



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**VII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

**“AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DECISIONES  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CREDÍ FÁCIL  
LTDA.DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE  
DEL AÑO 2010”**

**Autora: María Magdalena Aguagallo Pacha**

**Tutor: Dra. Pilar Guevara**

**AMBATO – ECUADOR**

**2011**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dora. Pilar del Roció Guevara Uvidia, con CI # 180168973-6 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: “Auditoria de Gestión y su incidencia en la toma decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credí fácil Ltda.de la ciudad de Ambato durante segundo semestre del año 2010”, desarrollado por Aguagallo Pacha María Magdalena, estudiante del VII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoria, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 05 de Octubre del 2011

EL TUTOR

.....

Dra. Pilar Guevara

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, María Magdalena Aguagallo Pacha, con C.I. # 180203735-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación “auditoria de gestión y su incidencia en la toma decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito de credí fácil Ltda.de la ciudad de Ambato durante segundo semestre del año 2010”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 05 de Octubre del 2011

AUTORA

.....

María Magdalena Aguagallo Pacha

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “auditoria de gestión y su incidencia en la toma decisiones de la Cooperativa de ahorro y crédito de Credí fácil Ltda.de la ciudad de Ambato durante segundo semestre del año 2010”, elaborado por María Magdalena Aguagallo Pacha, estudiante del VII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

.....  
**Dr. César Mayorga**  
**PROFESOR CALIFICADOR**

.....  
**Dr. Elvis Vásquez**  
**PROFESOR CALIFICADOR**

.....  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi esposo y a mis queridos hijos, de quienes he recibido su apoyo incondicional en los momentos difíciles, así como, a mis padres por ser la guía espiritual, que me encaminaron y orientaron desde mi niñez, para salir adelante en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mi andar y permitir alcanzar un logro en mi vida, de esta manera ir creando un futuro lleno de éxito y realizaciones.

A esta prestigiosa universidad, por haber puesto en mi camino un grupo selecto de profesionales, quienes con su apoyo y guía hicieron posible la realización y culminación del presente trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINAS</b>
Portada	i
Aprobación por el Tutor	ii
Autoría del trabajo de graduación	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General de contenidos	vii
Índice cuadros	xii
Índice de Tablas	xii
Índice de Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo	xvi
Introducción	

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

1.1.	Tema de investigación	3
3 1.2.	Planteamiento del problema	3
1.2.1	Contextualización	3
1.2.2.	Análisis Crítico	7
1.2.3	Prognosis	8
1.2.4.	Formulación del Problema	9
1.2.5.	Preguntas Directrices	10
1.3	Justificación	10
1.4	Objetivos	11
1.4.1	Objetivo General	11
1.4.2	Objetivo Específico	12

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes investigativos	13
2.2.	Fundamentación filosófica	14
2.3.	Fundamentación legal	14
2.4.	Categorías Fundamentales	20
2.4.1.1	Estrategia de Gestión	23
2.4.1.1.1	Indicadores de Cumplimiento	23
2.4.1.1.2	Normas de Cumplimiento	24
2.4.1.2	Marco Conceptual	26
2.4.1.2.1	Plan Estratégico	27
2.4.1.2.2	Gestión Financiero	28
2.4.1.2.3	Gestión Administración	28
2.4.2.1	Toma de Decisiones	29
2.5	Hipótesis	30 2.6
	Señalamiento de Variables	30

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1.	Modalidad de la investigación	31 3.1.1
	Investigación de Campo	32
3.2	Tipo de Investigación	32
3.3	Población y Muestra	32
3.3.1	Población	32
3.3.2	Determinación de la Muestra	33
3.4	Operacionalización de Variables	35

3.4.1	Operacionalización de Variables independiente	36	3.5.2
	Operacionalización de Variables dependiente	37	
3.5	Recolección de Información	38	
3.5.1.	Plan de procesamiento de la Información	39	
3.6	Procesamiento análisis	39	
3.6.1	Plan de procesamiento de la Información	39	
3.6.2	Plan de procesamiento de la Información	39	

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1/4.2	Análisis de Resultados	40
4.3	Verificación de la Hipótesis	51
4.3.1	Planteamiento de la Hipótesis	51
4.3.2	Determinación del Nivel de Significancia	51
4.3.3	Combinación de frecuencia	52
4.3.4	Cálculo Estadística	52
4.3.5	Condiciones	53
4.3.7	Gráfico Hipótesis	54
4.3.8	Conclusión	55

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones	56
5.2	Recomendaciones	57

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

6.1	Datos Informativos	58
6.1.1	Título	58
6.1.2	Institución Ejecutora	58
6.1.3	Beneficiarios	58
6.1.4	Ubicación	58
6.1.5	Tiempo estimado para Ejecución	58
6.1.6	Equipo Técnico	59
6.1.7	Costo	59
6.2	Antecedentes	59
6.3	Justificación	62
6.4	Objetivos	63
6.4.1	Objetivos Generales	63
6.4.2	Objetivos Específicos	63
6.5	Análisis de Factibilidad	63
6.5.1	Factibilidad Política	63
6.5.2	Tecnológica	64
6.5.3	Económica Financiera	64
6.5.4	Legal	64
6.6	Fundamentación Científica	64
6.6.1	Proceso	65
6.6.2	Personas	65
6.6.3	Seguridad Razonable	65
6.6.4	Objetivo	66
6.6.5	objetivo	62
6.6.6	Auditoria de Gestión	66
6.6.6.1	Definición de Crédito	69
6.6.6.2	Indicador de Gestión	69

6.7	Modelo Operativo	72
6.7.1	Plan de Acción	73
6.7.2	Conocimiento y Diagnóstico	74
6.7.3.	Estratégicas	76
6.7.4	Objetivo	77
6.7.5	Requisito para Crédito	78
6.7.6	Obtener Información	79
6.7.7	Elaboración de Flujo grama	81
6.7.8	Aplicar y Evaluar Indicador	83
6.7.9	Indicador para Medir de Crédito	86
6.7.10.	Aplicar Indicador de Cartera	88
6.8	Administración	89
6.8.1	Organigrama Estructural	90
8.2	Organigrama Funcional	90
6.9.	Plan de Evaluación	91
6.9.1	Plan de Evaluación	92
	Bibliografía	

## ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

### CUADROS

#### CONTENIDO

#### PÁGINA

1	Árbol del Problema	7
2	Operacionalización V. Dependiente	21
3	Operacionalización Variable Independiente	22
4	Subordinación conceptual	22

#### TABLAS

1	Detalle de la Población	33
2	Operacionalización de la variable independiente	35
3	operacionalización de la variable dependiente	36
4	Procedimiento	37
5	Ayuda a cumplir	40
6	Documento de Respaldo	42
7	Calificar Riesgo	43
8	Realizar Auditoria	44
9	talento humano	45
10	Nivel de comunicación	46
11	Comité de Crédito	47
12	Únicamente Gerente	49
13	Decisión de Gerente	50
14	Frecuencia Observa	52
15	Frecuencia Esperada	52
16	Matriz	53
17	Costo	59
18	Cartera	70
19	Plan de Acción	73
20	Indicador de Gestión	82

21	Aprobación	86
23	Plan de la Propuesta	92

## GRÁFICOS

1	Ayuda Cumplir	41
2	Documento de Respaldo	42
3	Calificación de Riesgo	43
4	Realizar Auditoria	44
5	Talento Humano	45
6	Nivel de Comunicación	46
7	Comité de Crédito	49
8	Sir5ve para Cumplir	48
9	Unicamente Para el Gerente	49
10	Decisión del Gerente	50
11	Hipotisi	54
12	Antecedentes	74
13	Flujograma	81
14	Organigrama de Propuesta	90

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1	Solicitud de Crédito
Anexo 2	Encuesta de Empleado
Anexo 3	Notificación Oficial de Crédito

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos.

**Capítulo I.-** El Problema de Investigación: aquí se encuentra el tema de investigación, planteamiento del problema, sus causas, efectos, formulación, interrogantes de la investigación, unidades de observación, justificación, objetivos donde se explica el propósito del estudio el cual vamos a detallar.

**Capítulo II.-** Marco teórico: compendia toda la indagación ya que se refiere a antecedentes, fundamentación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación anterior ya analizada.

**Capítulo II.-** Marco Metodológico: puntualiza las tácticas empleadas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos aquí se define la población y muestra con la cual se va a trabajar.

**Capítulo IV.-** Análisis de Resultados: es instrumento de investigación fue aplicada a través de cuestionarios, los mismos que fueron entregados a la población determinada por muestreo, como es al personal administrativo y contribuyentes, luego se procedió al procesamiento y análisis de datos e información.

Posteriormente fue planteada la Hipótesis, la cual luego de su cálculo y análisis, llegamos a la conclusión de que se acepta la hipótesis alterna tanto para el personal administrativo como para los contribuyentes.

**Capítulo V.-** Conclusiones y Recomendaciones: se define claramente de la propuesta y se recomendará como ejecutarla.

**Capítulo VI.-** La Propuesta: resume toda la información que se refiere a los datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación es el soporte teórico que sustente la propuesta, modelo operativo que viabilizara el financiamiento externo.

## RESUMEN EJECUTIVO

En el mundo actual en el que vivimos, las Instituciones se enfrentan a problemas, nuevos, complejos y difíciles debido a que, y es responsabilidad de la alta dirección adoptar planes que le permita a la organización aprovechar las oportunidades claves, controlar y evaluarse, utilizar los indicadores para la toma de decisiones dentro de la Institución. Es por ello que el reto de la mayoría de las Instituciones conocer y satisfacer estas necesidades de forma única, buscando posiciones inigualables.

Además en el ámbito administrativo se toman decisiones constantemente, siendo la fase de una herramienta determinante e indispensable para calificarlas como acertadas y oportunas, dando lugar a una estructura estable en la cual los empleados de la Institución puedan controlar y encaminar el eficiente desarrollo de sus operaciones.

En el Capítulo I se hace referencia al problema tema de investigación y las causas que la originaron, tomando como problema principal la deficiente toma de decisiones que puede llevar a la cooperativa adoptar , así también se planteado los objetivos generales y específicos con la respectiva justificación.

En el Capítulo II se da a conocer el marco teórico en el cual constan los antecedentes investigativos que permiten adoptar como fundamento el análisis de la variable independiente y dependiente.

Posteriormente en el Capítulo III se presenta la metodología basada en un enfoque cualitativo, el mismo que consta de los tipos, métodos y técnicas de

investigación que se empleó en el presente proyecto de investigación, así también se detalla ley y normas y proceso de la información. De igual forma se desarrollados los pasos para determinar la población y muestra que sirve para la comprobación y estudio de la hipótesis planteada.

En el Capítulo IV se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas.

Capítulo V, se emiten las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado directo de la investigación.

Capítulo VI se procede a elaborar la propuesta un sistema de información en el departamento de crédito y medir los indicadores de la gestión de la propuesta planteada para la cooperativa.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

“La Auditoria de Gestión y su Incidencia en la Toma Decisiones de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil” Com. Ltda. de la ciudad de Ambato durante el Segundo semestre del año 2010.”

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **Contexto Macro**

El Ecuador en la actualidad, se encuentra dentro de un proceso de globalización, al manejar su aspecto financiero y económico hace útil la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que les obliga imperativamente estar en condiciones de brindar eficientes servicios, además de tener conocimiento en las diferentes áreas como son económicas, tecnológicas, políticas, culturales, jurídicas y de comunicación entre las mas principales.

Dentro del sector financiero este tipo de instituciones deben poseer liderazgo que les permitan ser competitivas dentro del mercado cooperativo de ahorro y crédito con eficiencia, efectividad, eficacia, economía y ecología asegurando de esta manera la toma decisiones adecuadas, oportunas y a largo de plazo.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pequeñas, por su tamaño económico debe cumplir con requerimientos que al no estar controladas por la Superintendencia de Bancos son necesarios, razón por la cual no se cuenta con una información adecuada de los mismas.

La inexistencia de Auditoria de Gestión dentro de las Instituciones Financieras Cooperativas, se debe en gran parte a un desconocimiento sobre los beneficios que puede obtenerse de una buena aplicación, logrando con ello obtener una efectiva gestión empresarial y que en un futuro puede hasta evitar una posible quiebra de la cooperativa, o pérdida de sus socios por encontrarse insatisfechos, lo que repercute una toma de decisiones inadecuadas, dificulta su desarrollo, perdiendo además con ello competitividad en este sistema económicamente globalizado de los mercados financieros.

Todas estas circunstancias anteriormente indicadas, han condicionado una serie de problemas, es por ello que reviste de gran importancia identificar problemas y amenazas que a mediano y largo plazo, tengan impacto con la aplicación de la Auditoria de Gestión de la Cooperativa.

### **Contexto Meso**

En la Provincia de Tungurahua posee un área dinámica, en cuya capital Ambato, existen varias cooperativas que no tiene una efectiva revisión administrativa con el objeto de conocer y comprender los procedimientos adecuados que permita dentro de ellas mantener una buena información oportuna.

La mayor parte de las instituciones cooperativas, son manejadas por personas que no tiene un nivel de estudios superior que les permita comprender y

entender sobre la importancia del desarrollo, implantación, aplicación y mantenimiento de un sistema información oportuna apropiado para su institución cooperativa.

La característica de la provincia es que es una zona muy comercial y productiva acompañada de un ambiente altamente competitivo, lo cual ha permitido el surgimiento de nuevas y diversas instituciones cooperativas.

En los últimos cincuenta años se ha experimentado cambios importantes en la provincia, en especial en la ciudad de Ambato, en cuanto a su tamaño, población, densidad, distribución y comercio, lo cual ha incidido de diferente manera en las condiciones de crecimiento y desarrollo económico local y provincial, cuyos efectos se ven reflejados en la creación de nuevos aspectos y círculos comerciales y en las crecientes exigencias en los sectores cooperativos privados.

En el campo financiero de la provincia, existe un alto nivel competitivo que hace que se enfrenten todas las instituciones involucradas en este campo incluidas las de Servicios de Ahorro y Crédito Cooperativo y esto se ve afectado en especial al momento de establecer su organización y la asignación de las funciones administrativas en cada una de ellas, conociéndose que las mismas por un proceso de información inoportuna, las cuales pueden ser, en un momento determinado, acertadas o ineficientes al aplicar la Auditoria de Gestión.

### **Contexto Micro**

La empresa “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.”, cuenta con 18 jóvenes indígenas y campesinos del sector de cuatro esquinas de la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato en la provincia de Tungurahua, quienes crearon una institución denominada inicialmente con el nombre de

Credi Fácil dedicada especialmente a la otorgación de micro créditos para pequeños agricultores, el 19 de septiembre de 2007 mediante el reconocimiento oficial a través del Acuerdo del Ministerio de Inclusión Económica y Social No.1835 en la ciudad de Ambato.

La empresa tiene sus inicios y se establece con una oficina propia en la ciudad de Ambato, poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un periodo corto de aproximadamente 3 años, logra convertirse Credi Fácil en un referente del Cooperativismo a nivel nacional, creando agencias en en las ciudades de Cuenca, Biblia, Región Insular de Galápagos y en la comunidad de Apatuc, cercano a la ciudad de Ambato.

El compromiso y misión de Credi Fácil es Brindar un servicio de calidad, con una visión de alcanzar la calidad vida de sus socios activos y pasivos sin dejar de pensar en sus empleados y administradores.

