



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA.

**AUTORES:**

Acurio Calvopiña Mónica Alexandra

Oña Vinocunga Nancy Mariela

**TUTORA:**

Mca. Hidalgo Achig Myrian del Rocío

**Latacunga-Ecuador**

**Marzo – 2017**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **MÓNICA ALEXANDRA ACURIO CALVOPIÑA Y NANCY MARIELA OÑA VINOCUNGA** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, siendo la **MCA. MYRIAN DEL ROCÍO HIDALGO ACHIG** tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



.....  
Mónica Alexandra Acurio Calvopiña  
C.I. 050423324-8



.....  
Nancy Mariela Oña Vinocunga  
C.I. 050397010-5

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”** de Acurio Calvopiña Mónica Alexandra y Oña Vinocunga Nancy Mariela, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría , considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, marzo2017

Tutora

Mca. Myrian del Rocío Hidalgo Achig



.....  
Mca. Myrian del Rocío Hidalgo Achig

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, los postulantes: **MÓNICA ALEXANDRA ACURIO CALVOPIÑA Y NANCY MARIELA OÑA VINOCUNGA**, con el título de Proyecto de Investigación: **“PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo del 2017

Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**  
**Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano**  
**CC: 1717731911**



**Lector 2**  
**Dr. Luis David Moreano Martínez**  
**CC: 0502307960**



**Lector 3**  
**Esp. Paulina Alexandra Arias Arroyo**  
**CC: 050221209-5**

## **AGRADECIMIENTO**

Por la dedicación y el esfuerzo constante en la realización de este trabajo investigativo agradecemos:

A Dios quien nos ha dado fuerza, valor y fe para lograr alcanzar un objetivo más en nuestra vida y a nuestros padres y hermanos por su apoyo incondicional.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI y sus docentes que la conforman, por permitirnos formar parte de esta familia y brindarnos sus conocimientos y enseñanzas durante toda nuestra vida de estudiantes universitarios.

Nuestro más grande y sincero agradecimiento a nuestra amiga y tutora de proyecto la Ing. Catalina Rueda, quien supo guiarnos con esfuerzo y dedicación en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo.

Por ultimo agradecemos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre, quienes nos permitieron el desarrollo de nuestra investigación, facilitándonos toda la información necesaria.

**MÓNICA Y NANCY**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico con mucho cariño y amor:

A mi Virgencita de la Merced por darme fuerzas para continuar día tras día y estar a mi lado en todo momento, a mis padres en especial a mi madre por el apoyo incondicional que me ha brindado, a mi hermana que de una u otra manera ha estado dándome ánimos para continuar, a mi hijo Panchito quien ha sido el pilar fundamental para culminar con esta etapa de mi carrera profesional y de manera especial a mi amado esposo Jefferson que día a día supo brindarme su apoyo, cariño, amistad y comprensión.

**MÓNICA ALEXANDRA**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto se lo dedico a las personas más importantes de mi vida:“Mis Padres”, pilares fundamentales , que por su constancia y lucha han sido un gran ejemplo a seguir ,han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en cada reto que se me presentaba sin dudar de mi ni un solo segundo , a ellos dedico este proyecto que sin ellos no hubiese podido ser.

**NANCY MARIELA**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO: “PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”.**

**Autores:**

Acurio Calvopiña Mónica Alexandra  
Oña Vinocunga Nancy Mariela

## RESUMEN

El proyecto de investigación realizado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre de la ciudad de Latacunga, tiene como objetivo analizar los procesos de Auditoría Interna y su incidencia en la toma de decisiones de los administradores para el buen funcionamiento de las actividades de las cooperativas. La auditoría ayuda a controlar las políticas y procedimientos administrativos en las cooperativas de ahorro y crédito. El objetivo del proyecto fue identificar las actividades de auditoría interna que las entidades ejecutan dentro de las mismas y como se determina la toma de decisiones mediante la emisión de informes de auditoría. La investigación se llevó a cabo mediante la metodología cuantitativa por lo tanto se realizó los cuestionarios de Auditoría Interna. El presente proyecto permitió conocer el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito su aplicación de los procesos de auditoría interna y en qué forma contribuyó al correcto desenvolvimiento de las actividades y al alcance de metas y objetivos a través de la toma de decisiones. El aporte del proyecto está reflejado al realizar un análisis de los procesos de auditoría interna que llevan cada una de las COAC, dando a conocer como inciden en la toma de decisiones generando mejoras para la institución financiera.

**Palabras claves:** Auditoría Interna, procedimientos administrativos, financiero, metodología, toma de decisiones.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TOPIC: “INTERNAL AUDIT PROCESSES AND ITS INCIDENCE IN MAKING DECISIONS AT THE CACPECO SAVINGS AND CREDIT AND 9 DE OCTUBRE COOPERATIVES LA MATRIZ PARISH, LATACUNGA CITY, COTOPAXI PROVINCE”.**

**Authors:**

Acurio Calvopiña Mónica Alexandra  
Oña Vinocunga Nancy Mariela

## ABSTRACT

The research project carried out at t Cacpeco and 9 de October savings and credit cooperatives, in Latacunga city, aims to analyze the internal audit processes and their impact on managers´ decision-making for the good operation of the activities at Cooperatives. The audit helps to control the administrative policies and procedures in Cooperatives. The research objective was to identify the internal audit activities that the enterprises execute and how the decision making is determined through the issuance of audit reports. The research was carried out using the quantitative methodology. Therefore, the Internal Audit questionnaires were carried out. The research project allowed knowing the operation of the Saving and Credit Cooperatives its internal audit processes application and as well as the way that it contributed to the correct development of the activities and the reach of goals and objectives through the decision-making. The research project contribution is reflected in an analysis of the internal audit processes carried out by the COACs (Cooperativas de ahorro y credito) to know the influence decision making by generating improvements for the financial institution.

**Keywords:** Internal Audit, administrative procedures, financial, methodology, decision making.

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas: **ACURIO CALVOPÍÑA MÓNICA ALEXANDRA y OÑA VINOCUNGA NANCY MARIELA**, cuyo título versa “**PROCESOS DE LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DESICIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO Y 09 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA LA MATRIZ CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI.**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Marzo del 2017

Atentamente,



Lic. Nelson W. Guagchinga Ch.

**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**

**C.C. 050324641-5**

## ÍNDICE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	x
ÍNDICE CONTENIDOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:.....	4
5.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
6. OBJETIVOS .....	5
6.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	6
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	6
8.1. INSTITUCIONES FINANCIERAS.....	6
8.2. AUDITORÍA .....	11
8.3. AUDITORÍA INTERNA .....	14
8.4. TOMA DE DECISIONES .....	19
9. HIPOTESIS .....	23
10. METODOLOGÍA.....	24
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	25
11.1. Análisis comparativo de la toma de decisiones .....	25

12. IMPACTOS .....	27
12.1. Impacto Técnico .....	27
12.2. Impacto Social .....	27
12.3. Impacto Económico .....	27
13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO .....	28
13.1. PRESUPUESTO DETALLADO .....	28
13.2. PRESUPUESTO GENERAL .....	28
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	29
14.1. CONCLUSIONES .....	29
14.2. RECOMENDACIONES .....	30
15. BIBLIOGRAFÍA .....	31
16. ANEXOS .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios del proyecto .....	4
Tabla 2: Actividades y sistema de tareas .....	6
Tabla 3: Toma de decisiones de decisiones .....	25
Tabla 4: Presupuesto Detallado.....	28
Tabla 5: Presupuesto general .....	28
Tabla 6: Cuestionario de direccionamiento estratégico .....	36
Tabla 7: Cuestionario de ponderación de direccionamiento estratégico.....	37
Tabla 8: Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco .....	38
Tabla 9: Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre .....	39
Tabla 10: Cuestionario de proceso de evaluación de riesgos.....	40
Tabla 11: Cuestionario de Ponderación y Evaluación de Riesgos .....	41
Tabla 12: Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco .....	42
Tabla 13: Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre .....	43
Tabla 14: Cuestionario del proceso de monitoreo y control .....	44
Tabla 15: Cuestionario de Ponderación de Monitoreo y Control .....	45
Tabla 16: Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco .....	46
Tabla 17: Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre .....	47
Tabla 18: Informe del Control Interno .....	48
Tabla 19: Informe de Auditoría Interna de las Cooperativas.....	49
Tabla 20: Hallazgos de Auditoría Interna del Direccionamiento estratégico .....	50
Tabla 21: Hallazgos de los Informes de Auditoría Interna de la Evaluación de Riesgo.	51
Tabla 22: Hallazgos de los Informes de Auditoría Interna de Monitoreo y control .....	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Hojas de vida .....	35
Anexo 2: Cuestionarios de control interno.....	36
Anexo 3: Hallazgos de los informes de auditoría interna de las cooperativas.....	50
Anexo 4: Informes de auditoría interna .....	53
Anexo 5: Líneas de investigación .....	85
Anexo 6: Diagnóstico situacional .....	86
Anexo 7: Objetivos del Plan del Buen Vivir.....	87

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:** Procesos de la auditoría interna y su incidencia en la toma de decisiones en las Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre de la parroquia la Matriz cantón Latacunga provincia de Cotopaxi.

**Fecha de inicio:** lunes 04 de abril del 2016.

**Fecha de finalización:** 10de febrero del 2017.

**Lugar de ejecución:** Parroquia la Matriz Cantón Latacunga

**Unidad Académica que auspicia:** Facultadde Ciencias Administrativas y Humanísticas.

**Carrera que auspicia:** Ing. Contabilidad y Auditoría.

**Proyecto de investigación vinculado:** Investigación y Desarrollo de Metodologías participativas para Contabilidad y Auditoría en la provincia de Cotopaxi.

**Área de Conocimiento:** Auditoría.

**Línea de investigación:** Administración y economía para el desarrollo humano y social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera:** Auditoría (En espera de Aprobación).

**Equipo de Trabajo:**

**Tutora:**

Mca. Myriam del Rocío Hidalgo Achig

**Autoras:**

Mónica Alexandra Acurio Calvopiña

Nancy Mariela Oña Vinocunga

## **2. RESUMEN DEL PROYECTO**

El proyecto de investigación realizado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre de la ciudad de Latacunga, tiene como objetivo analizar los procesos de auditoría interna y su incidencia en la toma de decisiones de los administradores para el buen funcionamiento de las actividades de las cooperativas. La auditoría ayuda a controlar las políticas y procedimientos administrativos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

El objetivo del proyecto fue identificar las actividades de auditoría interna que las entidades ejecutan dentro de las mismas y cómo se determina la toma de decisiones mediante la emisión de informes de auditoría.

La investigación se llevó a cabo mediante la metodología cuantitativa por lo tanto se realizó los cuestionarios de Auditoría Interna. El presente proyecto permitió conocer el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito su aplicación de los procesos de auditoría interna y en qué forma contribuyó al correcto desenvolvimiento de las actividades y al alcance de metas y objetivos a través de la toma de decisiones.

El aporte del proyecto está reflejado al realizar un análisis de los procesos de auditoría interna que llevan cada una de las COAC, dando a conocer como inciden en la toma de decisiones generando mejoras para la institución financiera.

## **3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

La importancia de la investigación surge por la necesidad de conocer los procesos de auditoría y cómo influyen en la toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito, actualmente la auditoría interna es una actividad objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad, es un proceso continuo y punto de partida para cualquier toma de decisión en materia de información que deba abordar una organización.

El proyecto sobre los procesos de auditoría interna en las cooperativas de ahorro y crédito Cacpeco y 9 de Octubre, tiene como aporte conocer cómo influyen los procesos de auditoría interna en el correcto desenvolvimiento de las actividades y al alcance de metas y objetivos a través de la toma de decisiones. La investigación además será un aporte para las organizaciones que identifiquen que sea necesario tomar acciones para el mejoramiento de la entidad financiera.

La investigación es de interés para las entidades financieras Cacpeco y 9 de Octubre ya que permitirá conocer cómo el examen de auditoría interna proporciona información relacionada a los riesgos operativos o administrativos relevantes, que se detecten durante la ejecución de las recomendaciones que se emitan en el informe, y que debe poner en práctica para mejorar las actividades de la institución financiera.

