

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 BAHÍA DE CARÁQUEZ
CAMPUS "DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA"

FACULTAD
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
OFRECIDOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COACMES**

AUTORA:

NATHALIA JACQUELINE LUENGO CEDEÑO

TUTOR:

ING. VICENTE EDUARDO PAZMIÑO CHICA

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo VICENTE EDUARDO PAZMIÑO CHICA con cédula 1305184770 En mi calidad de tutor del/la estudiante NATHALIA JACQUELINE LUENGO CEDEÑO que cursa la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA confirmo que la estudiante en mención ha cumplido y puede hacer entrega del su trabajo de titulación, pues este cumple satisfactoriamente con los compromisos y requisitos establecidos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Bahía de Caráquez, mayo 25 de 2017

VICENTE EDUARDO PAZMIÑO CHICA

TUTOR

AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo de investigación pertenecen exclusivamente al autor.

El derecho intelectual de este trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Nathalia Jacqueline Luengo Cedeño

130890465-3

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Los miembros de tribunal de grado, de la escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, una vez revisado el proyecto de investigación, conteniendo el tema: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES, desarrollado por la Srta. NATHALIA JACQUELINE LUENGO CEDEÑO, como requisito estructurado en las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad.

El Tribunal de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

Secretaria de la Unidad Académica

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme concluir mi carrera universitaria, ser mi guía cada día y llenarme de fuerzas y bendiciones para cumplir mis metas.

A mis padres y esposo, por estar siempre presente en mi vida dándome constantemente palabras de aliento para seguir luchando ante cada obstáculo que se interpuso en el camino.

Al director de Tesis Ing. Vicente Eduardo Pazmiño Chica por la aportación de sus conocimientos e ideas y por su ayuda para la culminación de este trabajo.

A las autoridades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Dr. Héctor Uscocovich Balda y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por brindarme la oportunidad de estudiar y llegar a ser profesional, obteniendo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

A mis familiares, amigos y compañeros de la carrera con los que compartí esta meta que ahora culmina.

Nathalia Luengo Cedeño

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedico especialmente a Dios, a mis padres, a mis hermanos y al amor de mi vida.

A Dios por guiarme, darme fuerzas, sabiduría y hacerme entender cada día que lo que uno se propone con amor lo logra.

A mi padre y hermano que están en el cielo y que les prometí que sería un ejemplo para mi familia y que sé que estarían orgullosos de poder estar aquí acompañándome en esta etapa de mi vida tan importante.

A mi madre una mujer tan luchadora que me enseñó a valorar la importancia del estudio y a mis hermanos por estar siempre conmigo cuando los he necesitado.

A una persona muy especial en mi vida como lo es mi esposo quien ha estado conmigo en las buenas y malas a lo largo de esta etapa de estudio aconsejándome para ser cada día mejor.

Nathalia Luengo Cedeño

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”**RESUMEN EJECUTIVO**

“Auditoría de Gestión a la calidad de los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES durante el periodo 2016”

AUTORA: Nathalia Jacqueline Luengo Cedeño¹

TUTOR: Ing. Vicente Eduardo Pazmiño Chica²

RESUMEN

El propósito del proyecto consiste en el diseño de un Manual de Procedimientos que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores de la Cooperativa COACMES, determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas. Se evidencian variables por parte del personal por la falta de un código de ética, seminarios y capacitaciones. Este trabajo tiene incidencia directa en los clientes y personal ya que este manual aportará a que se logre un servicio predecible, consistente y confiable. Para realizar este trabajo se utilizaron técnicas de investigación, entre las cuales se realizó una investigación cuantitativa hacia los clientes que busca cuantificar los datos y analizarlos de manera estadística. Esto se lo realizó a través de encuestas, entrevista y observación directa de las actividades que se realizaron en la Cooperativa COACMES. Ayudará al fortalecimiento de la estructura organizacional que define la esencia de las actividades y directrices básicas para el funcionamiento de esta institución.

¹ ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

² INGENIERO COMERCIAL , MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – DOCENTE ULEAM EXTENSIÓN BAHIA DE CARAQUÉZ

CONTENIDO

CERTIFICACIÓN FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA	III
APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
RESUMEN EJECUTIVO	VII
CONTENIDO	VIII
INTRODUCCIÓN	1
La Variable Independiente: Auditoría de Gestión.	2
La Variable Dependiente: Eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.	3
TAREAS CIENTÍFICAS	4
DISEÑO METODOLÓGICO	5
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO I	7
1.1. ENFOQUE CONCEPTUAL	7
1.2. DEFINICIÓN DE AUDITORIA DE GESTIÓN	7
1.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.	8
1.4. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	8
1.5. FASES DE LA AUDITORÍA	9
1.5.1. Fase de diagnóstico y conocimiento preliminar.....	9
1.5.2. Fase de planificación específica	9
1.5.3. Fase de Ejecución.....	10
1.5.4. Fase de comunicación de resultados:	10
1.5.5. Fase de seguimiento:	10
1.6. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	11
1.6.1. DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	11
1.6.2. OBJETIVOS Y CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	11
1.6.3. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	12
1.6.3.1. Fase de iniciación y preparación de la auditoría	12

1.6.3.1.	Fase de planificación	13
1.6.3.2.	Fase de ejecución.....	13
1.6.3.3.	Fase de comunicación.....	15
1.6.3.4.	Fase de seguimiento	15
1.7.	TIPOS DE AUDITORÍAS ENFOCADAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	15
1.8.	CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.	16
1.8.3.	CLASIFICACIÓN POR EL OBJETO	16
1.8.4.	CLASIFICACIÓN POR EL ORIGEN DEL EQUIPO AUDITOR.....	17
1.9.	CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	18
1.9.3.	FASES Y NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	19
1.9.3.1.	NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.	19
1.9.3.2.	PROPÓSITO DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA.....	19
1.9.3.3.	ASPECTOS CONCEPTUALES. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ISO 19011:2002 19	
1.9.4.	NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.	20
1.9.4.1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	21
CAPÍTULO II.....		22
2.	ANÁLISIS SOBRE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA COOPERATIVA COACMES.....	22
2.6.	ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	22
	Misión, Visión y Objetivo	23
	SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA COACMES.	24
2.1.1.	Resultados de la entrevista realizada al Gerente y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.	25
2.6.4.	Resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.	28
2.6.5.	Resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.	30
2.7.	VARIABLES ENCONTRADAS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y A CLIENTES.....	33
CAPÍTULO III.....		35
3.	DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FRECIDOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES.....	35

3.6.	PRESENTACIÓN	35
3.6.3.	INTRODUCCIÓN	36
3.6.4.	OBJETIVO DEL MANUAL	36
3.6.5.	ALCANCE DEL MANUAL	37
3.6.6.	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	37
3.7.	LINEAMIENTOS DE ACCIÓN	38
3.8.	DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	39
	CONCLUSIONES	44
	RECOMENDACIONES	45
	BIBLIOGRAFÍA	46
	ANEXOS	48
	LOGO DE LA INSTITUCIÓN	48
	ENCUESTAS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE COACMES	49
	ENCUESTAS PARA CLIENTE DE COACMES	51
	ENTREVISTA PARA GERENTE Y ADMINISTRATIVOS DE COACMES	53
	POBLACIÓN Y MUESTRA	54
	GRÁFICOS DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS	55
	IMÁGENES TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	71

INTRODUCCIÓN

El constante cambio en el mundo de los negocios ha influido para que las empresas deban tener una mayor competitividad, con la finalidad de que puedan subsistir y obtener rendimientos económicos y financieros de una manera oportuna y rentable, siendo su principal objetivo tomar decisiones previas a un análisis de la Auditoría de Gestión y sus sistemas de calidad, lo cual asegura la satisfacción del cliente en la institución financiera.

El descuido y desconocimiento de este tema, ha sido un factor de riesgo que ha perjudicado a muchas empresas conllevándolas así a un estado de déficit y en muchos casos al cierre de la misma.

La aplicación de un examen de Auditoría de Gestión, es un instrumento fundamental que sirve como base firme y concisa para que el Gerente General, tome las decisiones correctas y de manera oportuna, para el buen manejo y crecimiento de la empresa en lo concerniente a gestión de calidad y rentabilidad.

Tomando en cuenta los correctivos necesarios en estas áreas causarán un verdadero impacto en la estabilidad de la empresa, ya que esta depende en gran parte de sus clientes, los cuales serán el eje central para evaluar y obtener un análisis a cerca de la calidad de los servicios que está ofreciendo la institución financiera, lo cual nos permitirá brindar al usuario una mejor atención obteniendo así una mejor estabilidad y rentabilidad por parte de los clientes y empleados.

La estructura teórica que tiene el desarrollo de este proyecto de investigación contempla un tema planteado con la siguiente interrogante:

¿La aplicación de los sistemas de Gestión a la calidad de los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES de la parroquia de San Jacinto, se optimizaran mediante la aplicación de Auditoría de Gestión, dirigida a la calidad de sus servicios?

El objetivo planteado para la investigación fue efectuar un análisis de la utilización de los sistemas de Gestión a la calidad de los servicios de la Cooperativa COACMES, para relacionarlos con los procesos de Auditoría de Gestión de la calidad que deben aplicarse en una organización.

La hipótesis planteada para este trabajo de investigación fue: ¿La aplicación de una Auditoría de Gestión mejorará el desempeño y satisfacción del personal y los clientes que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?

Este proyecto de investigación se desarrollará teniendo en cuenta las siguientes variables:

La Variable Independiente: Auditoría de Gestión.

Se define a la Auditoría de gestión como la variable independiente debido a que es un proceso sistemático y sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización, lo que quiere expresar es que la auditoría se realiza de una manera especificada siguiendo una serie de fases o pasos establecidos.

Entonces el proceso de auditoría se puede entender fácilmente como el resultado de un proceso lógico que tiene su base en el sentido común y en la experiencia acumulada durante muchos años lo cual ayudara así a entender el estado de la institución y nos llevara a conocer mejor la variable dependiente.

La Auditoría de gestión es “un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 ES (eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología). (Maldonado, Milton, 2006, pág. 30)

La Auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales” (Williams, 1989).

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. (Armas García, 2005, pág. 7).

La Variable Dependiente: Eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.

Esta debe de ser constante y oportuna ya que no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. Teniendo en cuenta que el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad, la eficacia y eficiencia serán dos elementos indispensables que influirán en la calidad, la cual va a depender exclusivamente de quienes la proporcionan, en este caso los colaboradores de la institución.

