeño institucional y aplicar acciones correctivos que le permitan mejorar.
Conclusión	La entidad se ha limitado en realizar controles básicos en el aspecto económicos y financiero pero no se ha dado la importancia necesaria al ámbito administrativo.
Recomendación	Adquirir conocimientos en el aspecto administrativo y aplicar indicadores de gestión que les permite evaluar su desempeño y tomar las acciones correctivas necesarias que aporten a su desarrollo.

9.- NO EXISTE EN EL PERSONAL UNA ORIENTACIÓN EN CUANTO A LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE.

Condición	La atención al cliente es básica debido a que los empleados no tienen una orientación de cómo deben actuar frente a un cliente.
Criterio	El cliente es la razón de ser de toda entidad y por lo mismo se debe aplicar acciones que permitan satisfacer a los clientes y por lo mismo asegurar su fidelidad.
Causa	Las autoridades de la Institución no han aplicado acciones que les permita controlar la atención que les dan a los clientes y aplicar acciones que las mejoren. Las autoridades no efectúan ni impulsan constantemente un comportamiento basado en valores humanos, ética y moral hacia sus dependientes.
Efecto	Por un cliente que no sea atendido como debe y se lleve una mala imagen de entidad ocasionara perder a diez posibles clientes futuros.
Conclusión	Los empleados del área de atención al cliente no practican buenas relaciones humanas y por lo mismo no aportan en la idealización de los clientes y la atracción de nuevos clientes.
Recomendación	Establecer capacitaciones que permitan explorar las buenas prácticas en cuanto se refiere a las reacciones humanas y a fijar métodos que permitan fidelidad a los clientes.

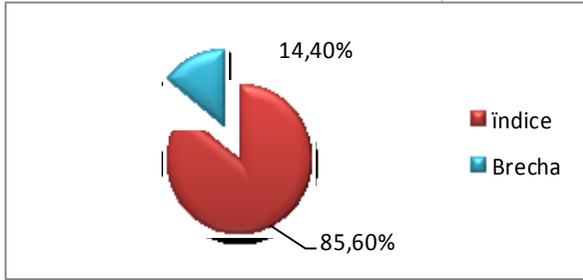
10.- LAS AUTORIDADES NO REALIZAN CONSTAMENTAMENTE UN COMPORTAMIENTO BASADO EN VALORES HUMANOS, ÉTICA Y MORAL HACIA SUS DEPENDIENTES.

Condición	No se ha priorizado las buenas prácticas en el ámbito de las relaciones humanas.
Criterio	Se debe aplicar un comportamiento basado en buenas prácticas de relaciones humanas.
Causa	Las autoridades no impulsan este accionar como parte de su administración institucional.
Efecto	No existe una buena relación laboral lo que podría ocasionar posibles fraudes, debido a que los empleados no tienen razón de pertenecer a la Institución.
Conclusión	Los empleados que laboran en esta institución solo practican valores inculcados en sus hogares mas no valores institucionales que establece la Cooperativa.
Recomendación	Aportar con actividades que permitan a los empleados practicar los valores institucionales establecidos por la institución.

11.-LOS DOCUMENTOS DE RESPALDO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS SON ARCHIVADOS EN FORMA SECUENCIAL.

Condición	El material que conforma los archivos de la entidad no posee un área adecuado y aceptable.
Criterio	El material que conforma los archivos de la entidad debe estar en un lugar exclusivamente a ellos para asegurar y respaldar los datos de acuerdo a sus actividades.
Causa	La distribución de los espacios verdaderos no son adecuados y no se da la importancia debido a los archivos físicos que poseen.
Efecto	La visión de la institución no expresa una administración adecuada en todas las agencias.
Conclusión	El área de archivos muestra una mala gestión pues en caso de inconvenientes con los archivos magnéticos será difícil contar con información para los respaldos.
Recomendación	Reincorporar y adecuar áreas exclusivamente para los archivos y documentos que posee la institución ya que su información que contiene un medio de respaldo de sus actividades.