Los beneficiarios directos de la investigación son las cooperativas de ahorro y crédito Cacpeco y 9 de Octubre, porque a través del análisis de los procesos de auditoría interna y el manejo que le dan a la información para la toma de decisiones, probablemente se evidenciará en las mejoras que tenga la institución, otros beneficiarios de la investigación serán las cooperativas de ahorro y crédito que decidan conocer más a fondo cómo el informe de auditoría interna podría proporcionar beneficios en la toma de decisiones que ayudarían a la entidad financiera a mejorar sus actividades y su calidad.

El impacto que pretende tener la investigación es que permitiría a los gerentes establecer acciones que ayuden a mejorar las actividades del control interno. La relevancia de la investigación está en que las entidades financieras tendrían una base para establecer procedimientos de trabajo diferentes a los de años anteriores.

La utilidad práctica del proyecto se centra en que a través de un análisis comparativo sobre los procedimientos aplicados, se pretende conocer si las políticas establecidas por las entidades financieras han sido acatadas por el personal, para el cumplimiento de metas y objetivos.

#### 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla1:

*Beneficiarios del proyecto*

<b>BENEFICIARIOS DIRECTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperativas de Ahorro y Crédito</li> </ul> <p>143 Cooperativas de Ahorro y Crédito</p>
<b>BENEFICIARIOS INDIRECTOS</b>
<p>170489 habitantes del cantón Latacunga.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>88188 Mujeres</li> <li>82301 Hombres</li> </ul>

**Nota:** Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC, (2010), Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>

#### 5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

A nivel mundial el sector de banca y finanzas ha estado en constante crecimiento, la sociedad cada vez asume un rol trascendental como clientes y demandantes de los servicios que ofertan las instituciones financieras, en este aspecto se puede puntualizar que por la magnitud de los procesos administrativos no han logrado establecer el control interno por la falta implementación de políticas, definición de objetivos y estrategias por ello es necesario la aplicación de la auditoría interna en las entidades. El control interno es una evaluación de carácter independiente e interno realizado a las actividades financieras, administrativas y de evaluación, para lograr comunicar resultados a través de un informe destinado a la gerencia administrativa, quien tomará decisiones referentes a las actividades financieras.

En Latinoamérica, El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito [WOCCU](2010), las cooperativas de ahorro y crédito en muchos casos por ser organizaciones pequeñas no cuentan con una designación de las responsabilidades para realizar las tareas del personal. La falta de un control interno adecuado ha generado el cierre de varias entidades financieras en los últimos años. Las cooperativas financian gran parte al sector agropecuario de América Latina, en donde otras entidades no han logrado llegar con sus servicios.

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre son entidades que pertenecen al sistema financiero del país, por lo que es necesario que cada organización realice auditorías internas para conocer los procesos que vienen desarrollando en la obtención exacta de la información. La designación de las funciones del personal al no estar bien definidas, es uno de los inconvenientes que las cooperativas atraviesan, además de la inadecuada asignación de actividades que cortan el cumplimiento de los objetivos institucionales de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, existiendo la necesidad de realizar una Auditoría Interna que genere información que permita conocer las falencias y de esa manera la gerencia pueda tomar decisiones que fortalezca el Control Interno y mejore la calidad de la entidad financiera.

## **5.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo los procesos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones de los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito Cacpeco y 9 de Octubre?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar la incidencia de los procesos de Auditoría Interna a través de un análisis comparativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre para establecer su influencia en la toma de decisiones.

### **6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas para sustento documental del proyecto.
- Analizar la metodología de Auditoría Interna para la determinación de la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre.

- Comparar el informe de auditoría interna versus la toma de decisiones de las instituciones financieras analizadas.

## 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2:

*Actividades y sistema de tareas*

Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados			
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 1.</b> Identificar la información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas, para el sustento documental del proyecto.</li> </ul>	Recopilación de información	Sustentar teóricamente el tema de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas bibliográficas</li> <li>• Fichas nemotécnicas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 2.</b> Analizar la metodología de auditoría interna para la determinación de la situación actual de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre.</li> </ul>	Investigar metodologías	Establecer la metodología de investigación del proyecto	Cuestionario de Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivo 3.</b> Comparar el informe de auditoría interna versus la toma de decisiones de las instituciones financieras analizadas.</li> </ul>	Recopilar información de las técnicas aplicadas	Informe final del proyecto	Informe de los resultados.

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

### 8.1. INSTITUCIONES FINANCIERAS

Las instituciones financieras prestan servicios financieros a sus clientes, a través de servicios relacionados a las transacciones de dinero. Por lo tanto, estas instituciones permiten la recaudación, pago de intereses y la financiación de recursos económicos a personas particulares o sociedades.

De acuerdo con Maya(2015), menciona que:

Las instituciones financieras sirven como intermediarios al canalizar los ahorros de individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan intereses directa o indirectamente a los ahorradores sobre los fondos depositados; otros proporcionan servicios por una comisión. Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de los clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresas; otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos como bienes raíces o acciones, los gobiernos exigen a las instituciones financieras que operen dentro de guías normativas establecidas. (p. 45)

Además cabe recalcar que las instituciones financieras son creadas con el fin de brindar servicio bancario a personas, empresas, familias, sociedades o el mismo estado, este servicio financiero consiste en brindar fondos monetarios a sus clientes dependiendo del monto que demanden, las instituciones financieras actúan como intermediarios dentro del sistema financiero.

Según Barquero (2011), expresa que:

Las instituciones condicionan, en todo caso, son las transacciones y los intercambios entre los agentes económicos y las organizaciones de todo tipo. En realidad, la actividad económica, en general, está inmersa en un conjunto de estructuras sociales, culturales y políticas, que pueden favorecer o entorpecer la dinámica económica. Por ello, las relaciones entre las empresas y las organizaciones no son necesariamente funcionales en términos económicos, como propone la visión neo institucional, sino que son interactivas, al organizarse los agentes económicos y las demás organizaciones formando redes, y además estratégicas, en tanto y en cuanto las organizaciones, en general, definen sus estrategias y actúan en condiciones de incertidumbre. (p.3)

Así mismo las instituciones financieras dentro del sistema financiero cumplen un papel muy importante para la economía, ya que estas son organizaciones que tienen como actividad principal realizar transacciones e intercambios entre organizaciones financieras y clientes, consiste en captar dinero de los ahorristas para luego depositarlos en personas que necesitan invertir en actividades económicas y productivas, las instituciones financieras pueden llegar a tener riesgos que podrían ser perjudiciales para la misma, esto hace que se mantengan en constante evaluación y así de esa manera evitar riesgos.

Las instituciones financieras son uno de los principales agentes que permiten el desarrollo económico del país. Entre las entidades financieras están los bancos, cooperativas de crédito, corredores de bolsas, compañías de seguros y finanzas, quienes a menudo tienen un plan de negocios con una lista de metas y objetivos. Que contienen conjunto de normas o metas, por las cuales la institución y cada empleado trabajan todos los días. Los objetivos pueden ser externos y beneficiar a los clientes, pero también pueden tener beneficios internos y crear una marca de la institución financiera.

El establecer objetivos es esencial para el éxito, porque estos permiten seguir una guía de motivación para las personas que integran la institución financiera. A continuación daremos a conocer los objetivos que son:

- **Mejorar los servicios referentes al cliente**

Los clientes son activos de gran importancia dentro de una organización financiera, el objetivo que tiene la entidad hacia con los clientes es la de proporcionar el mejor servicio en los procedimientos de financiamiento a cada uno de ellos de esa manera se mantendrá a los clientes satisfechos.

Según Vértice (2008), menciona que “El cliente carece de la posibilidad de probar el producto antes de adquirirlo. No es posible hacer una demostración. Un servicio defectuoso ni se puede revender en un mercado de ocasión, ni se puede reparar, ni se puede cambiar por un servicio de la importancia de hacerlo bien en la primera” (p. 37).

La calidad de un buen servicio permitirá que un cliente retorne o deje de utilizar el servicio si este notó que no fue bien presentado, es indispensable que un servicio vaya mejorando continuamente para satisfacer de mejor manera al cliente y no se vaya con la competencia.

- **Ayudar a los clientes a realizar inversiones**

El cliente al momento de solicitar un crédito se convierte en una inversión para las instituciones financieras, proporcionándoles información necesaria para que los clientes

puedan invertir su dinero y de esa manera generar más ingresos, a través de un seguimiento de su inversión.

Para Goodman (2016) expresa que:

Las diferentes maneras en las que puedes ayudar a tus clientes para que se sienta motivado, pero realmente la clave para la motivación se encuentra en los recursos internos y no en los externos. Cuando los clientes desarrollen auto eficiencia, se sentirán motivados desde el interior hacia afuera. (p. 327)

Los clientes al solicitar una ayuda para realizar las inversiones, necesitan contar con el apoyo de una asesoría confiable en la cual las personas determinen en lo que deseen invertir sus dineros para generar mayores ingresos por su capital.

- **Primas de seguro**

Las necesidades que cada uno de los clientes tienen son diferentes y las instituciones financieras ofrecen planes de seguro de acuerdo a sus requerimientos con el fin de mantener satisfechos a sus clientes, dentro de los seguros se incluyen el seguro de la tarjeta de crédito, el seguro el límite del crédito, seguro de vehículo, seguro de robo a la propiedad privada y el seguro de viajes.

### **Cooperativas de ahorro y crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito en los últimos años han tenido un crecimiento notorio dentro del mercado financiero ecuatoriano, ya que proporcionan recursos económicos a sectores marginados por las instituciones financieras tradicionales como los bancos y financieras.

Según Gómez & Hernandez (2011) “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada”. (p. 11)

Las cooperativas de ahorro y crédito son importantes ya que promueven el financiamiento de una sociedad dando a su lugar a una expansión y permitiendo su fortalecimiento en el manejo respectivo de la misma. Las personas que optan por solicitar el servicio de las cooperativas de ahorro y crédito son en gran mayoría, personas que disponen de microempresas que necesitan financiamiento para poder obtener mayor capacidad de producción y mejorar sus servicios.

Estas Cooperativas son en ocasiones la única fuente importante de servicios formales y semi-formales que benefician generalmente a áreas rurales.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad , utilizan el proceso de Auditoría Interna para dar a conocer las irregularidades y errores cometidos por el personal y por los departamentos, la comunicación de resultados es entregada mediante un informe a la alta gerencia el cual en ocasiones no toman las medidas necesarias y respectivas que resuelvan el problema.

### **Estrategias para las cooperativas**

De acuerdo con el proyecto del Plan de Buen Vivir cuyo objetivo es impulsar una condición de vida aceptable para los ecuatorianos, las cooperativas de ahorro y crédito del país cumplen un papel importante para la aplicación de las políticas, porque estos entes financieros son generadores de fuentes de empleo y dinamizan la economía.

Según el decreto 194 del Instituto de Economía Popular y Solidaria en donde se establecen las siguientes estrategias:

1. Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria.
2. Fomento a los micros y pequeñas empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos.

3. Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales. (2012, p1).

## **8.2. AUDITORÍA**

La auditoría permite realizar un examen crítico a una empresa u organización para determinar la eficacia y eficiencia de los diferentes procesos que conforman la estructura organizacional y el funcionamiento de la empresa.

Maldonado (2013) menciona que:

La Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas ejecutadas con posterioridad, para analizarlas, evaluarlas y producir comentarios, conclusiones y recomendaciones; y en el caso de análisis a los Estados Financieros tomados en su conjunto, emitir el correspondiente dictamen profesional sobre la razonabilidad con que se presentan dichos resultados. (p. 17)

El aplicar un procedimiento de auditoría al final se logra el establecimiento de los hallazgos que en el examen se lograron determinar, las auditorías administrativas, financieras, tributarias, internas, de gestión, entre otras aportan en la toma de decisiones, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones que el auditor emita en el informe al finalizar la auditoría.

Otro concepto de auditoría designado por Aguirre (2013) señala que auditoría es:

Es el examen profesional realizado por el Contador Público, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 45).