Eficacia o efectividad (Acuerdo 047-CG-2011) (CGE). En una concepción general, la eficacia o efectividad, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Es fundamental por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas, para que se pueda medir el grado de eficacia.

(Coutle, Administración , 1999) En su libro Administración, editorial Prentice Hall, señalan que: **Eficacia:** Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas.

Eficiencia: Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos. Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.

(Ayuso, 2002) Eficacia y Eficiencia constituyen elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones y su adecuada dosificación es condición fundamental para un liderazgo exitoso.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

TAREAS CIENTÍFICAS

- ✓ Identificar cuáles son las políticas administrativas aplicadas para poder desempeñar servicios de calidad a los clientes.
- ✓ Determinar si el nivel de los profesionales que laboran en la Cooperativa COACMES es óptimo, eficaz y eficiente.
- ✓ Establecer si la Cooperativa cuenta con los servicios necesarios y procedimientos adecuados para brindar una atención de calidad a sus usuarios.
- ✓ Diseñar una propuesta basada en la aplicación de un Manual de procedimientos para mejorar la calidad de los servicios con el fin de obtener mejoramiento en el desempeño de estos.

DISEÑO METODOLÓGICO

En la investigación se utilizarán los siguientes métodos de investigación, los cuales serán útiles para obtener la información necesaria que permitirá efectuar un análisis sobre el problema objeto de la investigación.

Se utilizarán como instrumentos libros de la biblioteca de la extensión, libros de consulta personal, artículos y biblioteca virtual del área de Gestión de calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Se elaborarán formularios de preguntas para aplicación de encuestas por muestreo a los grupos objetivos como personal de la institución y clientes.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación está realizado con el siguiente método de investigación:

Método Científico: Es una secuencia de pasos que nos permiten explicar hechos o fenómenos de la naturaleza a través de una actividad científica.

PASOS O ETAPAS DEL MÉTODO CIENTÍFICO

1. La observación: Es un proceso que nos permite obtener información acerca de los objetos, hechos o fenómenos.
2. La hipótesis: Es una explicación que contesta una pregunta, luego debe ser comprobada para ver si es correcta o no.
3. La experimentación o búsqueda de información: Servirá para comprobar una hipótesis a través de la medición o comparación.
4. La organización de la información: Es el resultado de nuevas observaciones, mediciones o indagaciones a través de un experimento o búsqueda de información en libros, revistas, entrevistas, etc. Ahora, estos datos obtenidos durante la actividad de investigación, tendremos que organizarlos en cuadros gráficos, esquemas, diagramas, fotos, etc.

5. Las conclusiones o comunicación de los resultados obtenidos: Si comprobamos que la hipótesis planteada es verdadera, nuestra conclusión será VALIDA; en caso de que los hechos investigados no coincidan con la hipótesis, esta será NO VALIDA, por lo que tendremos que replantear la hipótesis.

También se emplearan Métodos Estadísticos para el procesamiento y presentación de la información que se recolectara durante la investigación por medio de la guía de observación y la entrevista.

CAPÍTULO I

1.1. ENFOQUE CONCEPTUAL

El concepto de Auditoría de Gestión en los últimos años se ha fortalecido mediante actividades ordenadas y sistemáticas que se enfocan en evaluar la gestión de las empresas, para obtener una opinión profesional, independiente y objetiva de cómo se están gestionando los recursos dentro de la institución, como se están desarrollando los procesos, cual es el grado de responsabilidad de la dirección, si los servicios son de calidad y si la empresa cuenta con modelos de indicadores adecuados a las necesidades de la institución, que les permitan medir los efectos y analizar las causas para que no se produzcan inconformidades siendo este un objetivo fundamental que tiene esta técnica de evaluación.

Abordamos este estudio, definiendo la auditoría de gestión, en un análisis comparativo, con la auditoría de sistemas de calidad, ya que sus procesos se complementan entre si y nos ayudan a comparar la realidad institucional con la aplicación ISO 9001.

1.2. DEFINICIÓN DE AUDITORIA DE GESTIÓN

(Williams, Evaluación de los métodos y eficiencia administrativos, 1989) señala: La Auditoría operativa, administrativa, o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

La Auditoría de Gestión abarca una variedad de objetivos con el fin de evaluar:

- Eficacia, la consecución de las metas programadas.
- Eficiencia, el uso inteligente de los recursos.
- Calidad, el nivel de satisfacción logrado en los procesos, productos o servicios.

Auditoría de gestión es un proceso que examina y evalúa las actividades realizadas en una institución, en base a un marco normativo permitiéndonos así determinar el grado de eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas en el informe de auditoría.

1.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.

- a) Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos y metas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, efectividad y eficacia, como también el impacto que esta genera en el entorno.
- b) Localizar las oportunidades para eliminar ineficiencias que inciden en el costo del producto o servicio.
- c) Identificar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- d) Determinar el grado de confiabilidad del control interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgo internos o externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.

1.4. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El Auditor calificado, competente o facultado para realizar la auditoria, debe sujetarse al cumplimiento de las siguientes fases que comprenden el proceso.

1.5. FASES DE LA AUDITORÍA

1.5.1. Fase de diagnóstico y conocimiento preliminar: Es el inicio de esta fase y su objetivo más importante es obtener conocimiento integral de la empresa. Conocer claramente la misión, visión, objetivos, metas, políticas, estrategias y cultura organizacional, tanto en su nivel estratégico como en los niveles tácticos y operativos, es la condición que satisface el cubrir en forma efectiva la información necesaria para esta investigación y además es otro de los objetivos de esta primera fase.

Como Auditor, se debe tener presente que la misión es la razón de ser de la empresa, que de ella se generan variables que nos permiten medir la gestión, a través de la implementación de indicadores que nos servirán para la ejecución de esta primera fase de la Auditoría de Gestión.

1.5.2. Fase de planificación específica: Su objetivo fundamental, diseñar una estrategia de trabajo a la medida de las necesidades de la organización.

Una vez que disponemos de la información de la fase preliminar, ya contamos con una importante aproximación del riesgo, nos familiarizaremos con los principales componentes determinados, lo que nos permite evaluar el nivel de cumplimiento en los controles internos de los procesos relacionados con estas áreas.

De esta forma el Auditor define los procedimientos que requiera, de acuerdo a la circunstancias. Debe fundamentar su programa de trabajo con procedimientos que refuercen aquellos controles claves cuyo cumplimiento o funcionamiento es débil.

Los productos de esta fase nos permiten determinar:

- a) La naturaleza y el alcance del examen.
- b) El personal requerido.
- c) Los plazos de ejecución.
- d) Los principales componentes.

1.5.3. Fase de Ejecución: Cumple con el propósito de aplicar programas de trabajo, diseñados en la estrategia de Auditoría a seguir.

Esta fase evalúa la gestión a través de la aplicación de indicadores, permitiendo la determinación de inconformidades o situaciones no deseadas que deben ser corregidas en forma oportuna, siendo este proceso el de mejoramiento, es decir, el valor agregado que busca la Auditoría, cuyo fin primordial es corregir inconformidades con respecto a los estándares planificados. Como producto de esta, se prepara informe que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.5.4. Fase de comunicación de resultados: Se cumple durante todo el proceso de la Auditoría, su propósito, impulsar la toma de acciones correctivas de inmediato. Es importante que el informe de auditoría antes de su emisión, deba ser discutido en una conferencia final.

1.5.5. Fase de seguimiento: Como anexo al informe de auditoría, se integró el plan de implementación de Recomendaciones, documento que es el insumo básico para la fase de seguimiento y monitoreo.

Esta fase comprende el seguimiento mediante la evaluación de cumplimiento de las acciones correctivas, es decir, en esta fase se sustenta el valor agregado del trabajo del Auditor.

1.6. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1.6.1. DEFINICIÓN DE LA AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

(Armendáriz, 2013)(ISO 19011, 2002) Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditorías.

1.6.2. OBJETIVOS Y CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Conformidad: _Se relaciona con aquello que esperamos que el área que estamos revisando, este conforme. En otras palabras, la conformidad se establece mediante la conformación al cumplimiento de la medida de ajuste a algún sistema de calidad concreto. Este objetivo de conformidad con un sistema de gestión de la calidad, ha ocasionado el término genérico de “Auditoria de sistemas de Gestión de la calidad” e implica una conexión entre el grado de puesta en práctica del sistema y el comportamiento de calidad del resultado producido a través del sistema. (Griful Posanti, 2002)

Eficacia: _ A fin de determinar si el sistema cumple los requisitos actuales del negocio y asegurarse de que se cumplan los objetivos y metas trazados.

Calidad: _ La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (Ramírez, 2015).

Mejora: _ Se logra mediante auditorías realizadas con el propósito de determinar áreas débiles o defectos, en las que, se sugieran cambios a los métodos operativos.

1.6.3. PROCESO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Para (López, 2006) El proceso comprende:

1.6.3.1. Fase de iniciación y preparación de la auditoría

Una vez establecida la necesidad de auditar; debemos empezar la fase de prelación de la auditoría, teniendo claro los siguientes aspectos:

Según (Jiménez, 2000) Establece y define cada uno de estos elementos:

- ✓ Alcance de la Auditoria de la calidad.- Vendrá determinado por el cliente, pues no habrá que olvidar, que es el cliente y no el auditor, el que solicita la auditoría y requiere a los auditores para su realización.
- ✓ Modelo o norma de conformidad.- Es responsabilidad del cliente especificar los criterios de valoración de objetivos de auditoria, que se refieren a las normas mandatorias de calidad.
- ✓ Equipo Auditor.- Cuando se trata de auditorías externas, es la entidad auditora la que designa al Auditor jefe.
En el caso de las auditorías internas, el auditor será la persona o empleado que ostente tales responsabilidades, según se establece en el manual de calidad y en procedimiento correspondiente a la auditoría.
- ✓ Recopilación y estudio de la documentación.- Para familiarizarse con el sistema de calidad del auditado, es necesario solicitar la documentación básica. Una vez recibida ésta, el auditor podrá iniciar el examen y valoración del sistema única y exclusivamente de documentos.

1.6.3.1.Fase de planificación

Elaboración del programa de Auditoría.

Con la base definida en la fase anterior, estábamos en posibilidad de diseñar los procedimientos de auditoría requeridos de acuerdo a las circunstancias y con la verificación de la existencia de todos los manuales, registros y documentos necesarios.