OBJETIVO :						
Incremento la cartera de consumo.						
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR Y RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Total de dólares entregadas en créditos consumo de la cooperativa Integración Solidaria Ltda para el 2012.	255400,00 dólares	Anual	235.000,00 dólares Según el Balance de Comprobación.	Dólares	Indicador= (Indicador/estándar)*100	índice 92,01%
						Brecha 7,99%
					Índice = (235000,00 / 255400,00) * 100	
					Índice =	92,01%
					Brecha=	100% - Índice
					Brecha=	7,99%
					<p>A 3D pie chart illustrating the performance metrics. The red slice represents the 'índice' (index) at 92,01%, and the blue slice represents the 'Brecha' (gap) at 7,99%. A legend on the right identifies the colors: red for 'índice' and blue for 'Brecha'.</p>	

OBJETIVO :										
Incremento la cartera de microcrédito.										
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR Y RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ANÁLISIS DE RESULTADOS					
Total de dólares entregadas en créditos de microcréditos de la cooperativa Integración Solidaria Ltda para el 2012.	450000,00 dólares	Anual	385.200,00 dólares Según el Balance de Comprobación.	Dólares	Indicador= (Indicador/estándar)*100			índice	85,60%	
								Brecha	14,40%	
					Índice = $(385200,00 / 450000,00) * 100$					
					Índice =	85,60%				
					Brecha=	100% - Índice				
					Brecha=	14,40%				
					 <p>A 3D pie chart illustrating the performance metrics. The red slice represents the 'índice' (index) at 85.60%, and the blue slice represents the 'Brecha' (gap) at 14.40%. A legend on the right identifies the colors: red for 'índice' and blue for 'Brecha'.</p>					

30 creditos revisado				
No.	REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Copia de cedula y papeleta de votacion Socio y Garante	30		
2	Copia de cedula y papeleta de votacion Garante	25	5	Solo presente la copia del garante y no del conyuge
3	Copia de Escritura	5	25	No presentan los 25 socios
4	Pago de previo	20	10	Solo presenta 20 socios
5	Fotos		30	No presenta ningun socio
6	Planilla de Agua , Luz , Telefono	27	3	Presenta solo la planilla de luz los socios
		107	73	
		59,44%		
		40,56%		

12.- TOMAR ACCIONES A LAS OPINIONES QUE EXPRESAN EN LA ENTIDAD POR MEDIANTE EL BUZÓN DE QUEJAS.

Condición	Luego del respectivo análisis de datos recopilados no toma consideración las opiniones de los clientes.
Criterio	Todo el criterio que sea vertido por los clientes debe ser tomado en consideración para establecer mejor dentro de la institución.
Causa	No existe un medio que permita a los clientes aportar con sus opiniones.
Efecto	Las autoridades que pertenecen a la institución no pueden apoyarse a lo que piensan los clientes para comparar y evaluar el rendimiento dentro de la organización.
Conclusión	En base a lo que se observó no existe un medio aplicado en todas las agencias que permita conocer las opiniones de sus clientes y se ha visto muy necesario debido a que aporta a mejorar el desempeño de la entidad.
Recomendación	Establecer espacios que permitan conocer la opinión de los clientes y de acuerdo a ello establecido acciones de mejora en la atención para no tener inconveniente en la Institución.

INFORME FINAL

Diagrama 9. Informe final

INFORME DE AUDITORÍA

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria

DIRECCIÓN: Salcedo

NATURALEZA DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERIODO: 1 enero al 31 de diciembre 2012

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRACIÓN SOLIDARIA
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

RI

Redacción del Informe

FJP

Formación Juicio Profesional

Elaborado por: Mérida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

REDACCIÓN DEL INFORME

Ing. Carlos Panda

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA”.**

PRESENTE;

Al realizar la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración solidaria con el objetivo de evaluar el desempeño institucional durante el periodo: 1 Enero al 31 de Diciembre de 2012.

El examen de Auditoría de Gestión se realizó de acuerdo a las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA, se incluyó las técnicas y procedimientos que se considera necesariamente se evaluó de la Gestión según parámetros aplicados en el proceso administrativo eficiente.

El informe contiene un juicio profesional y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa dentro de la entidad, dichas recomendaciones han sido aceptadas por las autoridades con quienes se desarrolló esta investigación.

Reitero el compromiso de asesorar a la entidad para contribuir a su desarrollo.

Dejo una constancia de nuestro agradecimiento por la total colaboración que se recibió durante todo el proceso de la Investigación.

