



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo la Obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., EN EL CANTÓN  
LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, PARA EL PERIODO  
ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2014.**

**AUTORA:**

**ESPÍN PRUNA JESSENIA MARICELA**

**AMBATO-ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Jessenia Marisela Espín Pruna, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo

**DIRECTORA**

---

Ing. Letty Karina Elizalde Marín

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo; Espin Pruna Jessenia Marisela, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referentes.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de Junio 2016

Jessenia Marisela Espin Pruna

CI: 0503630899

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de graduación a Dios, que con su infinita gracia, me concedió la vida y el tiempo para alcanzar mi meta y darme aliento para continuar por su camino y fuerzas para lograrlo un sueño en mi corazón. A mi Madre María Fabiola, por su apoyo, amor y comprensión en esta faena tan larga, gracias a Dios por tenerla a mi lado para protegerme y guiarme por este sendero, entregando me su apoyo incondicional en todos los momentos vividos a lo largo de mi Carrera.

Jessenia Marisela

## **AGRADECIMIENTO**

**Mis compañeros** Gracias a todos aquellos que influenciaron mis pasos de Universidad y acciones; por sus consejos, ayuda y compañía.

**Mis catedráticos** Por haber contribuido a mi formación personal y profesional, por su apoyo para poder desarrollar este trabajo de graduación.

**A la Politécnica** Gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por darme el privilegio de haber estudiado en tus aulas y pertenecer a tan selecto grupo de profesionales. Buscaré siempre mantener tu nombre en alto en dónde sea que me encuentre.

Jessenia Marisela

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo .....	xii
Summary.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema .....	3
1.2 OBJETIVOS .....	4
1.2.1 General General.....	4
1.2.2 Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 AUDITORÍA .....	6
2.1.1 Definición .....	6
2.1.2 Importancia de la Auditoría:.....	6
2.1.3 Objetivos de la Auditoría:.....	7
2.1.4 Características de la Auditoría:.....	7
2.1.5 Finalidad de la Auditoría: .....	8
2.1.6 Clasificación de la Auditoría: .....	9
2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	10
2.2.1 Definición .....	10
2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión:.....	11

2.2.3	Objetivos De La Auditoría De Gestión: .....	11
2.2.4	Finalidad de la auditoría de gestión: .....	12
2.2.5	Metodología de la auditoría de gestión:.....	13
2.3	CONTROL INTERNO.....	20
2.3.1	Definición .....	20
2.3.2	Importancia del control interno: .....	21
2.3.3	Objetivos del control interno: .....	21
2.3.4	Finalidad del control interno: .....	22
2.3.5	Componentes del control interno:.....	23
2.4	NORMAS DEL CONTROL INERNO: .....	25
2.4.1	Normas generales del control interno .....	25
2.4.2	Normas del control interno para el área de recursos humanos.....	27
2.4.3	Normas de control interno para el área de inversiones en proyectos y programas .....	27
2.5	NORMAS PERSONALES.....	28
2.5.1	Entrenamiento técnico y capacidad profesional .....	28
2.5.2	Independencia .....	28
2.5.3	Cuidado y diligencia profesional .....	29
2.5.4	Normas relativas a la ejecución del trabajo .....	29
2.5.5	Planeación y supervisión .....	29
2.5.6	Estudio y evaluación del control interno .....	30
2.5.7	Obtención de evidencia suficiente y competente.....	30
2.6	NORMAS RELATIVAS A LA RENDICIÓN DE INFORMES .....	31
2.6.1	Presentación conforme a los principios .....	31
2.6.2	Uniformidad en la aplicación de los principios .....	31
2.6.3	Razonabilidad en las revelaciones .....	32
	<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>33</b>
3.1	IDEA A DEFENDER .....	33
3.2	VARIABLES.....	33
3.2.1	Variable Dependiente. ....	33
3.2.2	Variable Independiente.....	33
3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
3.4	TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35

3.5.1	Universo.....	35
3.5.2	Población: .....	35
3.5.3	Muestra: .....	35
CAPÍTULO IV. DESARROLLO DEL TEMA .....		37
4.1	NOMBRE DE LA EMPRESA .....	37
4.2	ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	37
4.3	RESEÑA HISTÓRICA .....	37
4.4	MISIÓN .....	37
4.5	VISIÓN.....	38
4.6	METAS.....	38
4.7	OBJETIVOS .....	38
4.8	VALORES CORPORATIVOS .....	38
4.9	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	40
4.10	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
4.10.1	Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”.....	41
4.10.2	Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”.....	52
4.10.3	Entrevista dirigida al gerente y representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” .....	65
4.11	COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	67
4.12	CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO.....	68
4.13	RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE CAMPO .....	69
4.14	AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” MATRIZ LATACUNGA PARA EL PERÍODO ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 ....	69
4.14.1	Objetivos de la propuesta.....	70
4.14.2	Justificación .....	70
4.14.3	Descripción de la propuesta.....	71
4.15	INFORME DE AUDITORIA.....	171
CONCLUSIONES:.....		176
RECOMENDACIONES:.....		177
BIBLIOGRAFIA: .....		178
ANEXOS: .....		179



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Simbología para el cálculo de muestra.....	35
Figura 2: Cálculo del tamaño de la muestra .....	36
Figura 3: Tabla segmentación de la muestra .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Método y técnicas de la investigación.....	34
Tabla 2: Objetivos de la Cooperativa .....	41
Tabla 3: Ambiente de trabajo en la Cooperativa .....	42
Tabla 4: Funciones que desempeña el personal de la Cooperativa.....	43
Tabla 5: Accesibilidad del Directivo de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” ...	44
Tabla 6: Cursos de capacitación en la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” .....	45
Tabla 7: Importancia de los cursos de capacitación en la Cooperativa .....	46
Tabla 8: Información y recursos necesarios para desempeñar sus funciones.....	47
Tabla 9: Nivel de instrucción académica del personal de la Cooperativa .....	48
Tabla 10: La Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” cuenta con fondos destinados para problemas .....	49
Tabla 11: Destino de los créditos.....	50
Tabla 12: Actividades de reciclaje.....	51
Tabla 13: Misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” .....	52
Tabla 14: Adecuado funcionamiento de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” ...	53
Tabla 15: Conocimiento de los servicios que ofrece la Cooperativa.....	54
Tabla 16: Servicios de inversión que ofrece la Cooperativa .....	55
Tabla 17: Trabajo que desempeña el Gerente y Representante Legal de la Cooperativa .....	56
Tabla 18: Nivel de eficiencia y eficacia del trabajo que desempeñan los funcionarios	57
Tabla 19: Atención a los clientes.....	58
Tabla 20: Asesoramiento a los clientes.....	59
Tabla 21: Control del personal.....	60

Tabla 22: Capacitación del personal .....	61
Tabla 23: Cumplimiento de las tasas de interés.....	62
Tabla 24: Existencia de atención especial .....	63
Tabla 25: Publicidad ofensiva.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Metodología de la Auditoría de Gestión.....	13
Gráfico 2: Organigrama Estructural .....	40
Gráfico 3: Objetivos de la Cooperativa .....	41
Gráfico 4: Ambiente de trabajo en la Cooperativa .....	42
Gráfico 5: Funciones que desempeña el personal de la Cooperativa .....	43
Gráfico 6: Accesibilidad del Directivo de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”.....	44
Gráfico 7: Cursos de capacitación en la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” .....	45
Gráfico 8: Importancia de los cursos de capacitación en la Cooperativa .....	46
Gráfico 9: Información y recursos necesarios para desempeñar sus funciones.....	47
Gráfico 10: Nivel de instrucción académica del personal de la Cooperativa .....	48
Gráfico 11: La Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” cuenta con fondos destinados para problema .....	49
Gráfico 12: Destino de los créditos.....	50
Gráfico 13: Actividades de reciclaje.....	51
Gráfico 14: Misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” .....	52
Gráfico 15: Adecuado funcionamiento de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” .....	53
Gráfico 16: Conocimiento de los servicios que ofrece la Cooperativa.....	54
Gráfico 17: Servicios de inversión que ofrece la Cooperativa .....	55
Gráfico 18: Trabajo que desempeña el Gerente y Representante Legal de la Cooperativa.....	56
Gráfico 19: Nivel de eficiencia y eficacia del trabajo que desempeñan los funcionarios .....	57
Gráfico 20: Atención a los clientes.....	58
Gráfico 21: Asesoramiento a los clientes .....	59
Gráfico 22: Control del personal .....	60

Gráfico 23: Capacitación del personal.....	61
Gráfico 24: Cumplimiento de las tasas de interés.....	62
Gráfico 25: Existencia de atención especial .....	63
Gráfico 26: Publicidad ofensiva .....	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Encuesta dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Union Mercedaria Ltda.” agencia Latacunga.....	179
Anexo No. 2: Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Union Mercedaria Ltda.” sucursal Latacunga .....	181
Anexo No. 3 Guía de entrevista dirigida al jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Union Mercedaria Ltda.” sucursal Latacunga .....	183

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación tiene como objetivo la elaboración de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, para el periodo económico del 1 de enero al 31 de diciembre 2014, con la finalidad de dar a conocer el grado de cumplimiento de lo planificado frente a las actividades ejecutadas y si éstas fueron efectuadas de forma eficiente, efectiva, económica, ecológica y ética.

La aplicación y análisis de los instrumentos de investigación tales como la encuesta, entrevista y los cuestionarios de Control Interno (COSO) nos permitió determinar las diferentes actividades que realizan los empleados y la calidad con que estos efectúan sus labores y si los recursos de la entidad son empleados adecuadamente. Una vez realizado el examen se determinó que existen falencias en cuanto al cumplimiento de las políticas y metas establecidas, el tiempo de trabajo de los funcionarios de la cooperativa no es empleado adecuadamente, y existe poco interés en el desarrollo de las actividades laborales. Se recomienda que se lleve a cabo este tipo de Auditoría ya que proporciona a la entidad un instrumento de medición de los resultados reales obtenidos; además permite a la alta dirección tomar decisiones con respecto a las falencias existentes a fin de corregir y evitar las mismas y lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en la entidad.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoría de Gestión, Control Interno, COSO, Indicadores de Gestión.

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

The present research has the aim the elaboration of a Management Audit to the cooperative of savings and credit “Unión Mercedaría Ltda.” In the Latacunga canton, Cotopaxi province; for the economic period from January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup> 2014, in order to make known the degree of compliance of the planning, in front of the activities implemented, and if these were executed in an efficient, effective, economic, ecological and ethical way. The application and analysis of the research tools, such as the survey, the interview, and the questionnaires of Internal Control (COSO), which allow us determine the different activities that realize the employments and the quality with which they perform their duties and the resources of the entity are used properly. Once, It realized the test, it was determined that exist failures with regard to compliance of political and established goals and the working time of the officials of the cooperative is not adequately used, and there is low interest in the developing of the labor activities. It was recommended to carry out this kind of Audit, since, it provides to the entity a measuring instrument of the real results obtained; besides allow to the high direction takes decisions with respect to the existing flaws, in order to correct and prevent the same, and achieve the greater efficiency, effectiveness and the entity economy.

Key Words: Management Audit, Internal Control, COSO, Management Indicators.

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión en el mundo aunque no tan desarrollada como la Financiera, es igual o de mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. En Ecuador ha tomado gran importancia ya que para la actualidad y para un futuro próximo es necesario poseer una empresa eficiente, y para encaminarse a ella se determina como necesario e imperioso que se emprenda la aplicación de la Auditoría de Gestión como un medio fundamental para evaluar la Gestión y de esta forma combatir la corrupción Administrativa.

La Auditoría de Gestión ha permitido abarcar el crecimiento constante de problemas cada vez más complejos ya que motivado por las exigencias sociales y de la tecnología pasa a ser un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y estratégicos que a este nivel se presenta generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

En el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes técnicas: la encuesta aplicada a los 6 funcionarios de la entidad y a una muestra de 120 socios y la entrevista dirigida al Gerente de la Matriz; siendo estos los instrumentos de medición y evaluación; se aplicó la estadística descriptiva ya que la información obtenida mediante las encuestas fue tabulada y se encuentra representada en gráficos estadísticos, y la aplicación de indicadores de gestión. Obteniendo así información específica y global de la entidad.

El presente trabajo investigativo está conformado de cuatro capítulos, iniciando con el CAPÍTULO I, en el cual consta todos los antecedentes del problema a investigar ,CAPÍTULO II, en el cual consta todos los fundamentos teóricos relacionados y referentes al tema del trabajo de titulación que es la Auditoría de Gestión, iniciando con aspectos importantes de la Gestión Administrativa y Financiera, Control Interno, Auditoría desde sus inicios hasta la actualidad, definiciones básicas, objetivos,

importancia, finalidad, metodología e indicadores de gestión; información que será de vital importancia para el desarrollo de la práctica de la Auditoría.

En el CAPÍTULO III se presenta el diagnóstico sobre la situación de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”, iniciando con una breve caracterización de la misma, la aplicación de encuestas y entrevistas; así como el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la gráfica de la operalización de las variables, permitiéndonos de esta manera dar respuesta a las preguntas científicas con las respectivas conclusiones.

El CAPÍTULO IV contiene la ejecución de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga, el cuál parte de la realización del archivo de planificación en donde consta la conformación de la firma auditora, la carta compromiso, el Contrato de Auditoría, la propuesta de servicios, las siglas y marcas a utilizar y los funcionarios con quienes se va a coordinar el trabajo.

Posteriormente contiene el archivo permanente el cuál consta de todos los aspectos importantes de la entidad a auditar tales como: reseña histórica, misión, visión, principios corporativos, servicios que oferta. Y el archivo corriente donde se presenta el programa de auditoría, el análisis FODA, el análisis en sí de la entidad mediante el empleo de cuestionarios de control interno dirigido a los funcionarios, a fin de determinar si existen falencias en el accionar de la misma, la elaboración de matrices de ponderación y determinación del riesgo de control y grado de confianza del sistema de control interno, la aplicación de los indicadores para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad. Una vez aplicado los respectivos análisis se elabora la hoja de puntos de control interno en base a la información obtenida, de modo que sirva de sustento y evidencia para la opinión emitida en el Informe de Auditoría.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Constituyéndose en el instrumento de mayor importancia para todas las actividades de las empresas y para el desarrollo de las mismas en toda clase social, la Auditoría de Gestión es considerada como “el pilar del éxito o fracaso” de las empresas por esta razón se ha considerado necesario realizar el siguiente tema investigativo.

El logro de la competitividad de la institución debe ser referido al correspondiente plan, en el cual fija la visión, misión, objetivos y estrategias corporativas vayan de la mano con el apoyo eficaz y eficiente del personal de la Cooperativa; la Cooperativa en sus 17 años, no cuenta con logros alcanzados que se vean reflejados por el esfuerzo y trabajo en equipo del personal y la administración.

La falta de la aplicación de una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga, ha impedido medir y evaluar el nivel de economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética en el cumplimiento de las políticas, objetivos y normas institucionales en beneficio organizacional.

### 1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., permitirá determinar el grado de cumplimiento de los procesos administrativos en el periodo 2014?

### 1.1.2 Delimitación del Problema

- **Campo:** Viabilidad Económica para la Cooperativa.
- **Área:** Auditoría
- **Aspecto:** Auditoría de Gestión



- **Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda., ubicada en la ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi, calle Juan Abel Echeverría 7-25 entre Quijano y Ordoñez y Sánchez de Orellana.
- **Temporal:** La presente investigación dará inicio en el periodo económico del 1 de enero al 31 de diciembre 2014.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 General General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, para el periodo económico del 1 de enero al 31 de Diciembre 2014., para evaluar el nivel de eficacia y eficiencia de las operaciones.

### 1.2.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con la Auditoría de Gestión, y los instrumentos adecuados como los indicadores cuantitativos y cualitativos, los mismos que provean información adecuada y útil para la obtención de resultados relevantes.
- Analizar la gestión actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga, mediante la aplicación apropiada de técnicas instrumentos de control interno, que permita la identificación de resultados elevantes de su desempeño, para la facilitación en la toma de decisiones.
- Emitir el informe que contenga la opinión de juicio razonable sobre la información auditada con las debidas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones, orientada al mejoramiento de la eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA” agencia Latacunga.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La aplicación de una Auditoría de Gestión constituye una herramienta valiosa ya que al ser este un examen permite evaluar si los recursos asignados (humanos, financieros, técnicos, etc.), están siendo administrados con la eficiencia, efectividad y economía que se ha programado en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA”, y esto se lo puede determinar a través de la aplicación de los elementos de la auditoría de gestión los mismos que analizan la eficacia, eficiencia, economía, cumplimiento, ética, equidad, calidad e impacto.

El presente trabajo investigativo parte de una variable, la que permita medir el grado de desempeño de los funcionarios frente al cumplimiento y consecución de objetivos y metas trazados por la entidad en términos de eficiencia, eficacia y economía.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 AUDITORÍA**

#### **2.1.1 Definición**

La auditoría es el examen profesional, objetivo e independiente de las operaciones financieras y administrativas que se realiza con posterioridad a su ejecución en las actividades públicas o privadas y cuyo producto final es la emisión del informe. Como así lo señalan:

Los autores (James, 1996) expresan que una 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”.

(H, 2008) menciona que la auditoría es “Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico”.

La investigadora conceptualiza a la auditoría como el procedimiento sistematizado y objetivo que analiza, examina y evalúa las evidencias encontradas con posterioridad a la ejecución de la actividad económica que realiza una entidad u organismo, emite un informe con las debidas recomendaciones que se deben llevar a cabo, lo que permite ayudar en la toma de decisiones de a la alta gerencia.

#### **2.1.2 Importancia de la Auditoría:**

La aplicación de una auditoría es importante porque permite conocer la verdadera situación tanto económica como administrativa de la entidad, y ayuda a la alta dirección en la toma de decisiones que permita promover una economía eficiente y eficaz en toda la entidad. Como así lo señala:

(Emilio, 2005) Menciona que “La auditoria en los negocios es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoria que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa”.

La investigadora manifiesta que una auditoria es importante porque permite evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución; contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

### **2.1.3 Objetivos de la Auditoría:**

El objetivo fundamental de la auditoría es verificar que las cifras contabilizadas como existencias corresponden con la realidad, habiendo seguido un sistema de valoración y registro uniforme. Concretamente, el trabajo del auditor se orientara a verificar y comprobar la veracidad de los registros contables. Como así lo dice:

(SUAREZ, 1990) Manifiesta que el objetivo de la auditoria consiste en “Apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas”.

La tesista considera que el objetivo fundamental que tiene la auditoria es verificar y comprobar los movimientos de las cuentas y de todo tipo de actividades que se ha realizado en la organización, de modo que se conozca si se encuentra desarrollando de una manera organizada y que cumpla con los reglamentos y normas emitidas por la entidad.

### **2.1.4 Características de la Auditoría:**

La auditoría se caracteriza por realizar o efectuar un análisis claro y justo sin ningún tipo de influencias, que pudiesen de alguna manera afectar la opinión emitida en el informe de auditoría.

(Emilio H. F., 2005) Señala que las características principales de la auditoría son:

**1. Es objetiva:** significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas.

**2. Es sistemática y profesional:** la auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales concedores del ramo que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y al Código de Ética Profesional del Contador Público.

En base a lo expuesto anteriormente la investigadora señala que se la auditoría se finaliza con la elaboración de un informe escrito que contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo.

#### **2.1.5 Finalidad de la Auditoría:**

La finalidad de la auditoría es evaluar sistemáticamente la información, registros contables y todas las anotaciones que la empresa presenta durante un determinado período de tiempo, para comprobar su exactitud, confiabilidad así como también la veracidad de los estados financieros.

La investigadora consideran que la finalidad primordial de la auditoría es la de realizar un examen sistemático, minucioso y objetivo de todas las operaciones financieras y administrativas que se realizan con posterioridad a la ejecución de un ejercicio contable; a fin de determinar algún tipo de anomalía, errores o fraudes en las anotaciones y registros contables.

## 2.1.6 Clasificación de la Auditoría:

### a) De acuerdo a quienes realizan el examen

- **Es externa.-** el examen no lo práctica el personal que labora en la entidad, es decir que el examen lo práctica la Contraloría o Auditores independientes.
- **Es interna.-** el examen lo práctica el equipo de auditoría de la entidad (Auditoría Interna).
- **Es gubernamental.-** cuando la practican auditores de la Contraloría General del Estado, o auditores internos del sector público o firmas privadas que realizan auditorias en el Estado con el permiso de la Contraloría.

### b) De acuerdo al área examinada o a examinar

- **La Auditoría Financiera.-** es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si estos presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).
- **La Auditoría Operacional o de Gestión.-** es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.
- **La Auditoría Especial.-** es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad, ya sea ésta financiera o administrativa, con el fin de verificar información suministrada o evaluar el desempeño.
- **Auditoría Integral.-** es un examen total a la empresa, es decir, que se evalúan los estados financieros y el desempeño o gestión de la administración.
- **Auditoría Ambiental.-** es un examen a las medidas sobre el medio ambiente contenidas en las leyes del país y si se están cumpliendo adecuadamente.
- **Auditoría Informática.-** examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución

de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.

- **Auditoría de Cumplimiento.-** se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las metas y orientaciones de la gerencia y si se cumplen las leyes, las normas aplicables a la entidad.

## **2.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **2.2.1 Definición**

La auditoría de gestión se lleva a cabo para determinar el grado de desempeño de los funcionarios de una entidad y si los recursos están siendo empleados adecuadamente, a fin de mejorar y alcanzar en forma apreciable las metas trazadas por la misma. Como así lo menciona:

(Rammiro, 2008) manifiesta que “Es el examen o evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y mejorar las actividades o materiales examinados”.

Así como también GONZÁLEZ FERNÁNDEZ Francisco Javier, en su libro **AUDITORÍA DEL MANTENIMIENTO E INDICADORES DE GESTIÓN**, (Fundación ConfeMetal; pág. 259) indica que la auditoría de gestión “Es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso”.

La investigadora considera que la auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía a través de índices, que valoran el funcionamiento de cada uno de los que forman parte de la organización, lo que permite detectar las falencias o debilidades encontradas, el logro de los objetivos previstos por la organización y como se han manejado los recursos.

### **2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión:**

Es indispensable la aplicación de la auditoría de gestión porque mediante esta los directivos de la organización pueden conocer las áreas en las cuales existen problemas y plantear medidas correctivas para solucionarlas. Como así lo manifiesta:

(Javier) Menciona que la auditoría de gestión es importante porque “Formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración”.

Las investigadoras consideran que la auditoría de gestión es importante porque puede emitir su opinión sobre los aspectos administrativos, gerencias, operativos dentro de la organización, lo que permite a la alta dirección tomar decisiones sobre si las políticas, controles operativos y acción correctiva son desarrolladas adecuadamente.

### **2.2.3 Objetivos De La Auditoría De Gestión:**

La auditoría de gestión tiene como objetivo determinar las deficiencias o anomalías y el nivel de desempeño mediante la aplicación de índices que valoran el funcionamiento de cada uno de los que forman parte de la organización. Como así lo señala:

(Javier) Señala que el objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en “Descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios”. Además la auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.



La investigadora considera que el objetivo fundamental de la auditoría de gestión es descubrir deficiencias e irregularidades dentro de la empresa o entidad, comprobar la correcta utilización de los recursos y evaluar si los objetivos y planes organizacionales se han alcanzado dentro de un período determinado.