1.6.3.2. Fase de ejecución

- ✓ Acompañado por un representante del auditado, el auditor comenzara a visitar las áreas funcionales que integran el sistema de calidad, conforme lo establece el plan de auditoria.
- ✓ Se entrevista con el personal que tiene responsabilidad directa en el área en curso, inspecciona las instalaciones, equipos, productos, materiales y servicios, observa los procesos, operaciones y actividades.
- ✓ Manteniendo como referencia la ISO 9001, el examen de las distintas áreas de trabajo se hará teniendo en cuenta los requisitos correspondientes al área de evaluación.
- ✓ Una vez comprobado uno a uno, todos los requisitos de la norma ISO 9001, los mismos deberán constar en forma detallada en la lista de comprobación, registrando los hallazgos identificados.
- ✓ Luego de analizar las evidencias o hallazgos, es necesario identificar cuáles de éstos, constituyen desviaciones y evaluar su grado de importancia o gravedad.

El apartado 6.5.4, de ISO 9001 determina que:

“La recopilación y verificación de la información, deberá realizarse mediante un muestreo apropiado y verificarse la información pertinente para los objetivos, el alcance, los criterios, incluyendo información sobre interrelación de funciones, actividades y procesos, solo la información verificable se constituye en evidencia de la auditoría”.

Elaboración del informe.- El informe es el producto final de la auditoría, su elaboración refleja el cumplimiento de todo el proceso de auditoría, sus resultados son:

- ✓ Resultados parciales: desviaciones detectadas en cada área.
- ✓ Resultado global: aprobación incondicional, aprobación condicional, desaprobación.

“En la preparación del informe de auditoría, establece que el líder del equipo auditor deberá ser responsable de la preparación y contenido del informe, el cual hará referencia a:

- Objetivo de la auditoría;
- Alcance de la auditoría;
- Identificación del cliente;
- Identificación del líder del equipo auditor y sus miembros;
- Fechas y lugares donde se realizarán las actividades de auditoría;
- Criterios, hallazgos y conclusiones de la auditoría;
- El plan de auditoría;
- Lista de representantes del auditado;
- Resumen del proceso de la auditoría;
- Verificación del cumplimiento de los objetivos;
- Restricciones y áreas no analizadas;
- Opiniones divergentes sin resolver; recomendaciones para la mejora;
- Planes de acción del seguimiento;
- Declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos;
- Lista de distribución del informe de la auditoría.

Las decisiones sobre la distribución del informe de auditoría corresponden al cliente.

1.6.3.3. Fase de comunicación

Reunión de clausura y cierre (Presentación de los resultados – hallazgos de la auditoría).

La reunión de clausura, formaliza el cierre de la auditoría en las dependencias de la empresa auditada. El objeto de esta reunión exponer los hallazgos de la auditoría ante las partes interesadas y asegurar de que los resultados de la auditoría son comprendidos y aceptados.

1.6.3.4. Fase de seguimiento

Según la ISO 19011:2002, las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de acciones correctivas, preventivas o de mejora, según su aplicabilidad, estas acciones son comprendidas y emprendidas por el auditado en el lapso de tiempo acordado y no se considera parte de la auditoría. El auditado deberá mantener informado al cliente de la auditoría sobre el estado de estas acciones, de esta manera deberá verificarse, si se implementó la acción correctiva y su eficacia, la verificación puede ser parte de una auditoría posterior.

1.7. TIPOS DE AUDITORÍAS ENFOCADAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

(David, 2003) Las auditorías son una herramienta para la mejora, es una actividad que determina no conformidades, desviaciones, oportunidades de mejora, esto permitirá a la organización desarrollarse y continuar mejorando. Primero, es una búsqueda de evidencias; que exista documentación en vigor, acorde con los requisitos de la norma.

1.8. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD.

(David, 2003) Sostiene que los principales tipos de auditorías se diferencian por su enfoque, por quien lo realiza, y por los elementos importantes a considerar para su clasificación.

Los más aceptados son los siguientes:

- ✓ **POR EL OBJETO:** _ Tenemos las auditorías de producto, servicios, procesos, sistemas y proveedores.
- ✓ **POR EL ORIGEN DEL EQUIPO AUDITOR:** _ Diferenciamos entre auditorías internas o de primera parte y auditorías externas de segunda parte y de tercera parte.

1.8.3. CLASIFICACIÓN POR EL OBJETO

1.8.3.1. Auditoría de producto: _ La auditoría de producto, se efectúa antes de que este sea aceptado por el comprador, en esta inspección se miden los atributos físicos del producto. Concluyendo que la auditoría de producto no examina la situación de la gestión, sino la situación del producto.

1.8.3.2. Auditorías de servicio: _ Obedece a los mismos principios que la auditoría de producto.

1.8.3.3. Auditoría de procesos: _ Examen de procesos, tanto industriales como de servicios, dentro de sus objetivos más relevantes está el determinar si el proceso objeto de la auditoría se ajusta al nivel de calidad requerido. Su aplicación consiste en examinar todos los factores del proceso y los elementos del sistema de calidad, evaluándolos en relación con la norma de calidad aplicable para satisfacer que estos funcionen de forma eficiente y eficaz.

1.8.3.4. Auditoría de sistemas: _ Examen independiente del sistema de gestión de la calidad. Entre sus principales objetivos está comprobar la capacidad del cumplimiento del sistema, con respecto a las especificaciones establecidas en el

mismo, así como detectar oportunidades de mejora. Este tipo de auditoría evalúa el conjunto de sistema de calidad en la organización auditada.

1.8.3.5. Auditoría a proveedores: _ Examen que se realiza a un proveedor con el objetivo de comprobar su sistema de gestión de la calidad o su capacidad para cumplir los requisitos establecidos.

1.8.4. CLASIFICACIÓN POR EL ORIGEN DEL EQUIPO AUDITOR.

1.8.4.1. Auditoría Interna: _ (David, 2003)

Sostiene que la alta dirección debería asegurarse del establecimiento de un proceso de auditoría interna eficaz y eficiente para evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad. El proceso de auditoría interna actúa como una herramienta de gestión para la evaluación independiente de cualquier proceso o actividad designado.

El proceso de auditoría interna proporciona una herramienta independiente aplicable para obtener evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos existentes, dado que la auditoría interna evalúa la eficacia y la eficiencia de la organización.

1.8.4.2. Auditoría Externa: _ Llamadas también de segunda parte, o aquella que se ejecuta con fines de certificación que se llaman tercera parte, estas tienen una semejanza en cuanto a quien lo ejecuta; en ningún caso, el personal auditor pertenece a la organización auditada.

1.9. CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

AUDITORÍAS DE GESTIÓN	AUDITORÍAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
<p>Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo a fin de generar una evaluación independiente sobre el desempeño de una actividad, programa o proyecto, tendiente a mejorar la efectividad, eficiencia y economía, a efecto de facilitar la toma de decisiones de los responsables de la aplicación de las medidas Correctivas.</p> <p>Estudiar y evaluar el sistema de control interno. El control de gestión y de resultados, como herramienta de control fiscal, es el análisis sistemático de los resultados obtenidos y su correlación con la utilización de los recursos disponibles para el desarrollo del objeto social.</p> <p>Ayuda a la administración a incrementar su eficiencia. Instrumento mediante el cual se realiza el examen objetivo, sistemático profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión.</p>	<p>Examen metódico e independiente para determinar si las actividades / resultados de la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas y si se cumplen eficazmente.</p> <p>Nos permite evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos propuestos así como la introducción de acciones de mejora y determinar la eficacia de las actuaciones para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>El examen a la calidad de un proceso, un producto o un servicio. Examen total o parcial de los elementos que integran un sistema de gestión de calidad.</p> <p>No debe confundirse con las actividades de inspección y supervisión que se efectúa con el propósito de controlar un proceso o aceptar un producto o servicio.</p>

1.9.3. FASES Y NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Las normas de auditoría son criterios o medidas de calidad del trabajo efectuado y de quien o quienes lo ejecutan.

Es un conjunto de estándares de calidad, que han sido elaborados para guiar a las organizaciones, a los auditores y a sus clientes, en los principios comunes para la ejecución de auditorías de calidad.

1.9.3.1.NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN.

1.9.3.2.PROPÓSITO DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA.

Estandarizar la labor del Auditor, sobre la base de un esquema unificado de criterios, que contribuyan a lograr un trabajo de calidad. Estos criterios normalmente responden a una adopción de las normas internacionales de la actividad.

1.9.3.3.ASPECTOS CONCEPTUALES. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ISO 19011:2002

- ¿Qué es una Auditoría?:_ (ISO, TuvRheinland, 2002) Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Hallazgo de la auditoría: _ Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, es decir, se determina como resultado de la comparación de la condición con el criterio.
- Conclusiones de la Auditoría: _ Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

- Programa de Auditoría: _ Conjunto de una o más Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Un programa de auditoría incluye todas las actividades para planificar, organizar y llevar a cabo la auditoría.

- Alcance de la auditoría: _ Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

1.9.4. NORMAS PROFESIONALES DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Es necesario indicar que la versión de la nueva familia de normas, está compuesta por las siguientes:

- ✓ ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la calidad-Fundamentos y Vocabulario.

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de calidad. (9000, 2005)

- ✓ ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la calidad-Requisitos.

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. Es la única norma de la familia que puede utilizarse para obtener un certificado.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004. (ISO N. , 2005)

- ✓ ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de gestión de la calidad.

Esta norma internacional proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de

la calidad. Es aplicable a cualquier organización, independiente de su tamaño, tipo o actividad.

Esta Norma Internacional no está prevista para su uso con fines de certificación, reglamentarios o contractuales.

1.9.4.1.OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tiene que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental y de gestionar un programa de auditoría.

La aplicación de esta Norma Internacional a otros tipos de auditorías es posible en principio, siempre que se preste especial atención a la identificación de la competencia necesaria de los miembros del equipo auditor.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS SOBRE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA COOPERATIVA COACMES.

2.6. ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

A continuación se exponen varios elementos que es importante citarlos y analizarlos para entender de manera sencilla el desarrollo empresarial de la organización que es objeto de esta investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro empresarial SUCRE, fue fundada el 5 de agosto de 1994, junto al Sr. Belffort Pico, visionario-creador y primer gerente general de la COACMES.

La sede o matriz de COACMES, está ubicada en el Balneario San Jacinto de la parroquia Charapoto, Cantón Sucre, fue abierta al público el 6 de mayo de 1996 y hoy es la primera Cooperativa rural de la provincia de Manabí.