.....
Ing. Carlos Pandi
GERENTE GENERAL

.....
Mélida Caysabanda
AUDITORA .CONFY.

Elaborado por: Mélida Caysabanda

Fecha: 10/04/2014

Revisado por: FH / MB

Fecha: 20/04/2014

FORMACIÓN DE JUICIO PROFESIONAL

Conclusiones y Recomendaciones de Auditoría

Durante la ejecución de la investigación se halló deficiencias dentro de la Gestión administrativa de la Cooperativa, estas insuficiencias se pueden corregir a través de la aplicación de algunas recomendaciones emitidas a las áreas afectadas dentro de la entidad.

1.- No se han detectado las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Conclusión: Debido a la inexperiencia en la gestión administrativa de la Institución se ha detectado que la falta de este análisis impide establecerse objetivos que permitan el desarrollo conjunto del aspecto económico y administrativo de la entidad.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General

Debe elaborar la matriz FODA que contenga los factores clave de la Cooperativa para que con esto, la Institución se pueda anticipar a las amenazas futuras que impidan el logro de sus objetivos, tomando medidas que eviten y minimicen su impacto en el desarrollo de la Cooperativa.

2.- El personal integrante de la cooperativa no conoce la misión, visión, y valores institucionales.

Conclusión: El personal que laboran en la entidad no conoce la razón de ser y lo que desea alcanzar la Cooperativa como una Institución Financiera.

Recomendación

Al jefe de Talento Humano

Se debe realizar charlas que ayuden a mejorar la cultura general de los empleados, para evitar posible fraudes y lograr un sentido de pertenecía de los empleados así la Institución y así la Institución saldrá adelante

3.-No se efectúa seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar deficiencias.

Conclusión

A través de la Investigación se ha encontrado que la institución no realiza un seguimiento de recomendaciones otorgados por asesores externos.

Recomendación

Al Jefe de Talento Humano

Se debe realizar charlas que ayuden a mejorar la cultura general de los empleados, para evitar posible fraudes y lograr un sentido de pertenencia de los empleados hacia la institución

5.-No se efectúan seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones que permitan superar diferencias.

Conclusión: A través de la investigación se ha encontrado que la institución no realiza un seguimiento de recomendaciones otorgados por asesores externos.

Recomendación

Al Consejo de Vigilancia

Verificar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en las indagaciones anteriores para mejorar la administración y el desempeño institucional.

6.- No existe organigrama actualizado

Conclusión: Los organigramas actualmente se encuentra a modo de prueba debido a que el existente no detalla en su totalidad la estructura y conformación de la Cooperativa, es así que no se puede afirmar la respuesta proporcionada ya que no se ha establecido aun si será modificada o no.

Recomendación

Al Gerente General

Elaborar un organigrama estructural, funcional y de personal que orienten a los empleados hacia la relación y complejidades estructurales, y así proporcione una imagen gráficas del aspecto íntegro de actividades y servicio de la organización.

7.- No se establece la posibilidad ocurrencia de riesgos dentro de la cooperativa

Conclusión

En base a datos obtenidos se ha señalado que la entidad no se plantea acciones frente a posibles riesgos debido a que omiten cuales podrían darse en realidad y se apegan al control limitado existente actualmente.

Recomendación

Al consejo de Vigilancia

Capacitarse en cuanto a prevención de riesgos que son propios de las actividades a las que realiza como institución financiera y aplicable para evitar riesgos que afecten en gran medida a la Cooperativa.

8.- Inexistencia de un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa.

Conclusión: La Cooperativa posee pocos años de estar a disposición de la población pero durante ese tiempo no se ha aplicado estrategias de marketing que le permitan darse a conocer en otros sectores y extenderse como se establece en sus metas.

Recomendación

Al Gerente General

Tomar en cuenta estrategias de marketing y aplicar los más efectivos para que permitan a la Cooperativa darse a conocer en otros sectores y así se aporta positivamente al desarrollo institucional.

9.- Carencia de Políticas para la concesión y recuperación de un Crédito

Conclusión: La concesión y recuperación de Crédito tiene distintos procedimientos de acuerdo la situación que presente el solicitante por lo que se señala oportuna el manejo de los flujos gramas.

