



## ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
AMAZONAS LTDA., PERIODO: DEL 01/01 AL 31/12/2007, UBICADA EN LA  
CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”

NOMBRE DEL AUTOR:

MARTHA CECILIA GASPATA CALO

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERA EN FINANZAS – CONTADORA PUBLICA - AUDITORA

Año 2008

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

MARTHA CECILIA GASPATA CALO

### DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA., PERIODO: DEL 01/01 AL 31/12/2007, UBICADA EN LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 09 de septiembre del 2008

---

Martha Cecilia Gaspata Calo

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**CERTIFICADO**

DRA. EUGENIA CAMACHO

ING. CARLOS SIERRA

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA., PERIODO: DEL 01/01 AL 31/12/2007, UBICADA EN LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA” realizado por MARTHA CECILIA GASPATA CALO ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que las Cooperativas de ahorro y crédito son responsables de los fondos depositados por los socios, es indispensable realizar una auditoria de gestión para evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan sus recursos, por lo tanto se recomienda su publicación

El mencionado trabajo consta de [un] documento empastado y [un] disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a MARTHA CECILIA GASPATA CALO que lo entregue a ECO. GALO ACOSTA, en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 09 de septiembre del 2008

---

Dra. Eugenia Camacho

DIRECTOR

---

Ing. Carlos Sierra

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**AUTORIZACIÓN**

Yo, MARTHA CECILIA GASPATA CALO

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA., PERIODO: DEL 01/01 AL 31/12/2007, UBICADA EN LA CIUDAD DEL PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 10 de septiembre del 2008

---

MARTHA CECILIA GASPATA CALO

## **DEDICATORIA**

A mis padres los seres más valiosos del mundo, quienes con su esfuerzo y sacrificio me dedicaron parte de su vida, para que se cumpla mis objetivos y pueda llegar a culminar mi carrera.

A mis hermanos que son parte de mi vida, que con su paciencia y afecto participaron y colaboraron para que pueda culminar con mis estudios superiores.

A mis amigas (os) quienes compartieron conmigo todas las experiencias de esta etapa de mi vida apoyándome siempre, quienes con su amistad y consideración supieron darme las atenciones y el aliento necesario.

Martha Cecilia Gaspata Calo

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica del Ejercito por su inmensa labor de enseñanza, por contar con profesores de alto nivel académico y que supieron transmitirme sus vastos conocimientos y experiencias muy valiosas.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Amazonas Ltda.” por proporcionarme ayuda y darme las facilidades necesarias para la realización de la presente tesis.

A la Dra. Eugenia Camacho E. por guiarme, compartir sus conocimientos y por los ánimos para la culminación de la presente investigación.

A las diferentes personas que de una u otra forma aportaron y participaron para alcanzar uno de mis sueños más importantes de ser una profesional a carta cabal.

Martha Cecilia Gaspata Calo

# ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	<b>7</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>1. 1. ANTECEDENTES</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1. Base legal de la empresa</b>	<b>9</b>
Ley General de Instituciones Financieras	9
Ley de Régimen Tributario Interno	9
Ley de Cooperativas	10
Ley del Seguro Social	10
Código de Trabajo	11
Estatutos, Manuales y Reglamentos para cada proceso	11
<b>ORGANISMOS DE CONTROL</b>	<b>12</b>
Superintendencia de Bancos	12
Dirección Nacional de Cooperativas	13
Ministerio de Bienestar Social	13
Servicio de Rentas Internas	14

Instituto de Seguridad Social	14
1.1.2. Objetivos de la empresa	15
<b>1.2. LA EMPRESA</b>	<b>16</b>
Por sectores económicos	17
Por el origen del capital	17
Por el número de propietarios	18
Por la función social	18
Por la integración del capital	19
1.2.1. Reseña histórica	20
1.2.2. Organigramas	23
1.2.2.1. Organigrama estructural	24
1.2.2.2. Organigrama Funcional	27
1.2.2.3. Organigrama Personal	29
1.2.2.4. Organigrama por Procesos	31
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>33</b>
<b>2. ANÁLISIS SITUACIONAL</b>	<b>33</b>
<b>2.1. ANÁLISIS INTERNO</b>	<b>33</b>
2.1.1. Gerencia	33
2.1.2. Crédito y cobranzas	35
2.1.3. Caja	36



2.1.4. Servicio al cliente	37
2.1.5. Servicio de Guardianía	38
2.1.6. Servicio de aseo y limpieza	39
<b>2.2. ANÁLISIS EXTERNO</b>	<b>40</b>
2.2.1. Influencias Macro ambientales	40
2.2.1.1. Incidencia del Factor Político	40
2.2.1.2. Incidencia del Factor económico	42
Distribución del ingreso del cliente	42
Inflación	42
Recesión	44
Migración	45
2.2.1.3. Incidencia del Factor Legal	46
2.2.2. Influencias Micro económicas	47
2.2.2.1. Competidores	47
2.2.2.2. Proveedores	52
2.2.2.3. Clientes	54
<b>CAPÍTULO 3</b>	<b>58</b>
<b>3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>58</b>
3.1. Misión	58
3.2. Visión	59
3.3. Objetivos	60
3.4. Políticas	61
3.5. Estrategias	62