COACMES creó su primera sucursal en la Capital la provincia Portoviejo el 11 de abril del año 2003, en Enero de 2010 se inaugura el nuevo edificio matriz, con un avanzado servidor del sistema informático y controles de última tecnología poniendo a trabajar todas las oficinas en línea, en diciembre 2012 la oficina en la Parroquia de Crucita, en el 2013 se crea en el Cantón Rocafuerte un nuevo edificio el cual es inaugurado en enero 2014, también en ese mismo año se procede a una ampliación de la oficina de Charapotó.

En el año 2016 y tras la fusión con la Cooperativa Cámara de Comercio de Tosagua, se construye e inaugura el 3 de Octubre de 2016 otro edificio propio en el Cantón Tosagua. (COACMES, 2013)

Misión, Visión y Objetivo.

Misión: Coadyuvar a elevar el nivel de vida de los socios y de la comunidad en general, especialmente la del sector pesquero, agrícola comercial, de la transportación y del sector artesanal, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo.

Visión: Ser pioneros en Manabí en la prestación de servicios financieros, con el apoyo de tecnología de punta, propendiendo a su expansión hacia la mayor parte de los cantones, parroquias y comunidades, para constituirnos en un ente protagónico del desarrollo de sus asociados, de la provincia y del país.

Objetivo: El principal objetivo de esta institución es desarrollar actividad financiera y social, mediante la prestación de servicios de ahorro, crédito, y beneficios sociales, contribuyendo al servicio de los asociados, sus familias y la comunidad en general.

SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA COACMES.

- ✓ Transferencias internacionales
- ✓ Recaudación del SOAT
- ✓ Recaudación MATRICULA VEHICULAR
- ✓ Recaudación del RISE
- ✓ Recaudación al SRI (IVA-RENTA)
- ✓ Recaudación del CEP
- ✓ Recaudación de CNT
- ✓ Recaudación de CNEL
- ✓ Recaudación de IESS (Nuevo)
- ✓ Recargas celulares CLARO (Nuevo)
- ✓ Recargas celulares MOVISTAR (Nuevo)
- ✓ Recargas DIREC TV (Nuevo)
- ✓ Bono de Desarrollo Humano
- ✓ Pago de planillas de teléfono
- ✓ Pago de planilla de agua por convenio solo en San Jacinto
- ✓ Asesoramiento Cooperativista
- ✓ Asesoramiento Jurídico
- ✓ Asesoramiento Financiero para Cooperativas y Asociaciones
- ✓ Salón de Actos a disposición de la comunidad
- ✓ Transferencias Interbancarias
- ✓ Cobro de sueldo de funcionarios públicos
- ✓ Remesas desde España y Estados Unidos
- ✓ Recepción de cobros del Estado por pago a proveedores

2.1.1. Resultados de la entrevista realizada al Gerente y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.

A continuación se exponen los resultados de la entrevista efectuada al gerente y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES el señor Belffort Pico Medranda, en la cual se hace referencia a las actividades que realizan los empleados de la institución, a la calidad del servicio que brindan, así como a los elementos que utilizan durante los procesos.

2.6.3.1.¿Se realizan Auditorías de Gestión a la calidad de los servicios que ofrece la Cooperativa?

Si, se realizan Auditorías de gestión de calidad del servicio de manera constante, ya que esta es una institución que se encuentra en segmento tres a nivel de cooperativas por lo cual esa es una exigencia de los organismos de control.

Además se cuenta con una Auditora interna de planta la cual se encarga de realizar los respectivos seguimientos de cualquier tema de interés, emitiendo así informes de manera semanal y mensual.

2.6.3.2.¿Con qué frecuencia se realizan este tipo de Auditorías?

Como ya se mencionó en la respuesta anterior se realizan Auditorías Internas de manera semanal y mensual ya que la institución cuenta con una Auditora de planta.

Las Auditorías Externas son realizadas por organismos particulares los cuales realizan estas auditorías una vez al año. Estos organismos de control solo pueden auditar la institución por tres años seguidos, culminado este periodo se procede a cambiar de Equipo Auditor Externo, esto se aplica por política interna de la cooperativa.

2.6.3.3.¿Qué elementos se auditan para poder gestionar la calidad del servicio?

Se toman elementos esenciales como la evaluación al cliente a través de sencillas preguntas que se le realizan como parte de su satisfacción al momento de ser atendidos ya sea en caja o área de microcrédito, son preguntas de rutinas que se las realizan una vez al mes.

Esto se lo puede respaldar a través del cumplimiento de meta con el que cuenta la institución el cual se mide de manera mensual y mediante este también podemos constatar el cumplimiento que tiene empleado-cliente.

2.6.3.4.¿Cuenta usted con los documentos respectivos que respalden las Auditorías realizadas anteriormente?

Si, estos son obligatorios, tienen que estar listos en el periodo pactado y se deben tener a la mano cuando se realizan asambleas generales dentro de la institución.

Para la cooperativa al encontrarse dentro de las medianas y grandes empresas es una obligación mantenerse dentro del control de este tipo de organismo para lo cual deberá contar siempre con su respectiva documentación de cualquier tipo de Auditoria que se realice ya se Interna o Externa.

2.6.3.5.¿Los productos o servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios son los determinados por la Superintendencia de Bancos?

Para poder ofrecer cual servicio dentro de la Cooperativa se debe tener el permiso avalado por los organismos de control pertinentes, ya que estos son los que determinan las tasas y otros pagos que se realizan.

Anterior a cada implementación de cada servicio el empleado recibe una capacitación donde se plantean los lineamientos o reglas para poderlo realizar de manera eficiente y eficaz.

2.6.3.6.¿Cuenta la Institución con un sistema de Control Interno?

Si, un sistema que está dirigido por los consejos de vigilancia y las comisiones los cuales están monitoreando cada sucursal de manera constante.

2.6.3.7.¿El personal administrativo es tomado en cuenta en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la institución?

Nuestro personal es la clave para la calidad del servicio al cliente, de ellos dependerá la satisfacción de estos. Por lo tanto siempre que se tratan temas relacionados al mejoramiento de los servicios ellos serán los principales que deben de estar en el tratamiento de estos y sus opiniones también serán tomadas en cuenta ya que lo más importante es que la institución mantenga su confianza y reputación de buenos servicios.

2.6.3.8.¿De cuánto fue el aumento o disminución de los socios durante el periodo 2015-2016?

Hubo un incremento del 17.35% de socios en la institución, ya que en 2015 contábamos con 13.074 socios y en el 2016 terminamos el año con 15.818 teniendo así la incorporación de 2.744 socios durante el año 2016.

2.6.4. Resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.

2.6.4.1.¿Conoce el Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?

En las respuestas obtenidas el 25% de los empleados, dos personas mencionaron que si conocen el código de ética de la institución, mientras el 75%, seis personas no lo conocen, por lo que se puede deducir que la institución no cuenta con un código establecido para conocimiento de su personal, ya que de un total de ocho empleados solo dos concuerdan con la respuesta, mientras el resto no.

La relación de los principios y valores éticos con el proceso de atención a los clientes es el resultado de la actitud profesional asumida por el personal de atención, el cual debe dirigirse con cortesía ética, mayor disposición, propiciar y mantener unas relaciones asertivas entre institución y cliente.

Por lo tanto el código de ética dentro de una institución es de vital importancia.

2.6.4.2.¿Tiene disponible información sobre la organización y la evolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?

En esta pregunta el 100% de los empleados, ocho personas indicaron que si tienen información acerca de la organización y evolución de la institución, lo que indica que la comunicación dentro de esta es satisfactoria y oportuna.

2.6.4.3.¿Tiene disponible información sobre el catálogo de servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?

El 100% de los empleados respondieron que si tienen disponible información sobre el catálogo de servicios que ofrece la Cooperativa, lo cual es de gran importancia para el correcto funcionamiento de la misma, porque permite mantener a los clientes informados sobre los servicios que brinda la institución.

Cabe recalcar que el catálogo de servicios también se encuentra disponible en la página web de la institución.

2.6.4.4.¿Usted como colaborador de la Institución, recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?

Ante esta pregunta el 25% respondió que no recibió la suficiente información sobre las funciones que tenía que desempeñar, mientras el 75% respondió que sí, esto indica que si existe la necesaria inducción para los empleados al momento de incorporarse a su puesto de trabajo dentro de la institución.

2.6.4.5.¿La comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES es una actividad permanente y planificada?

Las respuestas fueron las siguientes, el 75% afirmó que sí y el 25% restante menciona que no se daba la comunicación interna de manera permanente y planificada, esto genera un desacuerdo en relación a la pregunta dos en la cual todos los empleados afirmaron que si estaban informados acerca de la evolución de la compañía, lo cual también requiere de comunicación interna.

La comunicación interna es esencial porque ayuda a mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella.

2.6.4.6.¿Cree usted que la elaboración de un Manual de Procedimientos contribuiría al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?

A esto el 100 % de los empleados indicaron que sí, que un manual de procedimientos ayudaría mucho a llevar un orden sistemático y un control adecuado de cada una de las actividades de la institución.

2.6.4.7.¿Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?

El 100% de los empleados encuestados está de acuerdo en que cada uno de ellos dispone de los materiales y recursos necesarios para poder desarrollar sus actividades de manera efectiva

2.6.4.8.¿Se realizan seminarios y capacitaciones para los empleados?

Los resultados obtenidos nos muestran que el 12% de los encuestados afirman que sí se realizan seminarios y capacitaciones para el personal que labora dentro de la

institución., mientras el 88% restante dicen que no se realizan como deberían ser ya que debe existir un cronograma que guie la ejecución de estos. Lo cual pone en riesgo las metas y objetivos institucionales al no mantener al personal competitivo con este tipo de actividades que deben darse de manera periódica y general.

2.6.5. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES.

2.6.5.1.¿Cuánto tiempo lleva utilizado los servicios de la Cooperativa COACMES?

Los resultados obtenidos muestran que el 23% - 80 personas dicen utilizar los servicios de la institución de 1 a 3 años, el 18% - 63 personas de 4 a 6 años, el 26% - 89 personas de 7 a 9 años y el 32% restante 111 personas de 9 años en adelante. Pudiendo así argumentar que la mayor parte de clientes ya pertenecen desde hace tiempo a la institución, lo cual nos asegura su confianza y credibilidad hacia la misma.

2.6.5.2.¿Cómo llegó a ser cliente de esta institución?