#### **2.2.4 Finalidad de la auditoría de gestión:**

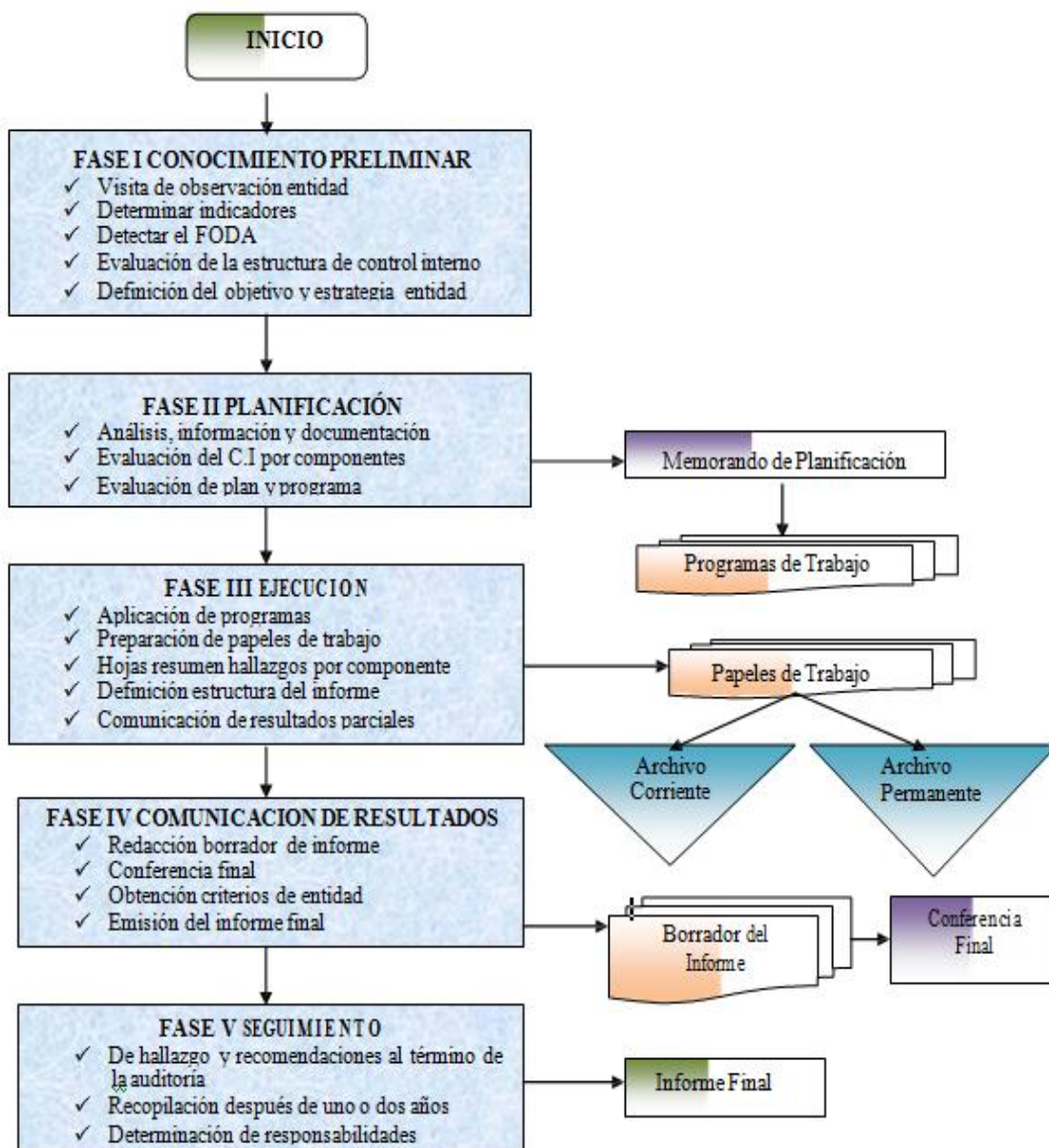
La finalidad que persigue la auditoría de gestión es contribuir con información relevante a la administración para la toma de decisiones sobre los aspectos significativos encontrados durante el examen, a fin de diseñar medidas correctivas en caso de ser necesarias.

(Michel, 2007) Manifiesta que la finalidad de la auditoría de gestión “Es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios”.

Jessenia Espin señala que la finalidad primordial de la auditoría de gestión es realizar estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización.

## 2.2.5 Metodología de la auditoría de gestión:

Gráfico 1 Metodología de la Auditoría de Gestión



FUENTE: Manual de la Contraloría General del Estado.  
AUTOR: Jessenia Estwin Pruna.

### 2.2.5.1 Conocimiento preliminar

Es indispensable que el auditor tenga un conocimiento claro y profundo del negocio en el cual va a efectuar su trabajo de auditoría; ya que mediante esto le será fácil diseñar las actividades a ejecutar.

El autor VELA, P. Manuel, (año 1991; pág. 139) indica que “El auditor deberá llegar a un conocimiento de la entidad que le permita planificar y llevar a cabo su trabajo siguiendo las normas de auditoría generalmente aceptadas”.

En base al concepto antes mencionado se diría que mediante esta etapa el auditor puede hacerse una idea clara del negocio en el cual va a laborar, permitiéndole esto familiarizarse con las con el trabajo y todas las actividades que realizan en dicha entidad, a fin de planificar los pasos a efectuar.

#### **2.2.5.2 Planeación**

Es el diseño o bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

El autor Ortiz; B.; Armando, (2005; pág.75) manifiesta que en esta fase es donde “Se estudia y analiza el funcionamiento, procesos y procedimientos de la organización y emplea para ello técnicas y herramientas de auditoría”.

Se diría entonces que en esta fase el auditor elabora todos los pasos y procedimientos que va a seguir durante el proceso de auditoría, pudiendo estos ser modificados de acuerdo con las circunstancias que se presenten en el transcurso de la ejecución del trabajo.

##### **2.2.5.2.1 Elementos de la fase de la Planificación**

- **Conocimiento y comprensión de la entidad a auditar.-** Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar.
- **Objetivos y Alcance de la auditoría.-** Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría. El alcance tiene que ver con la extensión del examen.
- **Análisis de los Riesgos y la Materialidad.-** El riesgo en auditoría representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido que la

información suministrada a él este errada por una distorsión normativa. En auditoría se conocen tres tipos de riesgo:

- El **riesgo inherente** es la posibilidad de que existan errores significativos en la información auditada.
  - El **riesgo de control** está relacionado con la posibilidad de que los controles internos imperantes no prevean o detecten fallas que se están dando en sus sistemas.
  - El **riesgo de detección** está relacionado con el trabajo del auditor, y es que éste en la utilización de los procedimientos de auditoría, no detecte errores en la información que le suministran. El **riesgo de auditoría** se encuentra así:  $RA = RI \times RC \times RD$ .
- **Elaboración de Programa de Auditoría.-** cada miembro del equipo de auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoría objeto de su examen.

Se diría entonces que en esta fase el auditor elabora todos los pasos y procedimientos que va a seguir durante el proceso de auditoría, pudiendo estos ser modificados de acuerdo con las circunstancias que se presenten en el transcurso de la ejecución del trabajo.

### 2.2.5.3 Ejecución

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis; a fin de detectar los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

El autor SEOÁNEZ; C.; Mariano, (1998; pág. 99) señala que “Consiste en primer lugar en la búsqueda y recopilación de toda la información y pruebas adecuadas para que las conclusiones reposen sobre una base sólida. En segundo lugar, en el análisis crítico y exhaustivo de esta información recopilada, verificando las situaciones de la empresa en función de los objetivos planeados, y comprobando la reglamentación”.

Las autoras manifiestan que en esta fase se aplica todos los procedimientos señalados en la etapa de la planificación a fin de obtener, recopilar y analizar toda la información necesaria para emitir una opinión.

#### 1.2.5.3.1 Elementos de la fase de ejecución

- **Las Pruebas de Auditoría.-** son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Las pruebas pueden ser de tres tipos:
  - Pruebas de control.
  - Pruebas analíticas.
  - Pruebas sustantivas.
  
- **Técnicas de Muestreo.-** se usa la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos.
- **Evidencia de Auditoría.-** es cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. La evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser suficiente, competente y pertinente.
- **Papeles de Trabajo.-** son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría. Estos archivos se dividen en: archivo permanente y archivo corriente.
- **Hallazgos.-** son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.
- **Atributos del hallazgo:**
  - **Condición:** la realidad encontrada
  - **Criterio:** cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
  - **Causa:** qué originó la diferencia encontrada.
  - **Efecto:** qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Las autoras manifiestan que en esta fase se aplica todos los procedimientos señalados en la etapa de la planificación a fin de obtener, recopilar y analizar toda la información necesaria para emitir una opinión.

### 2.2.5.3.1 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento de una organización, cuya magnitud al ser comparada con un nivel de referencia puede señalar una desviación sobre la cuál se tomarán acciones correctivas o preventivas.

El libro de la **Contraloría General del Estado** (2003; pág.93) señala que los indicadores “Son instrumentos que permiten medir, evaluar y comparar, cuantitativamente y oblicuamente las variables asociadas a las metas, en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa respecto de sus similares de otras realidades”.

El grupo de investigación manifiesta que los indicadores de gestión son los medios e instrumentos mediante los cuales se puede medir, evaluar y comparar cuantitativamente el porcentaje de las metas y objetivos alcanzados durante un determinado período de tiempo.

### 2.2.5.3.2 Clasificación de los indicadores

**Indicadores de eficiencia:** es la actitud y la capacidad con que se lleva a cabo una tarea con el mínimo gasto de tiempo o recursos. Los indicadores de eficiencia nos indican el tiempo invertido en la consecución de las tareas o trabajos realizados.

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados establecidos}}$$

**Indicadores de eficacia:** la eficacia es el logro de las características del producto que satisface las necesidades, deseos y demandas de los clientes.

$$\text{Cumplimiento de políticas} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}}$$

$$\text{Rotación del personal} = \frac{\text{Renuncias}}{\text{Total Personal}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de capacitación} = \frac{\text{Empleados Capacitados}}{\text{Total Empleados}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel Académico de los Trabajadores} = \frac{\text{Nivel de Estudios Secundarios}}{\text{Total Funcionarios}}$$

### **Indicadores Económicos.**

$$\text{Indicador capital de trabajo} = \frac{\text{Capital de trabajo}}{\text{Activo circulante}}$$

$$\text{Autofinanciamiento} = \frac{\text{Reservas de Capital}}{\text{Capital Social}}$$

$$\text{Rendimiento de Capital} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital Social}}$$

$$\text{Rendimiento de Capital Contable} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital Social}} * 100\%$$

$$\text{Movilidad de Activo Circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Activo Total}} * 100\%$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo Circulante}$$

$$\text{Grado de Obligación} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Grado de Independencia Financiera} = \frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Capital Contable}}$$

$$\text{Políticas Financieras} = \frac{\text{Obligaciones a Corto Plazo}}{\text{Obligaciones a Largo Plazo}}$$

#### **2.2.5.4 Comunicación de resultados**

Se elaborará después de cada etapa del trabajo de auditoría un comunicado en el cuál se dará a conocer las novedades encontradas durante la auditoría; ya que de esta manera se podrá determinar anticipadamente si es necesario realización de algún trabajo adicional para obtener mayor información que sustente el trabajo realizado.

### 2.2.5.5 Informe

El paso final del proceso de auditoría es la preparación del informe, en el cuál el auditor establece su opinión clara, conclusiones y recomendaciones en relación a la información examinada.

El autor SEOÁNEZ; C.; Mariano, (1198; pág. 99) menciona que el informe de auditoría “Es la fase en la que se presenta los resultados y las conclusiones obtenidas junto con las recomendaciones, observaciones y medidas correctoras adecuadas”. El informe contendrá:

- Dictamen sobre el área administrativa auditada.
- Informe sobre la estructura del control interno de la entidad.
- Conclusiones y recomendaciones resultantes de la auditoría.
- Deben detallarse en forma clara y sencilla, los hallazgos encontrados.

La postulante señala en base a lo indicado anteriormente que el informe de auditoría debe estar elaborado de forma sencilla y clara, ser constructivo y oportuno. Si en el transcurso del trabajo de auditoría surgen hechos o se encuentran algunos o algún hallazgo que a juicio del auditor es grave, se deberá hacer un informe especial, dando a conocer el hecho en forma inmediata, con el propósito de que sea corregido o enmendado a la mayor brevedad.

### 2.2.5.6 Tipos de dictamen de auditoría:

HURTADO FLORES Pablo Emilio, en su libro **CURSO ELEMENTAL DE AUDITORIA**, (Edición 1995; pág. 20) manifiesta los siguientes tipos de dictamen:

- **Dictamen en limpio o sin salvedades.-** opinión razonablemente la situación financiera.
- **Dictamen con salvedades.-** cuando sus estados financieros de su entidad presentan razonablemente la situación financiera salvo excepciones o limitaciones no significativas.



- **Dictamen adverso.-** cuando los estados financieros no presentan razonablemente la situación financiera.
- **Dictamen con abstención de emitir opinión.-** cuando el auditor no está en condiciones de dar una opinión profesional sobre los estados financieros por restricciones en la aplicación de los procedimientos de auditoría.

### **2.2.5.7 Seguimiento**

En el informe de auditoría consta las actividades que se deben llevar a cabo para corregir las falencias encontradas durante la ejecución de la auditoría, estas deben ser verificadas que se estén llevando a cabo.

VILAR, B.; José, (1999; pág. 58) señala que el seguimiento consiste en la “Verificación de las acciones correctoras resultado de las observaciones de la auditoría”.

La investigadora manifiesta que una vez emitido el informe la alta dirección se encuentra en la obligación de poner en práctica todas las recomendaciones emitidas por el auditor.

## **2.3 CONTROL INTERNO**

### **2.3.1 Definición**

El control interno es un sistema diseñado por la alta dirección de una entidad para salvaguardar y preservar los bienes de una entidad y ofrecer una seguridad razonable, garantizando que no se contraerán obligaciones sin autorización.

El autor GOROCICA, M. en su libro **EL CONTROL INTERNO**, (Edición 2004; pág. 47) manifiesta que el control interno “Es el plan de organización de todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección”.

En el informe del **(COSO) COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION**, (Cuarta Edición; parte II; pág. 14) menciona que el control interno “Es un proceso, ejecutado por la administración de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera; cumplimiento de las leyes y regularidades aplicables”.

Las investigadoras señalan que el control interno es un conjunto de procedimientos, reglamentos y actividades continuas realizadas por la dirección de la entidad, para proteger los activos de la organización y proporcionan seguridad razonable respecto a si están logrando los objetivos trazados; así como también promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos.

### **2.3.2 Importancia del control interno:**

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos.

En el trabajo de investigación según (K a r i n a , 2 0 0 2) señalan que el control interno es importante porque “Puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de los recursos. Puede ayudar a asegurar una información financiera razonable y a garantizar que la empresa cumpla con las leyes y reglamentos” Pag. 35.

Mediante este antecedente se considera importante e indispensable el diseño y la aplicación de un control interno en una organización; ya que de esta manera se podrá dar cumplimiento a todos los objetivos y metas institucionales trazadas, empleando correctamente todos los recursos económicos, administrativos y materiales con los que dispone la empresa.

### **2.3.3 Objetivos del control interno:**

El objetivo primordial del control interno es asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización. Como así lo manifiesta:

El autor CEPEDA Gustavo, en su libro de **AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**, (Colombia; pág. 9) establece los siguientes objetivos del sistema de control interno:

- “Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

En el informe del **(COSO) COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION**, (Cuarta Edición; parte II; pág. 17) mencionan que “Cada entidad fija los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos comunes a casi todas las entidades son la consecución y el mantenimiento de una reputación positiva dentro del comercio y los consumidores, proporcionando estados financieros confiables a los accionistas, y operando en cumplimiento de las leyes y regulaciones. Los objetivos se ubican dentro de tres categorías:

- Operacionales, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información Financiera, relacionada con la preparación de los estados financieros públicos confiables.
- Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables

#### **2.3.4 Finalidad del control interno:**

La finalidad primordial del control interno es ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino, empleando adecuadamente los recursos y proporcionando seguridad razonable sobre la información financiera.

En el informe del **(COSO) COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION**, (Cuarta Edición; parte II; pág. 17) señala que la finalidad del control interno es “Ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a conseguir información financiera confiable y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando la pérdida de reputación y otras consecuencias”.

Jessenia Espin considera que la finalidad del control interno es la de proporcionar asistencia o ayuda a la dirección para la toma de decisiones, ya que este proporciona información confiable sobre las actividades que se desarrollan en la entidad.

### **2.3.5 Componentes del control interno:**

El control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí, los cuales son vitales para la consecución de las metas y objetivos trazados por la organización.

En el informe del **(COSO) COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION**, (Cuarta Edición; parte II; pág. 24) indica que el control interno consta de cinco componentes que son:

- a) **Ambiente de Control.**- Tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en miras a conseguir los objetivos de la entidad.
- b) **Valoración de Riesgos.**- Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos formando una base para la

determinación de cómo deben administrarse los riesgos especiales asociados con el cambio.

- **Riesgos.-** es el proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso interactivo on going y componente crítico de control interno efectivo.
- **Identificación de riesgos.-** el desempeño de una entidad puede estar en riesgo de a causa de factores internos y externos; estos factores pueden afectar tanto los objetivos establecidos como los implícitos.
- **Análisis de riesgos.-** luego que una entidad ha identificado los riesgos globales de la entidad y los riesgos de actividad; se realiza el análisis de acuerdo al tamaño del riesgo; describiéndolos como grande, moderado o pequeño.

c) **Actividades de Control.-** Son políticas, procedimientos y acciones para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para el manejo de los riesgos

- **Tipos de Actividades de Control:** Se incluyen los controles preventivos, para detectar, manuales, computarizados y administrativos.
- **Revisiones de alto nivel:** se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos y períodos anteriores y competidores.
- **Controles físicos:** equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- **Indicadores de desempeño:** relacionan unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros.

d) **Información y Comunicación.-** Cada empresa debe capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto internos como externos. La información debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio.

- **Información.-** se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

- **Calidad de la información.-** incluye indagar si: el contenido es apropiado y la información es oportuna, actual, exacta, accesible; para tomar decisiones apropiadas para la administración.
  - **Comunicación.-** deben darse en un sistema amplio, relacionándose con las expectativas y las responsabilidades.
  - **Medios de Comunicación.-** la comunicación adopta formas tales como: manuales de políticas, memorandos, boletín de noticias, mensajes en video cinta y por transmisión oral asiendo énfasis en los aspectos de mayor relevancia.
- e) **Monitoreo.-** Implica la valoración por parte del personal apropiado del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones necesarias.

Se considera entonces que los componentes del control interno deben ser llevados a cabo correctamente, de modo que pueda ser: oportuno, claro, eficaz, objetivo, realista; a fin de detectar errores e irregularidades, brindando así una confianza razonable de que todos los recursos han sido empleados adecuadamente.

## **2.4 NORMAS DEL CONTROL INERNO:**

### **2.4.1 Normas generales del control interno**

#### **2.4.1.1 Fundamentos del control interno**

- a. **Objetivos Generales del Control Interno.-** Los objetivos de control interno se pueden diseñar tanto para las actividades de operación, financieros o de legalidad de la entidad
- b. **Ambiente de Confianza Mutua.-** Proporciona una comunicación recíproca entre los miembro de la unidad para tomar decisiones y acciones.
- c. **Indicadores de Gestión.-** Son criterios que permiten valorar y evaluar los planes, programas y proyectos de la institución en términos cualitativos y cuantitativos.
- d. **Actitud hacia el Cambio.-** La entidad deberá disponer de tácticas capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, con las posibilidades de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.

- e. Flexibilidad al Cambio.-** El sistema de información será permanentemente analizado y, de ser necesario, rediseñado cuando se detecten deficiencias en su funcionamiento.
- f. Evaluación del Control Interno.-** La máxima autoridad de la entidad dispondrá por escrito que cualquier funcionario que tenga a su cargo un programa, proceso o actividad, periódicamente evalúe la eficiencia del control interno y comunique los resultados.
- g. Auditoría Interna.-** Consiste en el examen posterior a la ejecución de las operaciones administrativas o financieras.
- h. Información Gerencial.-** El director de la entidad creará y mantendrá sistemas que provean información útil, confiable y oportuna a cada nivel ejecutivo, para el desarrollo de su gestión y conocimiento permanente de las actividades a su cargo.
- i. Comité de Auditoría.-** Es el órgano de la Junta de Directores, formado de preferencia por consejeros externos sin responsabilidad operativa en la administración, con el propósito de apoyar los procesos de la organización, orientados por la consecución de los objetivos dentro del marco de la visión y misión.

#### **2.4.1.2 Normas gerenciales del control interno**

- a. Determinación de Responsabilidades y Organización.-** La máxima autoridad establecerá por escrito las políticas que promuevan la responsabilidad en los empleados y la obligación de rendir cuenta de sus actos ante una autoridad superior.
- b. Separación de Funciones Incompatibles.-** La máxima autoridad tendrá cuidado al definir las tareas de las unidades de sus empleados, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles; esto permitirá una revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores o actos fraudulentos.
- c. Autorización de Operaciones.-** La máxima autoridad establecerá por escrito, procedimientos de autorización que aseguren el control de las operaciones administrativas y financieras.

#### **2.4.2 Normas del control interno para el área de recursos humanos**

- a) Descripción y Análisis de Cargos.-** La entidad contará con un manual de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los cargos que soportan su estructura administrativa.
- b) Actuación y Honestidad de los Funcionarios.-** Los miembros de la entidad, están en la obligación de actuar con orden, moral, disciplina y profesionalismo, para mantener y ampliar la confianza del público.
- c) Rotación, Evaluación e Incentivos.-** En la entidad se da la rotación del personal con el propósito de ampliar sus conocimientos, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable y aprovechar al máximo los esfuerzos y capacidades de los recursos humanos esto les permitirá que estén capacitados para cumplir cualquier actividad con eficiencia y efectividad.
- d) Asistencia y Rendimiento.-** En la entidad se establecerán procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de todo el personal que labora en la entidad, salvo excepciones por necesidades del servicio debidamente autorizadas.
- e) Información Actualizada del Personal.-** El encargado de Recursos Humanos llevará el registro individual del personal donde se consignarán la información de cada uno de los servidores, que permita a la administración, contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

#### **2.4.3 Normas de control interno para el área de inversiones en proyectos y programas**

- a) Planificación.-** Proceso continuo que comprende los métodos y las técnicas que se aplicarán en la utilización de los medios y recursos disponibles, con el fin de alcanzar los objetivos en un período determinado.
- b) Autorización.-** La máxima autoridad de la entidad velará por la correcta celebración de los contratos o convenios relacionados con los proyectos y programas.
- c) Financiamiento.-** Antes de proceder a la ejecución de los proyectos y programas debe estar asegurado el financiamiento de los mismos.
- d) Gestión en la Ejecución.-** La máxima autoridad de la entidad, determinará los controles y evaluará la ejecución de los proyectos y programas, con la finalidad de velar



por el cabal cumplimiento de las metas, objetivos propuestos y protección del medio ambiente.

El Jessenia Espin manifiesta que mediante la aplicación de las normas de control interno señalados anteriormente, en las diferentes instituciones ayudarán a regular las actividades económicas y administrativas, a la vez permitirán asegurar la correcta utilización de los fondos y evitar cualquier error e irregularidad que se puedan presentar en el diario vivir de la institución, contribuyendo de esta manera a la consecución de sus objetivos.

## **2.5 NORMAS PERSONALES**

Son de naturaleza personal y se relacionan con las cualidades del auditor y la calidad de su trabajo; se aplican por igual a las áreas del trabajo de campo y al informe.

### **2.5.1 Entrenamiento técnico y capacidad profesional**

Esta norma reconoce que independientemente de lo capaz que sea una persona en otras disciplinas, incluyendo los negocios y las finanzas, no puede cumplir con las normas de auditoría sin una educación y una experiencia conveniente en el campo de esta disciplina.

En base a lo expuesto anteriormente la investigadora manifiesta que la primera norma general se refiere a que el auditor no puede satisfacer los requerimientos normas de auditoría sin poseer dos características: una educación adecuada complementada con experiencia en campo contable.

### **2.5.2 Independencia**

Requiere que el auditor ejerza un ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones.

El Jessenia Espin señala que esta norma es considerada de suma importancia para que el público en general mantenga la confianza en la independencia del auditor; debe ser intelectualmente honesto, no tener obligaciones o algún interés con el cliente, su dirección o sus dueños.

### **2.5.3 Cuidado y diligencia profesional**

El auditor debe desempeñar su trabajo con diligencia profesional imponiendo la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización, debe apearse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe.

Las investigadoras consideran que para actuar con diligencia o celo profesional, el auditor debe trabajar con precaución al preparar los papeles de trabajo, los mismos que requieren que su contenido tenga la evidencia necesaria para justificar la opinión emitida y de haber cumplido con las Normas de Auditoría.

### **2.5.4 Normas relativas a la ejecución del trabajo**

Se refiere a los requisitos mínimos que deben cumplirse en el desarrollo del trabajo para ofrecer calidad; este grupo de normas suministran al auditor la base para efectuar un juicio profesional sobre la información auditada.

### **2.5.5 Planeación y supervisión**

El auditor debe conocer a fondo la empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar.

Las investigadoras consideran que la designación del auditor debe ser con suficiente antelación, ya que esto le permitirá realizar una adecuada planeación de su trabajo para así ejecutarlo de manera rápida y eficaz.

#### **2.5.6 Estudio y evaluación del control interno**

Se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.

La investigadora señala que las responsabilidades del auditor son estudiar y evaluar el sistema de control interno lo cual puede ocasionar el descubrimiento de irregularidades o la posibilidad que existan.

#### **2.5.7 Obtención de evidencia suficiente y competente**

La mayor parte del trabajo del auditor independiente al formular su opinión sobre los estados financieros, consiste en obtener y examinar la evidencia disponible. El material de prueba varía sustancialmente en lo relacionado con su influencia sobre él con respecto a los estados financieros sujetos a su examen.

En base a lo expuesto anteriormente la investigadora puede mencionar que es recomendable obtener suficiente evidencia comprobatoria obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, calculo etc.).