Recomendación:

Al Jefe de Crédito

Diseñar el respectivo flujo gramas como un medio de apoyo para cumplir con los procesos a aplicar en cada actividad que realiza la Institución

10.- No se aplica indicadores de gestión

Conclusión: La entidad se ha limitado en realizar controles básicos en el aspecto económico y financiero pero no se ha dado la importancia necesaria al ámbito administrativo

Recomendación

Adquirir conocimientos en el aspecto administrativo y aplicar indicadores de gestión que les permita evaluar su desempeño y tomar las acciones correctivas necesarias que aporten a su desarrollo.

11.- No existe en el personal una orientación en cuanto a la satisfacción del cliente

Conclusión: Los empleados de área de atención al cliente no practican buenas relaciones humanas y por lo mismo no aportan en la fidelización de los clientes y la atracción de nuevos clientes.

Recomendaciones

Al Jefe de Talento Humano

Establecer capacitaciones que permitan explotar las buenas prácticas en cuanto se refiere a las relaciones humanas y a fijar métodos que permitan fidelizar a los clientes.

12.- Las auditorías no impulsan constantemente un comportamiento basada en valores humanos, éticos y morales hacia sus dependientes.

Conclusiones: Los empleados que laboran e esta institución solo practican valores inculcados en sus hogares más no institucional que establece la Cooperativa.

Recomendación: Aportar con actividades que permita a los empleados practicar los valores institucionales establecidos por la Institución

13.- Las condiciones del área de archivos son inadecuadas

Conclusión: El área de archivos demuestra una mala gestión pues en caso de inconvenientes con los archivos magnéticos será difícil contar con información física de respaldos.

Recomendación

Al Gerente General

Reincorporar y adecuar áreas exclusivamente para los archivos físicos que posee la institución ya que su información a contener es un medio de respaldo de sus actividades.

14.- Se omiten las opiniones que expresan los clientes de la institución en cuanto a la atención que reciben.

Conclusión: En base a lo observado no existe un medio aplicado en todas las agencias que permitan conocer la opinión de sus clientes y se ha visto muy necesario debido a que aportan a mejorar el desempeño de la entidad.

Recomendación

Al Jefe de Talento Humano

Establecer áreas que permitan conocer la opinión de los clientes y de acuerdo a ellas establecer acciones de mejorar en la atención que ellos.

CONCLUSIONES

La Auditoría de gestión es la verificación del grado de eficiencia de los procesos correspondiente a las actividades económica, en que la entidad y sus empleados hayan cumplido adecuadamente las funciones encomendadas a ellos basándose en los objetivos para cumplir del mismo.

Y así evalúa las actividades propias que el ente realiza, su control y uso de los recursos, a medida que se comprueba las observaciones de las disposiciones pertinentes para verificar su legítima utilización y contribuir a la mejora de las actividades que superen las dificultades presentadas.

Que permitirán determinar la situación actual de la institución dando a conocer con certeza los resultados obtenidos durante el ejercicio económico y de haber errores tomar las mejores decisiones y corrigiendo en el momento oportuno y adecuado.

Es un medio de evaluación aplicable a todas a todas las entidades con el fin de evaluar el proceso administrativo y detectar las irregularidades para aplicar acciones correctivas de forma oportuna.

El Informe Final obtenido con la Auditoría Gestión que permitirá supervisar el cumplimiento de los procesos que deben seguir para realizar las actividades propias de la institución examinar.

RECOMENDACIONES

Utilizar la Auditoría de Gestión como una herramienta primordial que permite tener un control adecuado del cumplimiento de los procesos establecidos para cada actividad que realice la Institución.

Utilizar el informe final emitido para la mejora de las actividades que se desarrolla dentro de la entidad, para superar las dificultades o irregularidad propias de la Institución.

Aplicar las recomendaciones proporcionadas al fin de la Auditoría de Gestión, para mejorar la situación actual en la que se encuentra y realizar los cambios necesarios de forma oportuna.

Utilizar como medio de evaluación principal la Auditoría de Gestión para valorar el proceso de administrativo que posee la entidad para manifestar acciones correctivas a favor de la entidad.

Priorizar la evaluación de proceso administrativo y el Control Interno a través de la Auditoría de Gestión, con el fin de mejorar la dirección de la Institución.