En las opciones planteadas las respuestas fueron las siguientes:

El 42% - 143 personas dicen haberse unido a la institución por medio de otros clientes que ya formaban parte de la misma, el 9% - 30 personas lo hicieron por medio de la publicidad en periódicos, radios, el 22% - 75 personas porque se enteraron que el servicio que brindaba era eficiente para ellos, el 13% - 45 personas se convirtieron en clientes por que les atrajo la manera de proporcionar los créditos y el 15% restante 50 personas se incorporaron por la confianza que esta les proporcionó.

2.6.5.3. Escoja de los siguientes atributos de la Cooperativa COACMES, el que usted considere que más identifica a esta institución.

Los resultados fueron los siguientes según cada atributo:

El 31% optó por la Profesionalidad, el 33% por la Calidad del servicio, el 13% Orientada a satisfacer al cliente y el 23% restante porque está Bien Organizada.

Todos estos atributos son esenciales para la institución, pero los porcentajes más altos nos muestran que los clientes identifican a la Cooperativa por su calidad de servicios y su profesionalidad. Lo cual es bueno porque a pesar de su necesidad de capacitación, el personal está dando una buena presencia y desenvolvimiento ante sus clientes.

2.6.5.4. ¿Ha recomendado usted la Cooperativa COACMES a otras personas?

El 84% de los encuestados respondieron que si han recomendado a otras personas usar los servicios de la Cooperativa, el 3% dijo que no y el 13% restante dijo haber recomendado a la institución a veces.

Por lo que queda claro la credibilidad y confianza que los clientes tienen hacia la institución, lo cual ayuda en gran parte a que esta siga incrementando su número de socios y así también su capital.

2.6.5.5. ¿Qué tiempo se lleva normalmente el cajero en realizar su requerimiento?

Para esta pregunta se formularon rangos en minutos en los cuales la mayoría de clientes el 42% que son 145 personas dijeron a ver sido atendidos por los cajeros en un tiempo de entre 3 a 4 minutos, el 29% que son 98 personas entre 1 a 2 minutos, el 18% - 63 personas entre 5 a 6 minutos y el 11% restante que son 37 personas de los 7 minutos en adelante.

Estos resultados varían de acuerdo al tipo de transacción que realice cada cliente, pero mediante una observación se pudo constatar que la mayoría de transacciones

que se realizan son retiros y depósitos para lo cual debe ser un tiempo estimado de 1 a 2 minutos que debió ser el rango con mayor porcentaje.

2.6.5.6. Evalúe la atención que usted recibe del personal de la Cooperativa COACMES

En concordancia con las respuestas anteriores el 65% afirmo que la atención recibida de parte de los colaboradores de la institución era excelente, el 32% menciono que era buena, un 3 % la marco como regular, mientras nadie aseguro de que fuese mala.

2.6.5.7. ¿Los trámites que usted realiza en COACMES son atendidos de manera eficiente y rápida?

En las opciones planteadas el 64% de los encuestados que corresponde a 221 personas afirman que si son atendidos sus trámites de manera eficiente y rápida, el 3% que son 10 personas dijo que no y el 33% restante que corresponde a 112 personas respondió que a veces.

Esto se debe a que existen diversos tipos de trámites y no todos requieren del mismo tiempo para ser realizado, algunos son más complejos y otros más sencillos.

2.6.5.8. Por favor, marque con una X su grado de satisfacción general en la Cooperativa COACMES

Los encuestados mostraron un Alto grado de satisfacción con el 62% que son 212 personas mientras que el 38% restante que son 131 personas la califico como Buena, dejando como resultado Malo un 0% del total de la muestra. Demostrando así que existe una buena relación entre la institución y el cliente.

2.7. VARIABLES ENCONTRADAS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y A CLIENTES.

Situación Actual	Situación Deseada
La institución no cuenta con un código de ética establecido para el conocimiento del personal.	Crear un código de ética que rescate los principios y valores éticos para reformular las visiones y las misiones actuales de los bancos y cooperativas del país.
El tiempo promedio obtenido en la atención al cliente por parte de los cajeros es de 5-6 minutos.	Los cajeros deben realizar transacciones cotidianas de los clientes en un tiempo estimado de 1-2 minutos, a excepción de otros tipos de transacciones que requieran de mayor tiempo.
No se realizan seminarios y capacitaciones de manera periódica.	Se deben realizar seminarios y capacitaciones de manera periódica con el fin de mantener actualizados a los empleados de la institución, para que así puedan brindar un mejor servicio.

2.3. ANÁLISIS

En la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa se puede manifestar que esta cumple con los sistemas de Auditorías y periodos para realizarlas, esta información se sostuvo en la entrevista realizada al gerente general, el cual explico también que los documentos de respaldos de estos procesos son confidenciales, pero se los pudo constatar de manera visual.

También existen ciertas variables en las cuales intervienen el talento humano que labora en la institución y los clientes, lo cual incide en la calidad del servicio que brinda la entidad, llevándola así a una futura ineficacia de sus actividades laborales.

Esta situación que se detectó, se produce por el cambio constante de personal y por ende varia en las respuestas obtenidas, ya que como se explicó en la entrevista existe organismo de control los cuales se encargan de detectar cualquier error o falta de algún requerimiento ya sea por parte del personal que labora en la institución o del cliente.

Estos con la finalidad de detectar desviaciones y sugerir las respectivas formas correctivas; esta persona o unidad debe contar, de manera ineludible con un manual de procedimientos que le sirva de guía para la ejecución de sus actividades, documento que garantiza que el control efectuado sea eficiente, eficaz, ordenado y sistemático, tal como lo establecen las normas de auditoria generalmente aceptadas para el desarrollo de acciones de auditoria dentro de una empresa.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FRECIDOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COACMES.

Considerando como referencias los análisis realizados a cada una de las preguntas encuestadas, sugiere como alternativa de solución a las variables detectadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, la implementación de un manual de procedimientos.

3.6. PRESENTACIÓN

Los clientes son un recurso primordial e indispensable para una empresa, por lo cual brindar una atención de calidad es el eje fundamental para lograr los objetivos planteados por la misma.

El estudio realizado determina, que en la Cooperativa COACMES, se necesita de más cultura organizacional que oriente un buen desempeño de sus trabajadores.

El siguiente manual indica algunas de las exigencias y necesidades dentro del área administrativa, con el cual se pretende que el mismo sea un mecanismo de capacitación para el personal a fin de que se comprenda con mayor facilidad y claridad el trabajo a ejecutar.

3.6.3. INTRODUCCIÓN

Uno de los propósitos fundamentales de la elaboración de un Manual de Procedimientos es establecer lineamientos de las actividades que realiza el personal de la institución, lo cual ayudara en el futuro al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de estructuras y procedimientos en la institución.

La Auditoría de gestión es un proceso que tiene por finalidad el aseguramiento de ocurrencia mínima de riesgo y/o errores en las operaciones ejecutadas en la institución, a través de la evaluación objetiva de evidencias y la generación de recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y alcanzar el logro de objetivos de la empresa.

Este proceso constituye una actividad independiente concebida para mejorar las funciones de la empresa en la cual interviene el talento humano que posee; mediante la revisión periódica y el establecimiento de lineamientos para la aplicación de una metodología que permita el fortalecimiento del control de la gestión de la organización, misma que se observara en la ejecución de los estudios de auditoría realizados; así como el análisis de la información obtenida, formulación de hallazgos y comunicación de resultados.

3.6.4. OBJETIVO DEL MANUAL

Servir de guía para el personal de la institución al contener los procedimientos que deben realizar así como los lineamientos bajo los cuales deberán proceder, mediante la documentación de las actividades directrices de la Cooperativa.

3.6.5. ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual será para cumplimiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, que ejecute funciones relacionadas con las actividades descritas dentro de los procedimientos que se mencionan en el manual.

3.6.6. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Los manuales de procesos y procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno de una empresa; permitiendo un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol, ya que dirige de manera sistemática la ejecución del trabajo que se realiza en la Institución.

El manual de procedimientos es un documento que especifica las actividades que deben realizarse en un departamento determinado de la Institución.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

3.7. LINEAMIENTOS DE ACCIÓN.

PROBLEMA: Influencia de los procedimientos administrativos en la gestión de calidad del servicio al cliente.			
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA: Consolidar la gestión de la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa COACMES y orientar la ejecución de requerimientos y normas aplicables.			
OBJETIVOS	INDICADORES	ESTRATEGIAS	COORDINADOR
Facilitar un código de ética que rescate los principios y valores éticos.	Personal Capacitado	Gestionar la creación de un código de ética institucional con todo el personal necesario	Gerente –Directivos
Facilitar lineamientos a los cajeros que deben realizar transacciones cotidianas de los clientes en un tiempo estimado de 1-2 minutos, a excepción de otros tipos de transacciones que requieran de mayor tiempo	Personal Competitivo	Socializar medidas de acción para la agilización de trámites por cliente.	Gerente –Directivos
Fortalecer el conocimiento a través de seminarios y capacitaciones de manera periódica con el fin de mantener actualizados a los empleados de la institución, para que así puedan brindar un mejor servicio.	Personal competitivo	Gestionar la obtención de recursos para capacitar al personal de la institución.	Gerente –Directivos

3.8. DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS COOPERATIVA COACMES	AÑO:2017
PROCEDIMIENTO:	
CREACIÓN DE UN CÓDIGO DE ÉTICA	

Actores del proceso:

- Gerente
- Directivos
- Personal interno

No.	Responsable	Descripción de Actividad	Frecuencia	Fecha de cumplimiento
1	Gerente	Constitución de un Comité de Gestión para el Código de Ética	1 Ves	
2	Directivos	Elaborar el Código de Ética y constituirse	1 Ves	
3	Directivos	Informar e invitar a los empleados a participar	Las veces que se requiera	
4	Directivos- Personal Interno	Código Borrador o Proyecto de Código	Las veces que se requiera	
5	Directivos- Personal Interno	Contenido y Revisión	Las veces que se requiera	
6	Directivos- Personal Interno	Evaluación del Código Borrador o Proyecto de Código.	Las veces que se requiera	
7	Gerente- Directivos	Divulgación del Código de Ética	Las veces que se requiera	

DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS COOPERATIVA COACMES	
	AÑO:2017
PROCEDIMIENTO:	
LINEAMIENTOS PARA LOS CAJEROS	

Actores del proceso:

- Personal interno
- Clientes

No.	Responsable	Descripción de Actividad	Frecuencia	Fecha de cumplimiento
1	Personal interno	Estar totalmente capacitado y acto para empezar a desempeñar su cargo de cajero.	Una vez	
2	Personal interno	Verificar antes de la atención al cliente que todos los aparatos estén conectados y funcionen correctamente para evitar contratiempos.	Diariamente	
3	Personal interno	Verificar que cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar las transacciones.	Diariamente	
4	Personal interno	Tratar con amabilidad y cortesía a los clientes que llegan a realizar sus transacciones.	Diariamente	
5	Personal interno	Verificar inmediatamente si el cliente cuenta con los requisitos necesarios para realizar la transacción, si no los tuviere informarle y hacer que avance el siguiente para agilizar la cola de	Diariamente	

		espera.		
6	Personal interno	Ejecutar transacciones cortas en un tiempo estimado de 1-2 minutos a excepciones de otro tipo de transacciones que son más complejas.	Diariamente	

DISEÑO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS COOPERATIVA COACMES	AÑO:2017
PROCEDIMIENTO:	
SEMINARIOS Y CAPACITACIONES	

Actores del proceso:

- Jefe de Recursos Humanos
- Directivos
- Personal interno

No.	Responsable	Descripción de Actividad	Frecuencia	Fecha de cumplimiento
1	Jefe de Recursos Humanos	Diagnóstico de necesidades – Análisis del personal	Semestralmente.	
2	Jefe de Recursos Humanos	Integrar un plan de capacitación.	Anualmente	
3	Jefe de Recursos Humanos	Diseñar programas de capacitación anual.	Anualmente	
4	Directivos	Aprobar el programa de capacitación anual	Anualmente	
5	Jefe de Recursos Humanos	Implementar capacitación	Anualmente	

6	Jefe de Recursos Humanos	Evaluar capacitación /Evaluación del desempeño.	Anualmente	
7	Jefe de Recursos Humanos	Realizar capacitaciones y seminarios periódicamente.	Anualmente	

CONCLUSIONES

De todo lo expuesto anteriormente y a través del análisis realizado, se puede extraer las siguientes conclusiones de carácter particular sobre la Auditoría de Gestión.

- La Auditoría de Gestión mejora la transparencia de la información permitiéndonos así poder detectar futuros riesgos.
- Es necesario seguir manteniendo una estructura organizacional que sirva para alcanzar y cumplir los objetivos que se ha propuesto y de la cual deberá tener conocimiento el personal que labora en la Cooperativa.
- A pesar de realizarse Auditorías de manera frecuente y de contar con mecanismos de control, no existe manuales de procedimientos específicos para cada área, los mismos que se constituyen en guía y herramienta de soporte para el desarrollo de las actividades diarias.
- Esta Auditoría permite utilizar medidas de control como en este caso un Manual de procedimiento el cual evitará que se cometan errores operativos y posibilita la realización adecuada de los procedimientos planteados, induciendo paso a paso los parámetros a seguir para aplicar dentro de la variable encontrada.
- Que se realicen Auditorías de manera periódica motiva a mejorar la gestión del personal dentro de la institución creando así un progreso eficiente en la calidad de los servicios.
- En base al aumento de los socios durante el periodo 2016 indica que esta cooperativa no está teniendo carencias de algún tipo de servicio necesario para el cliente ni una mala atención hacia el mismo.
- Finalmente la Auditoría de Gestión constituye una herramienta clave en la institución y mediante esta se ha logrado la optimización de los recursos a su mayor alcance ayudando así también a evitar posibles contratiempos que han puesto en riesgo de que se cumplan los objetivos de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Seguir realizando auditorías de gestión que permitan evaluar los procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad.
- Desarrollar auditorías de gestión continuas que permitan validar y evaluar la calidad de los procesos y los servicios.
- Implementar indicadores de calidad del servicio que permitan determinar la satisfacción del cliente, esto ayudará a mantener a la institución un paso adelante en los requerimientos y exigencias del servicio que se debe brindar al cliente.
- Poner en práctica la propuesta de un Manual de procedimiento y elaborar un programa de capacitación para el personal, para que tengan claros los procedimientos que deben realizar, y discernan con mayor facilidad la información que utilizan para obtener resultados más favorables en beneficio de la institución.
- Efectuar una constante capacitación al personal que colabora en la institución para transmitir el conocimiento de las funciones reales del trabajo, con la finalidad de acelerar la toma de decisiones y solución de problemas y así mejorar la rentabilidad de la misma y las relaciones con jefes y subordinados.
- Considerar la revisión de otras variables que influyen en la percepción desfavorable de la calidad del servicio que la Cooperativa presta, como atención en ventanilla.
- Profundizar más la Auditoría de Gestión con la finalidad de analizar bien a fondo si existiese alguna otra variable que estuviere afectando a la institución a largo plazo.

BIBLIOGRAFÍA

- 9000, N. I. (2005). *Principios y Vocabulario*. Recuperado el 15 de junio de 2017, de www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:
http://www.academia.edu/24439646/NTE_INEN-ISO_9000_SISTEMAS_DE_GESTI%C3%93N_DE_LA_CALIDAD_FUNDAMENTOS_Y_VOCABULARIO_ISO_9000_2015_IDT
- Armas García, R. d. (2005). *Auditoría de Gestión, conceptos y métodos* (2007 ed.). La Habana, Cuba : Félix Varela 2008.
- Armendáriz. (2013). *Gestión de la calidad* (Vol. I). Madrid, España : Paraninfo S.A.
- Ayuso, A. R. (19 de Agosto de 2002). *Winred.com*, 1.5 . Recuperado el 05 de junio de 2017, de Winred.com: <http://winred.com/management/eficacia-y-eficiencia/gmx-niv116-con1409.htm>
- CGE. (s.f.). *Contraloría General del Estado*. Recuperado el 5 de mayo de 2017, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- COACMES. (2013). *coacmes.com*. Recuperado el 22 de junio de 2017, de coacmes.com: <http://www.coacmes.com/index.php?coac=1>
- Coutle, S. P. (05 de Septiembre de 2011). *Auditool*. (L. W. Pech, Editor) Recuperado el 28 de mayo de 2017, de Red Global de conocimientos en Auditoría y Control interno : <https://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>
- David, M. (2003). *Manual de Auditoría de la calidad* (Segunda ed., Vol. II). Barcelona , España : Gestion 2000.
- Griful Posanti, E. y. (2002). Gestión de la calidad. En E. y. Griful Posanti, *Gestión de la Calidad* (Primera ed., Vol. II). Barcelona, España: Ediciones UPC.
- ISO. (2002). *TuvRheinland*. Recuperado el 15 de junio de 2017, de TuvRheinland: www.tuv.com/media/mexico/quienes_somos_1/boletines_systems/Boletin_Tecnico_No_10_ISO_19011.pdf
- ISO, N. (2005). *Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado el 17 de junio de 2017, de ISO:9000:2005: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- ISO, N. (2008). *Sistemas de Gestión de la calidad - Requisitos* . NTE INEN-ISO.
- Jiménez, A. B. (2000). *Calidad: Modelo ISO 9001, implantación, certificación, transición, Auditoría y acreditación* (Primera ed.). Bilbao , España : Deusto S.A.
- López, R. S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización* (Primera ed.). (P. i. Spain, Trad.) Madrid, España : Vigo.

Maldonado, Milton. (2006). *Auditoria de Gestión* (tercera edición ed.). Quito, Pichincha, Ecuador : Castalia .

MARTINEZ, J. (NOVIEMBRE de 2002). LAS COOPERATIVAS EN AMÉRICA LATINA. *CIRIEC*, 8-12.

Ramírez, J. (01 de 02 de 2015). *Historia de la calidad*. (J. C. Ramírez, Editor)
Recuperado el 10 de Junio de 2017, de Docencia:
http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal5.pdf

Williams, L. P. (1989). *Auditoria Administrativa* (Vol. II). (D. 1991, Ed.) México, México.

ANEXOS

LOGO DE LA INSTITUCIÓN





**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 – BAHIA DE CARAQUÉZ**

ENCUESTAS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE COACMES

OBJETIVO: Obtener información sobre las actividades que desempeñan los colaboradores de la cooperativa **con la finalidad de mejorar las actividades dentro de la organización.** (Para realizar la encuesta marque con x el casillero correspondiente)

- 1. ¿Conoce el Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?**

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2. ¿Tiene disponible información sobre la organización y la evolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?**

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 3. ¿Tiene disponible información sobre el catálogo de servicios que ofrece Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?**

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4. ¿Usted como colaborador de la Institución, recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?**

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 5. ¿La comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES es una actividad permanente y planificada?**

SI	NO	A VECES
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Cree usted que la elaboración de un Manual de Procedimientos contribuiría al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?

SI	NO

7. ¿Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo?

SI	NO

8. ¿Se realizan seminarios y capacitaciones para los empleados?

SI	NO



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 – BAHIA DE CARAQUÉZ

ENCUESTAS PARA CLIENTE DE COACMES

OBJETIVO: Obtener información sobre las actividades que desempeñan los colaboradores de la cooperativa **con la finalidad de mejorar la atención al cliente.**

(Para realizar la encuesta marque con x el casillero correspondiente)

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizado los servicios de la Cooperativa COACMES?

AÑOS	
1-3	
4-6	
7-9	
9-+	

2. ¿Cómo llegó a ser cliente de esta institución?

Alternativa	
Por clientes	
Publicidad en medios	
Servicios eficientes	
Créditos	
Confianza	

3. Escoja de los siguientes atributos de la Cooperativa COACMES, el que usted considere que más identifica a esta institución.

Atributos	
Profesionalidad.	
Calidad del servicio.	
Orientada a satisfacer al cliente	
Bien organizado.	

4. ¿Ha recomendado usted la Cooperativa COACMES a otras personas?

SI	NO	A VECES

5. ¿Qué tiempo se lleva normalmente el cajero en realizar su requerimiento?

Tiempo en minutos	
1-2	
3-4	
5-6	
7-+	

6. Evalúe la atención que usted recibe del personal de la Cooperativa COACMES

Tipo de atención	
Excelente	
Bueno	
Regular	
Mala	

7. ¿los trámites que usted realiza en COACMES son atendidos de manera eficiente y rápida?

SI	NO	A VECES

8. Por favor, marque con una X su grado de satisfacción general en la Cooperativa COACMES

Tipo de atención	
Alto	
Medio	
Bajo	



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 – BAHIA DE CARAQUÉZ**

ENTREVISTA PARA GERENTE Y ADMINISTRATIVOS DE COACMES

OBJETIVO: Obtener información sobre las actividades que desempeñan los directivos de la cooperativa **COACMES** con la finalidad de mejorar la comunicación interna.