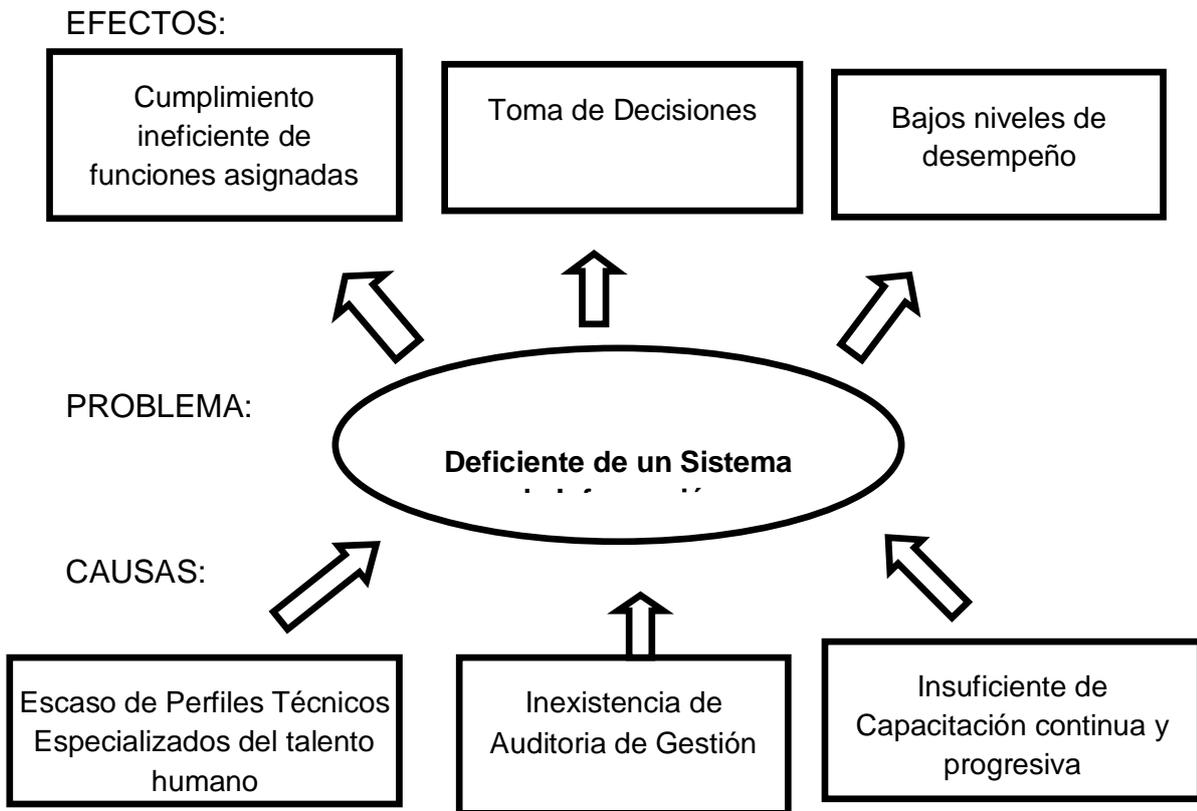
La Cooperativa Crédi fácil enfrenta un serio problema de gestión debido al Ineficiente control institucional, producto de la falta de aplicación de la Auditoria de Gestión en el planteamiento, desarrollo, y aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomenten un verdadero sistema de Información que permita favorecer y mantener la armonía y relación dentro del talento humano y en la toma de decisiones en la cooperativa.

El fortalecimiento que se consiga con la aplicación de la Auditoría de Gestión en Credi Fácil tiene su razón de ser, porque a los pueblos indígenas se les consideraba aptos solo para la agricultura y otras actividades relacionadas al campo, considerándoles además como sujetos de alto riesgo crediticio,

convirtiéndolos en sujetos de crédito poco confiable y no rentable para la competencia.

### 1.2.2. Análisis Crítico

- **Árbol de problemas**



#### 1.2.2.2. Relación Causa -Efecto.

Después de haberse realizado el análisis crítico se ha llegado a determinar que la principal causa para que nuestros socios se encuentren, en la falta de una Auditoria de Gestión con una Falta de un Sistema de Información para definir a la toma de decisiones en la funciones a la falta de perfil técnico especializado en talento humano debe

aplicar de la misma manera existe la usencia de información oportuna institucional provocando un perfil Técnica Limitada de los trabajadores y empleados y la falta de Capacitación de la COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO CREDI FACIL LTDA., otro de los efectos que puede derivar las ausencias anteriores de una Toma de *Decisiones* lo que repercute en la Información Inoportuna esto nos da Incumplimiento de funciones en el personal, pudiendo llegar extremamente a una desinformación limitación de información en la empresa.

La desorganización institucional dentro de la empresa ha sido una causa fundamental dentro del presente estudio ya que por esta razón los procedimientos se realizan de una manera poco formal y hasta cierto punto de manera empírica, es decir no existe nada por escrito, en lo referente a políticas, normas y reglamentos para la aplicación de una Auditoria de Gestión , respecto al campo organizacional, la contratación de personal no se lo realiza de forma especializada o sea no se aplica un análisis de puestos ni una descripción de sus funciones generando un descontrol en el personal a la hora de tomar una decisión.

La diferencia de criterios de los mandos superiores pone en manifiesto la difícil situación que enfrenta la empresa, debido a la inexactitud de órdenes formuladas por algunos funcionarios y por la deficiente e información comunicación que existe entre ellos. Esto como resultado de la en instancia de un manual de funciones, al no contar con este documento se desconoce a fondo las reales funciones que le compete a cada uno de los integrantes de la empresa, dando como resultado incumplimiento de funciones para la empresa que en un futuro le podrían llevar hasta estancia.

### **1.2.3. Prognosis**

La insuficiente Auditoria de Gestión que se viene dando dentro de la entidad, podría ocasionar diversas dificultades tanto internas como externas que afecten

el desarrollo de la organización, pudiendo provocar una baja participación del personal incluso llegando a tener una capacitación al personal significativas que provoquen el limitación de información en la empresa.

Hoy en día las empresas que quieren permanecer en el mercado deben conocer hacia donde desean llegar, cuales son sus prioridades, cuales son sus ventajas competitivas en sus productos y servicios, mediante una visualización del futuro, más no de una predicción.

Por esta razón los accionistas de la empresa “COOPERATIVA AHORRO CREDITO CREDI FACIL LTDA.” y su alta dirección deben adoptar medidas correctivas que den solución al problema planteado, caso contrario si no se resuelve rápidamente, este Información Inoportuna generado por la Falta Auditoria de Gestión es probable que la entidad este marcando su camino o fracaso.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿La inexistencia de la Auditoria de Gestión implica brindar una información inoportuna para una toma de decisiones adecuadas en la “COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO CREDI FACIL Ltda.” durante segundo semestre el año 2010?

#### **VARIABLES.**

Interrogantes (subproblemas)

Variable Independiente: Auditoria Gestión

Variable Dependiente: Toma de Decisiones

### **1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿El problema se origina por la inexistencia de Auditoría de Gestión?

¿Cómo se podría mejorar los servicios financieros para la toma de decisiones en la cooperativa Credi Fácil?

¿Cómo se podría hacer un sistema de control interno sobre área de Crédito para la toma de decisiones adecuado?

### **Delimitación del objeto de investigación**

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Información Inoportuna

Temporal: El se analizará desde el 25 de Julio hasta el 31 de diciembre del 2010.

Espacial: La presente investigación se la realizará en la “COOPERATIVA AHORRO CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.”

Ubicada en la Provincia: Tungurahua, Cantón: Ambato, Parroquia Matriz Calle Av. 12 Noviembre Con Numero 10-37 y Espejo y Junto a Repropia Importadora, con numero de RUC 1891724787001.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad para una cooperativa de ahorro y crédito es de mayor importancia una información real mediante la auditoria de gestión, porque permite tomar decisiones correctas para su eficaz funcionamiento, y ayuda a mejorar las falencias contables y el proceso administrativo. Que esta en su responsabilidad de los directivos y cargos de sus funciones, para evitar graves errores en el futuro.

Naturalmente este tema de investigación es afín a la especialidad de Contabilidad y Auditoría ya que nos ayuda a reducir costos y a mejorar en el manejo administrativa y financiera. Para el efecto contamos con la autorización del gerente mediante oficio de fecha 12 de Febrero del 2011, con la documentación y registros necesarios para realizar esta investigación. Así también dispongo de asesoría por parte de la Cooperativa para realizar el proyecto.

Por todo lo antes expuesto el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de ser una guía de los procedimientos que deben seguirse, con el propósito de poder mejorar las actividades diarias de todas las personas que trabajan en la institución anteriormente mencionada, puesto que para poder mantenerse en el mercado competitivo de hoy en día, aparece la necesidad de mejorar la administración de los recursos que puedan llevar a una reducción de tiempo y costos, lo que sin lugar a duda traerá beneficios tanto para la institución como para los accionistas.

Se considera realizar este estudio como parte del desarrollo y crecimiento de la empresa lo que beneficiara a los accionistas y socios de la entidad como el resto del personal que labora y de igual forma aportara con una posible solución al problema encontrado.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Desarrollar una Auditoria de Gestión que permita la Toma de Decisiones adecuadas y oportunas en la “COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.” con la finalidad de alcanzar una información efectiva para el cumplimiento de la misión y visión.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Analizar y medir la gestión gerencial mediante la revisión física de documentos que respalden la misma.

Establecer el grado de cumplimiento de los resultados obtenidos en la toma de decisiones, para una proyección adecuada que mejore las condiciones económicas.

Diseñar un sistema de control interno para aéreas de crédito de cooperativa de ahorro y crédito de Credi Fácil Ltda.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

El presente estudio de investigación sobre el tema planteado, analiza en forma minuciosa que no existe ningún tipo de auditoría antes realizado a esta empresa, es primera vez que se va a realizar sobre este problema llegando a obtener experiencias que demuestran que el proceso de eficiencia, eficacia y el control impulse la participación del conjunto humano, es decir de los empleados y administradores formen parte de la toma de decisiones para el futuro de la empresa.

Según Doris Velasquez (2004: pagina 158). “Concluye que la Auditoría de Gestión Calzado Misshell, permitió determinar y realizar un análisis de las principales áreas críticas que posee la empresa, sus causas y efectos con el fin de eliminar estas deficiencias a través de la aplicación de las recomendaciones planteadas en el informe de auditoría.

La administración de la empresa debería considerar el estructura las actividades realizados por el personal, para mejorar los procesos además que permitirá establecer el personal necesario para el desarrollo de las actividades normales que realiza la empresa.

Según Lucero Cristina Iza (2005: pagina 105)”.Concluye que la auditoría de Gestión efectuado en el departamento de crédito y cobranza se ha cumplido

con el fin de contribuir al desarrollo organizacional buscando la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de recursos .En esta es análisis se ha determinado que el proceso de otorgamiento de tramites demora de acuerdo a las necesidades de los socios por ellos buscar otras cooperativas y no se cumplí con la meta planificación.

Según Fernando Bastidas (2005 pagina 99).”Concluye que No existe canales de comunicación adecuada entre los distintos departamento de mutualista Ambato, El departamento de crédito y cobranza no realiza depuración de cartera. Realizar depuración de cartera con el propósito de departamentos, una base de datos confiable para otorgar crédito.

La Auditoria Gestión nos ayudara ser responsables de todo departamento de Crédito y talento humano. Y empleados en general. En último término, el desempeño y bienestar de cada departamento de son responsabilidad tanto de su supervisor inmediato como del departamento Auditoria

## **2.2. FUNDAMENTACIONES**

### **2.2.1. Fundamentación filosófica**

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Naturalista el mismo que Según **Luis Herrera E. y otros (2004: pagina 17)**, también conocida como participativa, etnográfica humanista interna interpretativa.

El paradigma cualitativo privilegia la técnica cualitativa, busca la comprensión de los fenómenos sociales, observación naturalista, enfoque contextualizado perspectiva desde dentro, orientado al descubrimiento de hipótesis, énfasis en

el proceso, no generalizable estudio de casos en su contexto, asume la realidad dinámica.

La contextura de la investigación, el siguiente estudio se fundamenta en las señales del paradigma naturalista “Posee un enfoque cualitativo, conocido también como realista la cual busca la comprensión de los fenómenos sociales, con una perspectiva desde dentro y un enfoque contextualizado”.

Bajo este parámetro se fundamentara el presente estudio de investigación lo cual permitirá construir alternativas de solución por medio de una propuesta que contribuya a la solución de la problemática presentada y de esta forma orientar al recurso humano con la participación efectiva de la acción estratégicos de trabajo con criterios de iniciativa, innovación y excelencia.

**Analisis.** Con la aplicación de esta guía se crea una relación con los otros seres humanos, mediante un proyecto que se construye y transforma el mundo en que vive, siendo un ser con limitaciones y dispuesta a superarlas, un ser capaz de mejorar cada día más con la ayuda de los demás se beneficiara a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CREDI FÁCIL LTDA. De manera especial a los Administradores que serán correctamente administrado.

### **2.3. FUNDAMENTACION LEGAL**

Según **Constitución de la República del Ecuador Asamblea**

**Constituyente.-** Tiene como finalidad la Formación académica y profesional con visión científica y humanista; la Investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo Y difusión de los saberes y las culturas; la

construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Según (**Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador Dirección Nacional de Estudios**)

**Artículo 1.-** El presente Reglamento rige la constitución, organización, Funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que Realizan intermediación financiera con el público, así como de las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En el texto del presente Reglamento la Superintendencia de Bancos y Seguros, las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público sujeto a su control y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se denominarán abreviadamente “la Superintendencia”, “las cooperativas” y “la Ley”, respectivamente.

**Artículo 2.-** Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser de Primer o Segundo Piso; las Cooperativas de Primer Piso son aquellas que pueden Realizar intermediación financiera con sus socios y terceros que podrán ser personas naturales o jurídicas; las Cooperativas de Segundo Piso son aquellas que únicamente pueden realizar intermediación financiera con Cooperativas de Ahorro y Crédito de Primer Piso, socias o no socias.

**Artículo 3.-** Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector cooperativo. Los principios del cooperativismo son:

**Artículo 4.-** La Superintendencia determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las áreas de influencia económica del medio.

La Junta Bancaria determinará los requisitos que las cooperativas deberán cumplir para someterse bajo su control. Las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social que no superen el monto mínimo de activos que para tal efecto establezca la Junta Bancaria, se regirán por la Ley de Cooperativas y continuarán bajo la fiscalización de la Dirección Nacional de Cooperativas de dicho Ministerio

## **PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA**

La creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaridad será el nuevo organismo público que se creará en el país de acuerdo a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario aprobada ayer en el pleno con 88 votos.

Este organismo tendrá como funciones las de dictar políticas para cooperativas, instituciones asociativas, solidarias, cajas, bancos comunales y de ahorro, así como a las unidades económicas populares. Estas últimas son las que se dedican a la economía del cuidado, los emprendimientos

unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios.

La normativa que contiene 175 artículos establece un nuevo esquema de regulación de las cooperativas de crédito y además permite que las cooperativas pequeñas puedan emitir cheques. También crea el Fondo de Liquidez, Seguro de Depósitos y Corporación de Finanzas Populares y Solidarias. Además, determina que los encargados de cooperativas de ahorro en la Superintendencia de Bancos pasarán a formar parte de la Superintendencia de Economía Popular.