Realizar una Auditoría por parte de la superintendencia de economía popular y solidaria para el beneficio de la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Cepeda, G. (1997). Auditoría y Control Interno (Primera ed.). México: McGran-Hill.
- Designs, M. (2013). Tu Guía Contable. Recuperado el 2014, de Tu Guía Contable:
<http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>
- Esparza, F. (2010). Auditoría de Gestión. Guiaranda, Bolívar, Ecuador.
- Estupiñan, R. (2006). Control Interno. Bogota, ECOE, Colombia.
- Garzón, H. (2007). Control Interno.
- Guerra, A. L. (2005). Sociedad de cooperativa (Vol. Cuarta). México: ISBN -970660706-1.
- Luna, A. (2012). Sociedad de cooperarivas. México, ISBN-970-709-660-706-1., México.
- Pedro, Z. (2011). Control Interno. Bogotá, Colombia, Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1. SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA

ENTREVISTA

OBJETIVOS: Analizar la gestión con relación a los Créditos y todos aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para conocer los procesos que debe seguir:

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué servicios ofrece la cooperativa?

.....

2.- ¿Qué tipo de inversiones ofrece la Cooperativa?

.....

3.- ¿Qué tasas de interés maneja la Cooperativa?

.....

4. ¿Qué tipos de préstamos otorgan?

.....

5. ¿Cuáles son los requisitos para las aperturas de cuenta y otorgar los préstamos?

.....

6.- ¿Existe un reglamento para otorgar Créditos?

.....

7.- ¿Cómo aseguran que el Crédito a otorgar se recuperan en el tiempo establecido?

.....

8.- ¿realizan las inspecciones antes de otorgar el Crédito?

.....

9.- ¿Qué tipos de inspecciones realizan?

.....

10.- ¿El transporte que usan los asistentes de Crédito para las visitas son adecuados?

.....

ANEXO 2. GESTIÓN DE LA COOPERATIVA

ENTREVISTA

OBJETIVOS: Adquirir información de la gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de su aplicación en cada una de las agencias:

CUESTIONARIO

1.- ¿Cuál es el personal encargado de la gestión de la Cooperativa?

.....

2.- ¿Cuáles son los objetivos, políticas y estrategias que se han definido en la Cooperativa?

.....

3.- ¿Cuáles son las políticas de desempeño institucional?

.....

4. ¿Cuál es la planificación de las actividades a cumplir dentro de la Cooperativa?

.....

5. ¿Cuál es el proceso administrativo que maneja la Cooperativa?

.....

6.- ¿La Cooperativa tiene diseñado sus respectivos organigramas?

.....

7.- ¿La Cooperativa posee material físico de las políticas y procesos que maneja?

.....

8.- ¿A qué periodo la Cooperativa se plantea metas y en qué porcentaje las cumple de manera anual?

.....

9.- ¿Luego de analizar los porcentajes de las metas planteadas cuáles son las estrategias para mejorar su rendimiento?

.....

10.- ¿Qué acciones realizan para el control de las actividades de la Cooperativa?

.....

ANEXO 3. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS

OBJETIVOS: Adquirir información de la gestión de la Cooperativa para determinar el nivel de aplicación de cada una de las agencias.

CUESTIONARIO

1.- ¿El área de la Cooperativa es adecuado?

SI:.....

NO:.....

2.- ¿La Cooperativa ha aportado de alguna manera en el mejoramiento de sus conocimientos del área en que labora?

SI:.....

NO:.....

3.- ¿Recibe capacitaciones para reforzar sus conocimientos?

SI:.....

NO:.....

4. ¿Conoce usted la misión, visión y valores institucionales?

SI:.....

NO:.....

5. ¿Cómo es el ambiente de trabajo?

Excelente:..... Bueno:..... Malo:..... Regular:.....

6.- ¿La institución le proporciona incentivos laborales?

SI:.....

NO:.....

7.- ¿Supervisan las actividades que desarrollan?

SI:.....

NO:.....

8.- ¿Se paga puntualmente sus remuneraciones bajo normativa legal?

SI:.....

NO:.....

9.- ¿Tienen un control de asistencia en la Cooperativa?

SI:.....

NO:.....