Hoy día la aplicación de auditoría en toda organización es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Puesto que la auditoría es quien define con bastante razonabilidad la situación real de la empresa.

### **Características de la auditoría**

La auditoría como proceso se enfoca a la evaluación, teniendo como características definidas, la objetividad que es una de las más indispensables, porque deberá emitir con precisión los hallazgos que encuentre en el examen llevado a cabo y la sistematización que le permite seguir un programa de acciones planificadas que deben estar enmarcadas en las normativas que le rigen al auditor.

Según Hurtado, (2012) las características de la auditoría son:

**Objetiva:** significa que el examen es imparcial, sin presiones ni hallazgos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

**Sistemática:** La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad generalmente aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público. Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas.(pp. 1-2)

La auditoría es una guía para poder cumplir con las políticas establecidas por las organizaciones, así como también verificar y evaluar el cumplimiento, adecuación aplicación de normas y procedimientos de control interno establecidos por la dirección de esa forma sugerir medidas correctivas oportunas.

## **Clasificación de la Auditoría**

La Auditoría puede clasificarse dependiendo de las necesidades de cada empresa, pero de forma general la auditoría se clasifica en auditoría interna y externa, por lo que es necesario conocer los diferentes puntos de vista de la clasificación de la auditoría es por ello que se presenta a continuación varias definiciones.

### **Auditoría Interna**

La Auditoría Interna permite conocer el procedimiento de las operaciones de forma dependiente, en la que se examinan los procesos que son llevados a cabo por un profesional con relaciones laborales con la misma, además mantiene un control permanente de la empresa, lo que ayuda a la administración a tomar decisiones que permita una coordinación de las funciones en una organización y con ello el alcance de objetivos.

De acuerdo con Montaña (2011) menciona que la Auditoría Interna es:

Un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuadas con posterioridad a su ejecución, como un servicio a la gerencia por personal de una Unidad de Auditoría Interna, completamente independiente de dichas operaciones, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones.

La Auditoría Interna es una de las funciones más sobresalientes dentro del control de una entidad, que tiene como objetivo la revisión de las operaciones contables, financieras y otras, como base para ayudar a la administración especialmente en la toma de decisiones con su debida oportunidad, debe coordinar con todos los niveles de la institución, con el fin de evitar esfuerzos innecesarios tendientes a aumentar los costos. (pp. 19-20).

La función de Auditoría Interna ha cambiado notablemente en los últimos años, pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

## **Auditoría Externa**

La auditoría externa evalúa a la organización sin ningún grado de pertenencia, es un procedimiento que ayuda a conocer si una empresa se maneja financieramente y administrativamente de forma legal, el informe del examen que emita el auditor tendrá las especificaciones exactas de los hallazgos, y las recomendaciones serán basadas en la realidad de la entidad auditada.

Para Cuellar (2012) la Auditoría Externa:

Se denomina Auditoría Externa, cuando el equipo de auditores actuantes no pertenecen al personal propio de la entidad sujeta a examen; lo que significa que quienes intervienen son auditores externos agrupados en firmas privadas debidamente autorizadas, o personal que pertenezca a organismos superiores de control como la Contraloría General del Estado, o para el caso de nuestro estudio la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) organismo dependiente de la Dirección Nacional de Cooperativa, entre otras entidades de control. (p. 16)

Consiste en una revisión exploratoria y crítica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

Según Coppiano (2012) expresa que:

El objetivo principal de la auditoría externa considerados en su conjunto, es la emisión de un informe dirigido a poner manifiesto una opinión técnica sobre los estados financieros expresa, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y la situación financiera de la sociedad, así como el resultado de sus operaciones en el periodo examinado, de conformidad con principios y normas que lo rigen. (p. 14)

### **8.3. AUDITORÍA INTERNA**

Actividad de evaluación que se desarrolla en forma dependiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como

base de un servicio protector y constructivo para la administración. Es un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación.

De acuerdo con Pineda (2012) es:

La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos y gestión de riesgos, control y gobierno. (p. 22).

### **Objetivo de la Auditoría Interna**

Según Martínez (2009) indica que los objetivos de la Auditoría Interna son:

- Emisión de la opinión en dictámenes financieros de terceros, con la finalidad de confirmar la veracidad, pertinencia o relevancia de la información revisada.
- Establecer procedimientos en la aplicación de las revisiones de auditoría con amplio criterio, mismos que realiza el contador público cuando actúa de forma independiente en la revisión.
- Hacer las recomendaciones pertinentes para poder lograr los objetivos de la empresa, derivado de la práctica de la auditoría, tomando siempre en cuenta las situaciones particulares que con frecuencia se presentan a los auditores en la práctica profesional.
- Emitir siempre una opinión sobre la revisión realizada. (p. 18).

De acuerdo con Pineda (2012) el objetivo de la auditoría interna es “Proporcionarles a todos los miembros de la organización las evaluaciones, recomendaciones, asesorías e información relacionada con las actividades realizadas, así como también evaluar la adecuada eficiencia de los controles internos a un costo razonable” (p. 24).

La Auditoría Interna cumple varios objetivos dentro de una organización, pero la principal finalidad es analizar el control de los procedimientos de la gestión administrativa y financiera de la organización, que ayude al cumplimiento de las funciones, objetivos, evaluaciones, responsabilidades y procesos de gestión.

## **Importancia de la Auditoría Interna**

La Auditoría Interna surge con la necesidad de controlar, si se está cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos por las entidades con el fin de proteger el patrimonio y mejorar la calidad de información, así como también disminuir las posibilidades de fraude de cualquier tipo que se pueda dar.

Según Colina (2011) menciona que la importancia de la Auditoría Interna es:

Generalmente, la Auditoría Interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. (p. 1).

## **Alcance de la Auditoría Interna**

El alcance de la Auditoría Interna varía dependiendo del tamaño y estructura de la empresa y de los requerimientos de su administración. Por lo general la Auditoría Interna incluye uno o más de los siguientes puntos.

De acuerdo con Pineda (2012) los alcances de la Auditoría Interna son:

- Revisar los sistemas de contabilidad y de control interno. El establecer sistemas adecuados de contabilidad y de control es responsabilidad de la administración. Por lo que se le asigna a la auditoría interna por parte de la administración la responsabilidad específica de revisar estos sistemas, monitorear su operación y recomendar las mejores que sean necesarias.
- Examinar la información financiera y de operación. Esto puede incluir revisión de los medios usados para identificar, clasificar y reportar dicha información y la investigación específica de partidos individuales incluyendo pruebas detalladas de transacciones, saldos y procedimientos.
- Revisar la economía, eficiencia y efectividad de operaciones incluyendo los controles no financieros de la empresa.
- Revisar el cumplimiento con leyes, reglamentos y otros requerimientos externos y con políticas y directivas de la administración y otros requerimientos internos. (p. 28).

## **Procesos de la Auditoría Interna**

### **Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento**

#### **Capítulo 2: Del Sistema de Control Interno**

##### **Sección 1**

**Art. 12.- Tiempos de control.-** El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a) Control previo.- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;
- b) Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,
- c) Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

##### **Sección 2**

##### **Auditoría Interna**

**Art. 14.- Auditoría interna.-** Las instituciones del Estado, contarán con una Unidad de Auditoría Interna, cuando se justifique, que dependerá “técnica y administrativamente” de la Contraloría General del Estado, que para su creación o supresión emitirá informe previo. El personal auditor, será nombrado, removido o trasladado por el Contralor

General del Estado y las remuneraciones y gastos para el funcionamiento de las unidades de auditoría interna serán cubiertos por las

Propias instituciones del Estado a las que ellas sirven y controlan. Nota: Inciso primero del artículo 14, reformado por los numerales 1 y 2 del artículo 2 de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 1 de 11 de agosto del 2009. “Las máximas autoridades de las Unidades de Auditoría Interna, serán de libre designación y remoción por parte del Contralor General del Estado. Las remuneraciones que corresponden a las máximas autoridades de las Unidades de Auditoría Interna de los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán cubiertas por la Contraloría General del Estado”.

Nota: Incisos segundo y tercero del artículo 14, agregados por el numeral 3 del artículo 2 de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 1 de 11 de agosto del 2009. Para ser nombrado y ejercer funciones de dirección o jefatura de esa unidad se requerirá ser profesional con título universitario y formación compatible con el ejercicio y práctica de la auditoría financiera o de gestión.

Con el fin de prestar asesoría y realizar la evaluación integral de la institución, el personal de auditoría interna de gestión deberá ser de carácter multidisciplinario.

La auditoría interna se ejecutará de acuerdo con las normas nacionales e internacionales de auditoría aplicables al sector público. Por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la máxima autoridad que ejerza la representación legal de la Institución, la respectiva unidad de auditoría interna ejecutará auditorías y exámenes especiales, de conformidad con lo establecido en esta Ley. “Las entidades del sector público deberán prestar todas las facilidades operativas y logísticas para el adecuado desenvolvimiento de las Unidades de Auditoría Interna”. Nota: Inciso final del artículo 14, agregado por el numeral 4 del artículo 2 de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 1 de 11 de agosto del 2009.

**Art. 15.- Independencia.-** Los auditores de esta unidad actuarán individual o colectivamente, con criterio independiente respecto a la operación o actividad auditada y no intervendrán en la autorización o aprobación de los procesos financieros, administrativos, operativos y ambientales.

Las prohibiciones establecidas en el inciso segundo del artículo 25 de esta Ley, se aplicarán en lo pertinente a los auditores internos.

**Art. 16.- Coordinación de labores.-** La Contraloría General del Estado prestará su asesoría y asistencia técnica a las unidades de auditoría interna de gestión y orientará y coordinará la preparación de su Plan Anual de Trabajo, el cual deberá ser presentado a la Contraloría General del Estado hasta el 30 de septiembre de cada año.

**Art. 17.- Informes.-** Los informes de las unidades de auditoría interna de gestión, suscritos por el jefe de la unidad, serán dirigidos a la máxima autoridad de la institución a la que pertenezcan, la que será responsable de adoptar, cuando corresponda, las medidas pertinentes. Las unidades de auditoría interna de gestión, para efecto de determinación de las responsabilidades correspondientes, enviarán a la Contraloría General del Estado, ejemplares de sus informes, en el término de ocho días contado desde la fecha de suscripción, conjuntamente con la documentación probatoria de los hechos informados. (La Contraloría General del Estado, 2009, p 6-7)

#### **8.4. TOMA DE DECISIONES**

Las personas continuamente están sujetas a elegir entre varias opciones que les permita seleccionar la que más les convenga, lo que significa que en la vida cotidiana una persona toma una gran cantidad de decisiones unas pueden ser de mayor importancia y otras serán de menor grado de importancia. En el ámbito empresarial un administrador o gerente está sujeto a tomar decisiones constantes para la dirección de la organización, en donde el organizar, conducir y controlar es uno de los objetivos de la toma de decisiones en una empresa.

De acuerdo con Matías, (2005) menciona que:

Una decisión consiste en elegir entre diversas posibilidades, y es el ejecutivo quien hace tal elección. Una decisión puede tomarse de manera inmediata, pero suele suponer un proceso de identificación, análisis, evaluación, elección y planificación. Para llegar a una decisión debe definirse el objetivo, enumerar las opciones disponibles, elegir entre ellas y luego aplicar dicha opción. Las decisiones y el proceso de tomarlas son fundamentales en la gestión. (p. 74)

Los administradores realizan elecciones dentro de la organización constantemente, las decisiones en algunos casos son de carácter inmediato, lo que implica un proceso de análisis, evaluación, elección y planificación de la decisión que se va a tomar. El planteamiento de un proceso para la toma de decisiones es importante para alcanzar los objetivos propuestos por una organización, el gerente debe determinar las necesidades inmediatas y tomar la alternativa más propicia para la empresa.

La frecuencia con la que se toman decisiones en una organización es constante, por lo tanto es necesario que se establezca el proceso detallado para la toma de decisiones en donde se considere de forma sistemática los procedimientos para las decisiones críticas para no fracasar en la selección de la alternativa de solución.