Asimismo, las cajas comunales de los sectores indígenas estarán sujetas a control de la nueva Superintendencia de Economía Popular y solidaria. Así, según el Gobierno la economía popular agrupa 1200 cooperativas, además de miles de cajas y bancos comunales que mueven alrededor de \$1500 millones.

#### **Registro Oficial N° 444**

Artículo 68.- Causas de intervención.- La Superintendencia podrá resolver la intervención de las. El liquidador ejercerá la representación legal, judicial y cooperativas por las siguientes causas: extrajudicial de la cooperativa, pudiendo realizar única-mente aquellas actividades necesarias para la liquidación.

a) Violación de las disposiciones de esta Ley, su Reglamento y las regulaciones que puedan provocar un Cuando el liquidador sea designado por

la grave riesgo al funcionamiento de la cooperativa y a los Superintendencia, ésta fijará sus honorarios, que serán derechos de los socios y de terceros; pagados por la cooperativa y cuando sea designado por la Asamblea General de la cooperativa, será ésta quien fije sus

b) Realización de actividades diferentes a las de su objeto honorarios. Social o no autorizadas por la Superintendencia; Los honorarios fijados por la Superintendencia, se sujetarán.

c) Incumplimiento reiterado en la entrega de los criterios que constarán en el Reglamento de la presente información requerida por la Ley y la Superintendencia Ley. Obstaculizar la labor de ésta; Documento con posibles errores, digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen. No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario.

### **Ley, normas de cooperativas en Ecuador**

La integración del movimiento cooperativo se hará a través de las siguientes organizaciones: Las Federaciones Nacionales de Cooperativas y la Confederación Nacional de Cooperativas; Las Uniones y Asociaciones Cooperativas, y las Instituciones de Crédito Cooperativo.

Son Federaciones Nacionales de Cooperativas las agrupaciones de segundo grado, que reúnen a todas las cooperativas de una misma clase o línea existentes en el país, y que tienen por objeto unificar, coordinar y fomentar el respectivo movimiento cooperativo, y realizar la labor de contraloría fiscalización de sus afiliadas, a través de los organismos que se determina en el Reglamento General.

No se podrá constituir más de una Federación Nacional de Cooperativas de cada clase o línea, salvo las excepciones constantes en el Título XI de esta Ley.

La Confederación Nacional de Cooperativas es la agrupación de tercer grado, formada por todas las Federaciones Nacionales y por las cooperativas de las líneas en las que, por no alcanzar el número necesario, no se hallan constituidas en Federación.

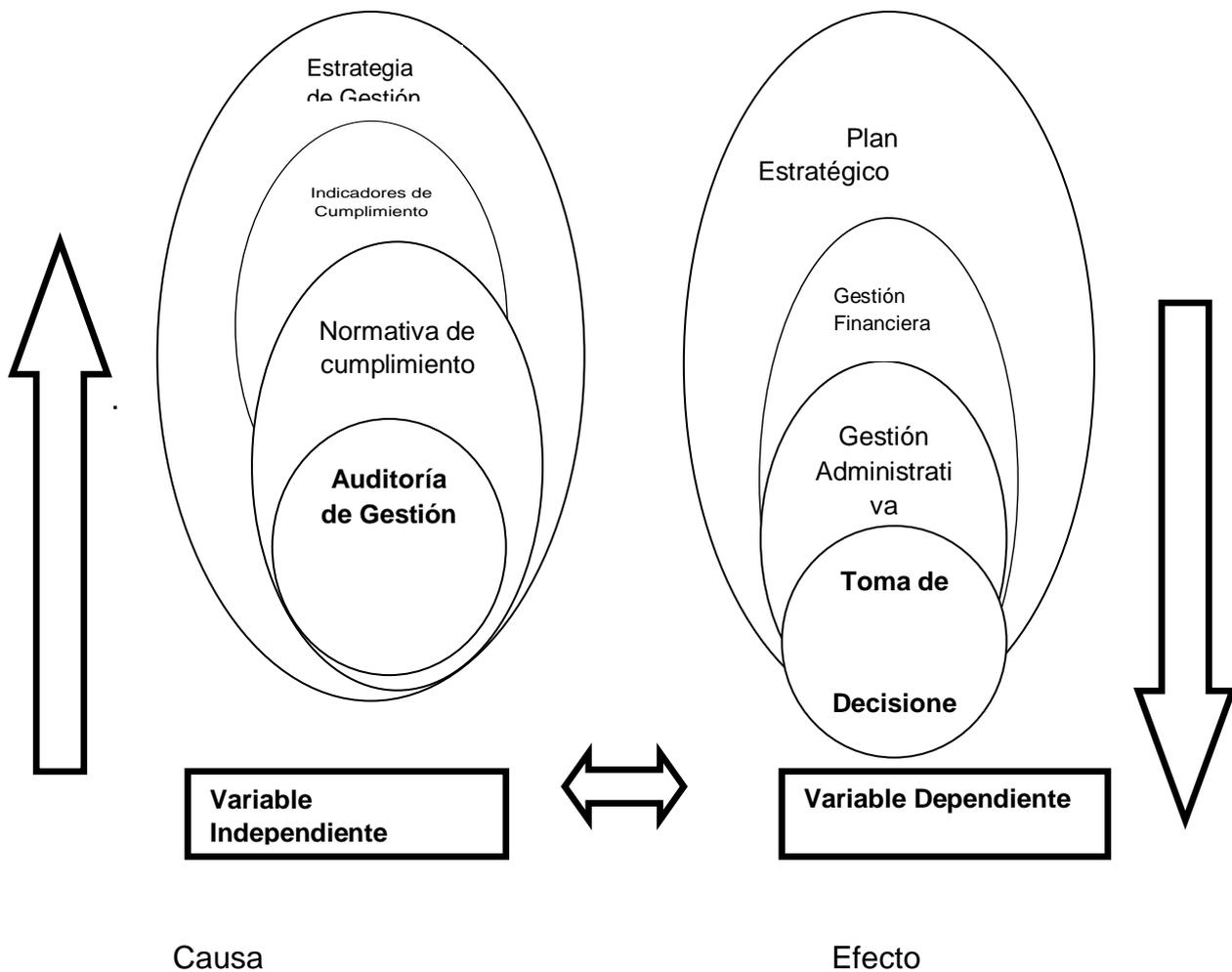
La Confederación Nacional de Cooperativas es el organismo máximo del movimiento cooperativo ecuatoriano.

Las cooperativas de una misma clase se afiliarán obligatoriamente a la respectiva Federación, y las Federaciones se afiliarán, igualmente en forma obligatoria a la Confederación Nacional de Cooperativas

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

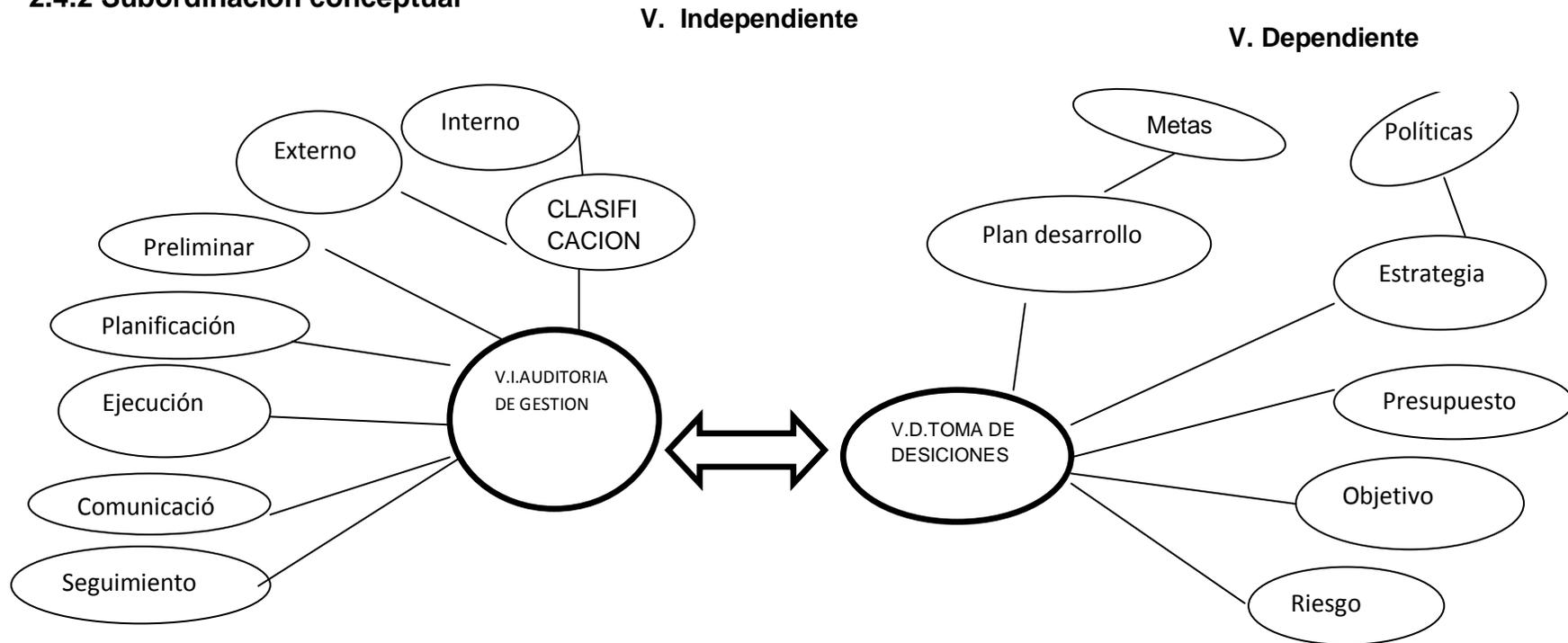
### 2.4.1.2 Marco Conceptual Variable Independiente

#### 2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados



### 2.4.1.2 Marco Conceptual Variable Independiente

### 2.4.2 Subordinación conceptual



#### **2.4.1.1.1. ESTRATEGIA DE GESTION**

#### **2.4.1.1.2 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

Según: **Juan Manuel Lazcano (1999 pagina 26).indicadores** de economía, eficiencia y eficacia tanto reales como estándar. Para determinar dichos parámetros. Para determinar dichos parámetros puede recurrirse a asociaciones profesionales publicaciones especializadas, empresas del ramo, organismos internaciones, organizaciones de calidad etc.

**ECONOMIA.-** la medición de la eficiencia es útil para determinar la capacidad programadores de la entidad, así como los casos de los desaciertos o ahorros para los aciertos.

**EFICIENCIA.-**Aprovechamiento pleno de los esfuerzos, evitando duplicaciones o tareas innecesarias; vinculación de la productividad resultante con la programada, atendiendo al costo de los recursos.

**EFICACIA.-**Se refiere al nivel o grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y metas. El control de la eficiencia se realiza mediante la comparación entre la meta fijada y la alcanzada, obteniendo como resultado el índice de cierto o desviación”

#### **2.4.1.1.3. NORMAS DE CUMPLIMIENTO**

Según: **Juan Manuel Lazcano (1999 pagina 88).** Normas para la práctica profesional de la auditoria interna paulatinamente han establecido diversos

lineamientos que constituyen los conductuales de esta actividad, misma que en su última edición, se encuentra estructuradas de la siguiente manera.

Planificación de la trabajo de Auditoria.-si los controles son débiles, el riesgo del control será alto. Pues los sistemas no será capaces de detectar la información procesada tampoco será confiable.

Según: Juan Manuel Lazcano (1999 pagina 51), las estrategia de Gestión son cursos de acciones generales o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones mas ventajosas.

#### **2.4.1.1.3. NORMAS DE CUMPLIMIENTO**

Según: Juan Manuel Lazcano (1999 pagina 88). Normas para la práctica profesional de la auditoria interna paulatinamente han establecido diversos lineamientos que constituyen los conductuales de esta actividad, misma que en su última edición, se encuentra estructuradas de la siguiente manera.

Planificación de la trabajo de Auditoria.-si los controles son débiles, el riesgo del control será alto. Pues los sistemas no será capaces de detectar la información procesada tampoco será confiable.

#### **2.4.1.1.4 AUDITORIA DE GESTIÓN**

Según Milton K. Maldonado E. (1992: 15),” Dan énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios gubernamentales deben dar seguridad a los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterio de: economía, eficiencia y eficacia. Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

**CONCEPTO.**- Examen sistemático y profesional, llevado a cabo por un equipo de trabajo. Para evaluar la gestión operativa, los resultados, la eficacia de la gestión de los programas y proyectos en relación con los objetivo y metas con la finalidad de determinar el grado eficiencia, efectividad, economía en la utilización de recurso.

**OBJETIVO.**-Evaluar la eficacia en objetivos y metas propuestas; el grado de economía y eficiencia en el uso de recurso y producción de bienes medir la calidad de servicios.

**ALCANCE.**-Examina a una entidad a partir de ella a una actividad, evaluación específica por cada componente.

## **AUDITORIA**

Según Milton K. Maldonado E. (1992: 12).”Auditoria y este documento no pretender redactar y resumida, para la cual se transfiere este termino de la metodológica para la realización de auditoria en la oficina Nacional de la Auditoria, de la Republica en el año 1997.se sugiere hacer un estudio comparación en el cual constan las diferencias y semejanzas y de Auditoria de Gestión.”

Clases de Auditoria.- sea realizado por personal vinculado o no laborable a la empresa, la auditoria puede clasificar en dos grandes partes

**AUDITORIA EXTERNA.**-Conocida también como independiente, centra tradicionalmente su labor a hacia a los Estados Financiero con el fin de emitir

un veredicto o dictamen sobre su razonabilidad, aportando credibilidad por el análisis que de estos hace un profesional ajeno a la empresa que los prepara, los cuales una vez estudiados y evaluados son dictaminados

**AUDITORIA INTERNA.**-Es desarrollo por personal vinculado laboralmente a la institución aunque al más alto nivel, con el fin de garantizar un análisis objetivo e independiente de lo examinado.

**AUDITORIA INTERNA.**-Es desarrollo por personal vinculado laboralmente a la institución aunque al más alto nivel, con el fin de garantizar un análisis objetivo e independiente de lo examinado.

Según James G. y Herbert A. Simón (1958 pagina 157). En el análisis que se hizo de los pasos de la planeación como parte importante de la planeación. De hecho, dada la percepción de una oportunidad y una meta, el proceso de la toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación. Así en este contexto el proceso tomar decisiones es en realidad el centro de planeación. Así en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisiones podría ser considerado como.

Según Certo Samuel (2001: 150 - 152), menciona que “El proceso de la toma de decisiones comprende los pasos que da quien toma las decisiones para llegar a esta escogencia”. Además plantea un modelo del proceso de la toma de decisiones que se recomienda para uso gerencial, y los pasos son:

#### **2.4.1.2. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE**

Para el estudio del presente trabajo, se considera como variable dependiente según Gene Anderson. (2000 pagina15)La unidad de toma de decisiones puede ser una sola persona o un grupo de personas tal como una pareja

casada, una pareja anciana o una familia joven con niños. En las situaciones de negocios, la unidad de toma de decisiones puede ser un grupo formal que represente a diversos departamentos de la empresa y que este a cargo de evaluar alternativas de producto y toma una decisión de compra.