### **2.5.7.1 Naturaleza de la evidencia**

La evidencia que soporta la elaboración de los estados financieros está conformada por información contable que registra los hechos económicos y por los demás datos que corrobore esta última, todo lo cual deberá estar disponible para el examen.

Las investigadoras consideran que en un sistema contable que haya sido conformado sana y cuidadosamente debe haber una integridad interna y una interrelación aparente a través de tales procedimientos que constituya evidencia persuasiva de que los estados financieros en realidad presentan la posición financiera y el resultado de operaciones razonablemente.

## **2.6 NORMAS RELATIVAS A LA RENDICIÓN DE INFORMES**

Son los requisitos que deben cumplirse con relación a la información sujeta examen, para brindar calidad. Estas normas regulan la calidad de la comunicación de los resultados del trabajo del auditor a los usuarios de los estados financieros.

### **2.6.1 Presentación conforme a los principios**

El auditor debe indicar en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados. El término "principios de contabilidad " se refiere a que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular.

Jessenia Espin considera que en esta norma el auditor debe dar su opinión sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con tales principios; cuando se presentan limitaciones en el alcance del trabajo y que imposibilita que el auditor se forme una opinión sobre la aplicación de los principios, se requiere la correspondiente salvedad en su informe.

### **2.6.2 Uniformidad en la aplicación de los principios**

Es implícito en la norma que los principios son aplicados con uniformidad durante un mismo período.

La investigadora señala que mediante esta norma se puede dar seguridad de que la comparación de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparación ha sido afectada substancialmente por tales cambios.

### **2.6.3 Razonabilidad en las revelaciones**

Hace referencia en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 IDEA A DEFENDER

Resultados eficientes y eficaces mediante lineamientos adecuados para un mejor control de los procesos administrativos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA. Ubicada en la provincia de Cotopaxi.

### 3.2 VARIABLES

#### 3.2.1 Variable Dependiente.

Eficiencia y eficacia.

#### 3.2.2 Variable Independiente.

Auditoría de Gestión.

### 3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se va a utilizar en el presente tema es:

**Documental:** Se recolectará la información directamente de la fuente “Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.”, mediante todos los documentos impresos tales como reglamentos internos, comprobantes diarios, balances, etc.

**Campo:** Se aplicara técnicas de recolección de datos como la observación, encuesta y entrevista que brinde la información primaria acerca de la realidad de la Cooperativa.

**Proyecto factible:** Existe la apertura de las autoridades en facilitar la documentación e información que se requerirá para la formulación de los lineamientos del trabajo de investigación.

### 3.4 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Exploratoria.-** Se orienta al estudio de las falencias o puntos débiles sobre los departamentos a ser auditados.

**Descriptiva.-** Porque se definirá cada uno de los procesos con que se maneja la Cooperativa.

#### Método y técnicas de la investigación.

**Tabla 1: Método y técnicas de la investigación**

ETAPA	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADOS
Fundamentación teórica	Analítico - sintético Inductivo- deductivo Hipotético deductivo Sistémico	Fichaje Revisión, bibliográfica y por Internet.	Bases teóricas y técnicas para un mejor control operativo financiero.
Diagnóstico	Histórico-lógico Recolección de información Triangulación	Entrevistas Encuestas Cuestionarios Revisión documental	Diagnóstico de la gestión actual de la cooperativa.
Propuesta	Analítico-sintético Inductivo-deductivo Sistémico Modelación	Revisión documental.	Lineamientos con juicios de valor que vayan encaminados a la calidad de administración financiera

**Fuente:** Investigación Jesenia Espín

**Elaborado por:** Jessenia Espín

## 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.5.1 Universo

Para la obtención de resultados será necesario señalar el universo que para el presente tema de estudio es la propia Cooperativa Unión Mercedaria Ltda., a quien beneficiara el estudio de este tema.

### 3.5.2 Población:

En el presente trabajo la población lo constituye 6 personas que corresponden al personal administrativo, 4.535 socios que compone la Cooperativa de la ciudad de Latacunga.

### 3.5.3 Muestra:

Según las exigencias de la investigación y a criterio del autor, se considerará a toda la población administrativa y a 120 socios a ser partícipes del estudio de campo que se va aplicar, en este caso la encuesta.

**Figura 1: Simbología para el cálculo de muestra**

**Muestra probabilística**

Primera fórmula

$$n = \frac{PQ * N}{(N-1)E^2 / K^2 + PQ}$$

n = Tamaño de la muestra  
N = Tamaño de la población  
PQ = Constante de la varianza población (0,25)  
E = Error máximo admisible (0.01 al 0.05; o sea entre 1% y 5 %).  
K = Constante de corrección del error (2)

Segunda Formula.

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

n = Tamaño de la muestra  
m = Tamaño de la población  
e = Error máximo admisible (0.01 al 0.05; o sea entre 1% y 5 %).

**Fuente:** Diapositivas Ing. Maribel Balareso  
**Elaborado por:** Jessenia Espin



**Figura 2: Cálculo del tamaño de la muestra**

N	Tamaño de la muestra	120
P.Q	Constante de v/pob	0.25
N	Tamaño de la población	4535
N-1		4534
E	Error máximo 5%	0.05
E <sup>2</sup>		0.0025
K	Constante de corrección de e	2
K <sup>2</sup>		4
PQ*N		30
(N-1)*E <sup>2</sup> /K <sup>2</sup> +PQ		0.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jessenia Espín

**Figura 3: Tabla segmentación de la muestra**

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
C. ADMINISTRACIÓN	12	9.53%
C.VIGILANCIA	6	4.76%
SOCIOS	102	80.95%
P.ADMINISTRATIVO	2	1.58%
P.OPERATIVO	4	3.17%
TOTAL	126	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jessenia Espín

## **CAPÍTULO IV. DESARROLLO DEL TEMA**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.**

#### **4.1 NOMBRE DE LA EMPRESA**

“Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.”

#### **4.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda. es una organización de orden financiero fundamentado en principios y valores corporativos, dedicada a la oferta de servicios financieros los cuales satisfagan los deseos y necesidades mercantiles, de esta manera aportando al desarrollo socioeconómico a la provincia y el País.

#### **4.3 RESEÑA HISTÓRICA**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., nace por la necesidad de varias personas del sector de La Merced del cantón Latacunga de contar con una institución financiera propia que solvete las necesidades del sector comercial e informal del sitio, por lo cual el 17 de abril de 1.997 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial No. 0348 en la cual se le otorga la personería jurídica y en septiembre del mismo año abre sus puertas a la colectividad.

Desde entonces ha atendido a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en ahorro y crédito con el propósito de dar cumplimiento a su misión alcanzando así la visión establecida.

#### **4.4 MISIÓN**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., se creó con el firme propósito de contribuir al desarrollo de la Provincia y el País. Satisfacer la necesidad económica de nuestros socios a través de la prestación de

nuestros servicios financieros de calidad y el otorgamiento de préstamos oportunos que mejoren su nivel de vida.

#### **4.5 VISIÓN**

Ampliar nuestra cobertura en el Sistema Cooperativo Nacional, brindando a nuestros socios servicios competitivos y de constante innovación que permita alcanzar la mejor rentabilidad y cumplir con el fin social propio de la entidad.

#### **4.6 METAS**

Conseguir un posicionamiento dentro del mercado financiero local y nacional a través de servicios financieros de calidad.

#### **4.7 OBJETIVOS**

- Incrementar anualmente nuestros socios, depósitos, créditos y capital, de esta manera mantenernos en competencia con instituciones locales y nacionales que permitan el reconocimiento de nuestra institución, logrando un crecimiento sostenido.
- Cumplir con nuestro fin social y lograr mejorar el nivel de vida de nuestros socios a través de nuestros servicios financieros.

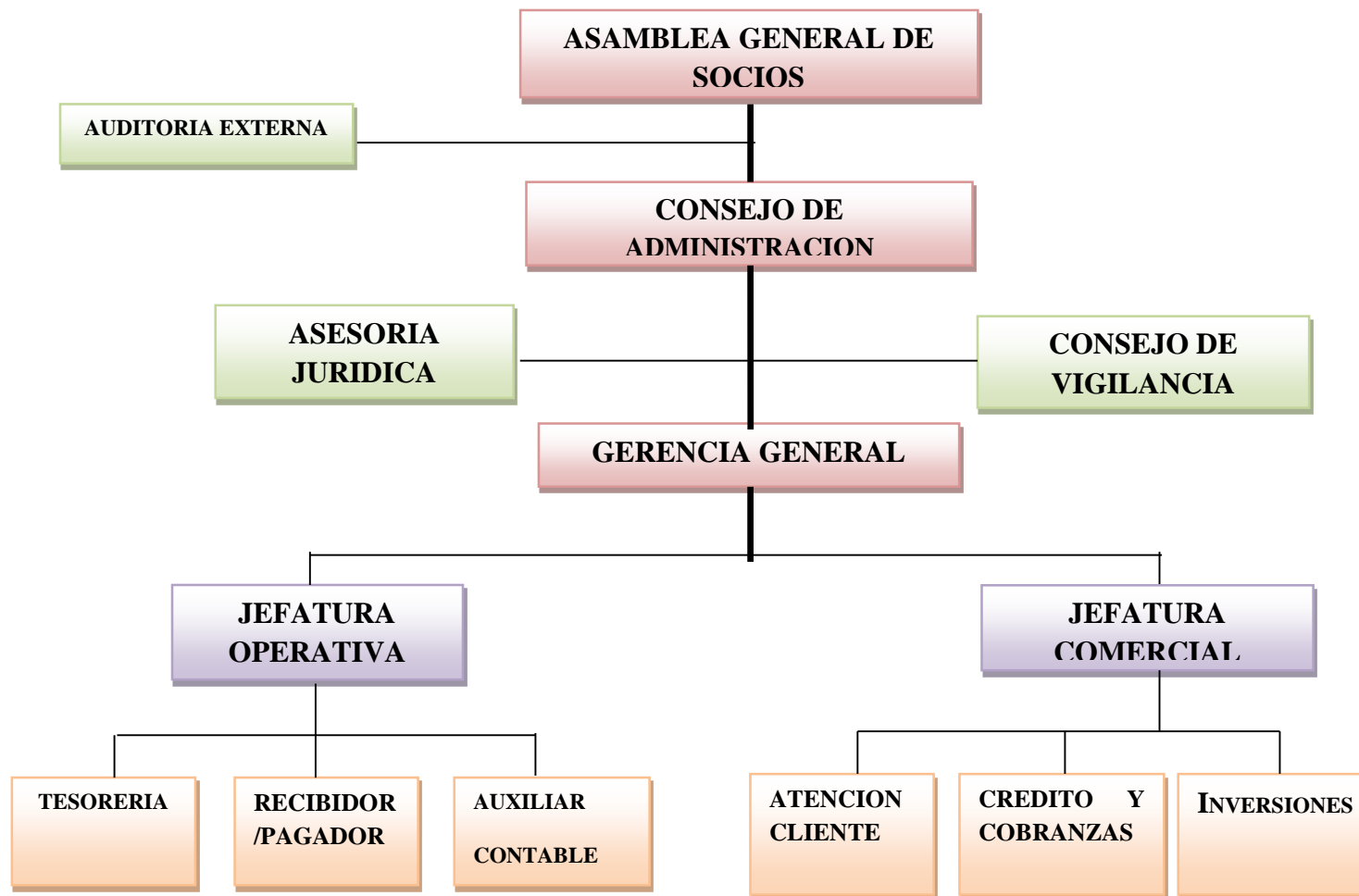
#### **4.8 VALORES CORPORATIVOS**

- **Honestidad:** El trabajo se realiza con honradez, defendiendo el honor de la institución, con mucha moral y rectitud.
- **Integridad:** La institución brinda sus servicios a todos nuestros socios en forma general y común, siendo equitativos y rectos en nuestros servicios.
- **Profesionalismo:** La atención oportuna y asesorada para conseguir la satisfacción de nuestros socios.
- **Buen servicio:** La atención debe ser la que nos merecemos nosotros mismos, es indispensable hacerle sentir que el socio es importante para nuestra institución.

- **Eficiencia:** El producto ofertado debe ser el adecuado para cubrir la necesidad de nuestros socios.
- **Respeto de las Normas y Leyes:** Conocer y acatar las disposiciones emitidas en Leyes, Reglamentos y Estatuto.

## 4.9 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Gráfico 2: Organigrama Estructural



Fuente: Investigación de campo-Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
Elaborado por: Jessenia Espín

## 4.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.10.1 Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”

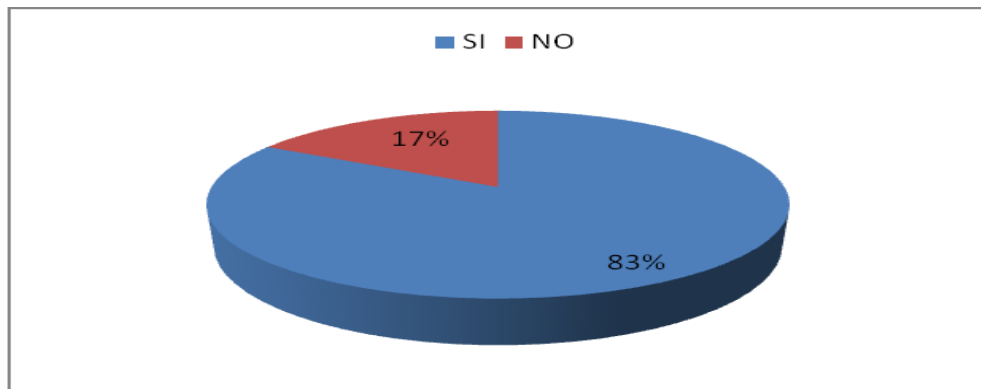
1. ¿Considera usted que los objetivos planteados por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” se cumplen?

**Tabla 2: Objetivos de la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 3: Objetivos de la Cooperativa**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 83% del total afirma que los objetivos planteados por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” matriz Latacunga se cumplen, mientras que el 17% de la población encuestada menciona que desconoce el cumplimiento de los objetivo; lo que podría dificultar el alcance de las metas establecidas.

2. **¿Existe un adecuado ambiente de trabajo en la cooperativa?**

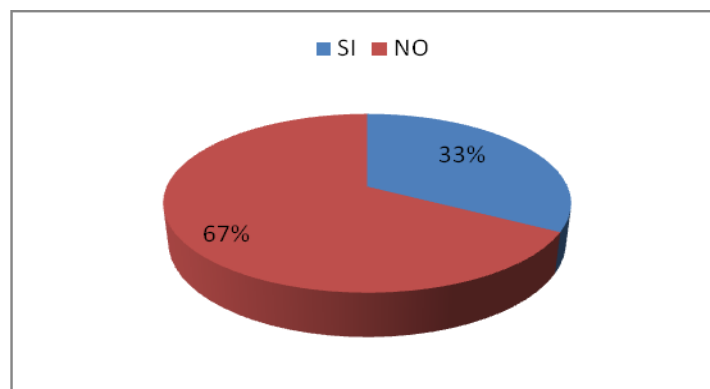
**Tabla 3: Ambiente de trabajo en la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 4: Ambiente de trabajo en la Cooperativa**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** Se determinó que el 67% manifiesta que no existe un adecuado ambiente de trabajo en la cooperativa, y el 33% señala que el ambiente de trabajo es el adecuado.

En concordancia con lo indicado, se podría decir que la mayoría de los empleados consideran que el ambiente de trabajo dentro de la cooperativa no es apropiado, pero es importante mencionar también que existe una parte del personal que sí se encuentra satisfecho o conforme con el ambiente de trabajo, ya que existe momentos de tensión entre empleados.

3. ¿Se encuentra usted desempeñando las funciones para las cuáles fue contratado de acuerdo a su nivel de preparación?

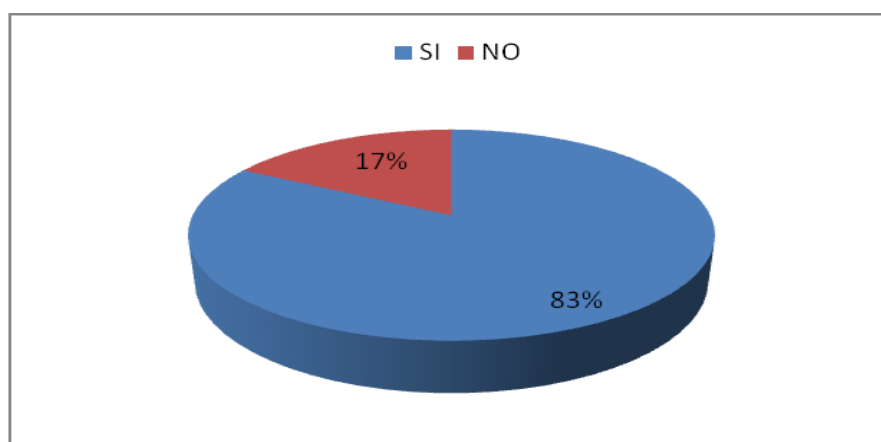
**Tabla 4: Funciones que desempeña el personal de la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 5: Funciones que desempeña el personal de la Cooperativa**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 83% manifiesta que las funciones que realizan van acorde a su perfil profesional y de acuerdo a las actividades para las cuales fue contratado, mientras que el 17% restante señala que las actividades que desempeñan en sus cargos delegados no son para las cuales fueron contratados.

Se resume que existe personal que realiza actividades diferentes para las cuáles fueron contratados y no tiene a su cargo funciones que les competen efectuar lo que provoca que no se brinde servicios de calidad a los socios, así como también interfiere en el cumplimiento de los objetivos trazados, los mismos que no aseguran los beneficios satisfactorios para la entidad.



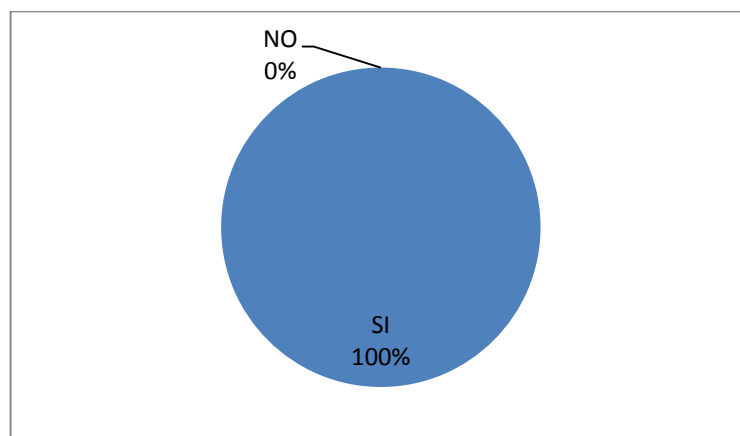
4. ¿El Directivo de la Cooperativa es accesible ante algún problema personal de los empleados.

**Tabla 5: Accesibilidad del Directivo de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 6: Accesibilidad del Directivo de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** Se ha podido observar, que el 100% del personal que presta sus servicios, están de acuerdo con que el Directivo de la Cooperativa es accesible ante algún problema personal de los empleados.

Se puede definir en base a los resultados de la investigación realizada que, el Directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” matriz Latacunga es accesible ante algún imprevisto que se presente a sus empleados, dándoles así la facilidad para que estos resuelvan sus problemas, a fin de que se sientan tranquilos al momento de efectuar y realizar sus actividades.

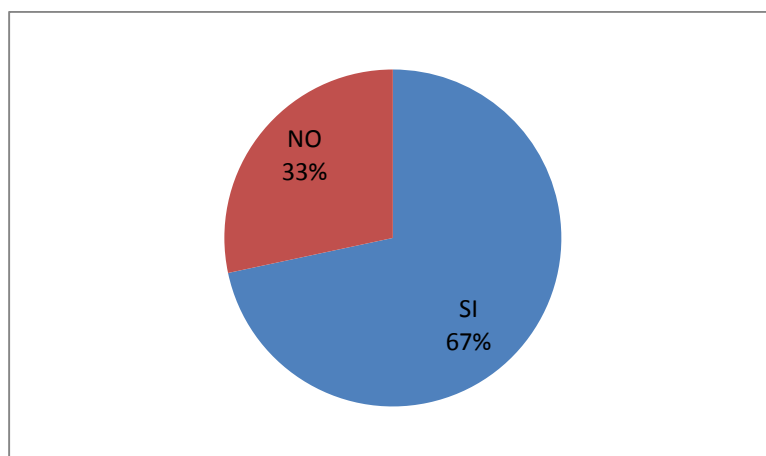
5. ¿La Cooperativa cuenta con cursos de capacitación para los empleados acorde a las actividades que realizan?

**Tabla 6: Cursos de capacitación en la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	4	67 %
NO	2	33%
<b>TOTAL</b>	6	100%

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 7: Cursos de capacitación en la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 67% señala que si reciben programas y cursos de capacitación acorde al cargo que desempeñan, mientras que el 33% indica que no reciben cursos de capacitación acorde a sus funciones.

En base al resultado obtenido de las encuestas aplicadas a los empleados, se ha observado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” matriz Latacunga proporciona programas ya sea para capacitación o actualización de conocimientos al personal, a fin de que estos desempeñen de mejor manera sus actividades y cumplan con las metas y objetivos planteados por la entidad.

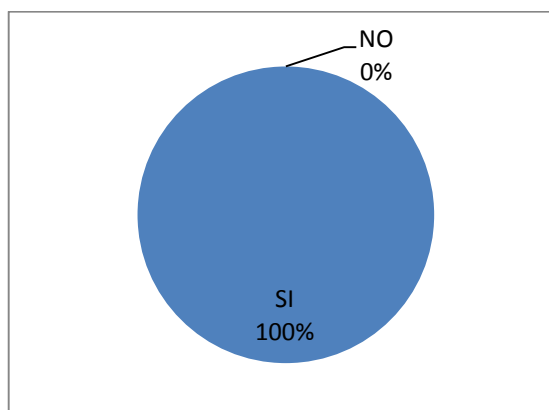
6. ¿Considera usted que los cursos de capacitación son importantes e indispensables para su desarrollo personal?

**Tabla 7: Importancia de los cursos de capacitación en la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	6	100
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	6	100%

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 8: Importancia de los cursos de capacitación en la Cooperativa**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** Se conoce que los 6 empleados que representan el 100% del total, consideran que los cursos de capacitación son importantes e indispensables para su desarrollo profesional.

En base al resultado obtenido de las encuestas aplicadas a los empleados de la Cooperativa “Unión Mercedaria”, se ha determinado que todos los empleados consideran que es de vital importancia que se dicten cursos de capacitación; ya que de esta manera se mantendrán actualizados sus conocimientos ante los diferentes cambios que se presenten, permitiéndoles así enriquecer su nivel de preparación y poder brindar servicios de calidad a los socios de la entidad.

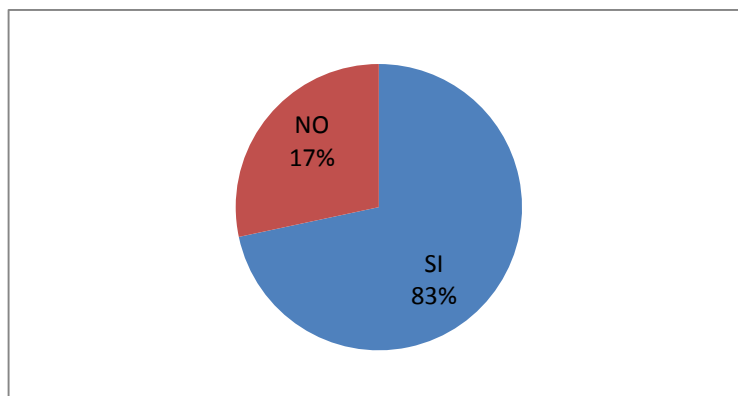
7. ¿Cuenta usted con la información y recursos necesarios para la realización de su trabajo?

**Tabla 8: Información y recursos necesarios para desempeñar sus funciones**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	5	83 %
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	6	100%

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 9: Información y recursos necesarios para desempeñar sus funciones**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 83% señala que si cuenta con la información y los recursos para la realización de su trabajo, y el 17% indica que no cuenta con lo necesario para efectuar sus actividades.

La mayoría del personal encuestado, para el desarrollo de la presente investigación nos da a conocer que para efectuar las diferentes actividades de su cargo cuentan con todos los recursos, materiales necesarios, lo que permite que estos realicen adecuadamente sus actividades. No obstante existe personal que no cuenta con todos los recursos que deberían tener, es por esta razón que se presentan pequeños inconvenientes y molestias entre el personal.