### **Proceso de la toma de decisiones**

El tomar una decisión, es escoger una alternativa de entre muchas posibilidades, por lo que es necesario determinar el proceso que para la toma de decisiones cumple tres pasos: La Información, decisión, acción.

Según Forrester (2005) menciona sobre el proceso de la toma de decisiones:

La importancia de la información en la toma de decisiones queda patente en la definiciones de la definición es el “proceso de transformación de la información de la información en acción”. La información e la materia prima, el input de la decisiones, y una vez tratada adecuadamente dentro del proceso de la toma de decisiones e obtiene como output de la acción a ejecutar. La realización de la acción elegida generar nueva información que se integrara a la información existentes para servir de base para una nueva decisión. (p. 1)

**La información.-** La información es un recolección de datos o eventos de sucesos transcurridos en un espacio de tiempo determinado, la base para un toma de decisión.

**La decisión.-** La selección de una alternativa que permite transformar la información en una acción.

**La acción.-** La elección de una posibilidad de entre muchas opciones, que con el pasar del tiempo se convertirá en una información.

### **Comparar soluciones**

De las soluciones que se han aplicado en las organizaciones una vez determinado la alternativa más idónea, con la nueva información recolectada el administrador procede a realizar un análisis comparativo de las decisiones tomadas, con la finalidad de esblencar cuál de las decisiones tomadas obtuvo mejores resultados y grado de cumplimiento. El gerente comprueba el nivel de satisfacción de las soluciones dadas basándose en la experiencia o con la aplicación de métodos o técnicas de solución de problemas.

De acuerdo con Bandler (2014) expresa que:

Para poder anticipar problemas y concederles el valor que se merecen o para poder detectar oportunidades, es preciso desarrollar una actitud individual y grupal abierta: Observación, curiosidad y visión. Es una habilidad individual que consiste en poner atención a lo que nos rodea y darse cuenta de cambios o relaciones entre personas, cosas o acontecimientos. La curiosidad implica una actividad de exploración, de movimiento hacia lugares no habituales. La visión necesita de la observación de tendencias y evoluciones así como de una actividad creativa de imaginar lo que puede suceder. Requiere una actitud favorable “querer hacer”:(p. 9)

El anticipar los problemas ayuda a que la toma de decisiones sea un proceso que permita a los administradores detectar oportunidades. La observación de dificultades u oportunidades desarrolla la habilidad en el gerente de contar con una visión con tendencia de evolucionar el proceso de la toma de decisiones que beneficie a la organización para lo cual es necesario un actitud creativas para generar ideas de solución.

## **Comprender los riesgos**

El establecer los riesgos que una organización es que el encargado de la dirección de la empresa asume responsabilidades que está en tomar las decisiones más acertadas o efectivas para el funcionamiento de la compañías. Los resultados de estas acciones permitirán que el administrador emplee los recursos que cuente a su disposición para solucionar o alcanzar una oportunidad de crecimiento para la empresa.

De acuerdo con Bandler (2014) expresa que:

Un buen profesional debe tomar muchas decisiones todos los días. Algunas de ellas son decisiones de rutina o intrascendentes mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la organización. Algunas de estas decisiones podrían involucrar la ganancia o pérdida de los objetivos, cumplimiento o incumplimiento de la misión y las metas de la organización.  
(p. 3)

La toma de decisiones en una organización son rutinarias y trascendentales para el desarrollo normal de las actividades, por lo tanto el tomar las decisiones más acertadas son esenciales en la continuidad de las operaciones. El cumplimiento de la misión y objetivos empresariales dependerán de las decisiones que el administrador tome.

## **Líneas para la toma de decisiones**

En la toma de decisiones es importantes establecer las líneas del proceso de decisiones, la cuales son las siguientes:

1. Propósito.- La finalidad por la generación de alternativa de solución
2. Lista de alternativas.- Establecer las opciones o ideas para posibles soluciones.
3. Evaluación la alternativa.- Análisis de las opciones de mayor efectividad.
4. Selección de opciones: Determinación de la mejor alternativa.
5. Transformación de la opción en acción.- Toma de la decisión que se pondrá en marcha para su aplicación.(Torres, 2013)

## **Tipos de decisiones en gerencia**

Dentro de una organización existen tipos de decisiones que se toman en el transcurso de las actividades, las mismas que son las siguientes:

- Rutina.- Acciones que se toman diariamente en una organización que no demandan de un proceso de acción.
- Emergencia: Decisiones que por el nivel de importancia necesitan que sean tratadas con la mayor prontitud posible por el administrador.
- Estratégicas: En donde se determinan los procedimientos de planificación, evaluación, control en busca de alcanzar objetivo estratégico.
- Operativas: Acciones que necesitan de un mayor análisis, porque demandan el determinar necesidades del área operacional de la empresa.(Torres, 2013)

## **Formas de tomar decisiones**

El administrador debe establecer decisiones con la información que le han proporcionado y que con la cual generará alternativas de solución.

Esto se puede hacer de dos formas:

- Decisiones intuitivas: Son las que se toman en base a la experiencia y creatividad.
- Decisiones lógicas o racionales: Empleada en función a las habilidades y destrezas de alta gerencia.(Mallo & Rocafort, 2013)

## **9. HIPOTESIS**

Los procedimientos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

## **10. METODOLOGÍA**

Se estableció la metodología cuantitativa que se utilizó en la investigación la cual permitió establecer los procesos de auditoría interna que las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre están aplicando para llevar el control de las actividades en cada una de las instituciones financieras analizadas.

Para lo cual se realizó los cuestionarios respectivamente para cada proceso, los cuales fueron ponderados con la calificación para cada institución financiera y así se obtuvo la información referente a procedimientos metodológicos del control interno de las instituciones financieras analizadas.

A continuación se determinaron los niveles de confianza y riesgo de los procesos de; direccionamiento estratégico, evaluación de riesgos, monitoreo y control, de cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

El establecimiento de un informe final del análisis del control interno de los cuestionarios aplicados aportó en la comparación de los hallazgos con los de los informes de las Auditorías Internas de la Cacpeco y 9 de Octubre. La finalidad de la investigación es establecer un análisis comparativo de los cambios y mejoras que se han realizado con el transcurso del tiempo en base a la toma de decisiones.

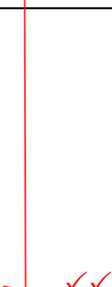
Es importante conocer la información real de los procesos del direccionamiento estratégico, evaluación de riesgos, monitoreo y control que aplican las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre y como estos inciden en la toma de decisiones en sus respectivas instituciones, por lo que realizaron un informe de los hallazgos encontrados y un cuadro comparativo de la toma de decisiones sobre la eficacia que han tenido las acciones tomadas en cada cooperativa.

## 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 11.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA TOMA DE DECISIONES

Tabla 3:

Toma de decisiones

Procesos de Auditoría Interna	Procesos de Auditoría Interna/Hallazgos	N.C. %	Toma de decisiones 9 de Octubre año 2015	N.C. %	Toma de decisiones Cacpeco 2016	N.C. %	Eficacia de la toma de decisiones
Direccionamiento estratégico	Establecer responsables para el desarrollo del código de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO".	5%			La cooperativa Cacpeco deberá evaluar el riesgo operativo.	5%	100%
	Se deberá implementar en la planificación la contratación del personal.	5%			Determinar las políticas para la evaluación de los jefes departamentales.	5%	100%
	Implementar en la planificación la contratación para el área de promoción social.	10%			Se deberá establecer los responsables para el diagnóstico de los riesgos funcionales.	8%	80%
Evaluación de riesgos	Se debe analizar los posibles riesgos dentro de la planificación anual.	20%			La cooperativa Cacpeco deberá evaluar el riesgo operativo.	17%	85%
	Se deberá desarrollar un plan de evaluación de la gestión de los jefes departamentales.	15%			Determinar las políticas para la evaluación de los jefes departamentales.	10%	67%
	Establecer responsables para el diagnóstico de los riesgos en la funciones.	10%			Se deberá establecer los responsables para el diagnóstico de los riesgos funcionales.	10%	100%

Monitoreo y control	Actualización del Manual de Riesgo Legal y Reputacional.	5%	Las actualizaciones de un manual se deben realizar de forma periódica.	5%			100%
	Implementar y migrar el core financiero a un modelo de cloudcomputing utilizando las mejores prácticas de la industria de tecnología de la información.	25%	Es necesario que una entidad financiera de ahorro y crédito implemente a sus procesos la tecnología.	15%			60%
	Manual de Control y evaluación de cumplimiento de metas y objetivos del área de Negocios.	10%	Un manual de control y evaluación de objetivo es primordial para el área de negocios.	8%			80%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>70%</b>		<b>92%</b>	

### Marca de auditoría

✓✓ = Verificado, revisado por el grupo de trabajo

### Análisis comparativo de la toma de decisiones

Las tomas de decisiones realizadas por el gerente de la Cooperativa 9 de Octubre en el proceso de monitoreo y control a llegado a un nivel de cumplimiento de un 70%, en donde la acciones tomadas para la implementación de la tecnología en el tratamiento de la información de los créditos en la institución alcanzo una eficacia del 60% hasta el momento debido a que el personal está en procesos de adaptación del software. En cuanto a la decisiones la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco han logrado un nivel de cumplimiento del 92% de las acciones realizadas en los procesos de direccionamiento estratégico y evaluación de riesgos, encontrando una eficacia del 67% en la implementación de las políticas para la evaluación a los jefes departamentales. Lo que indica que la cooperativa con mayor efectividad en la toma de decisiones es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco con un grado de efectividad en los procesos del control interno.

## **12. IMPACTOS**

### **12.1. Impacto Técnico**

Con el desarrollo del proyecto se aportará en el análisis de los procedimientos de auditoría interna, a través de las fases del Control Interno que una cooperativa de ahorro y crédito debe realizar para un control adecuado de sus actividades. Por lo tanto se hace referencia a los lineamientos técnicos, como los cuestionarios del Control Interno, el proceso de auditoría, los procedimientos de evaluación, determinación de hallazgos, el sistema de comunicación interna, emisión del informe final y las recomendaciones a implementarse, todos estos aspectos ayudarán a la gestión administrativa de las actividades de las cooperativas, en las que se logre presentar un servicio de calidad para los socios y clientes.

### **12.2. Impacto Social**

El análisis de los procedimientos de auditoría realizado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre se tendrá un impacto de carácter social, porque a través estudio comparativo se logró identificar la calidad de los procesos que se realizan para cada una de los servicios que las cooperativas brindan. Un buen Control Interno de las actividades aportará a que las entidades proporcionen de servicios de calidad, solvencia en las políticas, además se lograra optimizar el tiempo de los clientes en la solicitud de un servicio.

### **12.3. Impacto Económico**

El proyecto generará un impacto económico para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cacpeco y 9 de Octubre, porque al realizar una auditoría interna los procesos de las actividades en el área de crédito serán más eficientes y les permitirá incrementar la cartera de clientes, lo que ocasionará que la institución tenga mayores ingresos. El Control Interno permite la reducción de tiempo y recursos lo que beneficiará a las cooperativas en la reducción de los costos por operaciones al contar con procedimientos definidos, eficientes y eficacia.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

#### 13.1. PRESUPUESTO DETALLADO

Tabla4:

*Presupuesto Detallado*

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>VALOR UNITARIO. \$</b>	<b>VALOR TOTAL. \$</b>
Papel bond	3	Resmas	\$5,00	15,00
Impresiones	1200	Unidades	0,10	120,00
Carpetas	6	Unidades	0,40	2,40
Anillados	3	Unidades	4,00	12,00
Empastados	3	Unidades	20,00	60,00
<b>TECNOLÓGICOS</b>				
Uso de internet	400	Horas	0,70	280,00
Scanner	12	Unidades	0,50	6,00
<b>MOVILIZACION Y TRANSPORTE</b>				
Alimentación	50	Unidades	2,50	125,00
Movilización	20	Unidades	5,00	100,00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>720,40</b>
10% imprevistos				72.04
<b>TOTAL</b>				<b>792.44</b>

#### 13.2. PRESUPUESTO GENERAL

Tabla5:

*Presupuesto general*

<b>RECURSOS</b>	<b>VALOR</b>
Recursos materiales	\$ 209,40
Recursos tecnológicos	286,00
Movilización y transporte	\$ 225,00
Imprevistos	\$ 72.04
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 792.44</b>

## **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1. CONCLUSIONES**

Para conocer los procesos de Auditoría Interna es necesario identificar los tipos de auditorías que se aplican en las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades analizadas realizan un control a nivel interno de los procedimientos para lo cual fue necesario investigar y recolectar información de las entidades financieras.