#### **2.4.1.2.1 PLAN ESTRATEGICO**

Según Harold koontz/otros (2008 pagina 274):"Muchos planes de la organización bien concebido fracasan porque los miembros de la organización no los comprenden .Un manual de organización bien escrito – que contenga un informe de la filosofía organizacional, programas, organigramas y un perfil de descripciones de puestos –ayuda

:

La dirección comprende el contacto cotidiano y cercano con la gente; contribuye a orientarla e inspirarla hacia el logro de las metas del equipo y de la organización. La dirección se da en los equipos, departamentos y divisiones, y la cima de organizaciones completas.

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas.

El gerente se encarga de velar por un buen funcionamiento de los bienes y servicios del negocio.

Planificación: todo el año se ofrece al cliente todo tipo de mercancías y de acuerdo a la época la gerencia se prepara para ofrecerle la mercancía oportuna, refiriéndose en el insumo agrícola.

Organización: segregar las diferentes funciones de la empresa, para un mejor control del inventario y el servicio que se ofrece.

Es por eso que la Auditoría de gestión ha sido de gran importancia para todo tipo de Institución. La gestión nos ayuda a cumplir los objetivos de la Cooperativa tiene un gran impacto ya que concierne en todas las actividades de la Institución.

Establezca ya es un desarrollo y esfuerzos humanos, la supervivencia de la Institución está en función de la gestión de un control de servicio que se ofrece.

#### **2.4.1.2.2 GESTIÓN FINANCIERA**

Según Milton K. Maldonado E. (1992: 12). "Propósito.- formular y expresar una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros

Alcance.- verificar las operaciones financieras, transacciones, cuentas informes o estados financieros correspondiente periodo examinado.

Objetivo.- Dictaminar los estados Financieros de un periodo

**CONCEPTO.-** Con La finalidad de verificarlas y evaluarlas siendo su objetivo fundamental el dictaminar los Estados Financieros con el fin de emitir una opinión profesional con respecto a la razonabilidad de la situación financiera y resultados de las operaciones las variaciones en el patrimonio sus cambios del efectivo.

#### **2.4.1.2.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Según (Santiago\_Matosabreu / 2003 Internet) señala que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Planeación.- La planificación o planeamiento en el sentido más universal implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse.

Organización.- Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Ejecución.- Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesaria.

Control.- Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realice como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

#### **2.4.1.2.4 TOMA DE DECISIONES**

Según Milton K.Maldonado (1992 / pagina 15)Dan énfasis a la medida de la calidad de los productos y servicios gubernamentales deben dar seguridad a

los contribuyentes de que los fondos públicos son utilizados con criterio de economía, eficiencia y efectividad .Evaluar la eficiencia y efectividad ,economía con la que se manejan los recursos de una entidad.

El cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Según Siarto Samuel (2001: 144), señala que “La decisión es una selección hecha entre dos o mas opciones disponibles. La toma de decisiones es el proceso de escoger la mejor opción para alcanzar los objetivos”.

Además menciona que las decisiones pueden clasificarse según el tiempo que emplea un gerente en tomarlas, que proporción de la empresa tiene que estar involucrada en tomarlas y las funciones organizacionales en las que se centra. Las decisiones se clasifican en programadas y no programadas.

## **2.5. HIPOTESIS**

Falta de Auditoria de Gestión afecta en la toma de Decisiones en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi fácil Ltda.” durante segundo semestre del año 2010

## **2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS**

- Variable Independiente: Auditoría de Gestión
- Variable dependiente: Toma Decisiones
- Unidad de Observación: Empresa” Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi fácil Ltda.”.
- Términos de Relación: afecta a l

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto se realizó bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica – documental.

##### 3.1.1. Investigación de campo

Según **Herrera E. Luis y otros (2004 pagina 103)**

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos.

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener investigación de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos “*in situ*”, utilizando fuentes primarias de información”

Esta modalidad de investigación se empleó en la Institución Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda., en el área crédito para recabar mayor información que de alternativas de solución al problema expuest

## **3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación asociación de variables (Correlacionar)**

Según **Roberto Hernández Sampieri (2004pagina 121)**

Escribir la explicación (concepto) sobre la investigación a ser manejada, utilizando las citas de texto.

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como éstas orientada hacia el personas aumenta su autoestima, a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación y las tareas laborales

Sirvió para desarrollar según la objetivo de analizar los hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro de la Institución Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda.

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1. Población**

Según **Roberto Hernández Sampieri (2004pagina 303).**” la población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características.Lo primero es decidir si nos interesa o no delimitar la población y si pretendemos que esto sea antes de recolectar los recolectar los datos o durante el proceso. En los estudios cualitativos por lo común la población el universo no se delimita a priori-En los cualitativos casi siempre si. En los enfoques mixtos ellos depende de la situación de investigación”.

Para el presente estudio investigativo que llevamos a cabo la totalidad de empleados o socios nos a ayude a mantener en forma eficiente a sus crediticios en la “COOPERATIVA DE AHORRA Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.”,

### 3.3.2 Muestra

En la presente investigación como la población es de 50 personas se empleó el cálculo de muestreo probabilístico regulado, ya que forman parte de la muestra los elementos del universo en las cuales se hace presente el problema de investigación. Motivo por el cual la muestra fue de 50 personas.

**TABLA 1. Nómina oficial que trabaja y a sus Cargos en la Cooperativas de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda.**

$z$ = nivel de confianza empleado (95% -99%)

$\sigma$ = Desviación estándar de la distribución

$E$ = Es el máximo error permisible

$N$ = Es el tamaño de la población

$q$ = Es la probabilidad de que no ocurra un suceso ( $q=1-p$ )

$p$ = es la probabilidad de éxito de que ocurra un suceso (si se desconoce  $p=0.5$ )

$E$ = Valor en proporción a la población (error en %)

$N$ = Es el tamaño de la población

Tabla No 1

No	Detalle	Total
1	Departamento financiero	12
2	Departamento Administrativo	10
3	Departamento Recurso humana	13
	Total	35

Datos

$N$ = 35

$E$ = 5% 0.05

$N_c$ = 95%  $\Rightarrow$  1.65

$p$ = Desviación estándar 0.5

$$p = 0.05$$

$$p = 1 - 0.95$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

Como  $N_c = 95\%$   $z = 1.65$

$$n = \frac{z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1.65^2 * 35 * 0.5 * 0.5}{(N - 1) * 0.5^2 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1.65^2 * 35 * 0.5 * 0.5}{(N - 1) * 0.5^2 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{23.821875}{0.765625}$$

$$n = 31.11$$

$$n = 31$$

Fuente: Credi Facil 2011

Elaborado

por: Magdalena

Aguagallo

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

#### 3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoria de Gestión tabla N°2

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE Información
AUDITORIA DE GESTION.- Examen sistemático y profesional, llevado a cabo por un equipo de trabajo multidisciplinario, para evaluar la gestión operativa, los resultados la eficiencia de la gestión de los programas y proyectos, en relación con los objetivos y metas con la finalidad de determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía en la utilización de los recursos.	<p>Eficiencia y eficacia</p> <p>Evaluación la gestión operativa</p>	<p>-plan anual operativo</p> <p>-Medir desempeño actual</p> <p>-Evaluar los objetivos y planes</p>	<p>¿Cree usted que se ha cumplido las metas y objetivos de la Institución?</p> <p>¿Se debe revisar y evitar desperdicios de recursos?</p> <p>¿Cómo evaluó y califico el riesgo financiero?</p>	<p>Encuesta dirigida al Gerente de la Cooperativa</p> <p>Encuesta a Recurso Humano</p> <p>Encuesta al Gerente</p>
	Informe la utilización de los Recursos	Medir los resultados y metas propuesta en la institución	<p>¿Diseñar un plan de Auditoria de Gestión en los objetivos para la toma de decisión?</p> <p>¿Cree usted que debo obtener la información para planificar una auditoria?</p>	

### 3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

#### 3.4.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE: TOMA DECISIONES

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Toma de decisiones como: Proceso de acción durante el cual una persona escoge entre dos o más alternativas para alcanzar un resultado esperado de la Institución, lo que conlleva a que los objetivos se cumplan de la manera deseada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>satisfactoria</li> </ul>	<p>-Reconocimiento de problema laboral</p> <p>-Evaluar las alternativas</p>	<p>¿Cree usted que se debe evaluar la eficiencia del talento Humano?</p> <p>¿Evaluar los recursos financieros para la toma decisiones?</p>	<p>Encuesta a Recurso Humano</p> <p>Encuesta a Contadora</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitada</li> </ul>	<p>-Se deben conocer los factores internos</p> <p>-comunicación</p>	<p>¿Qué seguridad da al socio que deposita?</p> <p>¿Cree usted que existen niveles de comunicación?</p> <p>¿Qué políticas de crédito son modificables?</p>	

### 3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

#### 3.5.1 Plan para la recolección de información

Este plan de Auditoría de Gestión de metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

**TABLA 3. Procedimiento de recolección de información**

Tabla N°3

Preguntas Básicas	Explicación
1.-¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2.-¿De qué personas u objetos?	Comprenden básicamente en nueve empleados de la Auditoría de Gestión, Toma de decisiones y empleados de la Institución “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.”,
3.-¿Sobre que aspecto?	-Auditoría Externa -Auditoría Interna -Fases
4.-¿Quién? ¿Quiénes?	El investigador del presente estudio
5.-¿Cuándo?	La recolección de datos se la realizó en la semana comprendida del 22 Enero 26 Junio del 2011
6.-¿Donde?	En las instalaciones en la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.”
7.-¿Cuántas	Se lo realizó dos veces para la validación de

veces?	resultados
8.-¿Qué técnicas de recolección?	Se realizó la encuesta y la visita a la Institución.
9.-¿Con que?	- Para ello se utilizó: Cuestionario
10.-¿En qué situaciones?	Se lo realizó para establecer si la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA” Falta de Auditoria de Gestión para la toma de decisiones

Fuente: presente del 2011)

Elaborado por: Aguagallo Magdalena

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANALISIS**

#### **3.6.1. Plan de procesamiento de información**

Los datos fueron recopilados y analizados previa elaboración de entrevistas y encuestas con sus debidas instrucciones de manera que estas fueron de fácil aplicación y tabulación de los resultados.

- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas.

#### **3.6.2. Plan de Análisis e interpretación de resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Estos datos van a ser analizados por comparaciones, proyecciones, etc. los mismos que permitirán relacionar los datos actuales con datos de años de trayectoria de la institución con la finalidad de realizar un profundo análisis y cálculos que permitan conocer la toma de decisiones de sus años pasados y de esta manera realizar la proyección para años posteriores con relación al crecimiento y desarrollo.

- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Una vez que los datos obtenidos fueron interpretados, estos condujeron para plantear las conclusiones y recomendaciones, sustentar la propuesta establecida, además de verificar los objetivos planteados.

- Comprobación de hipótesis.

La comprobación de la hipótesis se estableció utilizando la prueba estadísticas del Chi  $X^2$ .

- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Una vez recogido, analizado e interpretado los resultados se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones son directas con los objetivos específicos, mientras que las recomendaciones van directas con las conclusiones.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1./4.2.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los datos fueron codificados y transferidos a la matriz de frecuencia para luego realizar el análisis en función de la hipótesis formulada y a la luz del marco teórico.

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más certera el conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis respecto al ambiente que rodea a la Cooperativa, como son los ambientes interno y externo.

#### Pregunta N° 1

1.-¿Cree usted que la Auditoria de Gestión ayudar cumplir con las metas y objetivo de la institución?

**Tabla N° 5 Ayuda Cumplir Objetivo de la Institución**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	97%
No	1	3%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta

### **Análisis**

El 97% de los encuestados manifiestan que la Auditoría de Gestión si ayuda a cumplir los objetivos y metas de la institución y apenas el 3% responde negativamente, esto es que manifiesta que no es necesario aplicar Auditoría de Gestión para el cumplimiento de metas y, respuestas que fueron respetables por parte del equipo investigador.

### **Interpretación**

Las respuestas positivas tienen su razón de ser porque se conoce que la Auditoría de Gestión es un proceso por el cual se determina el establecimiento de cambios genera partir de la comparación entre el estado actual y previsto en su planificación. Es decir, se intenta conocer que tanto las metas han logrado cumplir sus objetivos o bien que tanta capacidad poseería para cumplir, además de promover mayor eficiencia en la asignación de recursos.

### **Pregunta N°2**

**2.-¿Considera usted que los documentos de respaldo de la Gestión Administrativa servirá para realizar una Auditoría de Gestión?.**

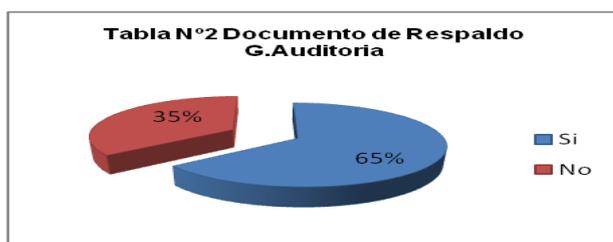
**Tabla N°6 Documento de Respaldo**

**G.Auditoria**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	65%
No	11	35%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta

### Análisis

Del gráfico se puede demostrar que el 65% de los encuestados que laboran en la Cooperativa responden positivamente consecuentemente el 35% responde negativamente

### Interpretación

En la Cooperativa es importante conocer los esfuerzos a niveles de documentos de respaldo .en lo cual garantizará mantener un posicionamiento económico eficiente.

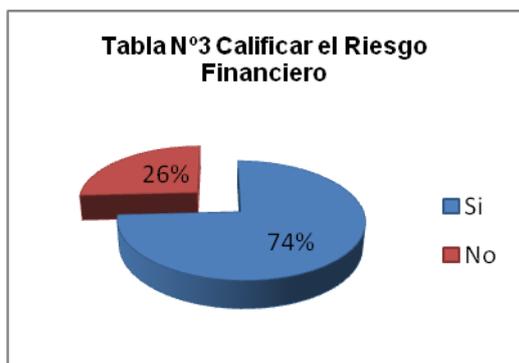
### Pregunta N°3

3.-¿Considera usted que sirve la Auditoria de Gestión para evaluar y calificar el riesgo financiero de la Cooperativa?

### Tabla N°7 Calificar el Riesgo Financiero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	74%
No	8	26%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta

### **Análisis**

En esta pregunta el 74% de los encuestados dicen (si) sirve la Auditoria de Gestión para calificar el riesgo financiero, mientras que el 26% manifiesta que estas actividades es esto no ayudan a potenciar de Audita.

### **Interpretación**

En la Cooperativa es importante conocer los esfuerzos a niveles de riesgo de respaldo .en lo cual responderá mantener un cumplimiento de legales, reglamentaria de la Cooperativa.

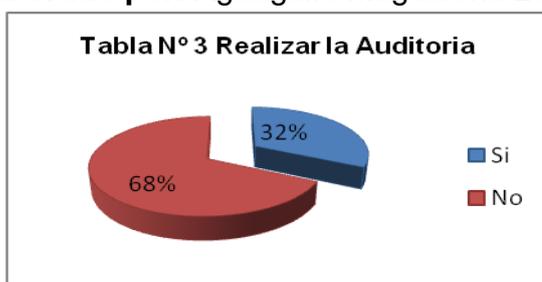
#### Pregunta N° 4

4.-¿Cree usted que es necesario realizar en la Cooperativa una Auditoria de Gestión?