## 8. ¿Qué nivel de instrucción académica tiene?

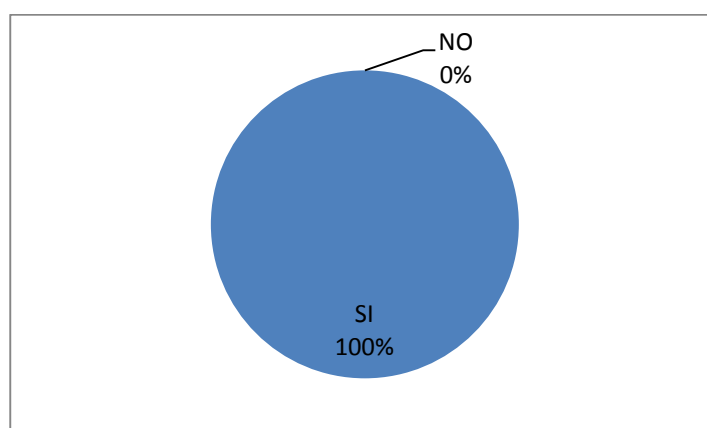
**Tabla 9: Nivel de instrucción académica del personal de la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SUPERIOR	6	100%
SECUNDARIA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 10: Nivel de instrucción académica del personal de la Cooperativa**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 100% señala que su nivel de preparación académica es superior.

Todo el personal encuestado, para el desarrollo de la presente investigación nos da a conocer que poseen un nivel de preparación alto y que cuentan con años de experiencia en la ejecución de su trabajo. No obstante es necesario que exista una mayor y mejor preparación, para que de esta manera desarrollen con eficiencia, eficacia y economía las actividades que demanda cada cargo.

9. ¿Conoce usted si existen fondos destinados para ayudar a los problemas ambientales?

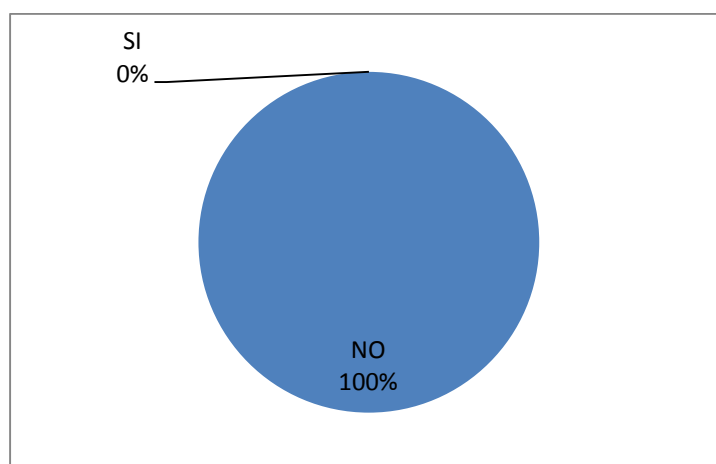
**Tabla 10: La Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” cuenta con fondos destinados para problemas**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 11: La Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA” cuenta con fondos destinados para problema**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 100% señala que no existen fondos destinados para ayudar a remediar problemas ambientales.

Todo el personal encuestado, para el desarrollo de la presente investigación nos da a conocer que la Cooperativa no tiene destinados ningún tipo de fondos que ayuden a solucionar problemas ambientales; es por esta razón que es necesario que exista una donación reservada para este tipo.

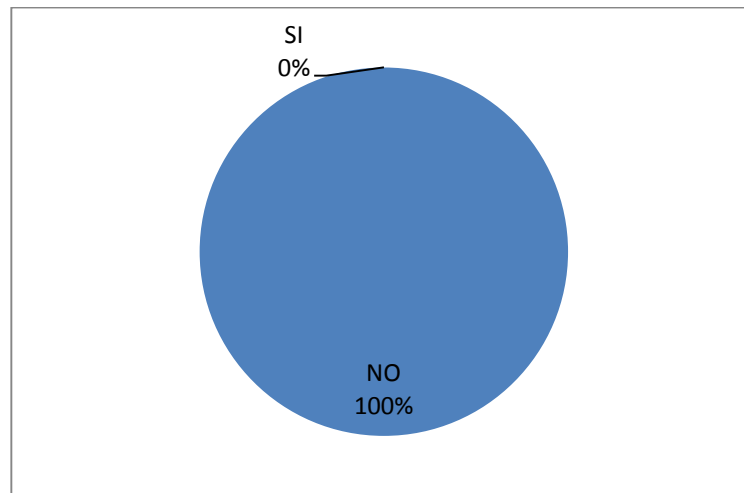
10. ¿Se otorgan créditos sin conocer si tiene algún tipo de impacto ambiental?

**Tabla 11: Destino de los créditos**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 12: Destino de los créditos**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 100% manifiestan que no conocen si los créditos que otorgan serán empleados para actividades que indirectamente provoquen problemas al medio ambiente.

En base a los resultados obtenidos podemos conocer que no existe un estudio minucioso del destino de los créditos que otorga la Cooperativa; es por esta razón que debería existir una persona encargada de este tipo de actividades.

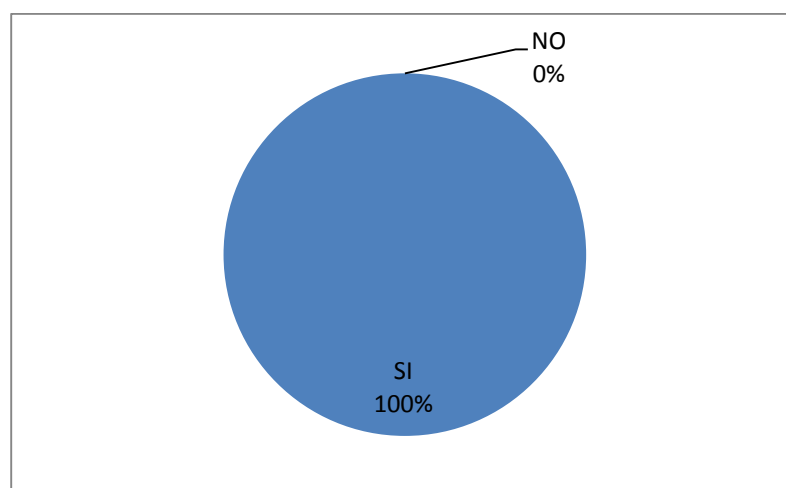
## 11. ¿La Cooperativa cuenta con actividades de reciclaje?

**Tabla 12: Actividades de reciclaje**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 13: Actividades de reciclaje**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga el 100% señala que si se realizan actividades de reciclaje.

Mediante los resultados arrojados de la presente investigación se puede conocer la Cooperativa desarrolla actividades de reciclaje, tales como: el papel que se desecha en cada área es reciclado apropiadamente.



#### 4.10.2 Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”

1. ¿Conoce usted cuál es la misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “Unión Mercedaria”?

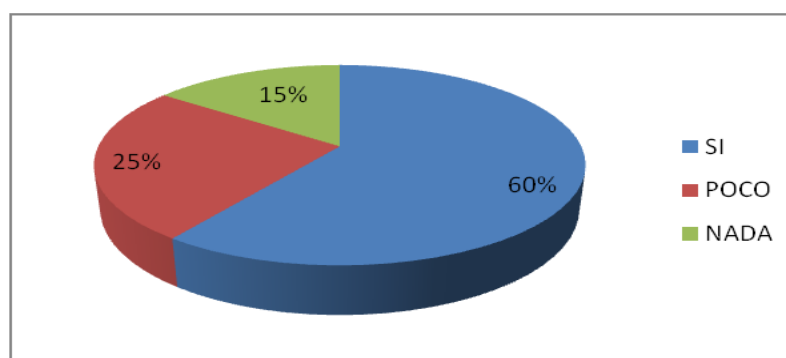
**Tabla 13: Misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**

ITEM	SOCIOS	%
SI	72	60
POCO	30	25
NADA	18	15
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 14: Misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 60% de la encuesta aplicada a los socios señalan que si conocen la misión, visión y objetivos que la Cooperativa “Unión Mercedaria” se ha trazado, mientras que el 25% menciona que tiene un leve conocimiento y el 15% no conocen nada.

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que la dirección ha difundido claramente a sus socios cuál es la misión, visión y objetivos que la Cooperativa persigue. No obstante es importante que se difunda con mayor énfasis este tema ya que existe un porcentaje pequeño pero relevante que tiene poco conocimiento sobre el tema.

2. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con políticas, normas, leyes, reglamentos establecidos para el adecuado funcionamiento de la misma?

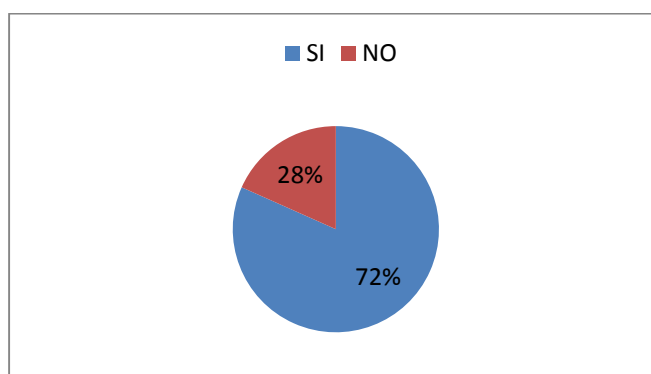
**Tabla 14: Adecuado funcionamiento de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	86	72
NO	34	28
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 15: Adecuado funcionamiento de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 72% menciona que la Cooperativa cumple con las leyes y reglamentos establecidos por la ley para un adecuado funcionamiento, mientras que el 28% afirma que no conoce.

En base a la deducción obtenida de las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa “Unión Mercedaria”, se ha determinado que un porcentaje elevado tiene conocimiento de que la misma mantiene todos los documentos que exige la ley en regla para el adecuado funcionamiento de la misma, pero es importante que todos los socios conozcan, ya que existen clientes que no lo saben.

### 3. ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Cooperativa?

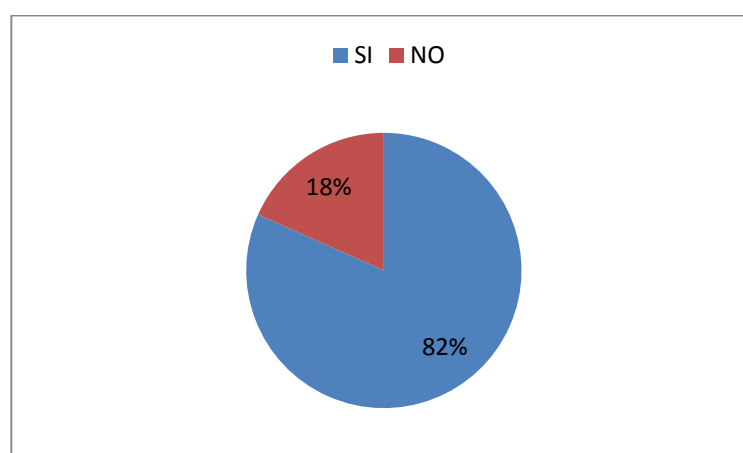
**Tabla 15: Conocimiento de los servicios que ofrece la Cooperativa**

ITEM	EMPLEADOS	%
SI	98	82
NO	22	18
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 16: Conocimiento de los servicios que ofrece la Cooperativa**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 82% de los encuestados sostienen que conocen los todos los servicios que oferta la Cooperativa y un 18% no lo conocen en su totalidad.

Luego de analizar las encuestas, se determinó que existe una clara información sobre los servicios que proporciona la Cooperativa “Unión Mercedaria” lo que es muy importante ya que esto le ha permitido a la misma elevar en poco tiempo su número de clientes; es recomendable también que se dé una mayor difusión de estos servicios mediante el empleo de medios publicitarios, a fin de reducir o eliminar el porcentaje de socios que no tienen un conocimiento claro de los mismos.

#### 4. ¿Estos servicios satisfacen sus necesidades de inversión?

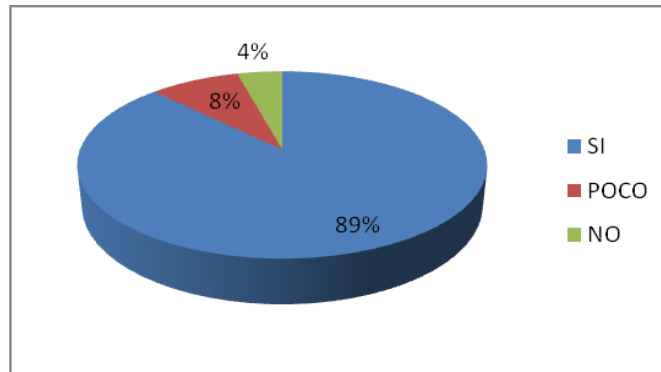
**Tabla 16: Servicios de inversión que ofrece la Cooperativa**

ITEM	SOCIOS	%
SI	105	88
POCO	10	8
NO	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 17: Servicios de inversión que ofrece la Cooperativa**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 88% sostiene que la Cooperativa satisface sus requerimientos de inversión, el 8% manifiesta que desearían que exista otros servicios de inversión y el 4% menciona que no satisface todas sus necesidades de inversión.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios se puede determinar que la Cooperativa se encuentra acorde a las necesidades y requerimientos de inversión que exigen sus clientes, puesto que todos los servicios que ofrece ayudan a elevar su economía.

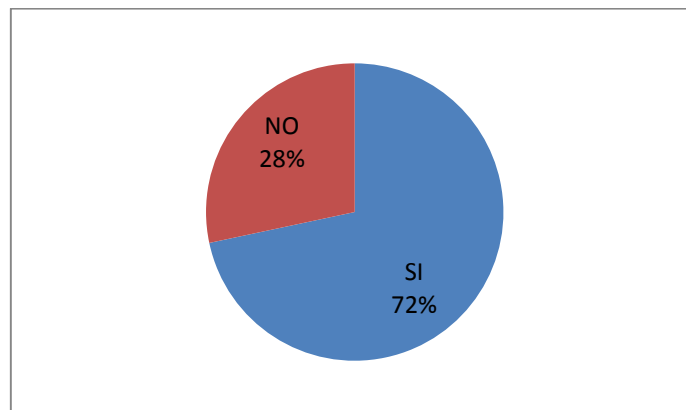
5. ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el Jefe de Agencia de la Cooperativa?

**Tabla 17: Trabajo que desempeña el Gerente y Representante Legal de la Cooperativa**

ITEM	SOCIOS	%
SI	86	72
NO	34	28
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 18: Trabajo que desempeña el Gerente y Representante Legal de la Cooperativa**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 72% menciona que está de acuerdo con las funciones que desempeña el Gerente y Representante Legal de la Cooperativa, mientras que el 28% no está de acuerdo.

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios se puede determinar que el Gerente y Representante Legal a cargo de la Cooperativa “Unión Mercedaria” matriz Latacunga se encuentra realizando y desempeñando adecuadamente sus funciones, por lo que sus clientes se encuentran satisfechos.

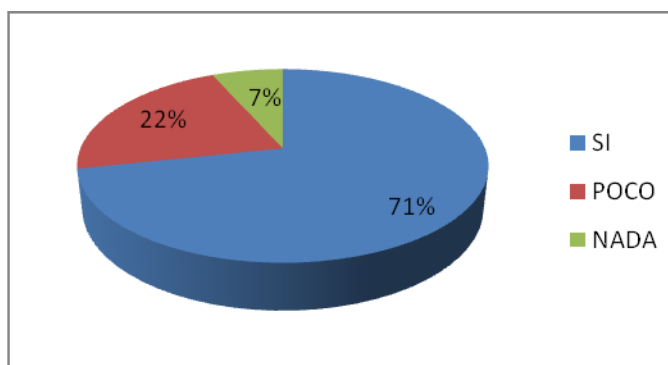
6. ¿El trabajo que desempeñan los funcionarios de la Cooperativa son eficientes y efectivos?

**Tabla 18: Nivel de eficiencia y eficacia del trabajo que desempeñan los funcionarios**

ITEM	SOCIOS	%
SI	86	71
POCO	26	22
NADA	8	7
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 19: Nivel de eficiencia y eficacia del trabajo que desempeñan los funcionarios**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 71% de los encuestados señalan que los funcionarios son eficientes y efectivos en el desempeño de su trabajo, el 22% mencionan son poco eficientes en sus tareas y el 7% sostiene que no realizan adecuadamente sus funciones.

Una vez obtenido los resultados de la encuesta se determinó que las tareas y actividades que realizan y efectúan los empleados de la Cooperativa “Unión Mercedaria” proporcionan satisfacción a sus clientes, pero se debería poner mayor atención en ciertos funcionarios que no desempeñan adecuadamente su trabajo.

7. ¿Sus solicitudes de crédito, apertura de cuenta entre otras necesidades, son atendidas de inmediato?

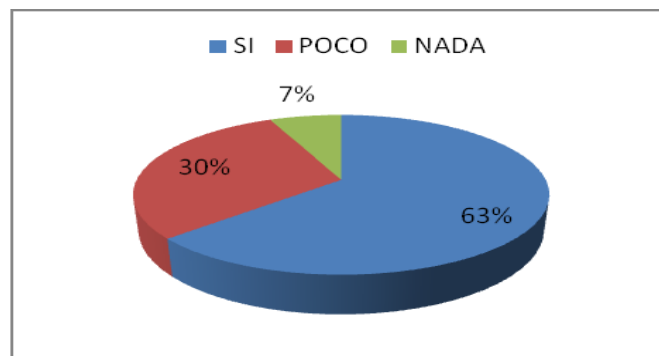
Tabla 19: Atención a los clientes

ITEM	SOCIOS	%
SI	76	63
POCO	36	30
NADA	8	7
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

Gráfico 20: Atención a los clientes



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 63% de los encuestados determinan que sus solicitudes de crédito, apertura de cuenta entre otras necesidades son atendidas de inmediato, el 30% mencionan que pocas de sus solicitudes son atendidas de inmediato y el 7% señalan que no son atendidas de inmediato.

Se nota claramente que la mayor parte de los socios se encuentran conformes con la atención rápida e inmediata que los funcionarios prestan a sus solicitudes de inversión y créditos.

8. ¿Cómo usuario usted es asesorado adecuadamente al momento de solicitar un servicio a la Cooperativa?

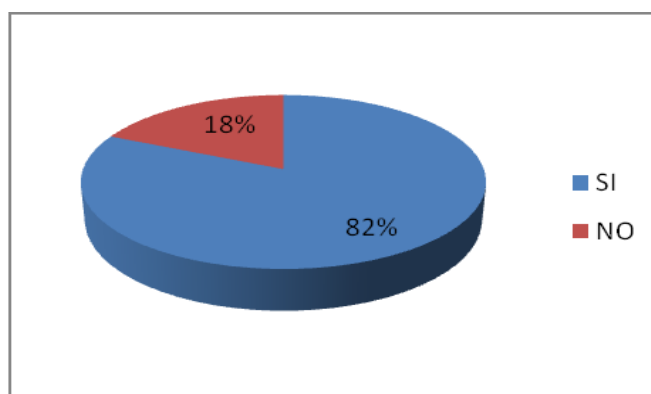
**Tabla 20: Asesoramiento a los clientes**

ITEM	SOCIOS	%
SI	98	82
NO	22	18
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 21: Asesoramiento a los clientes**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 82% de los encuestados determinan que si son asesorados adecuadamente al momento de solicitar un servicio a la Cooperativa, mientras que el 18% manifiesta que no son asesorados correctamente.

Mediante los resultados obtenidos se puede conocer que los funcionarios que laboran en esta área están realizando correctamente su trabajo, ya que existe un porcentaje elevado de clientes que se encuentran conformes con el asesoramiento e información que reciben antes de solicitar un servicio.



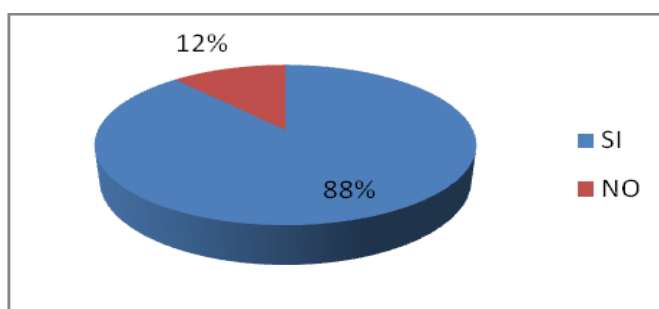
9. **¿Considera usted que el control del personal que existe dentro de la Cooperativa es el adecuado?**

**Tabla 21: Control del personal**

ITEM	SOCIOS	%
SI	106	88
NO	14	12
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 22: Control del personal**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 88% de los encuestados consideran que el control del personal que existe dentro de la Cooperativa es el adecuado y el 12% señala que no existe un control adecuado.

En base a los resultados obtenidos una vez aplicada la encuesta a los socios se podría mencionar que el control existente dentro de la Cooperativa hacia los empleados es bueno, es por esta razón que las actividades que se realizan en la misma son satisfactorias para los clientes.

**10. ¿Está usted de acuerdo en que se capacite al personal que labora en la Cooperativa?**

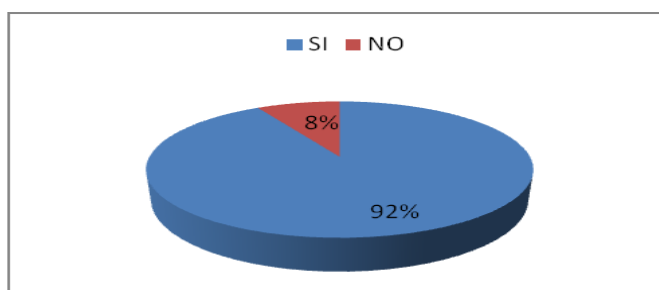
**Tabla 22: Capacitación del personal**

ITEM	SOCIOS	%
SI	110	92
NO	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 23: Capacitación del personal**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 92% de los encuestados están de acuerdo con que se capacite al personal que labora en la Cooperativa, y el 8% menciona que no debe existir capacitación.

Con base en los resultados obtenidos se puede determinar que los socios consideran de vital importancia la capacitación del personal, ya que de esta manera existirá una mejor atención y se proporcionará a los mismos conocimientos que les permitan enriquecer su nivel profesional.

**11. ¿La Cooperativa cumple con las tasas de interés que ofrece en las inversiones?**

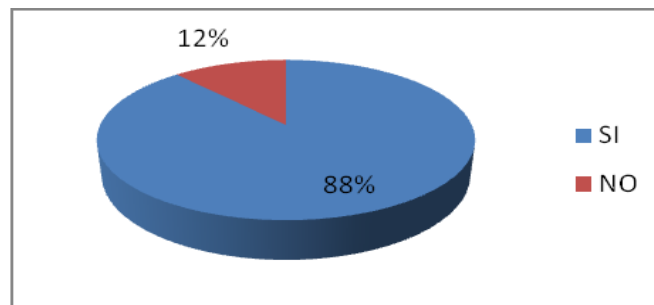
**Tabla 23: Cumplimiento de las tasas de interés**

ITEM	SOCIOS	%
SI	106	88
NO	14	12
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 24: Cumplimiento de las tasas de interés**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 88% de los encuestados consideran que la Cooperativa cancela las tasas de interés de acuerdo a lo que esta ofrece, mientras que el 12% señala que esto no se cumple.

Una vez aplicada la encuesta a los socios se puede mencionar que el control existente dentro de la Cooperativa hacia los empleados es bueno, es por esta razón que las actividades que se realizan en la misma son satisfactorias para los clientes.

12. ¿Considera usted que existen preferencias personales al momento de otorgar los créditos?

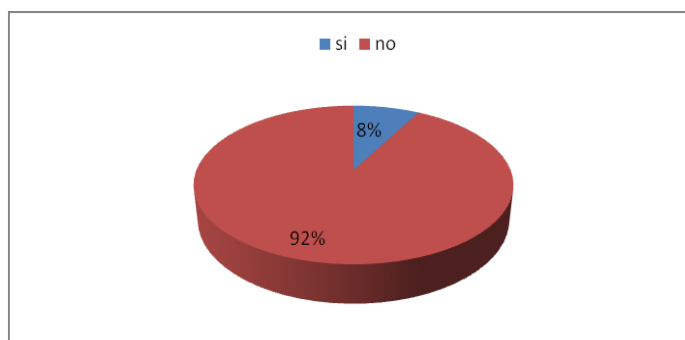
**Tabla 24: Existencia de atención especial**

ITEM	SOCIOS	%
SI	10	8
NO	110	92
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Gráfico 25: Existencia de atención especial**



Fuente: Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

Elaborado por: Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 8% de los encuestados mencionan que al momento de otorgar los créditos existen preferencias personales, mientras que el 92% señala que no existe ninguna clase distinciones.

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que los socios consideran que los funcionarios de la Cooperativa no demuestran ningún tipo de preferencias por algunos socios, al contrario siempre están brindando la misma atención y gentileza para todos.

13. ¿Cree usted que la publicidad que emplea la Cooperativa es ofensiva?