Al realizar el proyecto se diagnosticó que la metodología de investigación apropiada es la cuantitativa con la cual se identificó los parámetros del control interno que los gerentes y auditorías de las cooperativas vienen aplicando en el accionar de sus actividades, se denota que las entidades están conscientes que existe errores y falencias en sus procesos internos.

Al realizar el análisis comparativo entre las dos instituciones financieras sus procesos de auditoría son muy diferentes y sus deficiencias están específicamente identificadas, porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco cuenta con una certificación ISO-9001 y la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre no cuenta con una certificación que le ayude en el control de los riesgos de gestión interna.

## **14.2. RECOMENDACIONES**

Es necesario que las Cooperativas de Ahorro y Crédito sigan aplicando Auditorías Internas, ya que de esa forma se puede conocer cómo se está desarrollando el accionar de los procedimientos que se realizan en cada uno de los departamentos que las organizaciones financieras disponen.

Es recomendable que las auditorías internas se las realicen con mayor regularidad, porque a través de este examen se pueden determinar las falencias con prontitud y se puedan tomar acciones correctivas para minimizar los errores y las vez estos no se conviertan en problemas en los cuales las instituciones tengan que invertir mayores recursos.

Es necesario que los auditores de cada institución en el informe que imiten para la toma de decisiones se proponga el plan de trabajo a realizarse para la corrección de los hallazgos encontrados en la Auditoria Interna, con la finalidad de proporcionar una solución más acertada al gerente que le permita tomar acciones inmediatas.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C. (2013). Contaduría Publica Administración de Empresas. *Revista Galeon*, p. 25. Recuperado de: <http://galeon.com/controlfiscal/GUIA1conceptos.pdf>
- Amadeu, A. (2005). Auditoria Interna. *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, p 27. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323227815013>
- Ancira, R. (2002). *Auditoría Interna en las empresas inductriales y comerciales*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/5179/1/1020147994.PDF>
- Arcenegui, J., & Molina, H. (2007). Funcion de la Auditoria Interna en la cajas de ahorro españolas. *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, p. 12. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=359733629002>
- Bandler (2014) *Toma de decisiones y solución de problemas*, México. Recuperado de <http://servicios.unileon.es/formacion-pdi/files/2013/03/TOMA-DE-DECISIONES-2014.pdf>
- Barquero, A. (2011). Cambio de las instituciones para el desarrollo. *Revista Pueblos y Fronteras Digital*, 3.
- Carmona, M., & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestion publica, *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, p. 8. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=425541595009>
- Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. (2010). Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Colina, L. (2011). Auditoria Interna. *RevitaBlloger*, p. 1. Recuperado de <http://luisaodeliscolina.blogspot.com/2011/02/importancia-de-la-auditoria-interna.html>
- Contraloría General del Estado, (2009) *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento*, Quito, primera edición, Ministerio del Interior.
- Coppiano. F. (2012). *Implementación de la unidad de Auditoría Interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María de la Manga del Cura Ltda. ubicada en la comunidad de Santa Maria el Carmen Manabí*. (Tesis de grado) Escuela Superior Politécnica del Chiborazo. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2716/1/82T00185.pdf>
- Cuellar, G. (2012). *Teoría general de la auditoría y revisoría fiscal*. Bogotá. Recuperado de

<ftp://ftp.unicauca.edu.co/cuentas/.cuentasbajadas29092009/gcuellar.back/docs/teoria.pdf>

- Da Cunha, P. (2006). Procedimientos de auditoría utilizados para la empresas de auditoría independiente establecidas en Santa Catalina. , *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*. (p. 5) Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=337228658007>
- Estrella, C. (2009). *Importancia de la auditoria interna en el proceso de otorgamiento de un crédito financiero en una sociedad financiera de objeto múltiple, entidad no regulada*. (Tesis de grado) Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6119/IMPAUDITINTPROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Forrester. (2005) *Toma de decisiones en la empresa*. Recuperado de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-5.pdf>
- Goodman, J. (2016). *Enciende el fuego, secretos para desarrollar una exitosa carrera como entrenador personal* (Primera ed.). Virginia: Babelcube.
- Grimaldo. L. (2014). *La importancia de las auditorias internas y externas dentro de las organizaciones*. (Tesis de grado) Universida Militar de Nueva Granada. Recuperado de [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13537/1/Importancia de las Auditorias.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13537/1/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf).
- Hurtado, P. (2012). Características de la Auditoría. *Revista Mailx*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/caracteristicas-auditoria>.
- Maldonado S. (2013). *Plan de mejoramiento de los procesos de control de la cooperativa de ahorro y crédito*.loja: área jurídica, social y administrativa.
- Maldonado, E. (2013). *Auditoría de gestión y plan de mejoramiento de los procesos de control de la cooperativa de ahorro y crédito*.(Tesis de grado) Escuela Superior Politécnica del Chiborazo. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2716/1/82T00185.pdf>
- Mallo, C., &Rocafort, A. (2013). *Contabilidad de decisión pata la toma de decisiones*. Barcelona: Profit Editorial.
- Martinez, J (2009). *Administración del grupo de auditoría interna*.(Tesis de grado) Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de [http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2443/829\\_2006\\_ESCA\\_TEP\\_SUPERIOR\\_fortanel\\_gonzalez\\_martinez\\_moreno\\_rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/2443/829_2006_ESCA_TEP_SUPERIOR_fortanel_gonzalez_martinez_moreno_rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maya, M. (2015). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*. Quito, MIES.
- Pineda, J. (2012). Realización de una auditoria interna en el área administrativa y contable en la empresa distribuciones kany s.a.s, con el propósito de mejorar su

desarrollo organizacional. *Revista Mtrix*. Recuperado de <https://www.google.com/repositorio.ufpso.edu.com>

- Torres, M. (2013). *Toma de decisiones*. Iberia, 1-2.
- Urrea, O. (2014). *Fases de la Auditoría*. Recuperado de <https://prezi.com/bfh8gnu21-m6/fases-del-proceso-de-auditoria-interna/>
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*. (p. 7) Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>
- Vega, M. (2006). Las auditorías de información en las organizaciones. *Red de revista de científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*. (p. 2) Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>
- Vértice. (2008). *La calidad del servicio al cliente* (Primera ed.). Málaga: Editorial Vértice.
- Villardefrancos, M., & Rivera, Z. (2006). *La auditoria como proceso de control: concepto y tipología*. Ciencias de la Información.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: HOJAS DE VIDA

### CURRICULUM VITAE



#### DATOS PERSONALES

**NOMBRES Y APELLIDOS** : Mónica Alexandra Acurio Calvopiña  
**FECHA DE NACIMIENTO** : Latacunga, 25 de marzo de 1994  
**CÉDULA DE CIUDADANÍA** : 050423324-8  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**NUMEROS TELÉFONICOS** : 0983164675 / 032-809-340  
**E-MAIL** : monyk.1994@hotmail.es  
**DIRECCIÓN DOMICILIARIA** : Av. Oriente y Juan Abel Echeverría  
**EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:** Teresa Calvopiña  
0983715685

---

**FIRMA**

### CURRICULUM VITAE



#### DATOS PERSONALES

**NOMBRES Y APELLIDOS** : Nancy Mariela Oña Vinocunga  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 03 de Julio de 1992  
**CÉDULA DE CIUDADANÍA** : 050397010-5  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**NUMEROS TELÉFONICOS** : 09992187  
**E-MAIL** : marielita\_c@yahoo.es  
**DIRECCIÓN DOMICILIARIA** : Saquisilí  
**EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON:** Luis Oña 0999701644

---

**FIRMA**

## ANEXO 2: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

### Proceso de direccionamiento estratégico

Tabla 6:

*Cuestionario de direccionamiento estratégico*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>								
<b>DISPONIBILIDAD</b>								
<b>Obj.</b>	Determinar los procesos de control en la gestión administrativa de la cooperativa para el establecimiento de responsabilidades.							
		<b>Coop. Cacpeco</b>			<b>Coop. 09 de Octubre</b>			
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	¿Existen planes de capacitación que fortalezcan el mejoramiento de las competencias de los niveles ejecutivos y operativos?		X			X		
<b>2</b>	¿La estructura orgánica de la cooperativa es adecuada para atender las operaciones de la institución?	X			X			
<b>3</b>	¿En la cooperativa se ha establecido las facultades para la toma de decisión?	X			X			
<b>4</b>	¿Los documentos con los cuales se efectúan las recaudaciones se encuentran en un lugar seguro?		X		X			El archivo de la cooperativa Cacpeco está a la disposición de todo el personal.
<b>5</b>	¿En la cooperativa se reúnen periódicamente para dar seguimiento de la gestión y determinar mejoras?	X				X		El consejo directivo se reúne de forma semestral
<b>6</b>	¿En las reuniones que se realizan en la cooperativa se discuten los reportes de los estados financieros?	X			X			
<b>7</b>	¿La gerencia de la cooperativa comunica periódicamente a los directivos del desenvolvimiento de la institución?	X			X			
<b>8</b>	¿La cooperativa tiene definidas las funciones del personal operativo y ejecutivos en un manual de funciones?	X				X		La cooperativa no cuenta con un manual de funciones.
<b>9</b>	¿Existe un programa de auditoría interna en la cooperativa?	X			X			
<b>10</b>	¿Los informes de auditoría interna se discuten en la gerencia y ejecutivos?	X			X			

## CALIFICACIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Tabla 7:

*Cuestionario de ponderación de direccionamiento estratégico*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO									
DISPONIBILIDAD									
Obj	Determinar los procesos de control en la gestión administrativa de la cooperativa para el establecimiento de responsabilidades.								
		Coop. Cacpeco				Coop. 09 de Octubre			
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	POD.	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existen planes de capacitación que fortalezcan el mejoramiento de las competencias de los niveles ejecutivos y operativos?		0		10		0		
2	¿La estructura orgánica de la cooperativa es adecuada para atender las operaciones de la institución?				10				
3	¿En la cooperativa se ha establecido las facultades para la toma de decisión?	10			10	10			
4	¿Los documentos con los cuales se efectúan las recaudaciones se encuentran en un lugar seguro?	10			10	10			El archivo de la cooperativa Cacpeco está a la disposición de todo el personal.
5	¿En la cooperativa se reúnen periódicamente para dar seguimiento de la gestión y determinar mejoras?		0		10	10			El consejo directivo se reúne de forma semestral
6	¿En las reuniones que se realizan en la cooperativa se discuten los reportes de los estados financieros?	10			10		0		
7	¿La gerencia de la cooperativa comunica periódicamente a los directivos del desenvolvimiento de la institución?	10			10	10			
8	¿La cooperativa tiene definidas las funciones del personal operativo y ejecutivos en un manual de funciones?	10			10		0		La cooperativa no cuenta con un manual de funciones.
9	¿Existe un programa de auditoría interna en la cooperativa?	10				10			
10	¿Los informes de auditoría interna se discuten en la gerencia y ejecutivos?	10				10			
	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>80</b>			<b>100</b>	<b>70</b>			

## NIVELES DE LA COOPERATIVA CACPECO

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (80/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =80%

Tabla 8:

*Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

### NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 80% - 100%

**N/R**= 20%

### Interpretación

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 80% el nivel de confianza es bajo, mientras que el 20% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generaran pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantivas.

## NIVELES DE LA COOPERATIVA 09 de OCTUBRE

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (70/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =70%

Tabla 9:

*Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

### NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 70% - 100%

**N/R**= 30%

### Interpretación

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 70% el nivel de confianza es moderado, mientras que el 30% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generaran pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantivas.