**Tabla N°8 Realizar la Auditoria**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	32%
No	21	68%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

#### Análisis

A esta pregunta el 68% de todos los encuestados están de acuerdo que en la Institución se debe implementar la Auditoria de Gestión y actividades que permitan potenciar y no así el 32%.

#### Interpretación.

Se manifiesta en la Institución no tiene conocimiento de la Gestión, cuyos resultados permitirán, que debe capacitar al personal y empleados de la Institución.

## Pregunta N° 5

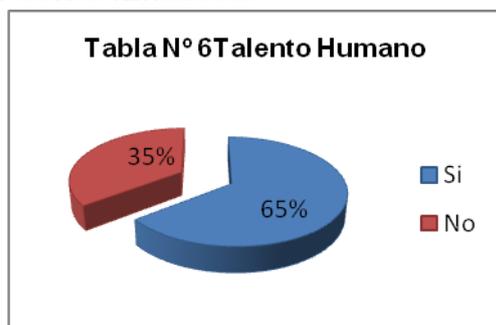
5.-¿Auditoria de Gestión servirá para mejor manera el talento humano?

**Tabla N° 9 Talento Humano**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	65%
No	11	35%
T. encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguinaldo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta



**Elaborado por:** Aguinaldo Magdalena 2011

## Análisis

El 65% de los encuestados manifiestan que la Auditoría de Gestión sí servirá para administrar de mejor manera el Talento Humano de la Cooperativa, no así el 35 % que respondieron negativamente a esta pregunta.

## Interpretación.

Esto nos permite ubicar el papel del Talento Humano en la Administración, de aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

## Pregunta N° 6

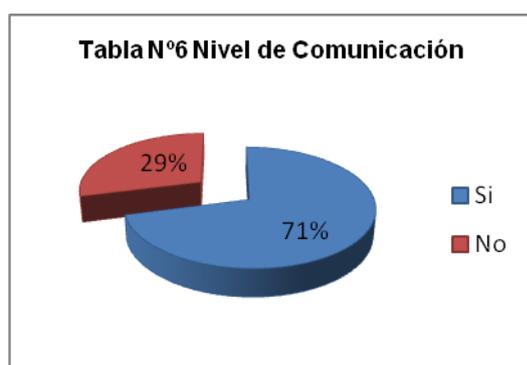
6.-¿Cree usted que los niveles de comunicación sirven para la toma de decisiones?

**Tabla N°10 Nivel de Comunicación**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	71%
No	9	29%
T. encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

Fuente: Magdalena Aguagallo



**Fuente**

:Encuesta

## Análisis

Encuestados en el 71% responden positivamente, que los niveles de comunicación sirven para la toma de decisiones y el 29%.

## Interpretación.

La Institución implementará niveles de comunicación que sirvan para la toma de decisiones que permitan fomentar y desarrollar la comunicación entre los empleados..

## Pregunta N° 7

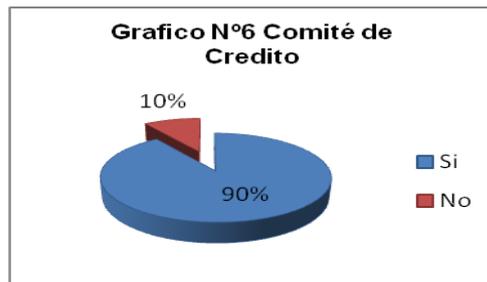
7.-¿Considera usted que el comité de crédito debe participar en el toma de decisiones de revisar ?

**Tabla N°10 Comité de Crédito**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	90%
No	3	10%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :**Encuesta



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

## Análisis

Del total de los encuestados el 90 % contesta que el comité de Crédito debe participar en la toma de decisiones, el 10 % responde negativamente a este proceso de crédito.

## Interpretación.

Los miembros del Comité de Crédito, de acuerdo con el análisis que realizan sobre el beneficiario, en base a estos resultados,

### Pregunta N°8

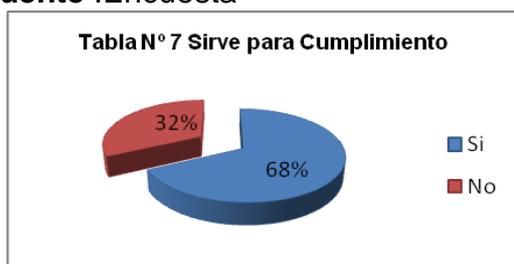
8.-¿La toma de decisiones adecuadas sirven para cumplimiento de metas y objetivos de crédito de la Cooperativa de Credi Fácil Ltda. ?

**Tabla N° 11 Sirve para Cumplimiento**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	68%
No	10	32%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta



### Análisis

De los encuestados el 68%, está de acuerdo y responde positivamente que la toma de decisiones, sirven para cumplir las metas y objetivos, responde negativamente 32 %.

### Interpretación

La toma de decisiones sirve para cumplir las metas y objetivos y toda disposición pretende alcanzar los mismos, con el propósito de que Cooperativa intente incrementar su imagen y prestigio para el futuro.

### Pregunta N° 9

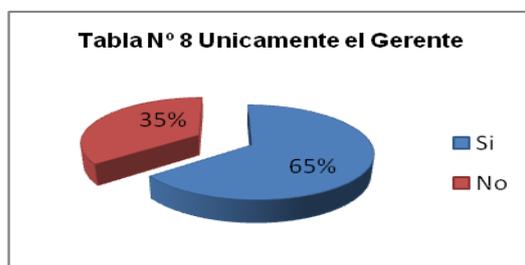
9.-¿La toma de decisiones debe ser adoptado únicamente por el gerente?

**Tabla N° 12 Únicamente el Gerente**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	65%
No	11	35%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :** Encuesta

### **Análisis**

El 65% de las respuestas son positivas, para que la tomemos las decisiones deba ser ordenado por el gerente, máxima autoridad de la institución y el 35% responde negativamente.

### **Interpretación**

El Proceso de la Toma de Decisiones consiste en evaluar el resultado de la decisión para verificar que el problema haya sido resuelto. En caso contrario se tiene que evaluar que fue lo que falló para corregir el rumbo realizando en el proceso de evaluación de la eficacia de la decisión.

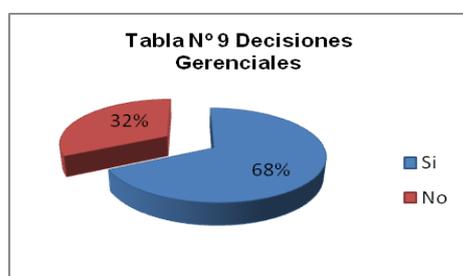
10.-¿Los empleados de la Cooperativa deben conocer necesariamente la toma de decisiones Gerenciales?

**Tabla N° 13 Decisiones Gerenciales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	68%
No	10	32%
T.encuesta	31	100,00%

**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :**Encuesta



**Elaborado por:** Aguagallo Magdalena 2011

**Fuente :**Encuesta

### Análisis

El 69 % de los encuestados contestan positivamente, que los empleados de la Cooperativa deben conocer necesariamente la toma de decisiones Gerenciales, Responde el 32% que no necesario.

### Interpretación

Su responsabilidad se convierte en tomar las decisiones que lleven a la empresa hacia el logro de sus objetivos con eficiencia, dado que la ineficiencia se convierte en un costoso desperdicio del esfuerzo humano y de los recursos

institucionales por lo que los gerentes luchan por aumentar la eficiencia de la organización.

### 4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para mi trabajo investigativo utilizo la prueba del Chi cuadrado ( $X^2$ ), por medio del cual me permitirá establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar

#### 4.3.1 PLANTAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

##### Preguntas 4 y 10

4.- ¿Cree usted que es necesario realizar en la Cooperativa una Auditoria de Gestión?

SI

No

10.-¿Los empleados de la Cooperativa deben conocer Necesariamente la tomado de decisiones Gerenciales?

SI

NO

#### 4.3.2. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA

##### SIMBOLOGÍA

$X^2$  = Chi Cuadrado

**Ho** = Hipótesis Nula.

**Ha** = Hipótesis Alternativa

**fo** = frecuencia observada

**fe** = frecuencia esperada

$\alpha$  = Nivel de significancia

**NC**= Nivel de Confianza

**V** = Grados de Libertad

**k** = Número de filas

**j** = Número De Columnas

### 4.3.3 COMBINACIÓN DE FRECUENCIA

En el presente proyecto de investigación, se está trabajando con un nivel de confianza de 95% es decir a 1.96 dentro de la curva normal con un error de 5% que equivale a 0,05; razón por la cual se divide el margen de error a cada lado de la curva.

### 4.3.4 CALCULO ESTADÍSTICAS

#### FRECUENCIA OBSERVADA tabla 14

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	Proporción
4	¿Cree usted que es necesario realizar en la Cooperativa una Auditoria de Gestión?	10	21	31	0,5
10	¿Los empleados de la Cooperativa deben conocer necesariamente el tomado de decisiones Gerenciales?	31	31	62	1
		21	10	31	0,5

#### FRECUENCIA ESPERADA

#### tabla 15

PREGUNTAS		SI	NO	TOTAL	PROPORSION
4	¿Cree usted que es necesario realizar en la Cooperativa una Auditoria de Gestión?	15,5	15,50	31	0,5
10	¿Los empleados de la Cooperativa deben conocer necesariamente el tomado de decisiones Gerenciales?	15,5	15,5	31	0,5
		31	31	62	1

#### Matriz de Datos tabla 16

FE	FO	(FE-FO)	(FE-FO) <sup>2</sup>	(FE-FO) <sup>2</sup> /FE
10	15,5	-5,5	30,25	3.03
21	15,5	5,5	30,25	1,4 4
21	15,5	5,5	30,25	1,44
10	15,5	-5,5	30,25	3,03
				8,94

#### PASO 2:

Ho = La Auditoria de Gestión no ayuda a una adecuada toma de decisiones en la Institución "COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDITO FACIL LTDA."

H<sub>1</sub> = La Auditoria de Gestión si ayuda a una adecuada toma de decisiones en la Institución "COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDITO FACIL LTDA."

#### 4.3.5 CONDICIÓN

**PASO 3:**

Nivel de significación del  $\alpha = 5\%$  (95%)

**PASO 4:**

**Grados de Libertad**

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$V = (k-1) (j-1)$$

Donde:

k = número de filas (del cuadro de frecuencias observadas)

j = número de columnas (del cuadro de frecuencias observadas)

Entonces

$$V = (2-1) (2-1)$$

$$V = (1)*(1)$$

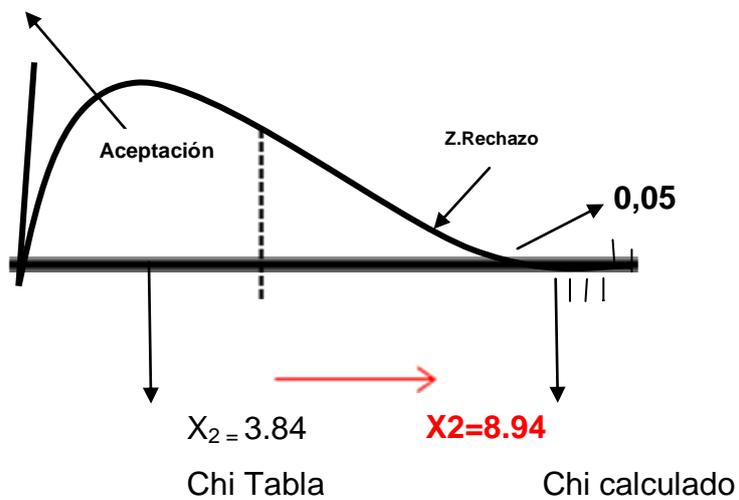
$$V = 1$$

**PASO 5**

**4.3.5 GRAFICO DE HIPÓTESIS**

Determinar el  $X^2$  crítico

$$X^2_{1-0.05} = 0.95$$



## Paso 6. Elección de La Prueba Estadística

Para la verificación de la hipótesis se ha escogido la prueba de chi X<sup>2</sup>, cuya fórmula es la siguiente:

### 4.3.6 FORMULA

$$X^2 = \sum \left[ \frac{(fo - fe)}{fe} \right]$$

$$X^2=8.94$$

### PASO 7

Aun nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa o de investigación (H<sub>a</sub>).

### INTERPRETACIÓN

Una vez hechos los cálculos requeridos podemos indicar que **X<sup>2</sup>** calculado es 8.86 lo que nos indica que es mayor que **X<sup>2</sup>** obtenido 3.84, que implica que se rechaza la Hipótesis Nula H<sub>0</sub> y se acepta la Hipótesis alterna H<sub>a</sub> que menciona:

### 4.3.7 Conclusión:

Se acepta la H<sub>1</sub>, por cuanto el valor de  $X^2 c = 8.94 > X^2 t = 3.84$ , por tanto de conformidad a la regla de decisión establecida, se acepta la hipótesis alterna, es decir se confirma que la Auditoría de Gestión si ayuda a una adecuada toma de decisiones en la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA.”.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

El estudio que he realizado demuestra que la Cooperativa y no aplica una efectiva Auditoria de Gestión, tomando en cuenta las esta herramienta administrativa se debe aplicar como son: preliminar, planificar, ejecutar, comunicar y seguimiento.

Las decisiones que al interior de la Cooperativa se toman, son de varias personas lo que afecta directamente a los empleados, ocasionando un bajo nivel de desempeño. Incertidumbre y cierto malestar que los limita en el momento de desarrolló sus funciones y actividades,

Existen falencias por parte de capacitar de forma permanente, sino por lo general una vez en el año, lo que evidencia un escaso interés respecto a la aplicación y diseño de la Auditoria de Gestión.

La Cooperativa no cuenta con el diseño de la Gestión de Auditoria con un sistema de información y comunicación que oriente de mejor forma al personal para que les permita y ayude en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda.

El presente y futuro de la institución, se puede considerar como incierto ya que no tiene definidos los perfiles técnicos especializados del talento humano y el valor ético de las mismas y que se constituyen en los lineamientos generales para el desarrollo de sus actividades

## 5.2. RECOMENDACIONES

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FACIL LTDA. Recomendamos a desarrollar una efectiva y eficiente Auditoria de gestión, diseñar y aplicar un plan de Auditoria, donde se tome atención especial a la Gestión de Auditoria, para lo cual es imprescindible aplicar un mecanismo que le permitan desarrollar sus actividades en forma clara y efectiva.

Pedimos una decisión diaria que se toman dentro de la Institución, es importante que la misma cuente capacitación al personal en la Gestión Empresarial, incluyendo las funciones en el cual se establezca y defina lo que a cada miembro de la persona le compete.

Es necesario generar evaluar la Gestión y prepara más continuos para el personal y socios que forma la cooperativa , así también como para sus funcionarios, los cuales deben abarcar los temas más relevantes para su desempeño diario, lo que permitirá generar un mejor desarrollo personal y contribuirá al crecimiento de la Cooperativa.

Pedimos y aplicar, el mismo que le permitirá a la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FÁCIL LTDA.” Para tener un sistema de información y comunicación que oriente en mejor forma a los socios y capaces de lograr mejoramiento continuo que le permitirá tomar decisiones adecuadas para la Institución así como también ayudara al desarrollo y crecimiento de la misma en el mediano y largo plazo, dando lugar al mejoramiento de los niveles de servicios con mayor responsabilidad.