- 1. ¿Se realizan Auditorías de Gestión a la calidad de los servicios que ofrece la Cooperativa?**
- 2. ¿Con qué frecuencia se realizan este tipo de Auditorías?**
- 3. ¿Qué elementos se auditan para poder gestionar la calidad del servicio?**
- 4. ¿Cuenta usted con los documentos respectivos que respalden las Auditorías realizadas anteriormente?**
- 5. ¿Los productos o servicios que ofrece la Cooperativa a sus socios son los determinados por la Superintendencia de Bancos?**
- 6. ¿Cuenta la Institución con un sistema de Control Interno?**
- 7. ¿El personal administrativo es tomado en cuenta en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad de los servicios que presta la institución?**
- 8. ¿De cuánto fue el aumento o disminución de los socios durante el periodo 2015-2016?**

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: La población para la presente investigación está constituida por los empleados que mantienen relación de dependencia y los clientes que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES, los mismos que ascienden a 3.189 clientes activos y 8 empleados.

MUESTRA: Por sugerencias relacionadas con las técnicas estadísticas y recolección de información para trabajos de investigación. La muestra para la aplicación de las encuestas será para clientes en un número de 343 y del personal de la institución en un número de 8.

CONFIANZA AL 95%

N	3197		
PQ	0,25		
Z	1,96	3,8	
E	0,05	0	

$$n = \frac{N * PQ * Z^2}{(N * E^2) + (PQ * Z^2)}$$

3070

8,95

- N Población
- PQ Varianza al cuadrado
- Z Valor confianza de Z al 95%
- e Error Muestral (5%); 0,05

343

MUESTRA

GRÁFICOS DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

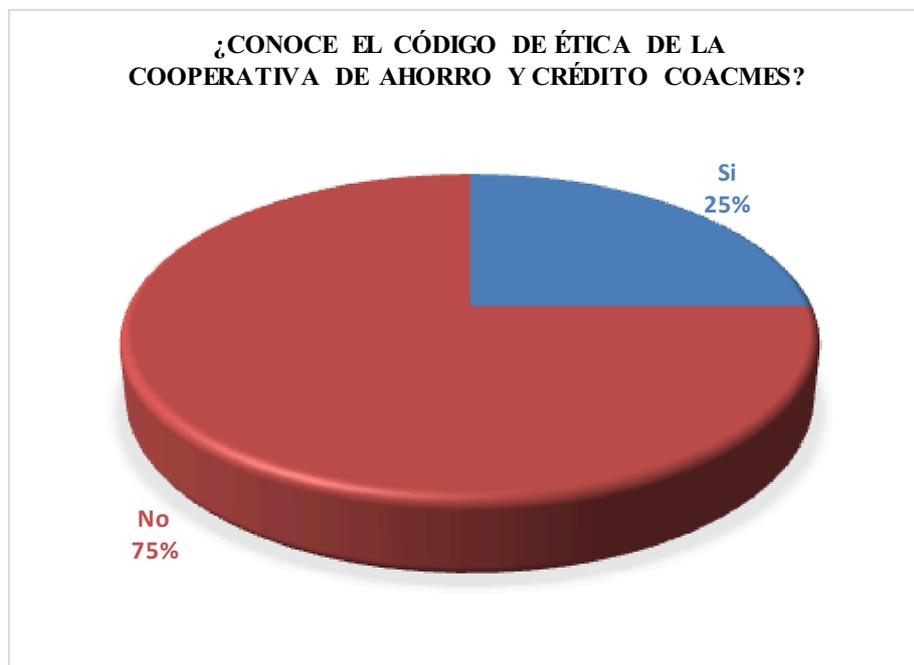
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA
 COACMES

PREGUNTA #1

**¿Conoce el Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
 COACMES?**

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA
 COACMES**

PREGUNTA #2

**¿Tiene disponible información sobre la organización y la evolución de la
 Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?**

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 COOPERATIVA COACMES**

PREGUNTA #3

**¿Tiene información disponible sobre el catálogo de servicios que ofrece la
 Cooperativa de Ahorro y Crédito COACMES?**

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

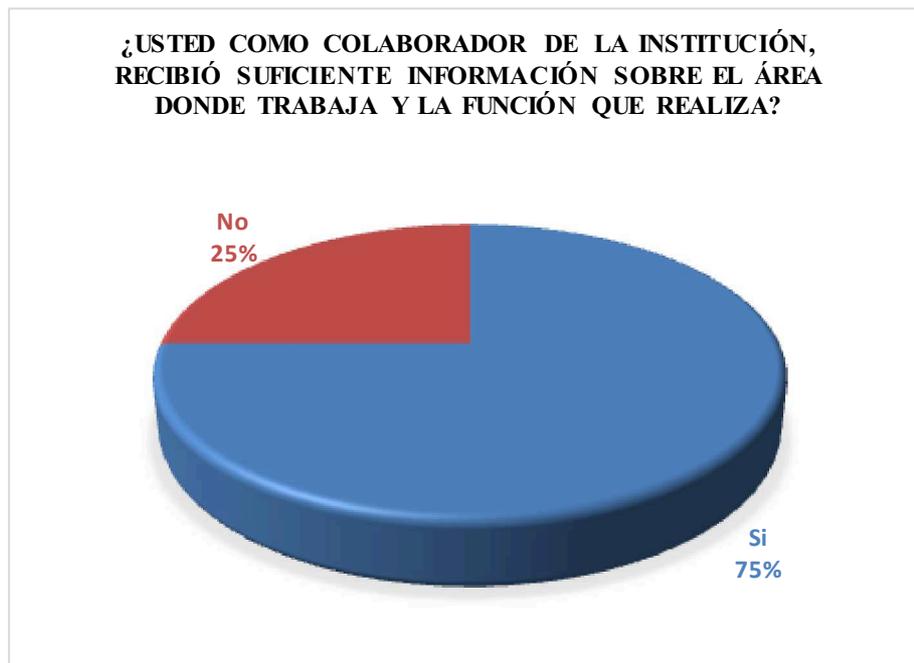
**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 COOPERATIVA COACMES**

PREGUNTA #4

¿Usted como colaborador de la Institución, recibió suficiente información sobre el área donde trabaja y la función que realiza?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

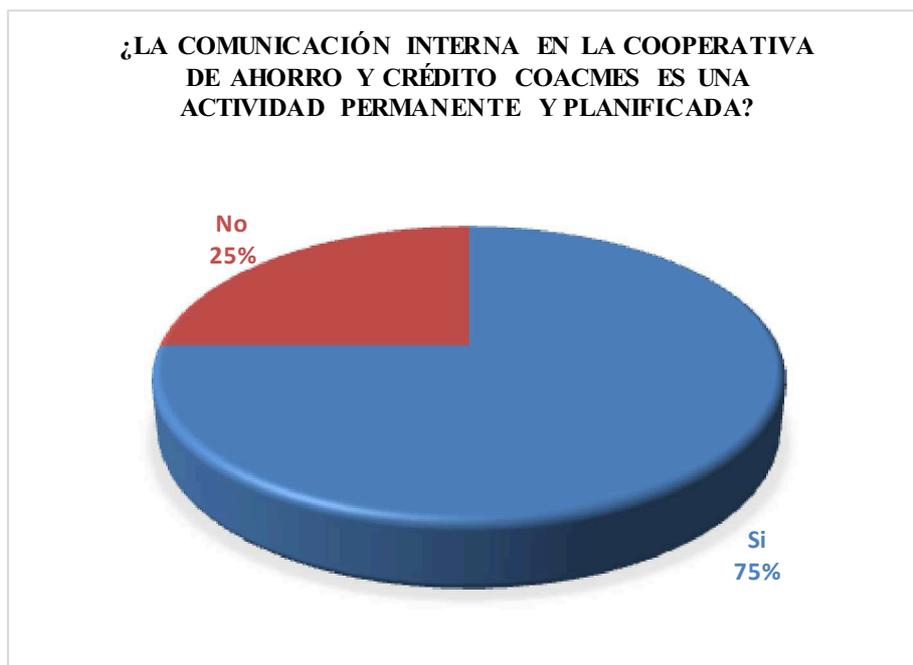
**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 COOPERATIVA COACMES**

PREGUNTA #5

**¿La comunicación interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
 COACMES es una actividad permanente y planificada?**

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 COOPERATIVA COACMES**

PREGUNTA #6

¿Cree usted que la elaboración de un Manual de Procedimientos contribuiría al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

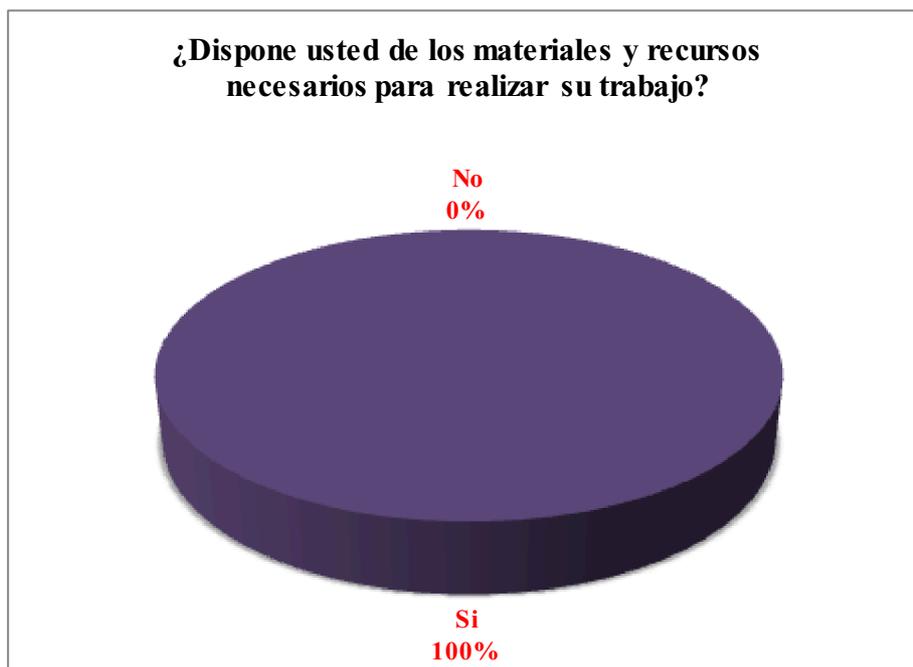
**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
 COOPERATIVA COACMES**