## DEPARTAMENTO: COMERCIALIZACIÓN

### Proceso de evaluación de riesgos

Tabla 10:

*Cuestionario de proceso de evaluación de riesgos*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
DISPONIBILIDAD								
Obj.	Verificar que se realice el control adecuado de los respectivos documentos que respalden el acceso a un servicio de la cooperativa							
		Coop. Cacpeco			Coop. 09 de Octubre			
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	OBSERVACION
1	¿El consejo ejecutivo dedica tiempo para dar seguimiento al plan estratégico de la cooperativa?	X			X			
2	¿Es informado el consejo ejecutivo sobre los avances en el proceso de créditos?		X			X		
3	¿Existen límites para los créditos otorgados a socios?	X			X			
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control de las entradas y salidas de efectivo?	X				X		
5	¿En la cooperativa se ha designado a un responsable por la cartera de crédito?	X			X			
6	¿La información de los socios es debidamente cotejada para evitar fraudes?		X		X			
7	¿En la cooperativa se ha establecido políticas de cobranzas?	X			X			
8	¿Se da seguimiento especial a cuentas de los miembros del consejo ejecutivo?	X			X			
9	¿Se imiten informes de las cuentas por cobrar que la cooperativa mantiene de la cartera de crédito?		X			X		
10	¿La cooperativa cuenta con un método de acreditación para los préstamos?	X			X			

## CALIFICACIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Tabla 11:

*Cuestionario de Ponderación y Evaluación de Riesgos*

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>									
<b>DISPONIBILIDAD</b>									
<b>Obj</b>	Verificar que se realice el control adecuado de los respectivos documentos que respalden el acceso a un servicio de la cooperativa								
	<b>Coop. Cacpeco</b>				<b>Coop. 09 de Octubre</b>				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>POD.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>1</b>	¿El consejo ejecutivo dedica tiempo para dar seguimiento al plan estratégico de la cooperativa?	10			10	10			
<b>2</b>	¿Es informado el consejo ejecutivo sobre los avance en el proceso de créditos?		0				0		
<b>3</b>	¿Existen límites para los créditos otorgadas a socios?	10			10	10			
<b>4</b>	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control de las entradas y salidas de efectivo?	10			10		0		
<b>5</b>	¿En la cooperativa se ha designado a un responsable por la cartera de crédito?	10			10	10			
<b>6</b>	¿La información de los socios es debidamente cotejada para evitar fraudes?		0		10	10			
<b>7</b>	¿En la cooperativa se ha establecido políticas de cobranzas?	10			10	10			
<b>8</b>	¿Se da seguimiento especial a cuentas de los miembros del consejo ejecutivo?	10			10		0		
<b>9</b>	¿Se imiten informa de las cuentas por cobrar que la cooperativa mantiene?	10	0				0		
<b>10</b>	¿La cooperativa cuenta con un método de acreditación para los préstamos?	10				10			
	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>70</b>			<b>100</b>	<b>60</b>			

## NIVELES DE LA COOPERATIVA CACPECO

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (70/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =70%

Tabla 12:

*Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

## NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 70% - 100%

**N/R**= **30%**

### **Interpretación**

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 70% el nivel de confianza es moderado, mientras que el 30% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generarán pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantiva.

## NIVELES DE LA COOPERATIVA 09 de OCTUBRE

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (60/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =60%

Tabla 13

*Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

### NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 60% - 100%

**N/R**= **40%**

### Interpretación

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 60% el nivel de confianza es moderado, mientras que el 40% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generarán pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantivas.

## DEPARTAMENTO: FINANCIERO

### Proceso de monitoreo y control

Tabla 14:

*Cuestionario del proceso de monitoreo y control*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO								
DISPONIBILIDAD								
<b>Obj.</b>	Verificar que se realice el control adecuado de las recaudaciones con los respectivos documentos que respalden la disponibilidad.							
		Coop. Cacpeco			Coop. 09 de Octubre			
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un plan de auditoria interna en la cooperativa?	X			X			
2	¿El auditor interno dentro de la estructura organizacional de la cooperativa le permite tener su independencia para emitir su dictamen?	X			X			
3	¿Las auditorías internas aplicadas evalúan los diferentes procesos del ambiente del control?			X		X		
4	¿Los informes finales se discuten con gerencia sobre las áreas examinadas?	X					X	
5	¿El plan de auditoría interna cuenta con las observaciones de auditores externos?			X		X		
6	¿La cooperativa cuenta con auditorías externas?	X			X			
7	¿El personal de auditoría interna cumple con los requerimientos de independencia respecto a la administración?	X			X			
8	¿El departamento de auditoria interna tiene acceso a la información para ejercer sus funciones?	X			X			
9	¿El consejo ejecutivo conoce de la recomendaciones del auditor antes de las toma de decisiones?			X		X		
10	¿Los informes de control interno ha permitido el mejoramiento de los procesos de la cooperativa?	X				X		

## CALIFICACIÓN: MONITOREO Y CONTROL

Tabla 15:

*Cuestionario de Ponderación de Monitoreo y Control*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO									
DISPONIBILIDAD									
Obj	Verificar que se realice el control adecuado de los respectivos documentos que respalden el acceso a un servicio de la cooperativa								
		Coop. Cacpeco				Coop. 09 de Octubre			
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	POD.	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un plan de auditoria interna en la cooperativa?	10			10	10			
2	¿El auditor interno dentro de la estructura organizacional de la cooperativa le permite tener su independencia para emitir su dictamen?	10				10			
3	¿Las auditorías internas aplicadas evalúan los diferentes procesos del ambiente del control?			0	10		0		
4	¿Los informes finales se discuten con gerencia sobre las áreas examinadas?	10			10			0	
5	¿El plan de auditoria interna cuenta con las observaciones de auditores externos?			0	10		0		
6	¿La cooperativa cuenta con auditorías externas?	10			10	10			
7	¿El personal de auditoria interna cumple con los requerimientos de independencia respecto a la administración?	10			10	10			
8	¿El departamento de auditoria interna tiene acceso a la información para ejercer sus funciones?	10			10	10			
9	¿El consejo ejecutivo conoce de la recomendaciones del auditor antes de las toma de decisiones?			0			0		
10	¿Los informes de control interno ha permitido el mejoramiento de los procesos de la cooperativa?	10					0		
	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>70</b>			<b>100</b>	<b>50</b>			

## NIVELES DE LA COOPERATIVA CACPECO

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (70/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =70%

Tabla 16:

*Nivel de calificación de la Cooperativa Cacpeco*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

## NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 70% - 100%

**N/R**= 30%

## Interpretación

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 70% el nivel de confianza es moderado, mientras que el 30% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generarán pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantiva.

## NIVELES DE LA COOPERATIVA 09 de OCTUBRE

### FÓRMULA:

**NIVEL DE DETECCIÓN**= (calificación total/ Ponderación total)\* 100

**NIVEL DE CONFIANZA**= (50/100)\*100

**NIVEL CONFIANZA** =50%

Tabla 17:

*Nivel de calificación de la Cooperativa 09 de Octubre*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
15%-50%	51%-75%	76%-95%
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
<b>NIVEL RIESGO</b>		

### NIVEL DE RIESGO

**N/R**= NC- 100%

**N/R**= 60% - 100%

**N/R**= **40%**

### Interpretación

La Institución en lo referente al cuestionario de control interno establece que el 50% el nivel de confianza es alto, mientras que el 50% nivel de riesgo es bajo lo que muestra que en la Auditoría Interna se generarán pruebas de cumplimiento sin descartar las pruebas sustantivas.

## INFORME DEL CONTROL INTERNO DE PROCESOS DE LAS COOPERATIVAS

Tabla 18:

*Informe del control Interno*

N°	Informe auditado PREGUNTA	Coop. Cacpeco			Coop. 09 de Octubre		
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
<b>Direccionamiento estratégico</b>							
1	¿Existen planes de capacitación que fortalezcan el mejoramiento de las competencias de los niveles ejecutivos y operativos?					✓	
4	¿Los documentos con los cuales se efectúan las recaudaciones se encuentran en un lugar seguro?		✓				
5	¿En la cooperativa se reúnen periódicamente para dar seguimiento de la gestión y determinar mejoras?					✓	
8	¿La cooperativa tiene definidas las funciones del personal operativo y ejecutivos en un manual de funciones?					✓	
<b>Evaluación de riesgos</b>							
2	¿Es informado el consejo ejecutivo sobre los avances en el proceso de comercialización?		✓			✓	
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control de las entradas y salidas de efectivo?					✓	
6	¿La información de los socios es debidamente cotejada para evitar fraudes?		✓				
9	¿Se imiten informes de las cuentas por cobrar que la cooperativa mantiene de la cartera de crédito?		✓			✓	
<b>Monitoreo y control</b>							
3	¿Las auditorías internas aplicadas evalúan los diferentes procesos del ambiente del control?			✓		✓	
4	¿Los informes finales se discuten con gerencia sobre las áreas examinadas?						✓
5	¿El plan de auditoría interna cuenta con las observaciones de auditores externos?			✓		✓	
9	¿El consejo ejecutivo conoce de las recomendaciones del auditor antes de la toma de decisiones?			✓		✓	
10	¿Los informes de control interno ha permitido el mejoramiento de los procesos de la cooperativa?					✓	

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS COOPERATIVAS

Tabla 19:

*Informe de Auditoría Interna de las Cooperativas*

Informe de auditoría interna	Cooperativa CACPECO	Cooperativa 09 de Octubre
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer responsables para el desarrollo del código de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se deberá implementar en la planificación la contratación del personal.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar en la planificación la contratación para el área de promoción social.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe analizar los posibles riesgos dentro de la planificación anual.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se deberá desarrollar un plan de evaluación de la gestión de los jefes departamentales.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer responsables para el diagnóstico de los riesgos en la funciones.</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualización del Manual de Riesgo Legal y Reputacional.</li> </ul>		✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar el Plan de Emergencias</li> </ul>		✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación al personal en temas de riesgo operativo, entre otros.</li> </ul>		✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar y migrar el core financiero a un modelo de cloud computing utilizando las mejores tecnologías para una mejor información.</li> </ul>		✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Control y evaluación de cumplimiento de metas y objetivos del área de Negocios.</li> </ul>		✓
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Cobranzas.</li> </ul>		✓

### ANEXO 3: HALLAZGOS DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS COOPERATIVAS

Tabla 20:

*Hallazgos de los Informes de Auditoría Interna del Direccionamiento Estratégico*

HOJA DE HALLAZGO DE LA COOPERATIVA CACPECO					
PROCESO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
<b>Direccionamiento estratégico</b>	Establecer responsables para el desarrollo del código de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.	Es necesario que en la cooperativa Cacpeco se implemente el código de ética.	En la cooperativa que no se ha designado una comisión para el código de ética.	La institución financiera está trabajando sin un código de ética para el personal de cooperativa.	Es necesario que la gerencia disponga a la persona que se encargue del desarrollo del código de ética.
	Se deberá implementar en la planificación la contratación del personal.	Se deberá planificar la contratación de personal para el área de comercialización.	Presupuesto escaso para la contratación de personal	Recargo de actividades al personal del área comercialización.	Se deberá planificar el presupuesto para la contratación de personal.
	Implementar en la planificación la contratación para el área de promoción social.	El programa de ayuda social que la cooperativa mantiene debe estar dentro del presupuesto y plan operativo.	La ayuda social es un área que necesita de mucha inversión.	No se llega a todos los sectores necesitados y vulnerables.	Es necesario que se realicen alianzas estratégicas con otras entidades para la ayuda social.

Tabla 21:

*Hallazgos de los Informes de Auditoría Interna de la Evaluación de Riesgo*

<b>HOJA DE HALLAZGO DE LA COOPERATIVA CACPECO</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>Evaluación de riesgo</b>	Se debe analizar los posibles riesgos dentro de la planificación anual.	Los riesgos operativos, financieros, de mercado, deberán ser evaluados constantemente.	La cooperativa no ha tomado cartas en lo referente a los riesgos operativos.	Demoras en los procedimientos de crédito y solicitudes de crédito.	La cooperativa Cacpeco deberá evaluar el riesgo operativo.
	Se deberá desarrollar un plan de evaluación de la gestión de los jefes departamentales.	Todo jefe inmediato debe estar sujeto a evaluación para un manejo adecuado de las actividades en la cooperativa.	No se ha establecido las políticas para evaluar a los jefes departamentales.	Poco control de las actividades del personal de a cargo de los departamentos.	Determinar las políticas para la evaluación de los jefes departamentales.
	Establecer responsables para el diagnóstico de los riesgos en la funciones.	El diagnóstico de los riesgos debe ser periódico en una institución financiera.	No se ha establecido un programa de diagnóstico en la cooperativa.	La cooperativa no conoce de la situación actual de las actividades de la cooperativa.	Se deberá establecer los responsables para el diagnóstico de los riesgos funcionales.