Solicitamos, así como las Instituciones puede considerar que tenga perfiles técnicos especializados del talento humano y el valor ético, deben ser lideradas por un Líder de la Institución, los mismos que permitan motivar y enrumbar al personal al uso adecuado de su talento humano en beneficio de la institución y de los socios de la Cooperativa.

*AUDITORIA DE GESTION*

*EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y*

*CREDITO DE CREDI FACIL LTDA*

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 Titulo:**

Diseñar un sistema de Auditoria de Gestión para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil Ltda. Durante el segundo semestre del año 2010.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora:**

En el área de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda.

##### **6.1.3 Beneficiarios:**

Socios, Personal Administrativo y la institución en general

#### **6.1.4 Ubicación:**

Provincia: Tungurahua  
Cantón: Ambato  
Parroquia: La Matriz  
Barrio: 12 de noviembre  
Calle: 12 de Noviembre y Espejo

#### **6.1.5 Tiempo Estimado Para la Ejecución:**

Inicio: Enero 2011 - julio 2011

#### **6.1.6 Equipo Técnico Responsable:**

Investigadora: Magdalena Aguagallo

Instructor de Investigación: Dra. Mercedes Acosta

Coordinador de Investigación: Dra. Pilar Guevara

### 6.1.7 Costo:

#### COSTO DE LA PROPUESTA:

Tabla 13

Detalle	Valor Unitario	Valor Total
Suministros (hojas de papel, impresión copias, etc.)	\$ 30,00	\$ 30,00
Transporte, Alimentación	\$ 10,00	\$ 20,00
Internet	\$ 10,00	\$ 10,00
Honorarios	\$ 350,00	\$ 350,00
Empastado	\$ 12,00	\$ 12,00
Una computadora	\$ 1.200,00	\$1.200,00
10% Imprevistos	\$ 81,20	\$ 161,20
Total		\$1.783,20

### 6.1.8 ARCHIVO PERMANENTE

Antecedentes	Ap1
Justificación	AP
Objetivos	AP
Análisis de Factibilidad	AP
Fundamentación	AP
Procesó	AP

### 6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los Sistema de Auditoria de Gestión dentro de las instituciones financieras cooperativas, deben ser aplicados para lograr obtener una efectiva gestión crediticia para que en el futuro se puedan tomar la decisiones correctas, el

desarrollo del sistema económicamente deberán ser globalizado de las instituciones financieras.

Sobre la base de los resultados de la investigación ha permitido reconocer la utilidad y la participación de las cooperativas de ahorro y crédito, en condiciones de brindar eficientes servicios y conocer los campos económicos, tecnológicos, políticos, culturales, jurídicos y de comunicación en el que se desarrolla.

La cooperativa no cuenta con un diseño de Auditoría de Gestión crediticia, ni con un sistema de información y comunicación que oriente de mejor forma al personal para que les permita y ayude en el cumplimiento de los objetivos y metas.

Diseñar, desarrollar y aplicar un sistema de Auditoría de Gestión para facilitar y otorgar los créditos a los socios, será nuestra propuesta, esto permitirá a la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE CREDI FÁCIL LTDA.” disponer de una mejor base para desarrollar un Gestión que permita lograr un mejoramiento continuo además de permitirle tomar decisiones adecuadas para la Institución así como también ayudar al desarrollo y crecimiento de la misma en el mediano y largo plazo, logrando un mejoramiento de los niveles de servicios con mayor agilidad y responsabilidad

### **6.3 Justificación**

Con la aplicación del modelo antes descrito se obtendrán resultados que permitirán diseñar procedimientos para mejorar las actividades diarias de Crédito en la Cooperativa ayudando para que esta sea mas competitiva en el mercado crediticio, logrando una reducción de tiempo dentro de los procesos de los servicios y beneficios que brinda la Cooperativa a sus socios.

Ante una realidad que advierte serios problemas actualmente para una cooperativa de ahorro y crédito es de mayor grado de información real mediante la aplicación de un sistema de Gestión, el personal estará en condiciones de tomar las mejores decisiones para su eficaz funcionamiento, y ayudar a mejorar constantemente en el proceso de Auditoria y administrativo. La responsabilidad de los directivos y de sus funciones, en los próximos periodos.

La propuesta de la investigación tienen el objetivo de mejorar los procesos de otorgación de créditos mediante los procedimientos que deberán seguirse, con el propósito de poder mejorar las actividades de todas las personas que están involucradas en la institución, puesto que para poder mantenerse en el mercado competitivo, aparecerá la necesidad de mejorar la administración de los recursos optimizando tiempo recursos y costos, lo que sin lugar a duda traerán beneficios tanto para la institución como para los socios.

Los beneficiarios de esta propuesta serán tanto el personal como cada uno de los socios de la Cooperativa Credi Fácil de igual forma aportaran con una posiblemente solución al problema existente en la actualidad.

#### **6.4. Objetivo**

##### **6.4.1 Objetivo General**

Implementar un proceso de Gestión mediante la aplicación de normas y procedimientos estratégicos para otorgamiento de Crédito en la institución su aplicación en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil Ltda.

##### **6.4.2 Objetivos Específicos**

Implementar un proceso de Gestión para lograr mayor eficiencia y eficacia.

Identificar el riesgo al otorgamiento de los Créditos.

Evaluar el proceso del Crédito a través de indicadores de Gestión.

#### **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **Factibilidad Política**

Se refiere a que el sistema propuesto debe respetar los acuerdos, mientras que la economía solidaria se refiere a “aquellas más organizadas que van desde las asociaciones Cooperativas, caja de ahorro, bancas de segundo piso que apoyará con servicios financieros.

### **Factibilidad Técnica o Tecnológica**

Indica si se dispone de los conocimientos, habilidades y recursos para el manejo, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proceso dentro de la cooperativa. Si posee un sistema informático el mismo que ayudará a través de un muestreo previo al análisis de la información financiera sustentada debidamente en documentos que los miembros de los consejos de Administración y vigilancia debieron haber aprobado

### **Factibilidad Económica y financiera**

Sintetiza numéricamente todos los aspectos desarrollados en el plan de negocios. Se debe elaborar una lista de todos los ingresos y egresos de fondos

que se espera que produzca la cooperativa en un determinado periodo de tiempo el mismo que es aprobado por la asamblea general de socio.

Para la ejecución de la propuesta, se tomara en cuenta con los recursos propios y ajenos de la institución y que servirán durante todo el proceso investigativo para que la cooperativa tenga una buena imagen corporativa dentro del medio, cosa que ayudará financieramente dando satisfacción a través de la concesión de crédito e inversiones a sus socios.

### **Factibilidad Legal**

Se refiere a la aplicación de todas las normas y leyes establecidas según la Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Constituyente, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y Sector Financiero Popular y Solidario.

## **6.6.- Fundamentación**

### **Auditoría de Gestión**

Según George R. Terry en (1953), en el libro Principios de Administración, señala que "La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa."

A fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos de la Instituciones en forma económica y eficiente y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas involucradas en cada caso.

Eficacia, eficiencia y economía.

### **Eficacia**

El grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en termino de cantidad, calida, tiempo, costo, etc. Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumento que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas.

### **PROPOSITO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN**

Es una actividad que conlleva como propósito fundamental los préstamos de un mejor servicio a la administración y recomendaciones que tiendan a mejorar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de una Institución.

### **Proceso**

Constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una Institución. Auditoría de Gestión es parte y está integrado a los procesos de Gestión, planificación, ejecución, supervisión, y control.

La incorporación de los controles repercute directamente en la Capacidad de la Institución para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

### **Las Personas:**

Lo llevarán a cabo los miembros de la Institución mediante sus acciones. Son los mismos miembros quienes establecen los objetivos de la Institución e implementan los mecanismos de Gestión.

Para alcanzar la eficiencia de la propuesta, cada persona o miembro de la institución deben conocer sus responsabilidades y los límites de sus atribuciones.

### **Seguridad Razonable:**

Solo puede otorgar un nivel de seguridad a la dirección con un grado razonable de seguridad respecto a los objetivos de la Institución. Esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherentes al Gestión, como pueden ser:

Problemas en el funcionamiento del Gestión como consecuencia de fallas humanas.

Confabulación entre 2 o mas personas que permita burlar los controles establecidos.

### **Objetivos:**

Pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas aéreas dentro de la misma. Aunque muchos objetivos son específicos en una sola entidad, otros son ampliamente compartidos. Los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

Operacionales.- Pertinente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la Institución.

Financieros.- Referente a la disposición y publicación de estados económicos fiables.

Cumplimiento.- referente al alcance por parte de la Institución de los objetivos, metas y aplicación de las leyes y normas que le sean adaptables.

# *LAS FASES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN*

*FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR*

*FASE II PLANIFICACION*

*FASE III EJECUCION*

*FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS*

*FASE V SEGUIMIENTO*

## **FASE I**

### **ANÁLISIS PRELIMINAR Y DIAGNÓSTICO Institución**

Prácticamente es la Familiarizar de la Institución, es el recorrido de la instalación y el conocimiento de las actividades principales, la revisión de la Cooperativa de la Entidad es muy breve.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoria de Gestión requiere un programa, es recomendable uno muy breve.

### 6.6.1 ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE	REF.P/T
Antecedente	AP1
Misión y Visión	Ap1
Objetivos	Ap1
Movimientos	Ap1
Movimientos Internos	Ap1
Beneficios para Socio	Ap1
Políticas Internas	Ap1
Crecimiento y desarrollo	AP1

## 6.6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

ENTIDAD: Cooperativa Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda.

Objetivo: Familiarizarse con el entorno de la Cooperativa y así obtener un diagnóstico de las Áreas de Crédito que las compone y de sus actividades, actualizar el Archivo permanente.

Nº	DESCRIPCION	Ref.P/T	Elaborado por	Fecha
1	Entrevista al Gerente	A1	M.M:A:P	15/01/2011
2	Diagnostica de la Cooperativa		M.M.A.P.	15/01/2011
4	Misión y Visión		M.M.A.P.	15/01/2011
5	Objetivo		M.M.A.P.	15/01/2011
6	Políticas Internas		M.M.A.P.	15/01/2011

## ENTREVISTA CON EL GERENTE DE LA COOPERATIVA CREDI FACIL LTDA

LUGAR: Cooperativa de Credi Fácil Ltda.

ENTREVISTADO: ELENA JINDE

1.-¿Cree usted que es necesario realizar en la Cooperativa una Auditoria de Gestión?

Se manifiesta en la institución es muy necesario para cumplir los objetivo y eficiente proceso de la Gestión.

Pero por la falta de Capacitación al personal, no están cumpliendo las metas, van a realizar los talleres para realizar de mejores dentro de la Institución.

2.-¿Los empleados de la Cooperativa deben conocer necesariamente la toma de decisiones Gerenciales?

Tomar la decisión correcta cada vez una tarea de responsabilidad de la Gerencia, buscando logros y objetivo de la lucha por aumentar la eficiencia de la institución.

## Diagnostico de la Institución

La “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.”, que en la actualidad cuenta con 18 jóvenes indígenas y campesinos del sector de cuatro esquinas de la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato en la provincia de Tungurahua, crearon una organización comercial denominada inicialmente bajo el nombre de Credi Fácil, la misma que estuvo dedicada especialmente a la otorgación de micro créditos para pequeños agricultores y comerciantes, tiene su origen el 19 de septiembre de 2007 mediante Acuerdo del Ministerio de Inclusión Económica y Social No.1832 en la ciudad de Ambato.

La Institución tiene sus inicios y se establece con una oficina propia en la ciudad de Ambato, poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un periodo corto de aproximadamente 3 años, logra convertirse Credi Fácil en un referente del Cooperativismo a nivel nacional, creando agencias en las ciudades de Cuenca, Biblian, Región Insular de Galápagos y en la comunidad de Apatuc, cercana a la ciudad de Ambato.

El compromiso y misión de Credi Fácil es brindar un servicio de calidad mediante la otorgación de créditos a sus socios y pueblo en general, con una visión de alcanzar una mejor calidad de vida de sus socios reales y potenciales además de sus empleados, trabajadores y administradores.

La Cooperativa Credi fácil enfrenta un serio problema de Gestión debido al Ineficiente control interno, producto de la falta y aplicación de algún sistema de control que permita regular las actividades crediticias dentro de la organización. La institución, requiere en la actualidad la aplicación de un planteamiento, desarrollo, y aplicación de medidas preventivas y correctivas que fomenten un

verdadero sistema de Información que permita favorecer y mantener la armonía y relación entre el talento humano y en la toma de decisiones en la cooperativa.

El fortalecimiento que se consiga con la aplicación de un sistema de control interno en Credi Fácil tiene su razón porque a los pueblos indígenas se les consideraba aptos solo para la agricultura y otras actividades relacionadas al campo, considerándoles además como sujetos de alto riesgo crediticio, convirtiéndoles en sujetos de crédito poco confiable y no rentable para el sector financiero.

Debido a los factores anteriormente citados, resulta de gran trascendencia analizar la falta del sistema de control interno en la Cooperativa, “CREDI FACIL LTDA.”, ya que de ella dependerá el éxito o fracaso de la misma, marcando la diferencia de construir una sociedad económicamente mejorada que aporte al desarrollo productivo de la ciudad, la provincia y el país. Para fortalecer la actividad de nuestra cooperativa, planteamos las siguientes estrategias:

### **6.6.3 Misión**

“Somos una Entidad de apoyo al Desarrollo Económico y Comunitario que asegura”:

El fortalecimiento institucional.

Excelencia de servicio al cliente.

Eficiencia administrativa institucional y de servicio.

Desarrollo integral de los socios y empleados.

#### **6.6.4 Visión**

Ser en el 2012 una Institución líder en el Mercado de las Micro finanzas, en la prestación de Servicios financieros a la población indígena, campesina, urbano marginal y publico en general de la provincia y el país, que aseguren su crecimiento económico, mejoramiento de su calidad de vida, para superar la pobreza y la marginación social y económica.

#### **6.6.5 Objetivo General:**

El objetivo general de La Cooperativa es mantener una solidez financiera, mejorando el bienestar económico y social de todos los miembros.

Lograr una mejor participación en el mercado de captaciones en la provincia y hasta donde alcanza nuestras operaciones dentro del país.

#### **6.6.6 Objetivos Específicos:**

Fomentar el ahorro en la población.

Establecer y mejorar los servicios cooperativos.

Fortalecer la misión de la cooperativa y su posicionamiento como actor local en el desarrollo del país.

Incrementar el volumen de captaciones para alcanzar una mayor participación dentro del mercado financiero.

Mantener una morosidad menor al promedio del sistema cooperativo.

Fortalecer la gestión administrativa y financiera de la cooperativa.

Reconocer y fortalecer el talento humano Implementando un sistema de gestión de recursos humanos.

### **Políticas internas:**

#### **Para ser Socio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI FACIL ofrece la posibilidad de ser al socio a todas las Personas Naturales o Jurídicas. El monto mínimo para la apertura de una cuenta de ahorros es de US \$ 25, que estará distribuido de la siguiente manera:

\$10 para Certificados de Aportación.

\$9 para ahorros efectivo.

\$6 Por costos administrativos.