3.6. Principios y Valores	67
3.7. Matriz FODA	69
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>71</b>
<b>4. METODOLOGÍA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<b>71</b>
4.1. Metodología	71
4.2. Planeación Preliminar	72
Diseño de un programa de Auditoría Preliminar	78
4.3. Planeación Específica	79
4.4. Técnicas de Recolección	80
4.4.1. Investigación Documental	80
4.4.2. Observación Directa	83
4.4.3. Entrevista	83
Consideraciones para prepara una entrevista	84
Diseño de una entrevista	87
4.4.4. Encuesta	88
Diseño de encuesta	89
4.4.5. Cédulas	90
Diseño de Cédula	91
4.4.6. Método Gráfico	92
Ejemplo de flujograma	93
4.4.7. Técnicas de Auditoría	94
Técnicas de verificación ocular	94
Técnicas de verificación verbal	95
Técnicas de verificación escrita	95

Técnicas de verificación documental	96
Técnicas de verificación física	96
<b>4.5. Papeles de Trabajo</b>	96
<b>4.6. Evidencias</b>	98
<b>4.7. Tipos de Informe</b>	100
<b>4.7.1. Informe general</b>	101
<b>4.7.2. Informe ejecutivo</b>	102
<b>4.7.3. Informe aspectos relevantes</b>	103
<b>4.8. Indicadores</b>	103
<b>4.8.1. Indicadores de gestión</b>	104
Indicadores de eficacia	105
Indicadores de eficiencia	106
Indicadores de productividad	106
Indicadores de impacto	107
<b>4.8.2. Indicadores financieros</b>	112
Indicadores estratégicos	112
Indicadores de servicios	112
Dimensiones a evaluar a través de los indicadores	113
<b>4.9. Planificación específica</b>	114
Riesgo Inherente	116
Riesgo de Control	117
Riesgo de Detección	117

Diseño de Matriz de Evaluación	119
Diseño de un programa específico de Auditoría	123
<b>4.10. Comunicación de resultados</b>	<b>124</b>
Ejemplo de un programa de Comunicación de Resultados	124
Modelo de Convocatoria a Conferencia Final	126
Modelo de Acta de Comunicación de Resultados y	
Conferencia Final	127
<b>CAPÍTULO 5</b>	<b>128</b>
<b>5. PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMAZONAS LTDA. PERIODO: DEL 01/01 AL 31/12/2007</b>	<b>128</b>
<b>5.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>132</b>
<b>5.1.1. Programas de auditoría</b>	<b>132</b>
· Gerencia	133
· Crédito y Cobranzas	133
· Caja	134
· Servicio al cliente	135
· Servicio de guardianía	135
· Servicio de aseo y limpieza	136
Papeles de Trabajo	137
Reporte Preliminar	184

<b>5.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>195</b>
<b>5.2.1 Programas de Auditoría</b>	195
• Gerencia	195
• Crédito y Cobranzas	196
• Caja	196
• Servicio al cliente	197
• Servicio de Guardianía	198
• Servicio de aseo y limpieza	198
Papeles de Trabajo	199
<b>5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>271</b>
<b>5.3.1 Supervisión del trabajo de Auditoría</b>	273
<b>5.3.2. Informe de Auditoría</b>	275
<b>5.3.3. Seguimiento y monitoreo</b>	303
<b>5.4. ACTUACIONES DEL AUDITOR</b>	<b>308</b>
<b>CAPÍTULOS 6</b>	<b>309</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>309</b>
<b>6.1 Conclusiones</b>	309
<b>6.2 Recomendaciones</b>	313
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
Tabla No. 1: Socios fundadores de la Coop. Amazonas Ltda.	21

Tabla No. 2: Número de Socios actuales de la Coop. Amazonas Ltda.	23
Tabla No. 3: Inflación mensual en los últimos años.	43
Tabla No. 4: Resumen de proveedores de la Coop. Amazonas Ltda., y su respectivo monto	54
Tabla No. 1: Detalle de los Socios de la Coop. Amazonas Ltda.	55

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico No. 1: Inflación desde mayo 31/2006 a abril 30/2008	44
Gráfico No. 2: Total de socios de la Coop. Amazonas Ltda.	55
Gráfico No. 3: Detalle de los socios de la Coop. Amazonas Ltda.	56
Gráfico No. 4: Estrategias enfocadas al cliente	62
Gráfico No. 5: Estrategias de gestión enfocadas a los procesos Internos	64
Gráfico No. 2: Estrategias enfocadas al crecimiento financiero	65
Gráfico No. 2: Estrategias tecnológicas y de desarrollo humano	66

<b>7. GLOSARIO</b>	<b>317</b>
--------------------	------------

<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>323</b>
------------------------	------------