Tabla 22:

*Hallazgos de los Informes de Auditoría Interna de Monitoreo y control*

<b>HOJA DE HALLAZGO DE LA COOPERATIVA 09 DE OCTUBRE</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>Monitoreo y control</b>	Actualización del Manual de Riesgo Legal y Reputacional.	El manual para la evaluación del riesgo debe ser actualizado de forma periódica.	Directrices que no se ajustan las necesidades de la cooperativa de ahorro y crédito 09 de Octubre.	Los procedimientos poco convencionales sobre las actualizaciones legales del sistema bancario.	Las actualizaciones de un manual se deben realizar de forma periódica.
	Implementar y migrar el core financiero a un modelo de cloud computing utilizando las mejores prácticas de la industria de tecnología de la información.	Una cooperativa de ahorro y crédito es necesaria la implementación de la tecnología para los procesos.	Costos muy elevados de la utilización de un modelo sistematizado.	Tiempos y actividades manuales que llevaban más tiempo para los clientes.	Es necesario que una entidad financiera de ahorro y crédito implemente a sus procesos la tecnología.
	Manual de Control y evaluación de cumplimiento de metas y objetivos del área de Negocios.	El control interno debe ser una de las mayores prioridades de una cooperativa.	La unificación de actividades en alguna área ha dificultado la funcionalidad.	Recargas de actividades para el personal operativo de las áreas unificadas.	Un manual de control y evaluación de objetivo es primordial para el área de negocios.

## **ANEXO 4: INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA**

### **INFORME DEL AUDITOR INTERNO COOPERATIVA 9 DE OCTUBRE**

#### **A la Asamblea General de Representantes**

De la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre S.A. Según menciona el Código Orgánico Monetario y Financiero en el Artículo 245.- Información a los accionistas y socios. Las entidades del sistema financiero nacional deberán presentar a sus accionistas y socios, según corresponda, al menos la siguiente información:.....literal 5: Informe de los Auditores interno y externo calificados por la respectiva superintendencia.

Conforme lo dispone El Reglamento de Economía Popular y Solidaria en el Art. 29.- Atribuciones y deberes de Asamblea General: literal 8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.

En cumplimiento a la normativa expuesta, como Auditor Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre S.A. Puedo mencionar que en base al resultado de las auditorias ejecutadas y en cumplimiento al Plan de Auditoría aprobado por el Consejo de Administración, remitido a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria conforme la norma lo establece; se ha verificado la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, validando la eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de políticas y procedimientos internos así como de disposiciones legales vigentes, la correcta aplicación de la dinámica contable, la existencia de respaldos de los registros contables, la consistencia entre los saldos del balance y los del sistema Cobis.

También se ha validado la información remitida al Órgano de Control, y la que se presenta en los informes gerenciales. Además se ha verificado la existencia de matrices de riesgos en los procesos revisados y que los eventos de riesgos detectados mantengan controles que mitiguen los mismos; que se cumplan con los planes de acción establecidos para la reducción del riesgo inherente; a través de lo mencionado se ha evaluado si las medidas de control de riesgos que la Gerencia ha implementado

son adecuadas y efectivas, y reducen el riesgo al nivel de tolerancia aceptado por el Consejo de Administración.

Se ha validado que la Cooperativa cumpla con las disposiciones relacionadas a riesgo de liquidez, mercado y legal.

Si bien en todas las auditorias y revisiones efectuadas han existido recomendaciones que permiten mejorar el sistema de control interno, la reducción de riesgos y el mejoramiento de los procesos revisados, de manera general se puede concluir que el sistema de control interno funciona y permite mitigar los riesgos existentes. Los Estados Financieros presentan de manera razonable la situación financiera de la Cooperativa ya que mantienen información confiable y fidedigna por lo tanto la toma de decisiones se realiza basada en información adecuada.

De manera trimestral se ha realizado el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones planteadas por Auditoría Interna y Externa, los resultados son puestos en conocimiento del órgano de control, del Consejo de Administración y Vigilancia, de la Gerencia General y de las Gerencias responsables. Además el estatus de las mismas con corte a diciembre 2014 se informa a la Asamblea General en el punto 6 de este informe.

Se estableció el índice de eficacia en la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, el cual debe ser mejorado hasta alcanzar los porcentajes mínimos establecidos por normativa. De manera mensual se valida el cumplimiento de la norma relacionada a la concesión de créditos vinculados, evitando que la Cooperativa incumpla con disposiciones legales sobre cupos otorgados y de vinculación.

Se han realizado auditorias y revisiones adicionales al Plan de Auditoría solicitadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Consejo de Administración y Gerencia General. En el año 2014 se ha validado el cumplimiento de los tres manuales que la Cooperativa mantiene sobre prevención de lavado de Activos, los cuales contienen las políticas, procedimientos y controles que permiten

prevenir la utilización de la Entidad para actividades ilícitas y de esta manera salvaguardar los intereses de la Institución, socios, directivos y empleados.

Con relación a la existencia y al cumplimiento de los controles para prevenir actividades ilícitas en la Cooperativa puedo concluir que la Oficial de Cumplimiento y el personal correspondiente realizan de manera adecuada las funciones establecidas, por lo que existe un control adecuado que permite monitorear las transacciones de nuestros socios clientes y por lo tanto se previene que la Institución sea utilizada para realizar transacciones de lavado de activos.

El Auditor Informático en el año 2014 a partir del mes de abril validó la migración de clientes y de cuentas hacia el nuevo core financiero, mismo que será implementado en el año 2015. Verificó el cumplimiento de la Planificación estratégica y operativa de TI, se revisó el proceso de respaldos dentro y fuera de la Institución (Site Alterno), también se validó el programa de capitalización de utilidades.

Los informes emitidos por el área de Auditoría son entregados al Consejo de Administración, Vigilancia, Gerencia General y Gerencias responsables de corregir las deficiencias detectadas. Siendo responsabilidad de los dueños de los procesos establecer las estrategias que ejecutaran para solventar las observaciones, con fechas de cumplimiento.

Para la ejecución de las Auditorías se ha aplicado las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y se ha considerado el marco normativo (Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros) vigente a diciembre 2012 conforme lo dispuso la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; además lo que menciona la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento en lo que no se opone a lo que dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Además se ha evidenciado que la Cooperativa mantiene un monitoreo permanente al cumplimiento del presupuesto, aspecto que la Gerencia General informa mensualmente a los Consejos. De manera trimestral el área de Control Interno

monitorea e informa el cumplimiento de los planes operativos de cada una de las Gerencias y de los indicadores que apalancan el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Auditoría anualmente valida los indicadores mencionados.

La Cooperativa cuenta con Organigramas estructurales y funcionales; los procesos han sido formalmente documentados lo que facilita la ejecución de tareas y el conocimiento de políticas y procedimientos del personal operativo.

También podemos indicar que en la Cooperativa existe una metodología formalmente establecida para identificar, evaluar, controlar y administrar los riesgos, por lo que se cumple con la norma de Gestión Integral de Riesgos.

La Cooperativa se fundamenta en el estricto apego a las normas éticas, legales y administrativas para el manejo de sus operaciones y se cumple con las disposiciones emitidas por los órganos de control.

En cumplimiento a lo que dispone el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero que establece que el Auditor emitirá opinión sobre el adecuado funcionamiento del gobierno corporativo, es necesario indicar que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aún no ha emitido ninguna disposición sobre el tema; sin embargo en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, dentro de Título XIV Código de Transparencia y de derechos del usuario consta el Capítulo VIII “Principios de un buen Gobierno Corporativo”. Analizados los requerimientos a ser implementados según Resolución JB 2012-2238 se puede mencionar que la Cooperativa en los manuales e instructivos que mantiene con relación a Gobierno Corporativo ha incluido aspectos que la normativa menciona. El Consejo de Administración está trabajando en el borrador del Código de Buen Gobierno Cooperativo.

Un buen Gobierno Corporativo provee los incentivos para proteger los intereses de la Cooperativa, los socios, y sus partes relacionadas y los beneficios de su implementación permiten que exista una adecuada transparencia de información, asegura un buen manejo de la administración, regula las relaciones entre socios,

asambleístas, directivos, alta gerencia, proveedores y órganos de control, por lo que su implementación será de beneficio Institucional.

Con el propósito de implementar las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en el año 2014 la Cooperativa inició con un taller avalado por la empresa Icored (Red de Integración Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito), con el objetivo de obtener un diagnóstico del grado de avance e implementación en la que se encuentra la Cooperativa. En el año 2015 se continuara con el proyecto siendo necesario elaborar un plan de acción para mejorar los aspectos con deficiencias, lo que nos permitiría Certificar en Buen Gobierno Corporativo.

Latacunga, 19 de junio del 2.016

PATRICIA BATALLAS A.  
AUDITOR INTERNO

## II. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

### 1. PLANIFICACION ESTRATEGICA.

La Planificación del año 2015 considera un alcance de dos años, por lo que la misma aplica para los años 2015 - 2017.

La Cooperativa mantiene las mismas 6 perspectivas de gestión con las que se ha trabajado durante los últimos años, atadas a estas perspectivas se han definido 8 objetivos, estratégicos, detalle:

PERSPECTIVA		OBEJTIVOS AL 2017	
1	Financiera	Alcanzar una estructura financiera que permita la sustentabilidad del negocio en el largo plazo bajo las base de socios sustentables.	Se mantiene
2	Socios y clientes	Satisfacer a nuestros asociados a través de un concepto de relacionamiento y segmentación de clientes focalizando sus productos y servicios.	Modificado nuevo
3	Procesos y tecnología	Incrementar la productividad y generar una ventaja competitiva entregando un respuesta del procesos de crédito al socio en 12 hora del 50% de solicitudes ingresadas en consumo y microcrédito	Se mantiene
4	Aprendizaje y desarrollo	Potenciar el desarrollo de las competencias y habilidades de los colaboradores que faciliten la consolidación de la cultura organizacional.	Modificado
5	Riesgos, cumplimiento y control	Implementación de un marco de control que asegure la razonabilidad del cumplimiento de los objetivos (COSO)	Nuevo
6	Responsabilidad social	Contribuir al desarrollo sostenible, social y económico se la comunidad, socios, colaboradores y de partes interesadas.	Se mantiene

Al comparar los objetivos del año 2015 – 2017 con los planteados en el año 2014; se puede indicar que se han incrementado 2, se ha modificado 2 y los restantes 4 se mantienen, tal como se puede observar en el cuadro.

Como todos los años para definir los objetivos mencionados anteriormente, se actualizado el FODA Institucional considerando los factores internos (Fortalezas y

debilidades) y los externos (Oportunidades y amenazas), a fin de identificar los aspectos a mejorar y lo que podemos explotar.

El área de Marketing para analizar los productos y los servicios que la Cooperativa ofrece versus la competencia, utilizó la Matriz Combo en la cual se identificó como una oportunidad el desarrollar el producto agrícola; este será implementado con la Metodología de la Red Financiera Rural lo que permitirá realizar evaluaciones de capacidad de pago considerando las características particulares de este producto.

También ha utilizado la metodología de FocusGroup con los socios para conocer sus requerimientos, producto de lo cual se ha establecido la necesidad de levantar un estudio de factibilidad para desarrollar el crédito de emprendimiento.

Para el año 2015 no se modificó la Misión ni Visión, estas fueron actualizadas en la planificación del año 2014. La Cooperativa ha definido 5 valores Institucionales; los 4 se mantienen (Trabajo en equipo, servicio, compromiso y comunicación); tan solo el valor de la fidelidad fue cambiado por ética y autocontrol.