## **FASE II**

### **PLANIFICACION ESPECÍFICA**

En esta se establece la relación entre la Institución, para determinar alcance y sus objetivo .Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de sus organizaciones interno, demás elementos que les permitan al Auditor elaborar el programa de Auditoria que se llevará a efecto.

## PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

**ENTIDAD: CREDI FÁCIL LTDA.**

	PRCOCEDIMIENTO	Ref.P/T	Elaborado por	Fecha
	Objetivo.-Determinar el grado en que el Crédito ayuda a cumplir de los objetivos y la forma en que lo logra.	PE1	M:A	15/01/2011
1	Elaborar el flujograma para el proceso de Crédito	PE2	M.A	15/01/2011
2	Implantación de Indicadores de Gestión que permite medir.	PE3	M.A	15/01/2011

**OBJETIVO:** Establece las relaciones entre la Institución y Área de Crédito

## **6.7 MODELO OPERATIVO**

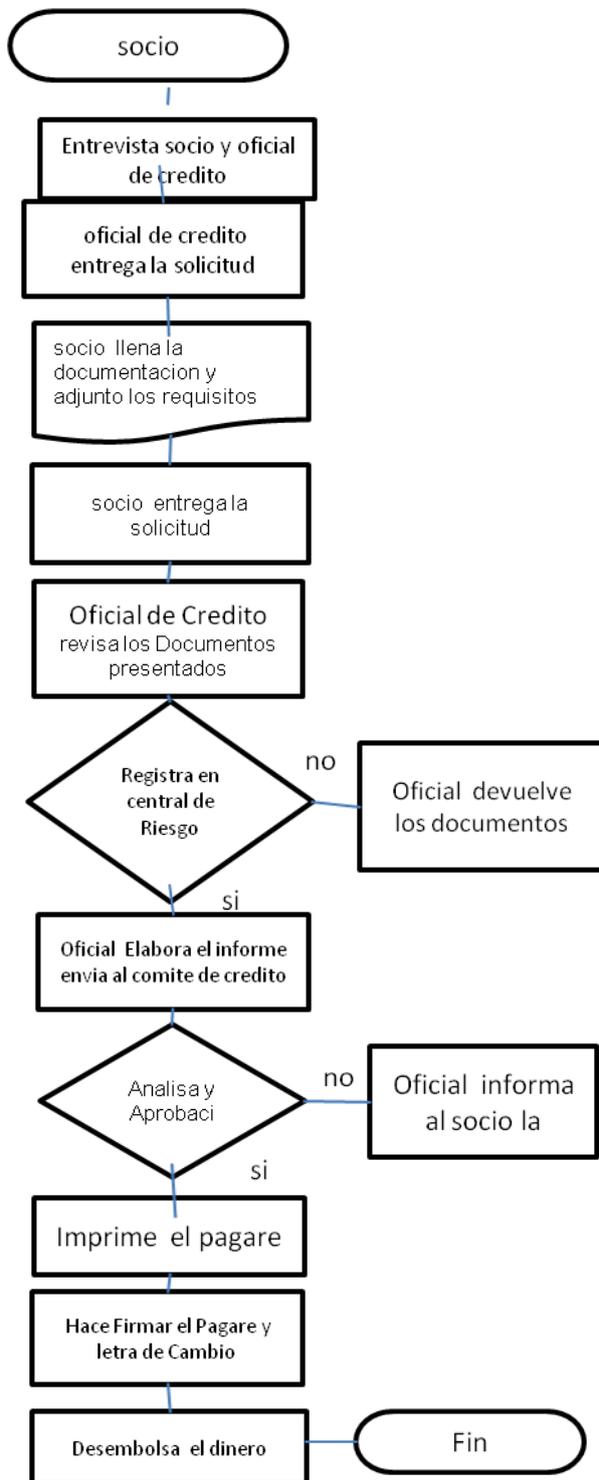
La presente propuesta para mejorar la Gestión de la cooperativa de ahorro y crédito Credi fácil Ltda., se llevará a cabo según los lineamientos que se determinan en la matriz a continuación

Empresa: Cooperativa de Credi Fácil Ltda.

### **6.7.1 Área: de Crédito**

Elaborar el flujograma para el proceso de

## Crédito Proceso de Crédito



<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>		
<b>CATEGORIA</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>CALCULO</b>
<b>CALIDAD DE LA CARTERA</b>		
Cartera en riesgo >30 días	El valor de los préstamos que tiene uno o más cuotas atrasadas por más de 30 días	(saldo de préstamos con atraso de mayor que 30 días) / (Cartera bruta total)
Tasa de cartera castigada	Representa el porcentaje de préstamos de la institución financiera que ha sido removido de la cartera total en el período, por que son difíciles de recuperar	(valor de los prestamos castigados) / (cartera bruta promedio)
Cobertura de cartera en riesgo (mayor a 30 días)	Muestra cuanto de la cartera en riesgo está cubierta por la provisión. Es un indicador de cómo está preparada una institución para absorber pérdida de préstamos en el peor escenario (no pago)	(reserva por préstamos castigados) / (cartera en riesgo mayor a 30 días)
<b>RENTABILIDAD / SOSTENIBILIDAD</b>		
Sostenibilidad Operacional	Mide que tan bien una institución financiera puede cubrir sus costos operacionales a través de los ingresos operacionales	(ingresos operacionales) / (Gastos Financieros) + Gastos de provisión + Gastos operacionales
Retorno sobre activos	Mide que tan bien la institución financiera usa sus activos totales para generar ganancias	(Utilidad neta menos impuestos) / Activos
Retorno sobre patrimonio	Calcula la tasa de retorno del patrimonio promedio del período	(Utilidad neta menos impuestos) / (patrimonio prom.)
<b>EFICIENCIA</b>		
Tasa de eficiencia operativa	Relaciona todos los gastos de personal y administrativos con la cartera bruta promedio. Es el indicador de eficiencia mas comúnmente utilizado	(Gastos operacionales) / (Cartera bruta promedio)
Gastos operacionales como Vs. Del total de Activos	Relaciona todos los gastos de personal y administrativos con el activo promedio	(gastos operacionales) / (Activo promedio)
Gastos de Personal como Vs. Del Total de Activos	Relaciona los gastos de personal con el activo promedio	(Gastos personal) / (activos promedio)
<b>PRODUCTIVIDAD</b>		
Cartera Bruta por personal	Mide la productividad de los recursos humanos de la institución financiera en relación a la cartera bruta	Cartera bruta / Número de personal
Cientes de crédito por personal	Mide la productividad de los recursos humanos de la institución financiera en el manejo de clientes, que tiene créditos y que contribuyen al ingreso financiero de la institución financiera	(Número de clientes activos / (número total de personal)
Cartera bruta por oficial de crédito	Mide el valor en dólares de la cartera promedio que los oficiales de crédito manejan	(Cartera bruta) / (Numero de oficiales)
Cientes de crédito por oficial de crédito	Mide la productividad de los oficiales de crédito en términos del número promedio de clientes prestatarios	(Número de cliente activos) / (número de oficiales de crédito)
Oficiales de crédito como Vs. Personal total	El número de oficiales de crédito dividido por el número de personal total de la institución	(Número de oficiales de crédito) / (Número total de personal)
<b>AJUSTE</b>		
Ajuste por falta de provisiones requeridos	Un ajuste que solo aplica cuando la institución no cumple con las normas de provisiones de la Superintendencia de Bancos y Seguros	

## **FASE III**

### **EJECUCION**

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis en la Institución, se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican las evidencias.

### 6.7.3 ÁREA DE CREDITO

INDICE	Ref.P/T
Área de Crédito	MA
Aprobación de Crédito	C
Tipo de niveles de Crédito	J
Niveles de Crédito	O

## Asesores de Crédito

El análisis de una operación de crédito está a cargo de la Unidad de Crédito representada por el respectivo Jefe de la Unidad y los asesores de crédito designados para esta unidad los mismos que deben ser capacitados de manera profunda para que no cometan errores. Cabe mencionar que este puesto es de suma confianza y de mucha responsabilidad ya que desde aquí se pueden crear créditos vinculados o clientelismo de una manera muy rápida y fácil.

El jefe de crédito será el encargado de dividir la carga de trabajo entre el número de asesores de crédito, que tenga a cargo tomando en cuenta las habilidades que posea cada uno por ejemplo uno de ellos de saber manejar mejor los créditos de consumo que los de microempresa y viceversa, una vez el asesor con los créditos designados debe realizar el análisis total desde la revisión de las carpetas, confirmaciones de datos, verificaciones físicas, análisis , hasta el resultado final que es la aprobación o la negación.

Una vez realizado el análisis de la totalidad del crédito se pasa la documentación al Jefe de Crédito el mismo que hará una revisión exhaustiva y podrá hacer verificaciones aleatorias para ver si los datos confirmados son verídicos; una vez terminada la revisión pasa por el primer nivel de aprobación que es el Jefe de Crédito.

Los niveles de aprobación se designaron por montos y por riesgo de crédito los que se encuentran clasificados.

### **6.7.3 Aprobación de Crédito**

Una vez realizados los respectivos análisis de la solicitud de crédito se procede a tomar la decisión de aprobación o negación del crédito. Si el crédito está negado el asesor comunica al socio de la decisión. Si el crédito fue aprobado por el encargado de análisis este seguirá un proceso de regularización pasando por los respectivos niveles de aprobación.

La aprobación de una operación crediticia va debidamente legalizada con documentos que contengan las firmas de los responsables de todo el proceso y las firmas de los responsables de la aprobación del crédito, este documento será el que abalicé la firma del pagaré y el respectivo desembolso de dinero.

Todo resultado final emitido por los órganos reguladores es determinante y no podrá ser apelado bajo ninguna circunstancia.

### **Aprobación Cuantitativa**

La aprobación cuantitativa de crédito, en la Cooperativa, se la realiza a través del Formato de Evaluación que calcula el puntaje total del análisis, la que se realizará considerando los siguientes factores:

#### **6.7.4 Tipo de Crédito**

Fijo

#### **Variable**

#### **Negocio Propio**

Tipo de vivienda

Familiar

Propia

Rentada

Número de miembros de familia

A portantes

No a portantes

Endeudamiento

Directo

Indirecto

Y una vez que todos estos datos nos den un resultado positivo esta aprobado en la parte cuantitativa.

### Aprobación Cualitativa

La aprobación cualitativa habla mucho de nuestro futuro socio porque son confirmaciones realizadas con personas que conozcan al socio o hayan mantenido algún tipo de relación comercial, laboral o simplemente que conozcan el comportamiento del mismo.

Las confirmaciones vía telefónica o las visitas físicas y conversaciones con negocios adjuntos al de nuestros socios deben ser puntuales para recargar la información exacta y necesaria.

Cabe señalar en este punto que si una de las referencias personales nos confirma que los datos son falsos o que hay algún tipo de información falsa el crédito estará automáticamente negado.

### **Responsables**

En el proceso de aprobación de un crédito intervienen todas las personas involucradas en el análisis de la operación dando sus opiniones y comentarios y al final necesita pasar por un comité de crédito dependiendo de las condiciones del crédito para confirmar la decisión de los analistas.

### 6.7.5 Niveles de Aprobación

(Colocar los niveles de aprobación propios de cada cooperativa)

CONDICIONES	NIVEL DE APROBACION
Créditos desde 100 hasta 500	Oficiales de Crédito
Créditos desde 501 hasta 1000	Operadores de Oficina
Créditos desde 1501 hasta 2000	Jefe de Crédito
Créditos desde 2001 hasta 3000 y créditos especiales	Gerencia
Créditos desde 3001 en adelante y excepciones de políticas de crédito.	Comité de Crédito <sup>1</sup>
Créditos de funcionarios, directivos y Créditos Vinculados.	Consejo de Administración

Los créditos arrojan resultados basados en el criterio de análisis de los involucrados los mismos que pueden demostrar casos en los que se presenten excepciones sobre las políticas del manual los que deberán ser autorizadas por la Comisión de Crédito

## **FASE IV**

### **INFORME DE RESULTADOS**

Además de los informes parciales que puedan emitir, cómo aquel relativo al crédito, se preparé un informe final el mismo que el Auditoria de Gestión difiere, púes no solo que revelará las deficiencias existentes, sino que también, contendrá las observaciones positivas; pero también se diferencia porque en el informe de Auditoria de Gestión .

## **6.7.6 INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN**

Ingeniera:

Elena Jinde

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE CREDI FACIL LTDA.

Presente:

De mis consideraciones:

Hemos realizado una Auditoria de Gestión a las áreas de crédito.

El examen se realizo de acuerdo con la institución, en consecuencia se incluye las pruebas y procedimiento que considere necesarios de acuerdo las circunstancias.

El objetivo de la Auditoria fue establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, el cumplimiento de las normas de créditos por los asesores de crédito.

El informe contiene comentario, conclusiones y recomendaciones, las mismas que han sido discutidas y aceptadas por los principales funcionario de las áreas de crédito, para la implantación de las recomendaciones en el tiempo establecidos para el efecto.

Se deja constancia del agradecimiento por la colaboración recibida del personal administrativo y su predisposición para mejor la gestión, lo que compromete la asesoría futura.

Atentamente

Magdalena Aguagallo

Auditor Independiente

## **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Fácil Ltda. Es una organización indígena con derecho privado. Tiene sus orígenes en la comunidad Cuatro Esquinas, parroquia Santa Rosa donde se creó una alternativa de financiamiento para los indígenas y campesinos de la zona quienes como tenían única opción de créditos a los prestamistas informales.

## **MISIÓN**

Cooperativa Indígena de intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades y expectativas de la población indígena campesina y urbano marginal de la provincia de Tungurahua y del país; mediante la prestación e innovación de los servicios financieros integrales de calidad buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

## **VISION**

Una institución consolidada y reconocida en la región centro sierra del Ecuador, como proveedora de servicio financiero.

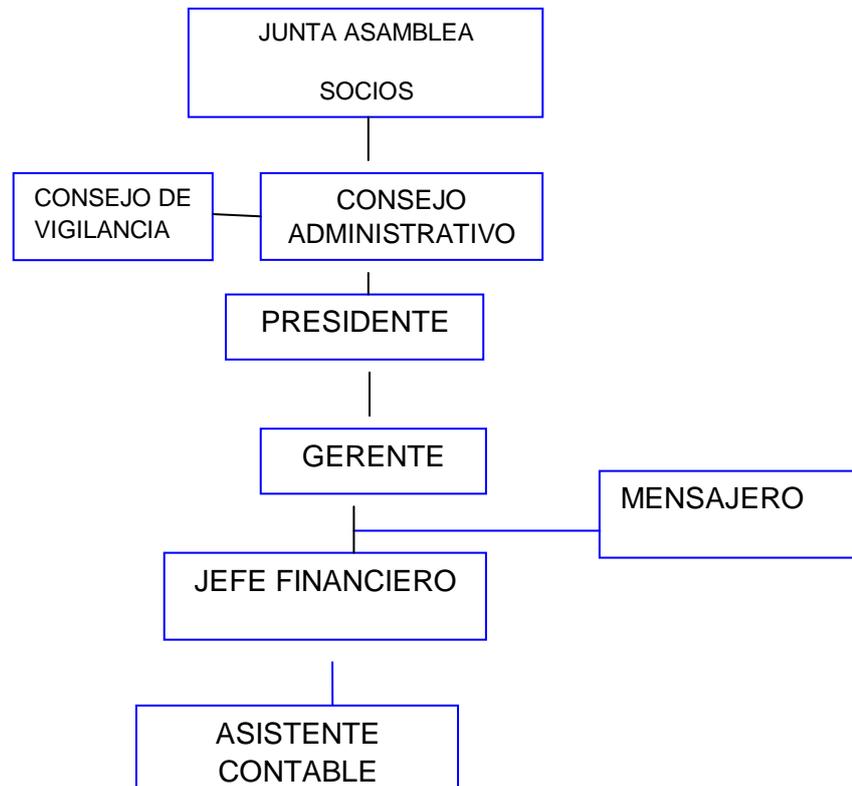
Solvente y sólida, ofrece servicios ágiles y oportunos a sus 10000 asociados, a través de sus recursos, tecnológicos, personal capacitado, comprometido y procesos internos establecidos. Además cuenta con el respaldo de los organismos de control y otros organismos de apoyo nacional e internacional.