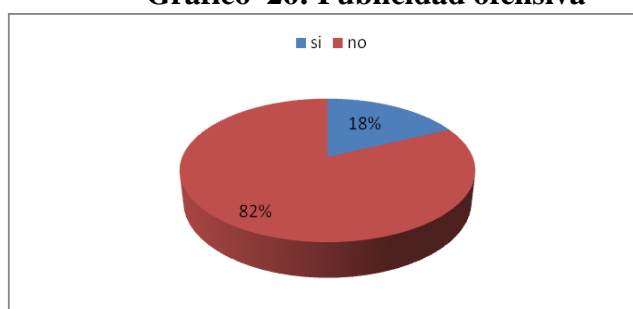
**Tabla 25: Publicidad ofensiva**

ITEM	SOCIOS	%
SI	22	18
NO	98	82
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Gráfico 26: Publicidad ofensiva**



**Fuente:** Encuesta Cooperativa Unión Mercedaria

**Elaborado por:** Jessenia Espin

**Análisis e Interpretación:** El 18% de los encuestados afirman que el mensaje de publicidad que emplea la Cooperativa es ofensiva tanto para los socios como para la competencia, mientras que el 82% consideran que de ninguna manera la publicidad es ofensiva.

Con base en los resultados obtenidos se puede determinar que los socios consideran que los mensajes que presenta la Cooperativa para promocionar los servicios que ofrece esta no son ofensivos para la sociedad.

#### **4.10.3 Entrevista dirigida al gerente y representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”**

**1. ¿Cómo Gerente y Representante Legal, qué funciones le corresponde realizar?**

Las funciones que le compete realizar son todo lo referente a la administración, tales como: cumplimiento de planes, la supervisión de todas las actividades que realiza el personal. Trabajar con responsabilidad y honestidad por el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la entidad, a través de un trabajo transparente encaminado a satisfacer las necesidades de los clientes.

**2. ¿Qué tiempo lleva ejerciendo dichas funciones?**

El Gerente y Representante Legal lleva ejerciendo sus funciones 7 años.

**3. ¿Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa están acorde a las necesidades de los socios?**

Los servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito ofrece si satisface las necesidades de los socios, se puede notar debido al gran número de clientes satisfechos con que cuenta.

**4. ¿Existe una fecha especial en que se efectúa alguna actividad diferente a las que realizan comúnmente en la Cooperativa?**

Sí la Cooperativa realiza promociones para sus clientes en épocas navideñas, día del niño, día de la madre y por festividades de la Cooperativa.

**5. ¿Existe algún funcionario que se encargue particularmente de esas actividades especiales?**

El encargado de realizar las actividades especiales que efectúa la Cooperativa es la Comisión de Marketing y Publicidad, ya que esta gestiona recursos para realizar dichas actividades.

**6. ¿Existe una adecuada orientación para los empleados hacia la consecución de los objetivos y metas trazados por la Cooperativa?**

Los funcionarios se encuentran informados y a la vez existe una adecuada orientación sobre lo que la Cooperativa persigue, ya que se les ha entregado hojas informativas a cada uno de los empleados.

**7. ¿Cómo calificaría la aplicación de una Auditoría dentro de la entidad?**

La aplicación de una Auditoría dentro de la Cooperativa considero de vital importancia, ya que de esta forma se podrá determinar si existe algún problema que pueda perjudicar el accionar de la misma.

**8. ¿Se ha efectuado algún tipo de auditoría en la Cooperativa?  
Mencione cuál:**

Se ha efectuado una Auditoría Financiera anual.

**9. ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?**

Determinar si existen falencias con respecto al personal que labora en la Cooperativa.

## **10. ¿Mencione las razones por las cuáles la aplicación de una Auditoría de Gestión beneficiaría a la Cooperativa?**

Porque una vez identificado estas falencias se podrá tomar medidas correctivas para eliminar las mismas.

### **Análisis de la Entrevista:**

Mediante la entrevista aplicada al Gerente y Representante Legal Señor Anta. Fabián Ramiro Carrillo Medina se pudo conocer que el trabajo que este realiza se encuentra encaminado a velar por el cumplimiento de proyecciones y la supervisión de todas las actividades que realiza el personal de la Cooperativa; lleva ejerciendo sus actividades durante 7 años; se ha realizado una auditoría financiera a la entidad, pero se requiere la aplicación de una auditoría de gestión.

## **4.11 COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

Al analizar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” y tomando en cuenta la necesidad de conocer y actuar sobre los resultados concedidos a base de todos los procesos en concordancia con proyectos de avance social institucional dentro de una planificación, se realizara una evaluación de dichas prácticas y procedimiento haciendo énfasis en el nivel de constitución de estos enlazando con los objetivos y metas corporativos , mismos que se incluyen en la posibilidad de responder las preguntas científicas planteadas con las herramientas necesarias y oportunas acordes al tipo de investigación a ejecutarse, relacionado directamente las variables que intervienen con las conclusiones a las que se ha llegado, siendo las siguientes preguntas científicas:

- ¿Qué fundamentos teóricos se pueden emplear para sustentar la auditoría de gestión?
- ¿Qué métodos empíricos se deberían aplicar a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” matriz Latacunga; a fin de obtener resultados relevantes?



- ¿Qué procedimientos se debe llevar a cabo para determinar si existe un adecuado empleo de los recursos con los que dispone de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” matriz Latacunga?

Existe una carencia de conocimientos de lo que es una auditoría de gestión, es por esta razón que se cree necesario proporcionar información sobre los conceptos básicos que la misma, existe poco conocimiento por parte de los socios sobre la comisión, visión y los objetivos de la Cooperativa, los socios no tienen un claro de que si la Cooperativa ejerce sus funciones de acuerdo con lo que establece la ley, además se pudo conocer que el ambiente de trabajo no es el adecuado. Para la obtención de información se aplico de forma coordinada los métodos empíricos conjuntamente con los métodos científicos, tales como la encuesta, entrevista puesto que esta técnica permitió obtener información del Gerente y Representante Legal, los empleados y socios que ejercen sus funciones en la Cooperativa de Ahorro y crédito “Unión Mercedaria “matriz Latacunga; con la obtención de estos resultados se determino las falencias y debilidades que existen en la misma, a fin de emitir un informe que ayude en la toma de decisiones.

#### **4.12 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO**

En base a las encuestas realizadas a los empleados y socios y la entrevista al Gerente y Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga se ha podido establecer lo siguiente:

- La información obtenida constituye un pilar fundamental para identificar nudos críticos y desviaciones sobre el incumplimiento de los planes y programas trazados por la entidad.
- De acuerdo con el diagnostico aplicado se determinó que en la Cooperativa existe una relación interpersonal inadecuada dentro del ambiente de trabajo.
- Conocer que en la Cooperativa no se ha aplicado anteriormente una Auditoria de Gestión.

#### **4.13 RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE CAMPO**

- Es recomendable que se lleve a cabo una adecuada supervisión a fin de cumplir con los planes y programas trazados por la entidad.
- Es importante que la entidad dicte seminarios de relaciones humanas y actividades de integración, de tal manera que se mejore el ambiente tenso existente en la cooperativa.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” matriz Latacunga requiere la aplicación de la Auditoría de Gestión; para de esta manera evaluar el grado de cumplimiento de sus objetivos y desempeño institucional, para alcanzar eficiencia, economía y efectividad en cada uno de sus procesos.

#### **4.14 AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” MATRIZ LATACUNGA PARA EL PERÍODO ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Se considera importante que todas las instituciones sean estas públicas o privadas se lleve a cabo una evaluación al personal con el objetivo de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con que se cumplen los objetivos y metas planteadas, y si existe un adecuado empleo de los recursos a fin de que permita el desarrollo institucional y lograr el progreso en beneficio de la sociedad.

Resulta factible aplicar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda.” matriz Latacunga para el período económico del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, para determinar si lo planificado fue alcanzado en su totalidad, tomando como base la eficiencia, eficacia, economía, ética, equidad y equidad que fueron aplicados en cada una de las actividades, a más de ello al concluir con la mencionada investigación se podrá emitir un informe final basado en los resultados obtenidos a través de la información auditada con las debidas conclusiones y

recomendaciones que serán de ayuda para la toma de decisiones en beneficio de la entidad.

#### **4.14.1 Objetivos de la propuesta**

- Aplicar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” ubicado en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga, durante el periodo económico comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.
- Realizar el examen a los diferentes departamentos de la Cooperativa, a fin de que provean información útil.
- Emitir el informe que contenga la opinión de juicio razonable sobre la información auditada con las debidas conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que permita mejorar la eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” matriz Latacunga.

#### **4.14.2 Justificación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” matriz Latacunga, es una entidad privada que busca satisfacer los requerimientos del cliente, creada con el aporte del capital de los socios; cuya actividad primordial es realizar inversiones y facilitar créditos de acuerdo a las necesidades de sus socios.

Debido a la importancia de conocer el grado de desempeño, eficiencia, efectividad, ética, equidad y economía de cada uno de los funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” matriz Latacunga se efectuó una Auditoría de Gestión, dicha evaluación se procedió a realizar de una manera correcta siguiendo los procedimientos adecuados; la que permitió determinar las posibles falencias existentes dentro de la organización sobre las cuales se podrán tomar medidas correctivas y oportunas, considerando que ayude al cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas que persigue la entidad financiera.

El trabajo de investigación será de gran ayuda para la alta dirección de la Cooperativa, ya que se dará a conocer el grado de desempeño de la organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades; así como también si se ha dado cumplimiento a las leyes y normas establecidas; a fin de proporcionar a las autoridades pertinentes información relevante para que tomen las mejores decisiones, las mismas que irán en beneficio de dicha entidad.

Para que esta investigación tenga buenos resultados tendremos el apoyo de todos los funcionarios de la entidad, quienes serán de gran ayuda para el desarrollo del tema planteado.

#### **4.14.3 Descripción de la propuesta**

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión como parte fundamental de la práctica de la presente tesis se desarrollará los siguientes archivos: Planificación en este legajo se elaborará todos los aspectos importantes, pasos a seguir durante la investigación; Permanente constará toda la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA.” matriz Latacunga, tal como misión, visión, objetivos, manuales; Corriente en el cuál se aplicará el Programa de Auditoría, los cuestionarios de control interno, las escalas de medición e indicadores, a fin de obtener evidencia que sustente la opinión que consta en el Informe de Auditoría. Además se emitirá conclusiones y recomendaciones que permitan lograr mayor eficiencia y eficacia en la Cooperativa.

# ARCHIVO DE PLANTIFICACIÓN



INSTITUCIÓN: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

DIRECCIÓN: Juan Abel Echeverria y Sanchez de Orellana.

TELÉFONO: (03) 2814-409 (03) 2814-131

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoria de Gestión

PERÍODO AUDITADO: 01-01-2014 al 31-12-2014

### ÍNDICES

**C.A.C.U.M.L** Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda.

**C.A.C.U.M.L**

**C.C.** Carta Compromiso

**C.C 1/1**

**C.T** Contrato de Auditoria

**C.T 4/4**

**P.S** Propuesta de Servicios

**P.S 8/8**

**F.C** Funcionarios de la Cooperativa

**F.C 1/1**

**P.E** Planificación Estratégica

**P.E 10/10**

**P.ESP** Planificación Específica

**P.ESP 3/3**

Elaborado por	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**  
Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda  
E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

## CARTA COMPROMISO

C.C

1/1

Señor:

Anta. Fabián Carrillo Medina

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA UNION MERCEDARIA LTDA.

Presente:

1. La presente carta es para confirmarle a usted la Auditoria de Gestión a realizarse en las instalaciones de la empresa que usted muy acertadamente dirige, la auditoria se realizará para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2014, la duración de la auditoria de gestión es de 30 días que empiezan desde el 22 de abril 2015 al 22 de junio 2015, este plazo de tiempo puede estar sujeto a modificaciones previo acuerdo entre ambas partes involucradas.

2. Las obligaciones de nuestra Auditoría de Gestión incluye un análisis exhaustivo de todo lo que encierra la Auditoría de Gestión es decir mide la eficiencia, eficacia, efectividad, ética, equidad de todos los departamentos que se subdivide dentro de la cooperativa "Unión Mercedaria Ltda." Matriz Latacunga, también se requiere del seguimiento progresivo de las recomendaciones dadas a la Gerencia para que las implante de acuerdo al cronograma que determine la Auditoría.

3. Costo: El costo de la Auditoria es de

Atentamente:

J.E AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



C.T

1/4

## CONTRATO DE AUDITORÍA

En la ciudad de LATACUNGA Provincia de Cotopaxi, se celebra el contrato entre el Señor FABIAN RAMIRO CARRILLO, en su carácter de Gerente de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNION MERCEDARIA”MATRIZ LATACUNGA, domiciliado en la Registro Civil ; y la Srta. JESSENIA ESPIN presidente de la firma “J.E” AUDITORES INDEPENDIENTES matrícula 05036.

El presente contrato cuyo objeto, derechos y obligaciones de las partes se indican a continuación:

### OBJETO.-

I.1. Por el presente LA FIRMA se compromete a realizar una AUDITORÍA DE GESTIÓN, correspondiente al EJERCICIO ECONÓMICO 2015 que comprende lo siguiente:

Manual de funciones, análisis del plan estratégico de la cooperativa correspondientes al 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

El examen de auditoría tiene como principal objeto obtener elementos de juicio validos y suficientes que le permitan a la FIRMA formar una opinión acerca de la razonabilidad de la información del plan estratégico presentado e información complementaria enumerada precedentemente de acuerdo con las Normas Profesionales que resulten aplicables para el ente, aprobadas por el Colegio de Contadores de la Provincia, o concluir que no le ha sido posible la formación de un juicio, indicando las razones que justifican tal abstención de opinión.

I.2. A los fines de precisar las obligaciones de las partes se deja aclarado que la preparación de la información administrativa, objeto de la auditoria, corresponden en forma exclusiva al CLIENTE; en este sentido es responsable de los registros de acuerdo a las disposiciones legales.

El examen por parte de LA FIRMA no tiene por finalidad indagar sobre la posible existencia de irregularidades o actos ilícitos, no obstante, los que pudieran detectarse durante o como consecuencia de la realización del trabajo, serán puestos en conocimiento del CLIENTE.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015





## J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

C.T

2/4

El examen por parte de LA FIRMA no tiene por finalidad indagar sobre la posible existencia de irregularidades o actos ilícitos, no obstante, los que pudieran detectarse durante o como consecuencia de la realización del trabajo, serán puestos en conocimiento del CLIENTE.

## II METODOLOGÍA DEL TRABAJO

II.1. El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Información Financiera, y demás normas pertinentes. Estas normas establecen la realización de la tarea sobre bases selectivas, según el criterio exclusivo del AUDITOR, por lo que no incluye el análisis en detalle de la totalidad de las transacciones realizadas durante el ejercicio, pero sin tener en cuenta la importancia relativa de lo examinado en su relación con el conjunto.

II.2. Las tareas a cargo de la Auditoría incluirán el relevamiento y pruebas de cumplimiento de los sistemas, cuyo funcionamiento pudiera afectar la información administrativa de modo significativo; esta evaluación tiene por objeto determinar el grado de confiabilidad de los mismos y sobre esta base planificar el trabajo, determinando la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de Auditoría a aplicar.

Por lo señalado, el examen no abarcará todas las cuestiones que pudiera resultar necesarias para la realización de un trabajo específico o investigación especial, sobre el diseño y funcionamiento de los sistemas de control, que es responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

C.T

3/4

### III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

III.1. EL CLIENTE deberá poner a disposición del AUDITOR la información, documentos y registros que éste le solicite.

Respecto de toda otra información, documentos y registros que se soliciten durante el desarrollo de la auditoria el CLIENTE se compromete a brindar la cooperación necesaria para facilitar la consecución del trabajo por parte del AUDITOR dentro del plazo previsto.

III.2. EL CLIENTE se compromete comunicar al AUDITOR por escrito todo hecho o circunstancia que pudiera afectar la información administrativa incluidos en todos los registros existentes.

III.3. Para la realización de las tareas objeto del presente contrato, el suscrito contará con la colaboración del equipo de Auditoría.

III.4. EL EQUIPO DE AUDITORÍA iniciará las tareas con anterioridad al 4 de abril del 2015 y se compromete a finalizar el examen el 22 de junio del 2015, oportunidad en que emitirá su informe final, sujeto al cumplimiento por parte del ente de la puesta a disposición de la información y la colaboración conforme se establece, adicionalmente EL EQUIPO DE AUDITORÍA presentara un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudiera resultar de la evaluación efectuada y de las principales tareas realizadas.

III.5. Por el servicio profesional LA FIRMA DE AUDITORÍA percibirá en concepto de honorarios la suma de (\$00,00)

El importe indicado precedentemente no incluye las sumas por gastos de traslado y estadía por tareas que tuviera que efectuarse en lugares distintos al domicilio del EL CLIENTE los que deberán ser compensados a LA FIRMA DE AUDITORÍA es imprescindible para el cumplimiento del objeto de este contrato, circunstancia que se comunicará al CLIENTE.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	22-04-2015



**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

C.T

4/4

III.6. El costo de la elaboración de la auditoría de gestión lo cubrirá el grupo de investigadores por cuanto es un trabajo de investigación a fin de obtener el título, dicha investigación será de ayuda para las autoridades en la toma de decisiones según el resultado alcanzado.

Atentamente,

Anta. Fabian Carrillo Medina

GERENTE COOP. "UNION MERCEDARIA"

Lic. C.P.A Jessenia Espin Pruna

PRESIDENTE DE LA FIRMA "J.E"

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



## J.E AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.S

1/8

### PROPUESTA DE SERVICIOS

#### ANTECEDENTES

J.E Auditores Independientes está conformado por la señorita: JESSENIA MARISELA ESPIN PRUNA egresada de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, quien va a realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria Ltda.,” matriz Latacunga previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría (C.P.A).

Nuestro propósito es desarrollar un trabajo con eficiencia con el único fin de aplicar nuestros conocimientos adquiridos en la Universidad y en la vida cotidiana y de esta manera poder desenvolvemos con eficiencia dentro del ámbito profesional.

#### ASESORÍA LEGAL

Dr. Mauricio Alban, docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

#### NATURALEZA DE ESTUDIO

J.E Auditores Independientes realizará una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNION MERCEDARIA LTDA,,” matriz Latacunga de acuerdo a los Principios y Normas Generalmente Aceptadas.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



## J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.S

2/8

### ALCANCE

Nuestro trabajo se encuentra orientado a realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNION MERCEDARIA LTDA,” matriz Latacunga, durante el período económico del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014, por ser una entidad pequeña la Auditoría será destinada a todas las áreas de la misma.

### ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

Hasta el momento se ha realizado una Auditoría Financiera 2014.

### ACCIONES

Internas: se realizará una entrevista al señor Gerente de Agencia y encuestas a los funcionarios de la entidad.

Externas: se efectuará encuestas a los socios.

### RECURSOS:

J.E Auditores Independientes se reunirán con el personal de la entidad, para implantar los recursos materiales y tecnológicos necesarios para la realización de la Auditoría de Gestión.

### RESULTADOS ESPERADOS

Dar un informe final el cual contendrá conclusiones y recomendaciones, el cuál será aplicado en las distintas áreas de la Cooperativa el mismo que permitirá cumplir a cabalidad con las metas y objetivos trazados por la misma.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

P.S

3/8

Documentos facilitados por la Cooperativa como: Información Documental y verbal sobre el Reglamento Interno, Políticas, Estrategias, Misión, Visión, Objetivos, F.O.D.A, entre otras.

Atentamente,

Anta. Fabián Carrillo Medina

Lic. C.P.A Jessenia Espin Pruna

GERENTE COOP. "UNION MERCEDARIA"

PRESIDENTE DE LA FIRMA "J.E"

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



## CURRICULUM VITAE HOJA DE VIDA

### DATOS PERSONALES

**Apellidos:** ESPIN PRUNA

**Nombre:** JESSENIA MARICELA

**Nacionalidad:** Ecuatoriana

**Estado Civil:** Soltera

**Fecha de Nacimiento:** 24 DE ABRIL DE 1991

**Cédula de Ciudadanía:** 050363089-9

**Teléfonos:** 032809019-0987142666

**Correo Electrónico:** jessespinn1@hotmail.com

**Dirección:** Latacunga Av. General Proaño 4-26 y Luis de Anda

### PERFIL.

Soy una persona emprendedora y positiva, me caracterizo por tener un rendimiento óptimo, una de mis fortalezas es el trabajo en equipo al igual que mi personalidad fuerte y de liderazgo, dentro de mis virtudes se destaca la paciencia y la perseverancia.

### FORMACIÓN ACADÉMICA

#### SUPERIOR:

Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (I.T.S.A.), Tecnóloga de la carrera de Telemática. Septiembre 2009-Agosto 2012.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.S

5/8

Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico (I.T.S.A.), Centro de Idiomas, Título de Suficiencia en el Idioma Inglés. Septiembre 2009-Agosto 2011.

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría). Septiembre 2009-Noviembre 2014.

**SECUNDARIA:**

Instituto Tecnológico Superior Victoria Vásquez Cuví, Latacunga. Título de Bachiller en Ciencias, Especialización Físico - Matemático. Septiembre 2003-Julio 2009

Unidad Educativa Particular Segundo Torres Latacunga. Título de Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración. Septiembre 2003-Julio 2009

**PRIMARIA:**

Escuela Particular Cristiana Semillas de Vida. Julio 2003

**TÍTULOS OBTENIDOS**

Título de Bachiller en Ciencia Especialización Físico Matemático.

Título de Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración.

Suficiencia en el Idioma Inglés

Tecnóloga en Telemática (Informática).

Acta de Egreso miento de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la Facultad de Administración de Empresas.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015





P.S

6/8

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

### **2013 – 2015 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION MERCEDARIA LTDA.**

Asistente Operativo “realizar registros, informes, registrar documentos, archivo, atención al cliente, venta de productos”. “12meses”

Contador Encargado “4 meses”

Auxiliar Contable “Actualidad”

### **2012-2013 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO**

Implementación de una red Wi-Fi, mediante autenticación MAC..

Maestra de Geometría Analítica, Física, Matemática en el ITSA.

### **2011 BASE AEREA COTOPAXI**

Ayudante en el departamento SICOM en el área de telefonía, mantenimiento de computadoras y elaboración de páginas web.

### **COMERCIAL ANITA**

Cajera del comercial.

### **2009 DEPARTAMENTO DE SISTEMAS ITSA**

Ayudante de inventarios de computadoras.

### **CURSOS Y SEMINARIOS**

2014. Seminario de Administración, Planificación y Gerencia.

2013. Seminario del Programa de Finanzas Populares.

2013. Seminario del BCE “SPI y Cobros Públicos”.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.S

7/8

2013. Redes y Base de Datos.

2013. Manejo de paquetes contables “TMAX, MQR, FENIX,”.

2012. Seminarios de las NIIF’S.

2012. Jornadas de Telecomunicaciones (Paquetes Informáticos).

2010. Jornadas de ciencia y tecnología ITSA.

**REFERENCIAS PERSONALES**

\*NOMBRE: Ing. Mery Zambrano

CARGO: Contadora

EMPRESA: COAC Unión Mercedaria.

DIRECCION: Juan Abel Echeverría y Sánchez de Orellana

TELEFONO:0999285394-2814409

\*NOMBRE: Anta. Fabián Carrillo

CARGO: Gerente COAC Unión Mercedaria.

EMPRESA: COAC Unión Mercedaria.

DIRECCION: Juan Abel Echeverría y Sánchez de Orellana

TELEFONO: 0999927619-2814409

\*NOMBRE: Hedían Homero Herrera Espín.

CARGO: Gerente.

EMPRESA: Corporación Favorita “AKI Ambato”

DIRECCION: Av. Policía Nacional- Ambato

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.S

8/8

TELEFONO: 032413205-0985323474

\*NOMBRE: José Manuel Vistin Orta.

CARGO: Encargado del Control y Evaluación De La Programación Anual De La Política Pública.

EMPRESA: FAE "ALA DE TRANSPORTE No. 11"

DIRECCION: Av. La Prensa y Carlos Quinto-QUITO

TELEFONO: 0993665175

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

F.C

1/1

**PERSONAL CON QUIENES SE VA A COORDINAR EL TRABAJO**

No. Personas	NOMBRES	CARGO	ACTIVIDAD	LUGAR
1	Fabián Carrillo	Jefe de Agencia	Administra el personal	Oficina
1	Ricardo Chicaiza	Asesor de	Asesora los créditos a ejecutarse	
1	Marcia Tapia	Crédito	Revisa la documentación de los créditos	Oficina
1	Paola Rengel	Cajera	Recibe y entrega efectivo Recibe y entrega efectivo Recibe y entrega efectivo	Caja
1	Daniela Tapia	Información	Informa los servicios que oferta la cooperativa	Oficina
1	Gustavo Vásquez	Cobranzas	Realiza los cobros	Oficina Campo
1	Jorge Puma	Guardia	Brinda seguridad	Puerta

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



P.E
1/10

## PLANIFICACION ESTRATEGICA

### 1.1 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**Entidad:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNION MERCEDARIA” SUCURSAL LATACUNGA

**Auditoría de gestión a la:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNION MERCEDARIA” LTDA.

**Período:** 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014

**Dirigido a:** Anta. Fabian Carrillo

**Preparado por:** Jessenia Espin

**Fecha:** 09-02-2015

**Revisado por:** Dra. Martha Flores

**Fecha:** 23-04-2015

### 1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### 2. FECHA DE INTERVENCIÓN

**Fecha**

**Estimada:**

Inicio del trabajo en el campo 22-04-2015

Obtención de información del componente a examinar 12-05-2015

Planificación del trabajo a ejecutar 20-05-2015

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

2/10

Aplicación de pruebas de auditoría con instrumentos de investigación 28-05-2015.