PREGUNTA #7

¿Dispone usted de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



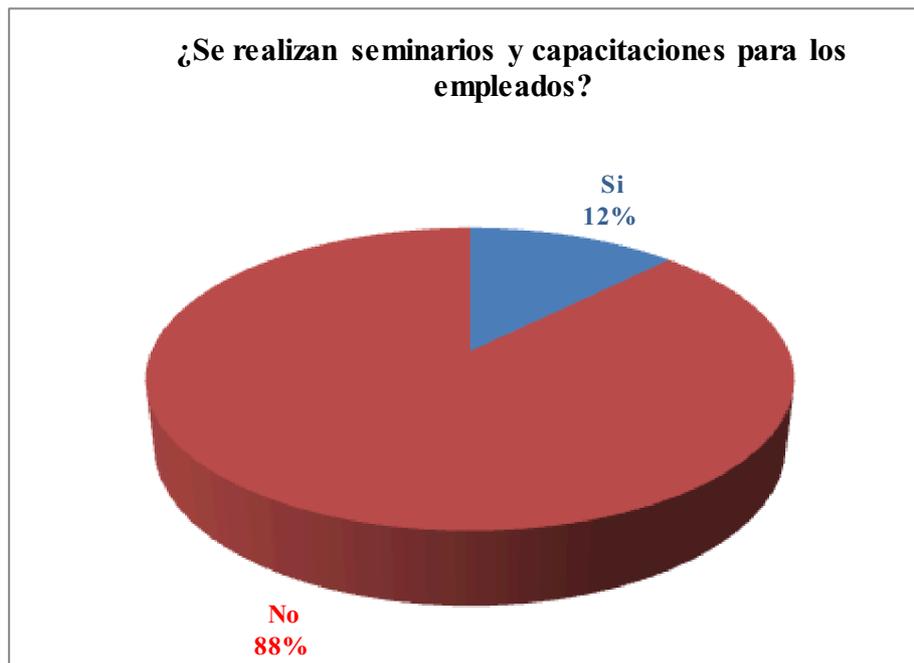
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA COACMES

PREGUNTA #8

¿Se realizan seminarios y capacitaciones para los empleados?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	13%
No	7	88%
Total	8	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
 COACMES**

PREGUNTA #1

¿Cuánto tiempo lleva utilizado los servicios de la Cooperativa COACMES?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES/AÑOS	Frecuencia	Porcentaje
1-3	80	23%
4-6	63	18%
7-9	89	26%
9 +	111	32%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #2

¿Cómo llegó a ser cliente de esta institución?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Por otro clientes	143	42%
Publicidad en medios	30	9%
Servicios eficientes	75	22%
Créditos	45	13%
Confianza	50	15%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #3

Escoja de los siguientes atributos de la Cooperativa COACMES, el que usted considere que más identifica a esta institución.

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Profesionalidad	105	31%
Calidad del servicio	112	33%
Orientada a satisfacer a	46	13%
Bien organizada	80	23%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



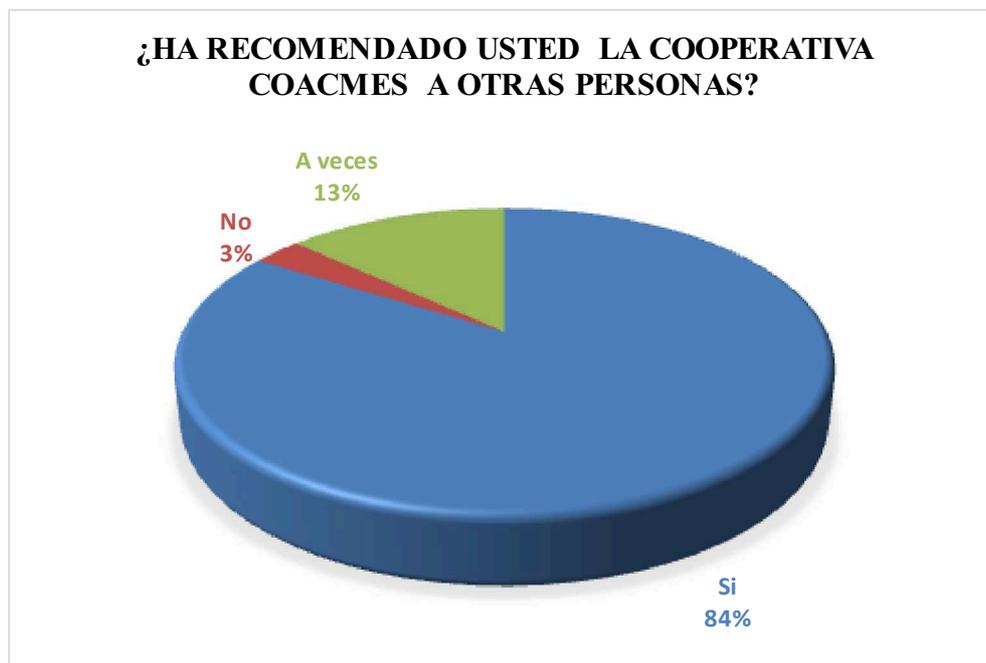
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #4

¿Ha recomendado usted la Cooperativa COACMES a otras personas?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	288	84%
No	10	3%
A veces	45	13%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #5

¿Qué tiempo se lleva normalmente el cajero en realizar su requerimiento?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES/minutos	Frecuencia	Porcentaje
1-2	98	29%
3-4	145	42%
5-6	63	18%
7-+	37	11%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #6

Evalúe la atención que usted recibe del personal de la Cooperativa COACMES

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	224	65%
Bueno	109	32%
Regular	10	3%
Malo	0	0%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



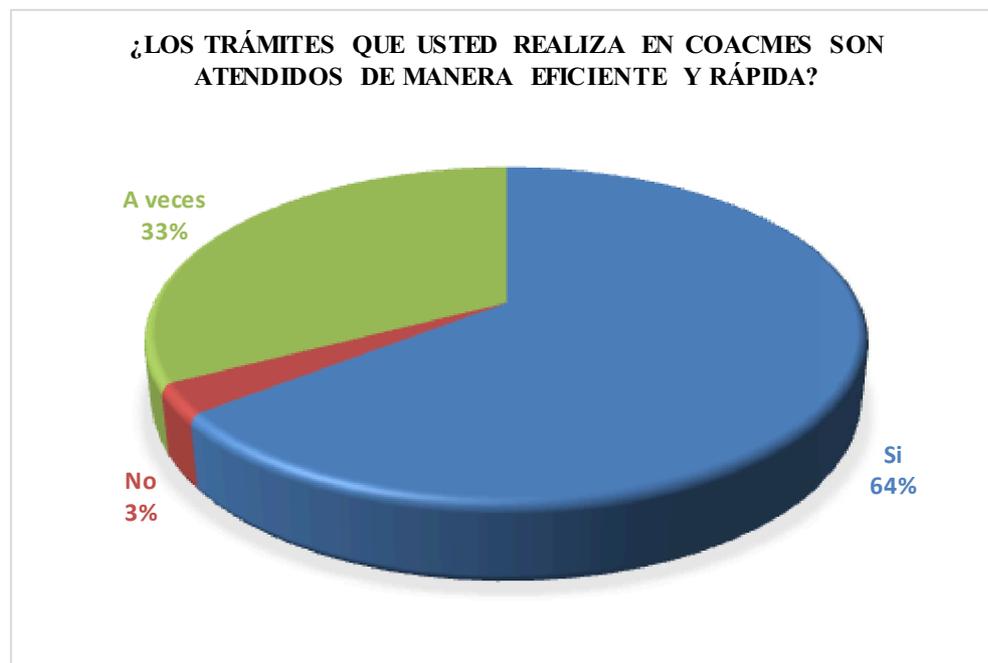
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #7

¿los trámites que usted realiza en COACMES son atendidos de manera eficiente y rápida?

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Si	221	64%
No	10	3%
A veces	112	33%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES



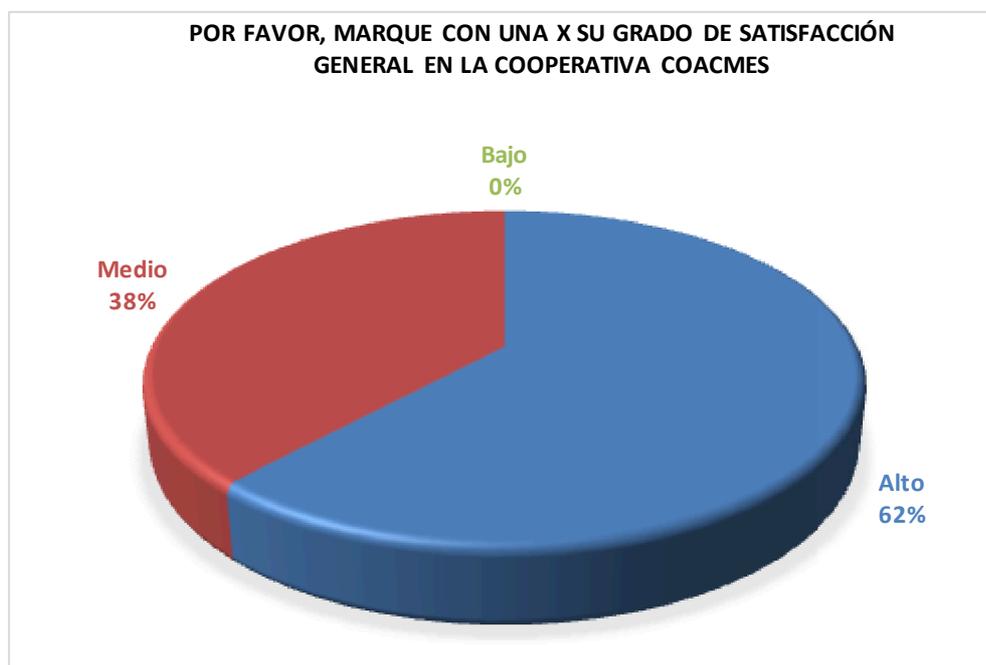
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 - BAHÍA DE CARÁQUEZ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA
COACMES

PREGUNTA #8

Por favor, marque con una X su grado de satisfacción general en la Cooperativa COACMES

CONTEO DE DATOS

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Alto	212	62%
Medio	131	38%
Bajo	0	0%
Total	343	100%



ELABORACIÓN: Nathalia Luengo Cedeño

FUENTE: Cooperativa COACMES

IMÁGENES TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