## **OBJETIVOS**

Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social.

Satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicio fácil acceso para los socios

### 6.7.7 Estructura Organizativa



## ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

### 6.7.8 INDICADOR PARA MEDIR ELCREDITO

Durante el segundo semestre del año 2010, los servicios prestados en la Cooperativa de Credi Fácil Ltda., cuya sumatorio son 53 créditos detalladas.

Crédito Microcrédito 25

Crédito de Consumo 10

Crédito Comercial 18

De estos servicios, se observa que los únicos préstamos de Microcrédito se realizados. pesar existe de mucha competencia en la ciudad de Ambato

Calificación de Riesgo	Calificación Actual	Calificación Histórica
Calificación A	Cliente aceptado	Cliente aceptado
Calificación B	Cliente aceptado	Cliente aceptado
Calificación C	Se acepta si hay una mora de hasta \$200	Hasta 2 años antes
Calificación D	Crédito Negado	Crédito Negado
Calificación E	Crédito Negado	Crédito Negado

$$\frac{\text{Numero de socio Realizados el Microcrédito}}{\text{Numero de socio total de Personal}} \times 100$$

$$\frac{25}{53} \times 100 = 47\%$$

53

Como se observa, exclusivamente el 47% de los préstamos de servicios prestados, se ejecuto de acuerdo a lo establecido en los mismos, 50% no tiene Crediticio y son ahorro, exponiendo a la Cooperativa en un riesgo operacional mediana y que podría incidir en la existencia de la Credi Fácil Ltda.

$$\frac{\text{Numero de socio Realizados el Consumo}}{\text{Numero de socio total de Personal}} \times 100$$

$$\frac{10}{53} \times 100 = 18\%$$

53

El 18% obtenido en el indicador, nos revela para consumo de Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el



La cartera vencida se origina por el pago impuntual de la o las cuotas de crédito de los socios. Como se dijo anteriormente, la cartera vencida es la porción de la cuota pendiente de pago después de vencimiento de la misma.

Valor de Cartera Bruta vencida \_\_\_\_\_ X100

Valor Total de cartera Vencida

4800 X100 =38%

12.721

Se denomina cartera vencida a la sumatoria de los valores vencidos en un período de tiempo determinado; hay que diferenciar entre cartera vencida y cartera que no devenga intereses. La cartera vencida solo es la porción del crédito que ha quedado vencido, es decir, si tenemos un crédito de cinco mil dólares, tenemos un saldo de crédito de 4800 dólares, de los cuales tiene un saldo de la cuota vencida por 10 dólares y la diferencia 38%. Para este efecto, llamaremos cartera vencida a los diez dólares y cartera que no devenga intereses a los 38%.

Valor por Recuperado \_\_\_\_\_ X100

Valor Total por Recuperados

4.901 X100 =39%

12.721

Una vez que la cartera recuperado 39% de mostró, es necesario establecer la manera de cobranza que se realiza; en concordancia con el orgánico funcional de la Cooperativa y en virtud del tamaño de la institución, la cobranza será responsabilidad de las Unidades operativas de la misma, desde la Unidad de Crédito hasta la Gerencia General, con la finalidad de involucrar al personal en este proceso de vital importancia para la institución.

Valor cobrado			
<hr/>			X100
Valores Total Cobrados			
<u>3020</u>	X100	=24%	
12.721			

Los valores cobrado 24% de mostró, es necesario establecer la manera de cobranza que se realiza; en concordancia con el orgánico funcional de la Cooperativa y en dentro de la de la institución, la cobranza será responsabilidad de las Unidades operativas de la misma, desde la Unidad de Crédito hasta la Gerencia General.

## **FASE V**

### ***SEGUIMIENTO***

## **RECOMENDACIÓN ÁREA de crédito**

Debe delegar a la administración el realizar un análisis minucioso para reconocer detalladamente los valores que conforma el costo de servicios para una adecuada determinación de crédito.

Mantener unas estadísticas de los socios y servicios prestados para facilitar el cálculo, condiciones y característica del socio si tiene capacidad de pago.

-Nombre del socio

-Nombre del ejecutivo con que realizo los préstamos

-Monto pactado por el servicio

-Fecha de iniciación y finalización del préstamo

### Aprobación de Informe

Sus reuniones anuales tomarán en consideración la presentación adecuada de informes, ya que estos son los resultados finales de investigación, quien son cumplidos en pagos y en moras. Constituye la imagen de la institución, por lo que requiere implantar una política de prestamos que señale que todo los informe contenga por lo menos la firma del gerente del área en donde se origen el informe. Para ser válido y sea entregado al socio.

## **CONCLUSION**

En la cooperativa de ahorro y crédito Credi Fácil Ltda. a los funciones que laboran en la institución y conocen como realiza el otorgamiento de Crédito como hay que entregar un crédito, los cual se encuentran préstamos otorgados se encuentran vencidos existe socio que no se encuentran en sus domicilios. Por no revisar los de funciones Crédito.

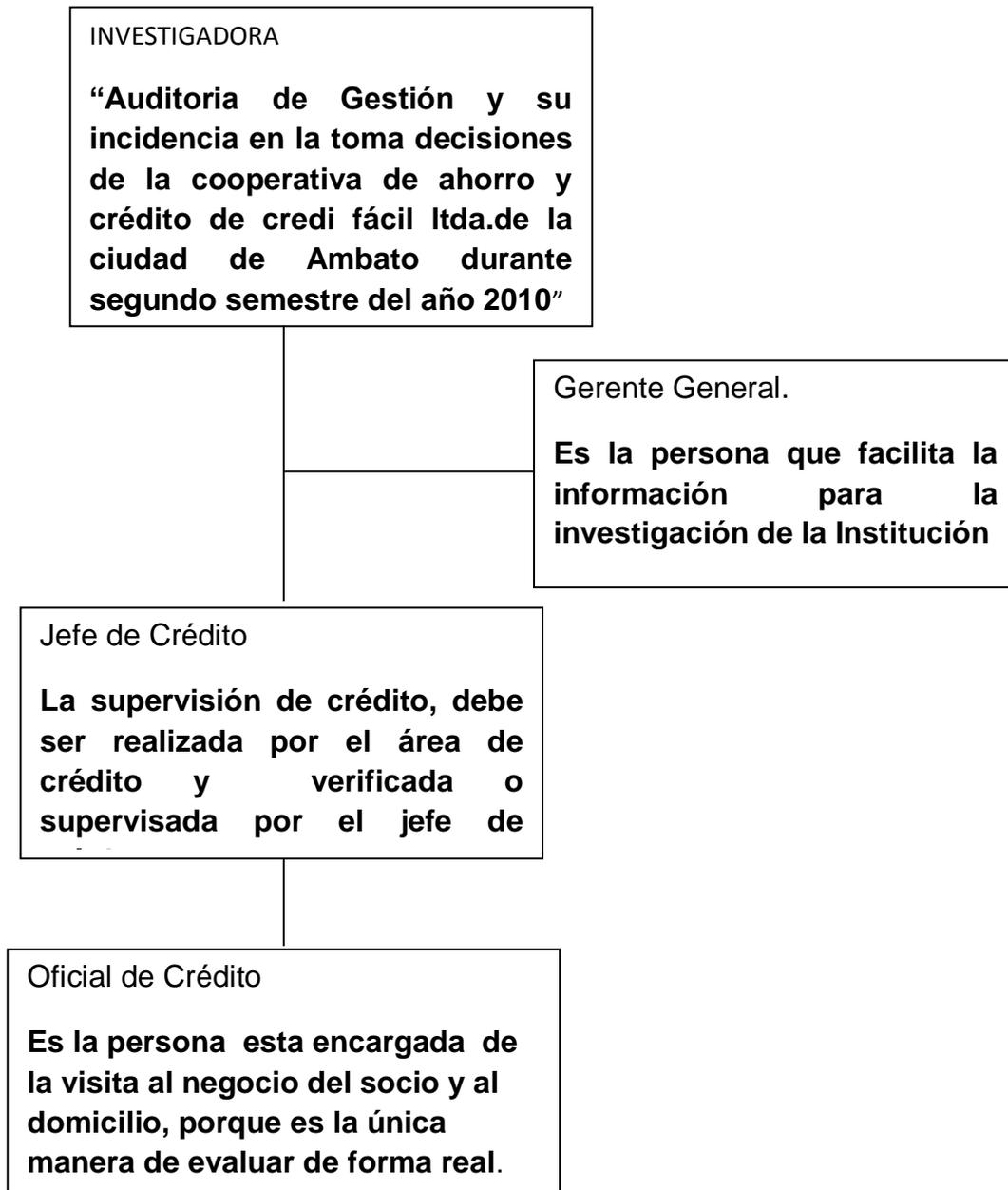
## **RECOMENDACION**

Dar a conocer para otorgar créditos capacitar con instituciones de servicio que se dan capacitación como por ejemplo red financiera rural, cedecoop, financoop. Etc., a cada empleados que ingresa nuevos dar a conocer como es el proceso del préstamo

## **6.8 ADMINISTRACIÓN**

El sistema de control de procesos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Credi Fácil Ltda. De Ambato, tendrá el siguiente Organigrama estructural y funcional de crédito.

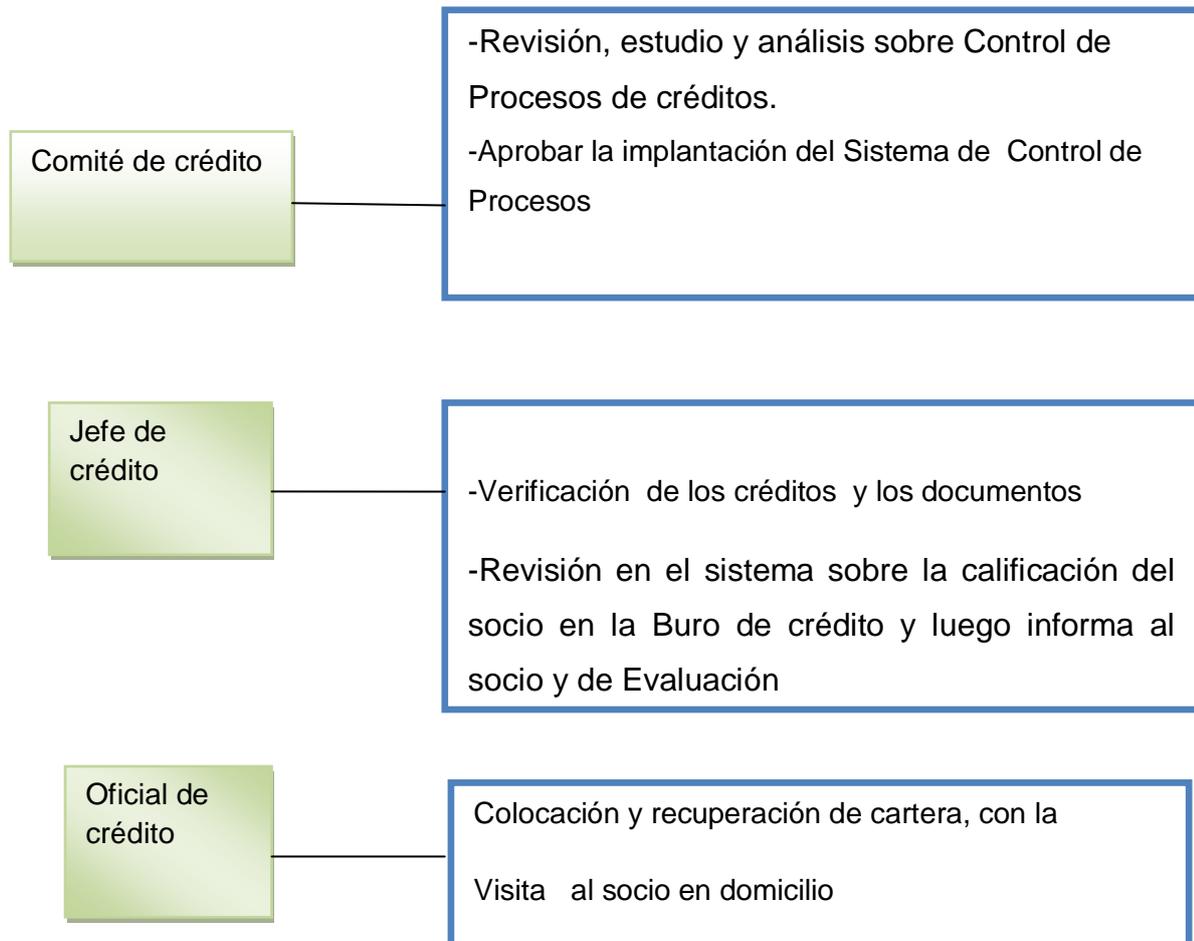
### 6.8.1 Organigrama Estructural Departamento Crédito Grafico N° 15



## 6.8.2 Organigrama Funcional

PROPUESTA: Sistema de control de procesos de Control Interno y recaudación de valor de crédito de la Cooperativa Credi Fácil Ltda.

TABLA Nº 17



## 6.9 PREVISION DE LA EVALUACION

### PLAN DE EVALUACION DE LA PROPUESTA TABLA N°18

Nº	INSTITUCION CREDI FACIL	ACTIVIDADES
1	¿Qué evaluar?	Se debe evaluar sistema de Control Interno de los diferentes procesos de Crédito, recaudación, de cobranzas y su incidencia en la toma de decisiones de la cooperativa.
c2	¿Por qué evaluar?	Para corregir los procesos innecesarios, erróneos e inadecuados, para mejorar la condición de la cooperativa y la atención que se brinda al socio. Para ser proactivos.
3	¿Para que evaluar?	Se hace necesario ir verificando constantemente si se esta caminando con firmeza a cumplir los objetivos y metas propuestas.
4	¿Con que criterio?	Eficacia,-logra el objetivo planteado. Efectividad.-logro de los resultados esperadas con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y recursos.
5	¿Indicadores?	Cuantitativo y cualitativo ,a fin de alcanzar al 100% del cumplimiento del otorgamiento de crédito, por lo menos la satisfacción del socio
6	¿Quién evalúa?	El comité de crédito, representa como la autoridad máxima de crédito.
7	¿Cuándo evalúa?	Se evalúa mensualmente, para no perder la pista de ninguna detalle, y corregir algunos errores de haberlos.
8	¿Con que evalúa?	Se puede evaluar con encuesta, dirigidas al personal administrativo y a los empleados y socios.