Obtención de evidencias con aplicación de indicadores de gestión 28-05-2015.

Finalización del trabajo de campo 22-06-2015

Presentación del informe a la dirección 26-06-2015

Emisión del informe final de auditoría 24-07-2015

## **2.1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **2.1.1 Instrumentos auxiliares para la medición de la eficiencia**

- Recolección de la información de Procesos Administrativos Operativos

-Revisión del diseño organizacional de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito “UNION MERCEDARIA” sucursal Latacunga.

-Estudio del Manual de Funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“UNION MERCEDARIA” sucursal Latacunga.

-Análisis de la filosofía corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNION  
MERCEDARIA” sucursal Latacunga.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	22.04.2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

3/10

### 2.1.2 Evaluación del Sistema de Control Interno

- Medición del medio ambiente del trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga.
- Comprobación de la participación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA”.
- Niveles de prioridades en las necesidades organizacionales (demanda del área financiera, recursos, dirección eficiencia y eficacia.
- Estructuración de la matriz de riesgo para identificar las áreas críticas.

### 2.1.3 Puntos de Interés por componentes

Realizar un enfoque a los resultados del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga, haciendo referencia a la comparación de las normativas y estándares de trabajo cumplido en función de los objetivos establecidos. Debiéndose priorizar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con que se están practicando las actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda., determinando la optimización de recursos con la aplicación de indicadores de gestión cuantitativos y cualitativos, calificar el grado de desempeño y productividad con que se manejan los recursos en; lo cual estará reflejado en las pruebas de auditoría contenidas en los papeles de trabajo desarrollados por el equipo de auditoría.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

4/10

### 2.1.4 Comunicación de resultados e informes

Comunicación parcial de resultados

Redacción de los puntos de interés

### 3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Supervisor: Dra. Martha Flores Barrionuevo **M.F.B**

Jefe de equipo: Ing. Letty Elizalde Marin **L.E.M**

Auditor operativo: Jessenia Maricela Espin Pruna **J.M.E.P**

### 4. DÍAS PRESUPUESTADOS

60 Días laborales, distribuidos en las siguientes fases:

FASE I, Conocimiento preliminar 5 días.

FASE II, Planificación y recaudación de información 10 días.

FASE III, Ejecución 45 días

FASE IV, Comunicación de resultados 8 días

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



## 5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

### 5.1 MATERIALES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V.UNITARIO	TOTAL
Flash Memory	2	18	36,00
Impresiones	1000	0,05	50,00
Computador uso/horas			
Transporte	Global	55	55,00
Alimentación	Global	30	30,00
<b>Subtotal</b>			238,50
Imprevistos 10%			23,85
<b>TOTAL</b>			<b>262,35</b>

## 6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

### 6.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

La información general de la entidad se encuentra desarrollada en el archivo permanente.

### 6.2 ENFOQUE A:

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga orientada hacia el nivel de eficacia en el logro de los objetivos y actividades, hacia la eficiencia y economía en el uso de los recursos y hacia el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### 6.3 OBJETIVO:

Determinar cuál es el nivel de eficiencia, eficacia, economía y equidad en la distribución de los recursos en función del cumplimiento de los planes programas proyectos realizados dentro de cada proceso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga a examinar, con el propósito de emitir un informe con criterio sobre el impacto socio-económico que sirva de herramienta para la toma de decisiones.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



#### **6.4 ALCANCE.**

Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal

Latacunga por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

#### **6.5 INDICADORES DE GESTIÓN:**

Los indicadores se aplicarán para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos, misión, visión, políticas, eficiencia, eficacia en el desempeño de las actividades de los empleados de la entidad.

#### **7. COMPONENTE Y SUBCOMPONENTES ELEGIDOS PARA LA FASE DE EJECUCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA” SUCURSAL LATACUNGA.**

Determinar en forma global el nivel de riesgo del componente y sus principales factores internos y externos que influyen en el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales tanto en beneficio propio como para la sociedad.

- Elaboración de una matriz FODA
- Calculo del riesgo de auditoría por medio de cuestionarios de control interno plasmados en una matriz de ponderación
- Determinación del grado de cumplimiento de los objetivos de la cooperativa con la aplicación de los indicadores de gestión
- Hoja de resumen de hallazgos del componente.

#### **Área Administrativa**

- Aplicación de un cuestionario para conocer la supervisión de actividades y su eficacia de resultados.
- Elaborar una matriz de calificación del grado de confianza del control interno.
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

7/10

### Área Financiera

- Valoración del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios.
- Elaborar una matriz de evaluación, para conocer el riesgo de auditoría y la confianza del control interno.
- Descripción de las evidencias encontradas.

### Área de Venta

- Aplicación de un cuestionario para conocer la supervisión de actividades y su eficacia de resultados.
- Elaborar una matriz de calificación del grado de confianza del Control Interno.
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación.

### Área de Servicios

- Aplicación del Cuestionario de Control Interno.
- Determinar el riesgo por medio de una matriz de ponderación.
- Elaborar una matriz de calificación del grado de confianza del control interno.
- Describir los hallazgos resultantes de la investigación.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22.04.2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23.04.2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

8/10

## 8. COLABORACIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA

No. Personas	NOMBRES	CARGO	ACTIVIDAD	LUGAR
1	Fabián Carrillo	Jefe de Agencia	Administra el personal	Oficina
1	Ricardo Chicaiza	Asesor de Crédito	Asesora los créditos a ejecutarse	Trabajo de Campo
1	Marcia Tapia	Crédito	Revisa la documentación de los créditos	Oficina
1	Paola Rengel	Cajera	Recibe y entrega efectivo Recibe y entrega efectivo Recibe y entrega efectivo	Caja
1	Daniela Tapia	Información	Informa los servicios que oferta la cooperativa	Oficina
1	Gustavo Vásquez	Cobranzas	Realiza los cobros	Oficina Campo
1	Jorge Puma	Guardia	Brinda seguridad	Puerta

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	22-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

9/10

## 9. FIRMAS DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

**Dra. Martha Flores**

**Ing. Letty Elizalde**

Supervisor

Jefe de equipo

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	22-04-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.E

10/10

## 1.2 EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

COMPONENTE	Factor de Riesgo	Evaluación del Riesgo	Enfoque de Auditoría	Instrumento para la Planificación Específica
ÁREA ADMINISTRATIVA	R. Control (Alto)	Actividades que efectúa	P. Cumplimiento	Verificación del cumplimiento de las políticas establecidas
ÁREA DE FINANZAS	R. Control (Alto) Inherente (Alto)	Manejo de efectivos	P. Cumplimiento	Verificación del cumplimiento del manual de funciones
ÁREA DE VENTAS	R. Control (Medio)	Existencia y buen funcionamiento de las actividades	P. Cumplimiento	Evaluar el nivel de desempeño
ÁREA DE SERVICIOS	R. Control (Medio)	Trabajo que desempeñan	P. Cumplimiento	Evaluar la calidad del ambiente de trabajo

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	22-04-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	23-04-2015



## **PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

### **1.1 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA NATURALEZA:**

Auditoría de Gestión.

#### **ALCANCE:**

Todas las áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga.

#### **ANTECEDENTES:**

La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga; se llevará a cabo con la finalidad de determinar el nivel de desempeño del personal que labora en dicha entidad, es decir conocer si el trabajo desempeñado se ha efectuado de manera eficiente, efectiva y económica.

#### **OJBETIVOS:**

El objetivo de esta Auditoría es determinar el grado de desempeño de los empleados de la Cooperativa “UNIÓN MERCEDARIA”, a fin de emitir un informe sobre la información auditada, y a la vez las recomendaciones pertinentes para el mejoramiento operacional de la entidad.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	12-05-2015



## **CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD:**

### **Antecedentes**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., nace por la necesidad de varias personas del sector de La Merced del cantón Latacunga de contar con una institución financiera propia que solvente las necesidades del sector comercial e informal del sitio, por lo cual el 17 de abril de 1.997 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial No. 0348 en la cual se le otorga la personería jurídica y en septiembre del mismo año abre sus puertas a la colectividad.

Desde entonces ha atendido a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en ahorro y crédito con el propósito de dar cumplimiento a su misión alcanzando así la visión establecida.

### **Finalidad**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA”, fue creada con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus socios para ahorrar tiempo y dinero.

### **Visión**

Ampliar nuestra cobertura en el Sistema Cooperativo Nacional, brindando a nuestros socios servicios competitivos y de constante innovación que permita alcanzar la mejor rentabilidad y cumplir con el fin social propio de la entidad.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**Misión**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., se creó con el firme propósito de contribuir al desarrollo de la Provincia y el País. Satisfacer la necesidad económica de nuestros socios a través de la prestación de nuestros servicios financieros de calidad y el otorgamiento de préstamos oportunos que mejoren su nivel de vida.

**1.2 CRONOGRAMA DE TRABAJO**

AUDITORÍA DE GESTIÓN			Inicio: 03-04-2015																																Terminación: 22-08-2015																															
No:	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN																																																															
			ENERO			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO																																				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																
1	Visita preliminar	JMEP	X	X																																																														
2	Archivo permanente	JMEP			X	X	X																																																											
3	Memorando de planificación	JMEP					X	X																																																										
4	Análisis FCDA	JMEP						X	X																																																									
5	Cronograma de trabajo	JMEP								X	X																																																							
6	Programa de trabajo del componente	JMEP										X																																																						
7	Evaluación del componente en general	JMEP											X																																																					
8	Programa de trabajo por componente	JMEP											X	X																																																				
9	Evaluación del control interno por componente	JMEP												X	X	X	X																																																	
10	Aplicación de indicadores de gestión	JMEP														X	X	X																																																
11	Elaboración de hojas de resumen de hallazgos	JMEP																X	X	X	X	X																																												
12	Redacción del borrador del informe final	JMEP																														X	X	X																																
13	Presentación del informe	JMEP																																		X	X																													

Fuente: Investigación de campo-Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
 Elaborado por: Jessenia Espín

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

**ARCHIVO**  
**PERMANENTE**



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

**INSTITUCIÓN:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda.

**TELÉFONO** : 032-814-409

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO AUDITADO:** 01/01/2014 al 31/12/2014

**ÍNDICES**

**C.A.C.U.M.L** Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga

**R.H** Reseña Histórica

R.H 1/1

**M.I** Misión Institucional

M.I 1/1

**V.I** Visión Institucional

V.I 1/1

**O.E** Organigrama Estructural

O.E 1/1

**P.I** Principios Institucionales

P.I 1/1

**S.C** Servicios Cooperativos

S.C 1/1

**M.F** Manual de Funciones

M.F 5/5

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	12-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

R.H

1/1

### **RESEÑA HISTÓRICA**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., nace por la necesidad de varias personas del sector de La Merced del cantón Latacunga de contar con una institución financiera propia que solvete las necesidades del sector comercial e informal del sitio, por lo cual el 17 de abril de 1.997 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial No. 0348 en la cual se le otorga la personería jurídica y en septiembre del mismo año abre sus puertas a la colectividad.

Desde entonces ha atendido a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en ahorro y crédito con el propósito de dar cumplimiento a su misión alcanzando así la visión establecida.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	12-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.I

1/1

**MISIÓN INSTITUCIONAL**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA LTDA., se creó con el firme propósito de contribuir al desarrollo de la Provincia y el País. Satisfacer la necesidad económica de nuestros socios a través de la prestación de nuestros servicios financieros de calidad y el otorgamiento de préstamos oportunos que mejoren su nivel de vida.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

V.I

1/1

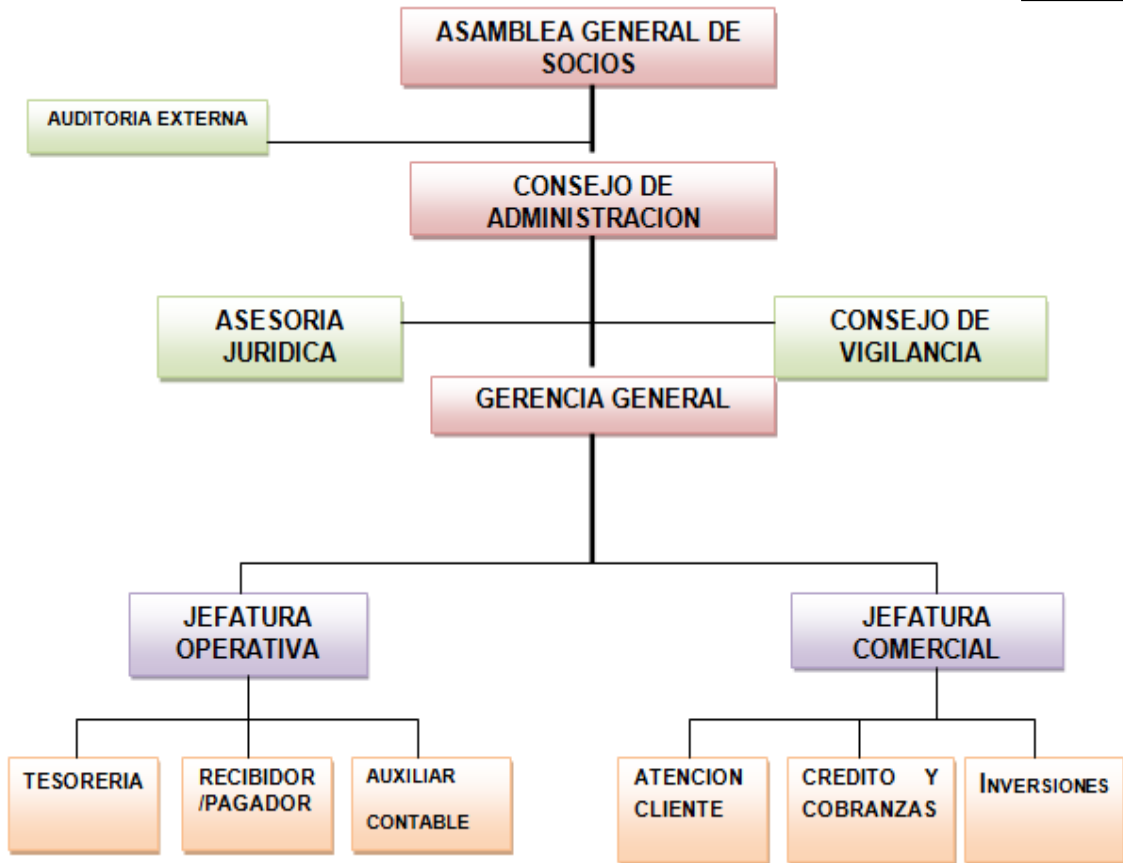
## VISIÓN INSTITUCIONAL

Ampliar nuestra cobertura en el Sistema Cooperativo Nacional, brindando a nuestros socios servicios competitivos y de constante innovación que permita alcanzar la mejor rentabilidad y cumplir con el fin social propio de la entidad.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

O.E  
 1/1



**Fuente:** Investigación de campo-Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
**Elaborado por:** Jessenia Espín

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.I

1/1

**PRINCIPIOS INSTITUCIONALES**

- Ética
- Honestidad
- Solidaridad
- Comunicación Efectiva
- Equidad
- Liderazgo efectivo
- Trabajo en equipo
- Creatividad e innovación
- Mejoramiento continuo
- Vocación de servicio
- Responsabilidad social
- Lealtad

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015





**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

S.C

1/1

**SERVICIOS COOPERATIVOS**

- Pago del bono de desarrollo humano.
- Transferencias nacionales e internacionales.
- Convenio con Empresa Eléctrica.
- Seguro de accidente

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



## MANUAL DE FUNCIONES

### CARGO: JEFE DE AGENCIA

#### OBJETIVO:

Representar judicial y extra judicial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA”, a la vez es el representante jurídico de la misma.

#### FUNCIONES:

- Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico de la Cooperativa, presentando los respectivos estados financieros.
- Obligar que se presenten todos los informes y reportes a las entidades pertinentes.
- Mantener un ambiente de trabajo adecuado para todos los integrantes de la Cooperativa.
- Presentar el presupuesto institucional a Consejo de Administración para su aprobación.
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES

### CARGO: SECRETARIA

#### OBJETIVO:

Entregar el servicio de información a los socios, atender la correspondencia.

#### FUNCIONES:

- Llevar al día la correspondencia tanto recibida como enviada (archivo).
- Contestar y realizar todas las llamadas telefónicas.
- Elaborar cartas, oficios y memos de Gerencia tanto internos como externos y en general cualquier otra disposición emitida por Gerencia.
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.F

2/5

## **CARGO: ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS (CARTERA)**

### **OBJETIVO:**

Recibir solicitudes de Crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

### **FUNCIONES: ASISTENTE OPERATIVO**

- Recibir solicitudes de crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.
- Presentar diariamente o semestralmente un listado de solicitudes de crédito debidamente revisadas y con su informe al Comité de Crédito.
- Mantener bajo su responsabilidad (custodia) directa o indirecta los pagarés, letras de cambio, cheques, hipotecas, prendas y solicitudes de crédito de los socios de la Cooperativa.
- Autorizar la liquidación y acreditación de valores por crédito, aprobado por el Comité luego de haber comprobado y recibido los documentos que garantizan dicho crédito.
- Ser totalmente responsable de la recuperación de cada uno de los créditos otorgados.
- Comunicar en forma semanal o mensual a la Gerencia sobre el vencimiento de créditos concedidos.
- Elaborar las notificaciones y avisos de vencimiento.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



## J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.F

3/5

### **FUNCIONES: COBRADOR**

- Mantener al día toda la Cartera de Crédito de la Institución.
- Notificar diariamente a todos los socios y a sus garantes sobre sus obligaciones de crédito.
- Solicitar al Gerente Financiero la entrega de pagarés para ser ejecutados a través de Asesoría Jurídica.
- Llevar copia de cada uno de los juicios que se ventilan en el juzgado.
- Se encarga de los embargos y remates de los bienes de los socios demandados.
- Presentar caución.
- Cumplir a cabalidad el manual de funciones de crédito y otros.
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

### **FUNCIONES: ASESOR DE CRÉDITO**

- Ordenar y archivar todas las solicitudes de crédito de los socios.
- Realizar la inspección en forma personal y responsable para verificar la dirección del deudor y garantes.
- Verificar los vehículos constatando la matrícula, número de motor y chasis, en créditos prendarios.
- Realizar la medición del terreno o casa en los créditos hipotecarios, para emitir un informe por escrito con el avalúo real y croquis, siendo responsable directo de dicho informe.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.F

4/5

**CARGO: CAJERA**

**OBJETIVO:**

Atender a los clientes y socios en retiros y depósitos en sus cuentas de ahorros.

**FUNCIONES:**

- Mantener actualizadas las libretas de los socios tanto en ahorros, certificados de aportación y encaje.
- Recibir depósitos en efectivo o cheques y acreditar a los socios acreditantes.
- Recaudar en efectivo préstamo de los socios y emitir en forma inmediata el recibo correspondiente por el pago, en caso de recibir cheque que este acreditado en los ahorros y luego de efectivizado se cancelará el préstamo.
- Mantener bajo su responsabilidad y en efectivo el fondo de cambio asignado para la gerencia.
- Cuadrar diariamente el movimiento económico y presentar su informe a contabilidad de la Matriz.
- Depositar diariamente en la institución financiera fijada por la gerencia la recaudación de la cooperativa, será responsable del traslado del dinero desde la cooperativa al banco, y su descargo lo realizará con la papeleta de depósito debidamente legalizada.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.F

5/5

**CARGO: ÁREA DE SERVICIOS**

**OBJETIVO:**

Presentar caución fijada por el Consejo de Administración.

**FUNCIONES: CONSERJE**

- Abrir y cerrar las puertas de la institución y mantener las oficinas completamente limpias y aseadas.
- Entregar correspondencia, notificar a sesiones, retirar y entregar dinero de los socios utilizando para su movilización una moto.
- Presentar caución fijada por el consejo de administración.
- Será responsable del o los vehículos en el caso de deterioro o daños por descuido o pérdida del mismo.
- Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

**CARGO: GUARDIAS**

**OBJETIVO:**

Vigilar y controlar el orden de la institución.

**FUNCIONES:**

- Verifica el horario de ingreso y salida del personal.
- Realiza rondas por la institución.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

# ANEXO CONTINENTE

C.C  
1/1

C.C

1/1

### ÍNDICES DE AUDITORÍA UTILIZADAS

ÍNDICES	DESCRIPCIÓN
P.A	Programa de Auditoría
C.C.I	Cuestionario de Control Interno
F.O.D.A	Fortalezas, Oportunidades,
M.P	Memorando de Planificación
M.P.A	Matriz de Ponderación Área Administrativa
M.P.V	Matriz de Ponderación Área de Ventas
M.P.M	Matriz de Ponderación Área de Marketing
M.P.F	Matriz de Ponderación Área Financiera
E.R	Evaluación del Riesgo
M.E	Matriz de Evaluación
I	Indicadores
P.C.I	Puntos de Control Interno
P.P.C	Papel Proporcionado por la Cooperativa.
P.S	Planilla de Seguimiento

Elaborado por:

**J&E**

Fecha:

Revisado por:

Fecha:



**MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS**

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Comparado con libros
§	Comparado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Comprobado correctamente
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado  
**Elaborado por:** Jessenia Espín

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.A

1/1

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

No:	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB POR:	FECHA
1	Análisis del FODA.	FODA	JMEP	
2	Evaluación del sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios.	E..C.I	JMEP	
3	Matriz de ponderación de riesgo.	MP	JMEP	
4	Evaluación del riesgo.	ER	JMEP	
5	Determinación del riesgo	DR	JMEP	
6	Matriz de evaluación de objetivos, metas, políticas, ambiente de trabajo.	ME	JMEP	
7	Aplicación de Índices de Gestión	I	JMEP	
8	Puntos de control interno	PCI	JMEP	
9	Presentación del Informe Final	IF	JMEP	

Elaborado:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado:	M.F.B	Fecha:	12-05-2015

**ANÁLISIS FODA**

			F.O.D.A
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	1/1
<b>FACTORES INTERNOS</b>	*Trabajo en equipo	*Ambiente de trabajo no agradable	
	* Ubicación estratégica	*Falta de capacitación de los funcionarios	
	*Personal idóneo		
	* No tiene antecedentes negativos	*Falta de motivación	
	* Amplia gama de servicios		
	*Recursos materiales necesarios	*Falta de reconocimiento de esfuerzos del personal	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	
	*Fondos de nuevos proyectos	*Pérdida de socios	
	*Captar recursos económicos nacionales e internacionales	*Falta de colaboración de los socios	
	*Adecuada tecnología	*Nuevas entidades financieras	
	*Nuevos servicios	*Facilidad que otorgan otras instituciones	
	*Expansión hacia nuevos mercados	*Inestabilidad política y económica nacional	

**Fuente:** Investigación de Campo- COAC Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espín

Elaborado:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

**OBJETIVO:** Obtener información adecuada y oportuna del gerente en cuanto al proceso administrativo de la entidad.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	Los fines y las actividades principales que efectúa la entidad están acorde con la misión y visión que esta persigue?	x			
2.-	En la entidad se encuentra definido con claridad:				
	· Misión				
	· Visión				
	· Objetivos	x			
	· Metas				
3.-	Se cumple con las políticas planteadas en la cooperativa de forma inmediata y eficiente?		x		Existe cumplimiento de las políticas planteadas de forma común
4.-	La información que se obtiene de las actividades de la cooperativa es presentada justo a tiempo?	x			
	Todas las actividades que se realizan en la cooperativa son supervisadas?		x		Agencia realiza actividades fuera de la Cooperativa
6.-	Existe una adecuada coordinación de actividades dentro de la entidad?		x		Existen discrepancias entre las áreas de la Cooperativa
7.-	El sistema de información y comunicación que existe en la entidad es oportuno?			x	
8.-	En la entidad se ha implementado y se encuentra en aplicación la Planificación	x			
9.-	La información que presenta la cooperativa facilita la toma de decisiones?	x			
10	La entidad cuenta para medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía con parámetros e indicadores de gestión?		x		No existe parámetros e indicadores de gestión
11	Para medir la calidad, cantidad, grado y oportunidad con que los servicios ofertados satisfacen las necesidades del cliente, se realiza algún tipo de cálculo?	x			