10.- ¿Desde su contratación ha sido removido de cargo o puesto?

SI:.....

NO:.....

ANEXO 4. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES

OBJETIVOS: Recopilar la opinión de los clientes sobre todo aquellos servicios que ofrece la Cooperativa para analizar el funcionamiento del área de servicio al cliente y evaluar el cumplimiento de los valores institucionales de la misma:

CUESTIONARIO

1.- ¿Usted confía en la Cooperativa?

SI:.....

NO:.....

2.- La atención de la Cooperativa es:

Excelente:.....

Bueno:.....

Regular:.....

Malo:.....

3.- El horario que brinda la Cooperativa es:

Excelente:.....

Bueno:.....

Malo:.....

4. ¿Por qué accedió a esta cooperativa?

Por necesidad:.....

Porque es mejor que las otras:.....

Porque da muchas facilidades:.....

Por recomendaciones:.....

5. ¿Cómo considera usted las instalaciones de la Cooperativa?

Excelente:.....

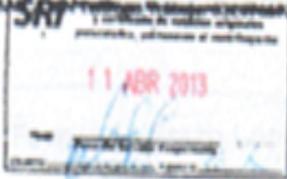
Bueno:.....

Malo:.....

ANEXO 5. ENTREVISTAS DE LAS OFICINAS



ANEXO 7. DOCUMENTO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA." (RUC)

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		
SOCIEDADES		
NUMERO RUC:	0581718878001.	
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA	
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS.		
<hr/>		
No. ESTABLECIMIENTO:	001	ESTADO ABIERTO MATRIZ
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. INICIO ACT. 00/00/2008
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. CIERRE:
		FEC. RENICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
<hr/>		
Provincia: COTOPAXI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL, Calle: 24 DE MAYO Número: 12 Intersección: ANA PAÑEDIS Referencia: FRENTE AL COMERCIAL FLOREÑA Telefono Trabajo: 032727180 Celular: 0999937130		
<hr/>		
No. ESTABLECIMIENTO:	002	ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. INICIO ACT. 01/02/2018
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. CIERRE:
		FEC. RENICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
<hr/>		
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: 97 45 Intersección: AV. 12 DE NOVIEMBRE Referencia: FRENTE A LA COOPERATIVA ACCION TUNGURAHUA Telefono Trabajo: 032428412 Celular: 099937130 Email: dranguanarlon@hotmail.com		
<hr/>		
No. ESTABLECIMIENTO:	003	ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. INICIO ACT. 28/07/2011
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. CIERRE:
		FEC. RENICIO:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
<hr/>		
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE BILLAGUAY Parroquia: BILLAGUAY Calle: MONTALVO Número: 48030 Intersección: URUÑA Referencia: FRENTE AL MERCADO SAN FRANCISCO Telefono Trabajo: Celular: 0942651848		
<hr/>		
		
<hr/>		<hr/>
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

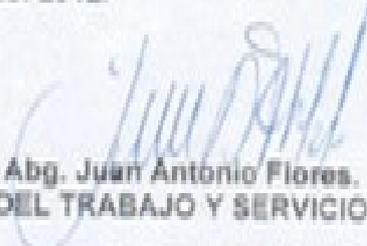
ANEXO 8. DOCUMENTO LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.”


Ministerio de Relaciones Laborales

Ambato - Ecuador
• 5 de Junio y Cevallos
032-421812

**Art. 4.- REGÍSTRESE.
COMUNIQUESE**

Ambato, 03 de Febrero del 2012.


Abg. Juan Antonio Flores.
DIRECTOR REGIONAL DEL TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y SERVICIO PÚBLICO DE AMBATO.-
Ambato, a los tres días del mes de febrero del dos mil doce.- **CERTIFICO:** Que el Reglamento Interno de Trabajo de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRACION SOLIDARIA LTDA.**, ubicado en la calle 24 de Mayo # 12 y Ana Paredes, Parroquia San Miguel, Cantón Saicedo, provincia de Cotopaxi, fue presentado, aprobado mediante Acuerdo N° 057-2012-DRTSA, de esta fecha, sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a **J: INTERMEDIACION FINANCIERA: J6519; OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA. 067-012.**


Abg. Fernando Erazo López
SECRETARIO