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE FINANZAS

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de sus funciones?			x	Se realizan capacitaciones de forma general
2.-	Existe un control sobre las funciones y procesos de esta área?		x		Una sola persona
3.-	Se actualiza la información de los socios a fin de evitar errores?		x		
4.-	Cuenta con todos los materiales para efectuar sus actividades?	x			
5.-	Existen políticas establecidas para esta área en la cooperativa?		x		
6.-	Existe rotación del personal?	x			
7.-	Se realizan supervisiones sorpresivas?		x		
8.-	Existe un adecuado ambiente de trabajo?			x	Existen momentos tensos entre el personal
9.-	Se mantiene un respaldo en el archivo de la oficina con los documentos de cada trámite?	x			
10	Existen parámetros para evaluar los resultados?		x		

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS

**OBJETIVO:** Conocer si existe consistencia en la aplicación de las normas y políticas establecidas para esta área.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	Tiene conocimientos de valores y relaciones humanas?	X			
2.-	La información que brinda cubre con las inquietudes del socio?			x	
3.-	Existen programas para capacitar al personal?		x		De manera general
4.-	Existen políticas establecidas en la cooperativa?	x			
5.-	El personal conoce y cumple con las políticas?	x			Algunas políticas
6.-	Existe segregación de responsabilidades?	x			
7.-	El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	x			
8.-	Existe un buen ambiente de trabajo?		x		Existen momentos tensos entre el personal
9.-	Considera usted que el Jefe de Agencia cumple con sus obligaciones con servicio al cliente?	X			Muchos de los casos ocupa este puesto para brindar de mejor manera la información
10	Existe parámetros para evaluar los resultados?	X			

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE SERVICIOS

**OBJETIVO:** Revisar, dejando constancia si los métodos de control interno son adecuados y eficaces.

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1.-	Posee conocimiento sobre seguridad?	x			
2.-	Tiene conocimiento de relaciones humanas?		x		
3.-	Existen programas para capacitar al personal?		x		
4.-	Existen políticas establecidas en la cooperativa?	x			
5.-	Conoce y se cumple las políticas	x			Conoce algunas políticas
6.-	Existen segregaciones de responsabilidades?			x	
7.-	Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito			x	
8.-	Existe un buen ambiente de trabajo		x		Con algunos departamentos
9.-	Considera usted que el Jefe de Agencia cumple con sus obligaciones con lo que es seguridad a la Cooperativa	x			

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC	CALIFI C.	RIESGO
1	Los fines y las actividades principales que efectúa la entidad están acorde con la misión y visión que esta persigue	10	8	Bajo
2	En la entidad se encuentra definido con claridad: *Misión *Visión *Objetivos *Metas	10	3	Alto
3	Se cumple con las políticas planteadas en la cooperativa de forma inmediata y eficiente?	10	0	Alto
4	La información que se obtiene de las actividades de la cooperativa es presentada justo a tiempo?	10	8	Bajo
5	Todas las actividades que se realizan en la cooperativa son supervisadas?	10	1	Alto
6	Existe una adecuada coordinación de actividades dentro de la entidad?	10	2	Alto
7	El sistema de información y comunicación que existe en la entidad es oportuno?	10	2	Alto
8	En la entidad se ha implementado y se encuentra en aplicación la Planificación Estratégica?	10	8	Bajo
9	La información que presenta la cooperativa facilita la toma de decisiones?	10	8	Bajo
10	La entidad cuenta para medir sus resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía con parámetros e indicadores de gestión?	10	0	Alto
<b>TOTAL:</b>		100	40	

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT * 100\%}{100} = \frac{40 * 100\%}{100} = 40\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
%	1% - 30%	31% - 65%	66% - 100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

<u>NIVEL DE RIESGO</u>	<u>SIGNIFICATIVIDAD</u>	<u>FACTORES DE RIESGO</u>	<u>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES</u>
<u>BAJO</u>	No significativo	No existe	Remotas
<u>MEDIO</u>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<u>ALTO</u>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda., se obtiene un resultado del **40%** lo que representa que el nivel de riesgo de confianza es moderad y un nivel de riesgo medio, es por ello que se deduce que el Control Interno existente en la entidad no es confiable y la probabilidad de que existan errores es moderada, determinando así que tienen factores de riesgo por lo que es significativo, lo que ha permitido que no se alcance lo planificado.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL ÁREA DE FINANZAS**

Nº	COMPONENTE	PONDER.	CALIFIC.	RIESGO
1	Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de sus funciones?	10	1	Alto
2	Existe un control sobre las funciones y procesos de esta área?	10	2	Alto
3	Se actualiza la información de los socios a fin de evitar errores?	10	1	Alto
4	Cuenta con todos los materiales para efectuar sus actividades?	10	7	Moderado
5	Existen políticas establecidas para esta área en la cooperativa?	10	1	Alto
6	Se realizan supervisiones sorpresivas por gerencia ?	10	0	Alto
7	El Consejo de Vigilancia se encarga de revisar los archivos periódicamente?	10	6	Moderado
8	Existe un adecuado ambiente de trabajo?	10	1	Alto
9	Se mantiene un respaldo en el archivo de la oficina con los documentos de cada trámite?	10	7	Moderado
10	Existen parámetros para evaluar los resultados?	10	2	Alto
<b>TOTAL:</b>		100	28	

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT * 100\%}{100} = \frac{28 * 100\%}{100} = 28\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
%	1% - 30%	31% - 65%	66% -100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

<u>NIVEL DE RIESGO</u>	<u>SIGNIFICATIVIDAD</u>	<u>FACTORES DE RIESGO</u>	<u>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES</u>
<u>BAJO</u>	No significativo	No existe	Remotas
<u>MEDIO</u>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<u>ALTO</u>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo en el área de finanzas donde se encuentran la cajera, cobranzas, asesores y auxiliares de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga se manifiesta, como resultado se obtiene el **28%** lo que determina que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, la probabilidad de la existencia de errores es alta y existen factores de riesgo significativos, es decir que no se está llevando a cabo lo planificado y es necesario que se lleve a cabo una supervisión minuciosa.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.P

5/8

### MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL ÁREA DE VENTAS

Nº	COMPONENTE	PONDER.	CALIFIC.	RIESGO
1	Tiene conocimientos de valores y relaciones humanas?	10	7	Moderado
2	La información que brinda cubre con las inquietudes del socio?	10	5	Moderado
3	Existen programas para capacitar al personal?	10	3	Alto
4	Existen políticas establecidas en la cooperativa?	10	6	Moderado
5	El personal conoce y cumple con las políticas?	10	7	Moderado
6	Existe segregación de responsabilidades?	10	6	Moderado
7	El personal conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	10	6	Moderado
8	Existe un buen ambiente de trabajo?	10	3	Alto
9	Considera usted que el Jefe de Agencia cumple con sus obligaciones con servicio al cliente?	10	6	Moderado
10	Existe parámetros para evaluar los resultados?	10	7	Moderado
<b>TOTAL:</b>		100	56	

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT * 100\%}{100} = \frac{56 * 100\%}{100} = 56\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERAD A	ALTA
%	1% - 30%	31% - 65%	66% -100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

<u>NIVEL DE RIESGO</u>	<u>SIGNIFICATIVIDAD</u>	<u>FACTORES DE RIESGO</u>	<u>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES</u>
<u>BAJO</u>	No significativo	No existe	Remotas
<u>MEDIO</u>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<u>ALTO</u>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo en el área de ventas donde se encuentran servicio de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga, una vez aplicado la formula se obtiene el resultado del **56%**, demostrando que existe un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es probable por lo que el riesgo es significativo.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	12-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

M.P

7/8

### MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFIC.	RIESGO
1	Posee conocimiento sobre seguridad?	10	10	Bajo
2	Tiene conocimiento de relaciones humanas?	10	1	Alto
3	Existen programas para capacitar al personal?	10	3	Alto
4	Existen políticas establecidas en la cooperativa?	10	6	Moderado
5	Conoce y cumple con las políticas?	10	5	Moderado
6	Existe segregación de responsabilidades?	10	1	Alto
7	Conoce con claridad sus responsabilidades y las mismas son impartidas por escrito?	10	1	Alto
8	Existe un buen ambiente de trabajo?	10	3	Alto
9	Considera usted que el Jefe de Agencia cumple con sus obligaciones con lo que es seguridad a la cooperativa?	10	7	Moderado
10	Existe parámetros para evaluar los resultados?	10	6	Moderado
<b>TOTAL:</b>		100	43	

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

### EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$CP = \frac{CT * 100\%}{100} = \frac{43 * 100\%}{100} = 43\%$$

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

CONFIANZA	BAJA	MODERAD A	ALTA
%	1% - 30%	31% - 65%	66% -100%
RIESGO	ALTO	MEDIO	BAJO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO

<u>NIVEL DE RIESGO</u>	<u>SIGNIFICATIVIDAD</u>	<u>FACTORES DE RIESGO</u>	<u>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES</u>
<u>BAJO</u>	No significativo	No existe	Remotas
<u>MEDIO</u>	Muy significativo	Existen algunas	Posible
<u>ALTO</u>	Muy significativo	Existen algunas y son importantes	Probable

**Conclusión:** Determinando el nivel de riesgo en el área de servicios donde se encuentra desarrollando las funciones el guardia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga, aplicado la formula se encontró un porcentaje del **43%**, lo que demuestra que existe un nivel de confianza moderado y un nivel de riesgo medio, existen factores de riesgo, la probabilidad de ocurrencia de errores es moderada por lo que el riesgo si viene a ser significativo.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	12-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	13-05-2015

## INDICADOR DE EFICIENCIA

### OBJETIVOS

<b>Objetivo No. 1</b>	Alcanzar los objetivos planteados por la Cooperativa
<b>Indicador No.1:</b>	Cumplimiento de los objetivos.
<b>Meta prevista:</b>	Cubrir con el 100% los objetivos planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 25**

Empleados	ITEMS
5§	SI
1§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Objetivo} = \frac{\text{Objetivos trazados}}{\text{Objetivos alcanzados}} * 100 = \frac{5}{6} * 100\% = 83.33\%$$

### CRITERIO DE EFICIENCIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015





**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.E.

2/10

**CONCLUSION:** La Cooperativa ha alcanzado en el año 2014 sus objetivos en un 83.33%, que frente a la meta estipulada para ese período constituye un 83.33% de eficiencia, es decir que los objetivos han sido alcanzados en el menor tiempo posible; encontrándose en un nivel catalogado como excelente, satisfaciendo así casi en su totalidad lo trazado por la entidad.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

I.E  
3/10

### METAS

<b>Objetivo No. 2</b>	Alcanzar las metas planteados por la Cooperativa
<b>Indicador No.2:</b>	Cumplimiento de las metas.
<b>Meta prevista:</b>	Cubrir con el 100% las metas planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 26**

Empleados	ITEMS
4§	SI
2§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Metas} = \frac{\text{Metas trazados}}{\text{Metas alcanzados}} * 100 = \frac{4}{6} * 100\% = 66.66\%$$

### CRITERIO DE EFICIENCIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.E

4/10

**CONCLUSION:** La Cooperativa en el año 2014 ha cumplido con las metas trazadas en un 66.67%, lo que significa que se debería poner más énfasis en el cumplimiento de esta, encontrándose en un nivel bueno según el criterio de eficiencia, cuando la meta establecida es lograr alcanzar en su totalidad.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

### POLÍTICAS ESTABLECIDAS

<b>Objetivo No. 3</b>	Alcanzar las políticas planteados por la Cooperativa
<b>Indicador No.3:</b>	Cumplimiento de las políticas.
<b>Meta prevista:</b>	Cubrir con el 100% las políticas planteados para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 26**

Empleados	ITEMS
2§	SI
4§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Políticas trazados}}{\text{Políticas alcanzados}} * 100 = \frac{2}{6} * 100\% = 33.33\%$$

### CRITERIO DE EFICIENCIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

IE

6/10

**CONCLUSIÓN:** La Cooperativa para el periodo del año 2014, ha alcanzado en las políticas emitidas dentro de la entidad en un 33,33%, que frente a la meta establecida se encuentra catalogado como regular, por lo que es indispensable que exista un control minucioso en la aplicación de las mismas.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

I.E  
7/10

### ROTACIÓN DEL PERSONAL

<b>Objetivo No. 4</b>	Evaluar si existe rotación en el personal que labora en la Cooperativa.
<b>Indicador No.4:</b>	Rotación del personal
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar un nivel de rotación en el persona para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 27**

Empleados	Número
Rotación	4 §
Total personal	6 §

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Políticas} = \frac{\text{Rotacion Personal}}{\text{Total Personal}} * 100 = \frac{4}{6} * 100\% = 66.66\%$$

### CRITERIO DE EFICIENCIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.E

8/10

**CONCLUSIÓN:**

La Cooperativa según el indicador de rotación de puestos nos da como resultado el 66.66%, lo que quiere decir que existe movimiento en el desempeño de las funciones del personal, por lo que se debería considerar cambiar las actividades de acuerdo a su perfil académico, y así se evitaría la presencia de actos irregulares.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

**SERVICIOS DE LA COOPERATIVA UNIÓN MERCEDARIA LTDA.**

<b>Objetivo No. 5</b>	Informar a los socios de todos los servicios con que cuenta la cooperativa a través del servicio al cliente
<b>Indicador No.5:</b>	Servicios de la cooperativa
<b>Meta prevista:</b>	Cumplir con informar a los socios de los servicios de la cooperativa, en un 100% para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014.
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 28**

Socios	ITEMS
98§	SI
22§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Servicios} = \frac{\text{No. Socios informados}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{98}{120} * 100\% = 81.66\%$$

**CRITERIO DE EFICIENCIA**

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015





**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.E

10/10

**CONCLUSIÓN:**

La Cooperativa según el indicador de los servicios ha alcanzado en un **81,66%**, ubicándose así en un nivel excelente; lo que quiere decir que el servicio al cliente que proporciona a los socios satisface los requerimientos de información que estos necesitan para realizar algún tipo de trámite en la entidad financiera.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

**INDICADORES DE EFICACIA**  
**SEGREGACIÓN DE LOS PUESTOS**

<b>Objetivo No. 1</b>	Evaluar si existe una adecuada ubicación de los puestos.
<b>Indicador No.1:</b>	Segregación de los puestos.
<b>Meta prevista:</b>	Lograr que en la cooperativa exista eficacia en las funciones que desempeña cada empleado, en un 100%, durante el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los empleados

**Tabla No. 29**

Empleados	ITEMS
5§	SI
1§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Segregacion de Puestos} = \frac{\text{No. Socios informados}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{5}{6} * 100\% = 83.33\%$$

**CRITERIO DE EFICACIA**

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

IEF

2/10

**CONCLUSIÓN:** En la ubicación del personal la Cooperativa ha alcanzado en el año 2014, un 83,33% de eficacia, lo que determina que se halla en un nivel de cumplimiento catalogado como muy bueno según los funcionarios de la entidad, es decir que existe una adecuada distribución del personal de acuerdo a su preparación académica.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL SEGÚN EL CARGO

<b>Objetivo No. 2</b>	Determinar si la cooperativa brinda capacitación adecuada dependiendo las funciones que desempeñan los empleados.
<b>Indicador No.2:</b>	Capacitación según el cargo
<b>Meta prevista:</b>	Capacitar a los empleados y funcionarios que laborar dentro de la cooperativa planteando así alcanzar el 100%, durante el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los empleados.

**Tabla No. 30**

Empleados	ITEMS
3§	SI
3§	NO

Fuente: Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

Elaborado por: Jessenia Espin

$$\text{Capacitacion} = \frac{\text{No. Socios informados}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{3}{6} * 100\% = 50\%$$

### CRITERIO DE EFICACIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.EF

4/10

**CONCLUSIÓN:**

La Cooperativa ha brindado cursos de capacitación los cuales no han sido acorde a las funciones que cada empleado desempeña a su área, considerándole así en un nivel bajo; es por tal razón que se debería dar capacitaciones según las actividades que realizan, y así proporcionar a la cooperativa aspectos positivos que baya de la mano con su continuo crecimiento.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	28-05-2015

I.EF

5/10

### DESEMPEÑO DEL JEFE DE AGENCIA

<b>Objetivo No. 3</b>	Evaluar el desempeño del Jefe de Agencia en la cooperativa.
<b>Indicador No.3:</b>	Desempeño del Jefe de Agencia
<b>Meta prevista:</b>	Cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas al Jefe de Agencia dentro de la Sucursal, planteado alcanzar en un 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios de Control Interno

**Tabla No. 31**

Empleados	ITEMS
4§	SI
2§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Desempeno Jefe Agencia} = \frac{\text{Desempenio Adecuado}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{4}{6} * 100\% = 66.66\%$$

### CRITERIO DE EFICACIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

I.EF

6/10

**CONCLUSIÓN:**

Mediante el indicador aplicado se ha podido determinar que el desempeño del jefe de agencia es del 66.66%, ubicándose en un nivel de bueno; dando a entender que las actividades que demanda su cargo no han sido desempeñadas correctamente casi en su totalidad.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	28-05-2015

### NIVEL ACADÉMICO DE LOS FUNCIONARIOS

<b>Objetivo No. 4</b>	Evaluar el nivel académico de los empleados
<b>Indicador No.4:</b>	Nivel académico de los empleados
<b>Meta prevista:</b>	Contratar personal con alto nivel académico
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los funcionarios

**Tabla No. 32**

Empleados	ITEMS
5§	SI
1§	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Nivel Acad. Funcionarios} = \frac{\text{Nivel de Estudios Secundaria}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{5}{6} * 100\% = 83.33\%$$

### CRITERIO DE EFICACIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	28-05-2015





**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

**IEF**

**8/10**

**CONCLUSIÓN:**

La cooperativa para el año 2014, cuenta con 6 empleados que tienen instrucción secundaria lo que equivale al 83.33% y un funcionario tiene instrucción superior; por lo que es indispensable que el personal contratado tenga un título universitario ya que así podrá desempeñarse de mejor manera en la ejecución de sus funciones.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS

<b>Objetivo No. 5</b>	Determinar el grado de calidad de los servicios que oferta la Cooperativa
<b>Indicador No.5:</b>	Calidad de los servicios ofertados
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar en un 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los funcionarios

**Tabla No. 33**

	Ítems	Socios
	SI	105
	POCO	10
	NADA	5

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Calidad de Servicios} = \frac{\text{Socios conformes}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{105}{120} * 100\% = 87.50\%$$

### CRITERIO DE EFICACIA

CRITERIO	PORCENTAJE
EXCELENTE	76 % - 100%
BUENO	51 % - 75%
REGULAR	26 % - 50%
DEFICIENTE	< 25%

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

LEF

10/10

**CONCLUSIÓN:**

Mediante el resultado se puede conocer que los funcionarios de la cooperativa desempeñan correctamente sus funciones ya que existe un porcentaje elevado que cubre con las expectativas de los socios; que están de acuerdo con las actividades que realizan los mismos.

**MARCAS:**

§= Comprobado con documentos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

I.ECO

1/4

## INDICADORES ECONÓMICOS

### LIQUIDEZ: Movilidad del Activo Circulante

<b>Objetivo No. 1</b>	Evaluar el movimiento del activo circulante
<b>Indicador No.1:</b>	Movilidad del Activo Circulante
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar en un 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014.
<b>Fuente de recopilación :</b>	Estados Financieros de la cooperativa

**Tabla No. 34**

Cuentas	Valores
Utilidad neta	-7,970.01 (PPC5/8)ver anexo 4
Activos Total	1,825,200.12(PPC4/8)veranexo 4

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Movilidad Act. Circulante} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Activo Total}} * 100 = \frac{-7,920.01}{1,825,200.12} * 100\% = 0.433\%$$

#### Conclusión:

La Cooperativa en el periodo económico 2014; ha obtenido el 0.43% como resultado del indicador de movilidad del activo circulante; lo que quiere decir que dentro de la entidad existe una deficiencia en la movilidad de los activos según los datos obtenidos en los estados financieros.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-2015

**SOLVENCIA: Margen de Utilidad**

<b>Objetivo No. 2</b>	Evaluar el Margen de Utilidad
<b>Indicador No.2:</b>	Margen de Utilidad
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar un margen de utilidad en el 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Estados Financieros de la cooperativa

**Tabla No.34**

Cuentas	Valores
Utilidad neta	-7,970.01 (PPC5/8)ver anexo 4
Activos Total	1,825,200.12(PPC4/8)ver anexo 4

Fuente: Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

Elaborado por: Jessenia Espin

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} * 100 = \frac{-7,920.01}{1,825,200.12} * 100\% = 0.433\%$$

**Conclusión:**

La Cooperativa en el año 2014, ha alcanzado en un 0.43% mediante la aplicación del indicador de margen de utilidad, lo que indica que existe una baja utilidad de los activos dentro de la cooperativa según los estados financieros.

Elaborado:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

I.ECO

3/4

**ENDEUDAMIENTO: Grado De Obligación**

<b>Objetivo No. 3</b>	Evaluar el grado de obligación
<b>Indicador No.3:</b>	Grado de evaluación
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar en el 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2008.
<b>Fuente de recopilación :</b>	Estados Financieros de la cooperativa

**Tabla No. 35**

Cuentas	Valores
Pasivo Total	1,564,568.06(PPC4/8)ver anexo 4
Activo Total	1,825,200.12(PPC1/8)ver anexo 4

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Grado de Obligacion} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100 = \frac{1,564,568.06}{1,825,200.12} * 100\% = 85.72\%$$

**Conclusión:**

El 85.72%; lo que significa que el funcionamiento de la cooperativa lo hace con recursos propios, teniendo así un porcentaje mínimo de endeudamiento.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

**CARTERA: Cuentas Corrientes**

<b>Objetivo No. 4</b>	Movimiento de las cuentas corrientes
<b>Indicador No.4:</b>	Evaluar el movimiento de las cuentas corrientes
<b>Meta prevista:</b>	Incentivar a los socios que exista mayor movimiento en las cuentas corrientes, planteado alcanzar en un 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los socios

**Tabla No. 36**

ITEMS	Nº Encuestados
SI	80
NO	40

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Movimiento Cta. Cte.} = \frac{\text{No. Ctas. Ctes.}}{\text{Muestra de Socios}} * 100 = \frac{80}{120} * 100\% = 66.66\%$$

**Conclusión:**

El 66,66% según el indicador de movimiento de cuentas corrientes, lo que significa que existe un nivel de cumplimiento catalogado como adecuado según el jefe de agencia de la cooperativa.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

## INDICADORES ÉTICOS

### Asistencia del Personal

<b>Objetivo No. 1</b>	Evaluar asistencia al trabajo
<b>Indicador No.1:</b>	Asistencia al trabajo
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar en el 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014. (según las autoridades de la cooperativa)
<b>Fuente de recopilación :</b>	Encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa

**Tabla N° 37**

Ítems	Valores
Asistencia	30
Días laborales al mes	30

Fuente: Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

Elaborado por: Jessenia Espin

$$\text{Asistencia Personal.} = \frac{\text{Asistencia}}{\text{Días Laborados}} * 100 = \frac{30}{30} * 100\% = 100\%$$

#### Conclusión:

Se ha alcanzado el 100% según el indicador de la asistencia al trabajo, lo que significa que para el mes de marzo (muestra), los empleados asistieron a laborar debidamente en cada una de sus funciones.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15



**CUMPLIMIENTO DE LAS TASAS DE INTERES OFERTADAS**

<b>Objetivo No. 2:</b>	Evaluar el cumplimiento de las tasas de interés que oferta en los ahorros
<b>Indicador No.16:</b>	Cumplimiento de las tasas de interés
<b>Meta prevista:</b>	Alcanzar en el 100%, para el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014. (según las autoridades de la cooperativa)
<b>Fuente de recopilación :</b>	Encuestas aplicadas a los empleados de la cooperativa

**Tabla N° 37**

Ítems	Valores
SI	106
NO	14

Fuente: Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

Elaborado por: Jessenia Espin

$$\text{Cumplimiento de tasas en cta. ahorros.} = \frac{\text{No. socios ahorristas}}{\text{Muestras de Socios}} * 100 = \frac{106}{120} * 100\%$$

$$\text{Cumplimiento de tasas en cta. ahorros.} = 88.33\%$$

**Conclusión:**

Se determinó que la cooperativa está cumpliendo con las tasas de interés a los socios por sus ahorros en la entidad, es decir que esta actúa con seriedad, lo cual proporciona que exista mayor confiabilidad y preferencia de los socios.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

### CRÉDITOS OTORGADOS

<b>Objetivo No. 3:</b>	Medir el cumplimiento de los créditos entregados a los
<b>Indicador No. 3:</b>	Créditos Otorgados
<b>Meta prevista:</b>	Cubrir en un 100% con los créditos solicitados por los socios.
<b>Fuente de recopilación</b>	Cuestionarios aplicados a los socios.

**Tabla N° 38**

Ítems	Valores
SI	110
NO	10

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Creditos Otorgados.} = \frac{\text{Creditos sin preferencia}}{\text{Total Creditos}} * 100 = \frac{110}{120} * 100\% = 91.66\%$$

**Conclusión:**

El 91,66%, lo que significa que al momento de otorgar los créditos no existe preferencias personales es por esta razón que se le considera en una escala muy adecuada; puesto que cualquier socios que cumpla con los requisitos que la cooperativa exige serán beneficiados por los créditos.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

**PUBLICIDAD EMPLEADA**

<b>Objetivo No. 04:</b>	Conocer si la publicidad que emplea la cooperativa es ofensiva para la sociedad.
<b>Indicador No.04:</b>	Publicidad empleada
<b>Meta prevista:</b>	Cubrir en un 100% con los créditos solicitados por los socios.
<b>Fuente de recopilación :</b>	Cuestionarios aplicados a los socios.

**Tabla N° 39**

Ítems	Valores
SI	110
NO	10

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Publicidad} = \frac{\text{Publicidad}}{\text{Muestra Socios}} * 100 = \frac{110}{120} * 100\% = 91.66\%$$

**Conclusión:**

El 91,66%, significa que los Cooperativa ah realizado un avance en el mercado por la publicidad que realiza.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

**AMBIENTE DE TRABAJO**

<b>Objetivo No. 5:</b>	Medir el ambiente de trabajo que existe dentro de la cooperativa
<b>Indicador No.5</b>	Ambiente de trabajo
<b>Meta:</b>	Evaluar la relación interpersonal dentro de la cooperativa, planteado en la misma alcanzar el 100%, durante el periodo económico comprendido entre el 01 enero – 31 de diciembre 2014
<b>Fuente de recopilación :</b>	Encuestas Aplicadas a los empleados, funcionarios y la entrevista realizada al Jefe de Agencia.

**Tabla N° 39**

N° Encuestados	ITEMS
2	SI
4	NO

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Ambiente de Trabajo} = \frac{\text{Encuestados (Si)}}{\text{Total Encuestados}} * 100 = \frac{2}{6} * 100\% = 33.33\%$$

**Conclusión:**

El 33.33%, significa que no existe un adecuado ambiente de trabajo dentro de la entidad.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

**INDICADORES ECOLÓGICOS**  
**Problemas Ambientales**

<b>Objetivo No. 1:</b>	Conocer si existe una cuenta destinada a ayudar a solucionar problemas ambientales.
<b>Indicador No.1:</b>	Problemas ambientales
<b>Meta prevista:</b>	Destinar fondos para solucionar problemas ambientales.
<b>Fuente de recopilación.</b>	Cuestionarios aplicados a los empleados.

**Tabla N° 40**

Ítems	Valores
SI	0
NO	6

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Ambiente} = \frac{\text{Existe Fondos Ambientales}}{\text{Total Encuestados}} * 100 = \frac{0}{6} * 100\% = 0\%$$

**Conclusión:**

La cooperativa no posee una cuenta destina para ayudar a solucionar problemas ambientales considerándoles como un aspecto negativo para la entidad ya que por iniciativa propia se debería apoyar a esta causa, por lo que son múltiples los problemas que en la actualidad atraviesa el medio ambiente y por ende la humanidad.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

### DESTINO DE LOS DESECHOS DE LOS MATERIALES

<b>Objetivo No. 2:</b>	Conocer si existen actividades de reciclaje.
<b>Indicador No.2:</b>	Destino de los materiales
<b>Meta prevista:</b>	Existencia de un adecuado empleo de los desechos de los materiales.
<b>Fuente de</b>	Cuestionarios aplicados a los empleados.

**Tabla N° 41**

Ítems	Valores
SI	1
NO	5

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Destino de los Desechos} = \frac{\text{Selección Adecuada Desechos}}{\text{Total Encuestados}} * 100 = \frac{1}{6} * 100\% = 16\%$$

**Conclusión:**

La cooperativa no cuenta con medios adecuados para dar un mejor uso a los suministros de oficina que desecha, estos no son reciclados de acuerdo a la contextura y calidad, de esta manera se está contribuyendo a la contaminación del medio ambiente; por lo que es necesario que se incentive al personal a efectuar actividades de reciclaje y la cooperativa debe proporcionar los medios necesarios para llevar a cabo estas disposiciones.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

**ESTUDIO DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS CRÉDITOS**

<b>Objetivo No. 3:</b>	Determinar si con los créditos otorgados existen impactos ambientales negativos.
<b>Indicador No.3:</b>	Impacto ambiental
<b>Meta prevista:</b>	Existencia de un estudio minucioso del impacto ambiental de los créditos otorgados.
<b>Fuente de</b>	Cuestionarios aplicados a los empleados.

**Tabla N° 42**

Ítems	Valores
SI	0
NO	6

**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.  
**Elaborado por:** Jessenia Espin

$$\text{Estudio Impacto Ambiental} = \frac{\text{Existencia Estudio Ambiental}}{\text{Total Encuestados}} * 100 = \frac{0}{6} * 100 = 0\%$$

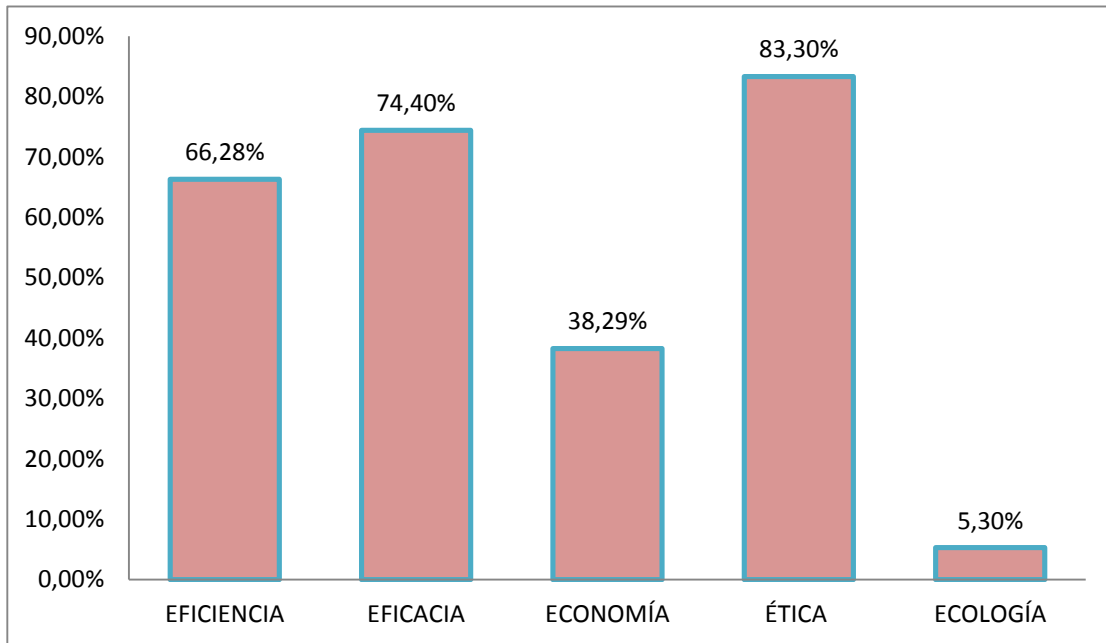
**Conclusión:**

Al momento de otorgar los créditos la cooperativa no efectúa un análisis o estudio minucioso del destino de los créditos, únicamente se basa al cumplimiento de los requisitos establecidos; no obstante es necesario que en ellos se incluya el estudio de que si existe algún tipo de impacto ambiental con el empleo de los recursos económicos otorgados.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	28-05-15
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	29-05-15

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS 5 “E”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIÓN MERCEDARIA Ltda., sucursal Latacunga durante el año 2014 ha alcanzado los siguientes porcentajes en eficiencia, eficacia, economía, ética, ecología de una meta trazada del 100%.



**Fuente:** Cooperativa Unión Mercedaria Ltda.

**Elaborado por:** Jessenia Espin

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015





**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

R.G.5E

2/2

## INTERPRETACIÓN

La cooperativa según el indicador de **EFICIENCIA** ha alcanzado un 66,28% en forma global, lo que quiere decir que está ubicada en la mitad de la meta establecida, por lo que es necesario que se ponga mayor énfasis en dicho indicador; ya que no se está dando cumplimiento en su totalidad con lo planificado en el tiempo que debería realizarse.

Según el indicador de **EFICACIA** la cooperativa ha obtenido el 74,14%, frente a la meta establecida; considerándose en un nivel bueno, ya que las actividades son desempeñadas adecuadamente en un nivel de calidad considerable, pero no obstante se debería trabajar por alcanzar la meta planteada.

Mediante la aplicación de los indicadores de **ECONOMÍA** se determino que la entidad posee un 38,29% de economía; lo que significa que no cuenta con los recursos financieros necesarios para responder sus obligaciones, y existe mayor preocupación para los socios.

La cooperativa cuenta con un porcentaje elevado en los indicadores **ÉTICOS**, es decir que los empleados de la entidad desempeñan sus actividades con empeño, responsabilidad, puntualidad.

Es importante e indispensable que la entidad preste mayor atención al medio ambiente, ya que el indicador de **ECOLOGÍA** señala que no existe colaboración por parte de la entidad para solucionar problemas ambientales.

Elaborado por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

## PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Elaborado por:	<b>J&amp;E</b>	Fecha:	
Revisado por:		Fecha:	



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Andá

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.C.I

1/5

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

REF. PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
E.M	Las metas trazadas por la entidad no se cumple ha cabalidad.	No existe un manual en el que se comunique las metas que persigue la Cooperativa	Falta de una comunicación clara de las metas y objetivos por parte del directivo (Gerente) de la entidad.	Desconocimiento de lo que la Cooperativa se a trazado por parte de los empleados: provocando asi que no se cumpla adecuadamente	No existe una adecuada comunicación entre directivo y empleados de la entidad.	El Consejo de Administracion deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento Interno, del Titulo IV “Del Consejo de Administracion” art 27) “Deberes y Atribuciones” insiso a) El Consejo de Administracion procederá a evaluar a la Cooperativa cada 3 meses, basándose en los informes mensuales de Gerencia, del Consejo de Vigilancia y las comisiones de la Cooperativa, cuyo fin es velar por los intereses de los socios.

Realizado Por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<b>E.M</b>	Las políticas establecidas no son cumplidas con eficiencia.	La Cooperativa cuenta con Reglamento Interno, donde se encuentra establecido las políticas a cumplir.	Falta de conocimiento de las políticas establecidas en el Reglamento, por parte de los empleados, provocado por una ausencia de control sobre el cumplimiento de las mismas por el encargado de la entidad.	Afecta directamente en la calidad de los empleados tanto en el desempeño de sus funciones que realizan en cada una de las diferentes areas, así como también en el servicio que se brinde a los socios.	No existe un adecuado control por parte del Consejo de Vigilancia respecto a la ejecución de políticas establecidas.	Debe llevarse a cabo una adecuada supervisión por parte de la dirección principal de la Cooperativa, para que de esta manera se cumpla de forma eficiente las políticas.

Realizado Por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015



**J.E. AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.C.I  
3/5

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
E.M	No existe rotación del personal, .	La Cooperativa no realiza cambio de puestos de trabajo a los empleados.	Falta del establecimiento de políticas de rotación de personal.	Esto puede acarrear la ocurrencia de actos ilícitos que impidan alcanzar los objetivos y metas establecidas por parte de la Cooperativa.	No existe un adecuado control respecto a las actividades que desempeñan los funcionarios en cada una de sus secciones.	Es necesario que en un determinado tiempo exista la rotación del personal, llevando siempre una adecuada supervisión por parte de la dirección, para que de esta manera se cumpla las actividades programadas, proporcionándole así a la entidad mayor productividad.

Realizado Por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015



**J.E AUDITORES INDEPENDIENTES**

Dirección: General Proaño 4-26 y Luis de Anda

E-mail: jeauditoresindependientes@hotmail.com Teléfono: (03) 2809-019

P.C.I  
4/5

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

REF.	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
E.M	Ambiente de trabajo inadecuado.	No existe buenas relaciones interpersonales dentro de la cooperativa.	No existe un adecuado ambiente de trabajo, debido a las malas relaciones interpersonales entre los empleados, se ha determinado también una carencia de motivación a los mismos.	Ambiente Tenso en la Cooperativa.	Falta de comunicación entre los funcionarios de la cooperativa	Se debe implantar el trabajo en grupo, incentivos con la finalidad de dar mayor satisfacción e interés en la ejecución de las actividades de los empleados; estos pueden ser económicos, capacitaciones, etc., ya que de esta manera aportarán mayor productividad a la entidad.

Realizado Por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015

**PUNTOS DE CONTROL INTERNO**

REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
E.M	Falta de interés con respecto a los problemas del medio ambiente.	La Cooperativa no destina recursos para ayudar a solucionar problemas ambientales.	Desinterés por parte de la administración en el medio Ambiente	Los empleados y socios tampoco aplican medidas de conservación del medio ambiente.	No existe un fondo o donación destinado a solucionar los problemas ambientales.	Es importante que la entidad destine un porcentaje de sus utilidades a solucionar problemas Ambientales en la Provincia de Cotopaxi.

Realizado Por:	J.M.E.P	Fecha:	15-06-2015
Revisado por:	M.F.B	Fecha:	15-06-2015

#### **4.15 INFORME DE AUDITORIA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA”  
SUCURSAL LATACUNGA INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE  
GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

Latacunga, Septiembre del 2014

Señor:

Anta. Fabián Carrillo

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“UNIÓN MERCEDARIA” SUCURSAL LATACUNGA**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

He efectuado una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” Ltda., sucursal Latacunga, por el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

Nuestra Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Respecto de las operaciones realizadas con las funciones del personal hacemos los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente:

.....  
Espin Jessenia



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA LTDA”  
SUCURSAL**

**LATACUNGA**

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL  
31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

**NATURALEZA DE ESTUDIO Auditoría de Gestión RESPONSABLES**

Jessenia Espin

**ANTECEDENTES**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga no se a efectuado este tipo de Auditoría, mediante el examen realizado se encontró deficiencias las cuales se les dará a conocer en el siguiente informe.

**OBJETIVOS**

- Evaluar el desempeño de los funcionarios de la Cooperativa mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Determinar si el personal está cumpliendo con las funciones designadas.
- Dar solución a las deficiencias encontradas mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión.

**ALCANCE**

La Auditoría de Gestión se realizó a todo el personal que desempeña sus funciones en la entidad.

Nuestro trabajo se lo realizó de acuerdo con la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en el cuál se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de Auditoría.

Una vez concluido el examen de la Auditoría de Gestión se pudo determinar que la Cooperativa presentó las siguientes falencias:

**CONDICIÓN:** LAS METAS TRAZADAS POR LA ENTIDAD NO SE CUMPLE HA CABALIDAD.

**CRITERIO:**

La dirección debe adoptar medios que permita una correcta comunicación y entendimiento entre el personal; a fin de que se pueda trabajar en pro del cumplimiento de las metas trazadas por la entidad.

**CAUSA:**

En el desarrollo de nuestro trabajo de Auditoría se pudo verificar que los funcionarios no efectúan su trabajo adecuadamente a fin de cumplir con las metas trazadas, por el desconocimiento de las metas y manual de funciones.

**EFEECTO:**

Incumplimiento de las metas trazadas.

**CONDICIÓN:** LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS NO SON CUMPLIDAS CON EFICIENCIA.

**CRITERIO:**

Debe llevarse a cabo una adecuada supervisión por parte de la alta dirección “Consejo de Vigilancia”, para que se cumpla de forma eficiente las políticas.

**CAUSA:**

Se pudo determinar que los empleados no tienen claro las políticas establecidas, lo que impide que estas sean cumplidas adecuadamente.

**EFEECTO:**

No existe un adecuado control respecto a la ejecución de políticas establecidas, por parte del encargado de la entidad.

**CONDICIÓN:** EL TIEMPO DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA NO ES EMPLEADO ADECUADAMENTE.

**CRITERIO:**

Debe llevarse a cabo una adecuada supervisión por parte de la dirección, para que de esta manera se cumpla las actividades programadas, proporcionándole así a la entidad mayor productividad.

**CAUSA:**

Debido a la escasa supervisión los empleados no realizan sus actividades en el tiempo en el que deben efectuar sus labores.

**EFEECTO:**

No existe un adecuado control respecto al empleo del tiempo de los funcionarios

**CONDICIÓN:** AMBIENTE DE TRABAJO INADECUADO

**CRITERIO:**

Es recomendable que la cooperativa dicte seminarios de relaciones interpersonales, realice convivencias entre los funcionarios, para de esta manera mejorar el ambiente de la entidad.

**CAUSA:**

No existen buenas relaciones interpersonales dentro de la cooperativa

**EFEECTO:**

No existe un adecuado ambiente de trabajo, debido a las malas relaciones interpersonales entre los empleados, se ha determinado también una carencia de motivación a los mismos.

**CONDICIÓN:** FALTA DE INTERÉS CON RESPECTO A LOS PROBLEMAS DEL MEDIO AMBIENTE.

**CRITERIO:**

Es importante que la entidad destine un porcentaje de sus utilidades al estudio y conservación del ambiente.

**CAUSA:**

Desinterés por parte de la administración

**EFEECTO:**

Los empleados y socios tampoco aplican medidas de conservación del medio ambiente

Una adecuada implantación de las recomendaciones, permitirá mejorar las actividades administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA” sucursal Latacunga.

Atentamente,

.....

**Jessenia Espín**

## **CONCLUSIONES:**

1. Mediante los antecedentes, importancia y justificación del problema se identificó la problemática que acarrea la Cooperativa de ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., siendo una de las principales consecuencia a ello, el desconocimiento de políticas, manejo de recursos y con el personal que no tiene compromiso y visión con la entidad financiera.
2. En el estudio de campo realizado mediante encuestas y entrevistas al personal directivo, operativo y socios de la entidad, se pudo observar el desconocimiento y mal manejo de las políticas institucionales, reglamentos internos; conocer además que las metas y objetivos no se alcanzaron por la falta de indicadores de gestión en cada uno de los niveles.
3. En el informe se establece mediante la condición, causa, efecto y criterios los parámetros correspondientes para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia, economía, ética y equidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA” agencia Latacunga.

## **RECOMENDACIONES:**

1. El personal de la Cooperativa de ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., debe conocer e informar las políticas, objetivos y metas, cuyo fin será cumplir con las funciones de cada departamento, con el fin de alcanzar las metas establecidas de la Cooperativa Unión Mercedaria Ltd.
2. La Cooperativa de ahorro y Crédito Unión Mercedaria Ltda., debe aprovechar sus puntos fuertes (deseo de trabajar) para superar sus puntos débiles (desconocimiento de políticas, reglamentos, manual de funciones) dentro de su entorno, y de esta manera permita alcanzar sus objetivos deseados. Además debe incentivar mediante capacitaciones propias del área, al cliente externo como son los socios ahorristas e inversionistas brindando beneficios que impulsen al mejoramiento continuo de la institución.
3. Que, la entidad financiera realice un análisis del informe desarrollado en el presente trabajo y ponga en práctica las observaciones realizadas para dar cumplimiento a la normativa legal pertinente. A fin de efectivizar un enfoque sistemático de calidad del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN MERCEDARIA LTDA” agencia Latacunga.

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Emilio, H. F. (2005). CCurso Elemental de Auditoria (2005 ed.).
- Emilio, H. F. (2005). Curso elemental de Auditoria (Primera ed.).
- H, T. D. (2008). Audotira I Conceptos y Procedimientos (Primera ed.).
- James, A. A. (1996). Enfoque Integral (Sexta ed.). Mexico: Hall Hispanoamericana.
- Javier, G. F. (s.f.). Auditoria del Mantenimiento e Indicadores de Gestion. Fundacion ConfeMetal.
- Karina, S. L. (2002). Diseno de un sistema de Control Interno para la Distribuidora de productos veterinarios DISVETL CIA LTDA.
- Michel, J. (2007). Manual de Auditoria de los Sistemas de Gestion (Primera ed.). Asociacion Espanola de Normalizacion y Certificacion.
- Rammiro, A. (2008). Auditoria de Gestion (2008 ed.).
- SUAREZ, S. (1990). La Moderna auditoria (Primera ed.). Mcgraw-Hill.

## ANEXOS

**Anexo No. 1:** Encuesta dirigida a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Union Mercedaria Ltda." agencia Latacunga

### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTARCION DE EMPRESAS

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información de mucha importancia para realizar el trabajo de investigación. La información que usted proporcione será de absoluta reserva.

#### DATOS GENERALES:

<b>ÁREA:</b>
<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>

#### PREGUNTAS:

**1 ¿Considera usted que los objetivos planteados por la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Mercedaria Ltda.," se cumplen?**

SI (     )

NO (     )

**2 ¿Existe un adecuado ambiente de trabajo en la Cooperativa?**

SI (     )

NO (     )

**3 ¿Se encuentra usted desempeñando las funciones para las cuáles fue contratado?**

SI (     )

NO (     )

**4 ¿El Directivo de la Cooperativa es accesible ante algún problema personal de los empleados?**

SI (     )

NO (     )





**Anexo No. 2:** Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Union Mercedaria Ltda.” sucursal Latacunga

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información de mucha importancia para realizar el trabajo de investigación. La información que usted proporcione será de absoluta reserva.

**PREGUNTAS:**

**1 ¿Conoce usted cuál es la misión, visión y objetivos trazados por la Cooperativa “ Unión Mercedaria Ltda. ”?**

SI (    )                      POCO (    )                      NADA (    )

**2 ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con políticas, normas, leyes, reglamentos establecidos para el adecuado funcionamiento de la misma?**

SI (    )    NO (    )

**3 ¿Conoce todos los servicios que ofrece la Cooperativa?**

SI (    )    NO (    )

**4 ¿Estos servicios satisfacen sus necesidades de inversión?**

SI (    )                      POCO (    )                      NO (    )

**5 ¿Está usted de acuerdo con el trabajo que desempeña el Jefe de Agencia de la Cooperativa?**

SI (    )    NO (    )

**6 ¿El trabajo que desempeñan los funcionarios de la Cooperativa son eficientes y efectivos?**

SI (    )                      POCO (    )                      NADA (    )

**7 ¿Sus solicitudes de crédito, apertura de cuenta entre otras necesidades, son atendidas de inmediato?**

SI (    )                      POCO (    )                      NADA (    )

**8 ¿Cómo usuario usted es asesorado adecuadamente al momento de solicitar un servicio a la Cooperativa?**

SI (    )    NO (    )

**9 ¿Considera usted que el control del personal que existe dentro de la Cooperativa es el adecuado?**

SI (    )    NO (    )

**10 ¿Está usted de acuerdo en que se capacite al personal que labora en la Cooperativa?**

SI (    )    NO (    )

**11 ¿La cooperativa cumple con las tasas de interés que ofrece?**

SI (    )    NO (    )

**12 ¿Considera usted que existen preferencias personales al momento de otorgar los créditos?**

SI (    )    NO (    )

**13 ¿Cree usted que la publicidad que utiliza la Cooperativa es ofensiva para la sociedad?**

SI (                      )    NO (                      )

**Anexo No. 3** Guía de entrevista dirigida al jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Union Mercedaria Ltda.” sucursal Latacunga

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**1. Datos informativos:**

**Nombre del entrevistado:**

.....

**Cargo:**

.....

**Día previsto:**

.....

**Lugar:**

.....

**Teléfono:**

.....

**Nombre del entrevistador**

.....

**2. Objetivos:**

Obtener información sobre la gestión que efectúa con relación a los recursos de la entidad.

Conocer si los empleados se encuentran informados sobre lo que persigue y el grado de desempeño de los empleados de la Cooperativa “UNION MERCEDARIA LTDA.”

### **3. Contenido:**

- 1.- ¿Cómo Jefe de Agencia, qué funciones le corresponde realizar?
- 2.- ¿Qué tiempo lleva ejerciendo dichas funciones?
- 3.- ¿Cree usted que los servicios que ofrece la Cooperativa están acorde a las necesidades de los socios?
- 4.- ¿Existe una fecha especial en que se efectúa alguna actividad diferente a las que realizan comúnmente en la Cooperativa?
- 5.- ¿Existe algún funcionario que se encargue particularmente de esas actividades especiales?
- 6.- ¿Existe una adecuada orientación para los empleados hacia la consecución de los objetivos y metas trazados por la Cooperativa?
- 7.- ¿Cómo calificaría la aplicación de una Auditoría dentro de la entidad?
- 8.- ¿Se ha efectuado algún tipo de auditoría en la Cooperativa? Mencione cuál:
- 9.- ¿Cuál cree que sería la función principal de una Auditoría de Gestión?
- 10.- ¿Mencione las razones por las cuáles la aplicación de una Auditoría de Gestión beneficiaría a la Cooperativa.