La evaluación del cumplimiento de los indicadores de los objetivos estratégicos para el año 2014 fue del 93.40% y del cumplimiento de los Planes Operativos el 96.91%, datos proporcionados por el área de Control Interno, responsable de establecer el indicador de cumplimiento.

Auditoría en el caso de los Objetivos Estratégicos realiza un recalcado de las fórmulas para la obtención de los indicadores y en otros casos valida las evidencias presentadas, en base a lo indicado el porcentaje de cumplimiento establecido fue del 92.19%.

Para la obtención del indicador de cumplimiento de planes operativos se valida la existencia de todos los respaldos del cumplimiento de cada uno de los planes operativos, a la fecha de emisión de este informe auditoría se encuentra coordinando los resultados de la evaluación.

## **2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Durante el año 2015 se crearon los siguientes cargos:

- Abogado Interno, no existió contratación ya que el Asistente Legal actualmente ocupa este nuevo cargo.
- Asistente de Responsabilidad Social
- Se incrementó un Jefe de Crédito.
- EL área de UPIC fue dividida en dos, la una corresponde a Calidad de la Información y la otra a la Dirección de Análisis de Crédito, el jefe de la UPIC ahora tomo el nombre de Jefe de Crédito.

En el rol de pagos de diciembre 2014 existían 75 colaboradores y en del año 2015, 81 personas.

## **3. RIESGOS.**

### **Riesgo de Crédito**

Al 30 de diciembre 2015 el saldo de la cartera bruta asciende a \$229,932 existiendo un incremento de \$ 30.196 con relación al año pasado cuyo saldo fue de \$ 199.736; este incremento representa el 15.12%.

La cartera que tuvo un mayor incremento en el 2015 con relación al 2014, es la de consumo \$ 19.715, cerrando el año con un saldo de \$ 104.218 y con una participación del 45,33%; microcrédito aumento en \$ 6.275, su saldo a diciembre \$ 95.670 por lo que su contribución en el total de la cartera es del 41,61%; vivienda creció \$ 1.677 con un saldo de \$ 24.560 y su aporte es del 10,68% y Comercial crece en \$2.529 participando con el 2,38% y un monto de \$ 5.483. La falta de crecimiento en la cartera de microcrédito impidió obtener mayores ingresos.

Para analizar el crecimiento del crédito productivo se totaliza la cartera comercial y la de microcrédito teniendo como resultado una participación de 43.99% en el año 2014. En el 2015 considerando la misma premisa se espera tener una participación del 49,78%.

La cartera vigente asciende a \$ 219.530 lo que representa el 95.48% del total, la no devenga representa el 2.69% con un saldo de \$ 6.196 y la vencida \$ 4.205 equivalente al 1.83%; lo que demuestra que la Cooperativa mantiene un alto porcentaje de cartera sin problemas de morosidad.

El valor de la cartera en riesgo, es decir la cartera no devenga y la cartera vencida de aquellas operaciones que se encuentran impagas en uno o varios de los dividendos es de \$ 10.402. Esta cartera es la que obliga a realizar un monto mayor de provisiones dependiendo de los días de morosidad; por lo que la Institución tiene que seguir evaluando las estrategias implementadas y de ser el caso realizar las modificaciones de manera oportuna a las políticas para evitar el incremento no controlado. Además es necesario continuar y mejorar la recuperación judicial.

El indicador de morosidad a diciembre 2014 cerró en 4,52%, el año anterior este fue del 4,83%, por lo tanto es menor en 0.30 puntos porcentuales. Al comparar con el promedio del indicador de morosidad de la Cooperativas medianas (4,77%), segmento en el cual se ubica la 9 de Octubre se observa que es 0.25 puntos porcentuales por debajo; aspecto positivo ya que la mora tuvo un comportamiento creciente en el año 2014, tanto en el sector cooperativo como en la banca.

En el año 2014 la Cooperativa ha registrado en la cuenta de “Gastos Provisión – Cartera” cumpliendo con la norma de Calificación de Activos de Riesgo y con la provisión genérica impuesta por la Superintendencia de Bancos un total de \$ 4.163. Valor menor en \$ 926 con relación al valor del gasto del año 2013 que fue de \$ 5.089. El valor que se provisiona incide directamente en la utilidades, por lo que es necesario mantener controlada las bandas de vencimiento de las obligaciones.

### **Riesgo de Liquidez.**

La Cooperativa durante todo el año 2014 ha mantenido índices de liquidez por encima de la normativa vigente para el sector cooperativo, esto como consecuencia de la necesidad de mantener fondos líquidos que nos permitan cubrir el descalce acumulado que se produce al mantener plazos más largos en colocación y plazos menores en captaciones. Por lo tanto la estrategia de

incrementar los plazos de las captaciones debe continuar; caso contrario será necesario incrementar el financiamiento externo que por sus plazos mejora calces, siendo este de mayor costo.

La cobertura de los 100 mayores depositantes es del 85,67%, esto significa que los Activos Líquidos Netos alcanzan a cubrir el porcentaje indicado; por lo que es necesario validar que los vencimientos de las captaciones no sean concentrados en una misma fecha. Los socios/clientes que se incluyen son aquellos que tienen captaciones en la 9 de Octubre de hasta 180 días.

La cobertura de los 50 mayores depositantes es del 80.82%. Para el cálculo se consideran a las captaciones de hasta 90 días, cumpliendo con las fórmulas de cálculo que el Organismo de Control plantea.

### **Riesgo de Mercado.**

El riesgo de mercado se asocia de manera directa con el riesgo de tasa de interés, por lo que la Cooperativa cumpliendo con lo dispuesto por el Órgano de Control monitorea los efectos del incremento o disminución de 1% en las tasas de interés de los activos y pasivos a través de las tres metodologías establecidas por el Órgano de control, así:

Metodología de brechas de sensibilidad: El resultado de esta medición registra una sensibilidad en el margen financiero de +/- \$1.022.

Sensibilidad del Margen Financiero: Los activos sensibles registran un valor actual de USD 144.245 con una duración de 0.38 años, mientras que los pasivos registran un valor actual de USD 251.014 con una duración de 0.24 años, lo cual genera el GAP de duración negativo, al presentar mayor volumen de pasivos sensibles y con una duración más corta.

Sensibilidad al Valor Patrimonial: La Cooperativa registra una sensibilidad al valor patrimonial de +/- USD \$1.740 que representan el +/- 5.73% del Patrimonio

Técnico. El impacto en Patrimonio se reduce por cuanto la Cooperativa coloca créditos a tasa fija, por lo que la variación de +/-1% no se materializaría.

Los resultados de las tres metodologías establecen que existe riesgo bajo ante el +/- 1 punto en las tasas de interés.

### **Riesgo Operativo.**

En el 2015 se actualizó la metodología para evaluación de riesgo operativo, esta se enmarco en los parámetros establecidos por la SEPS en el Sistema de Hallazgos, con el propósito de que la evaluación de los procesos operativos mantenga concordancia entre la metodología definida por el Organismo de Control y las áreas de riesgos y de control de la Cooperativa, es decir utilizar los mismos criterios de evaluación con relación a: Impacto, frecuencia y riesgos.

Entre las actividades que se ha desarrollado durante este año tenemos:

- Actualización del Manual de Riesgo Legal y Reputacional. ✓
- Se controla mensualmente la base de riesgos de eventos materializados que son reportados y se realizan seguimientos a los planes de acción para asegurar la implementación de controles que mitiguen los riesgos reportados. ✓
- Se revisó el Plan de Emergencias ✓
- Se activó el BCP producto de los movimientos telúricos del mes de Agosto 2016.
- Capacitación al personal en temas de riesgo operativo, entre otros. ✓

En el año 2013 se implementó una nueva metodología para la elaboración de matrices de riesgo la misma que en la actualidad se sigue utilizando y permite identificar por cada proceso los eventos de riesgos existentes con su respectiva ponderación, se establecen los controles existentes, se determinan los controles necesarios que a futuro serán implementados y las fechas de implementación. Además se identifican los formatos de entrada y salida y también los sistemas que intervienen en el proceso analizado.

Durante el año 2014 con la metodología indicada se han analizado 6 procesos con un total de 11 subprocesos. Con la implementación del nuevo sistema informático

“Denarius” las matrices van a variar ya que algunas actividades han cambiado y la mayoría de controles se han automatizado, por lo que el área de Riesgos deberá nuevamente volver a levantar las matrices de los procesos de colocación, captaciones entre otros.

Todos los procesos son cambiantes por lo que la actualización de matrices debe hacerse de manera permanente.

## TECNOLOGIA

La Cooperativa durante este año siguió funcionando con el Sistema Bancario Cobis. Este sistema se lo viene utilizando desde el año 2000 y durante todo este tiempo se han efectuado cambios y modificaciones al mismo, aspecto que ha ocasionado ciertas falencias en algunos procesos. Además, actualmente el sistema COBIS, está siendo usado por varias cooperativas y uno de los problemas son los desarrollos específicos que cada Cooperativa requiere, particular que causa dificultad porque no todos los cambios son aplicables a todas las entidades financieras, lo indicado no ha permitido realizar modificaciones de manera oportuna, por lo que el área de negocio muchas veces se ve imposibilitada de realizar mejoras en sus procesos.

Con los antecedentes expuestos la Administración en julio 2013 tomó la decisión de cambiar a un nuevo sistema denominado “Denarius”.

El área de Tecnología en el plan operativo del 2015 fijo dos Estrategias:

- Implementar y migrar el core financiero a un modelo de cloudcomputing utilizando las mejores prácticas de la industria de tecnología de la información.

Este nuevo modelo se lo implementará con el Sistema Denarius y entre las ventajas que se informó por parte del Gerente de Tecnología y del análisis efectuado por el auditor informático se puede citar: Moderno (utiliza lenguaje de programación de última generación), flexible (permite integración con otros sistemas de manera amigable), seguro (cuenta con estándares de seguridad), auditable (tiene pistas de auditoría en toda la base de datos), disponible (habilitado los 365 días del año), asequible (modalidad outsoursing), ágil (tiempos de respuestas óptimos); lo que

permitirá crear nuevos productos y adaptar los ya existentes, en cuanto a costos de los informes presentados este sistema permite reducir gastos de inversión (Hardware y software) y recurrentes (licencias, mantenimiento, recurso humano), utiliza un modelo de seguridad federativa en donde la Cooperativa es la responsable de la administración de usuarios.

La puesta en marcha del nuevo sistema Denarius se reprogramó para julio del 2015.

El segundo plan del área de tecnología corresponde al diseño e implementación de una arquitectura integral de tecnologías de información.

Lo que consiste en estandarizar la integración de los Sistemas Satélites hacia el Core de negocios, tanto de los sistemas actuales como futuros. La utilización del Bus de Integración de Microsoft es un estilo completamente distribuido e interoperable (capacidad de hacer que los sistemas y las organizaciones trabajen juntos). Aspecto que actualmente se encuentra en producción y lo que se encuentra en pruebas son los sistemas satélites que deben integrarse al nuevo core financiero.

#### **4. PATRIMONIO TÉCNICO**

Con el objeto de mantener una solvencia adecuada el Código Monetario establece que el nivel mínimo de patrimonio técnico a mantener es del 9% y resulta de dividir el Patrimonio Técnico para la suma de los activos y contingentes ponderados por riesgos. El obtenido por la Cooperativa a diciembre/2014 fue del 11.72%.

En el cálculo de este indicador todos los Activos y Contingentes se ponderan de acuerdo a la clasificación de cada activo; dichos porcentajes se establecen entre el 0% y el 100%. La cartera, inversiones, activos fijos y cuentas por cobrar son los que más ponderación requieren.

La Cooperativa al ser una Institución dedicada a la colocación de créditos y a invertir los excesos de liquidez requiere de un mayor patrimonio; lo que se logra a través del ingreso de nuevos socios a la Institución con lo que se incrementa la cuenta de

capital (Proceso lento), u obteniendo mayores utilidades que deben ser capitalizadas para que éstas se registren en la cuenta de Capital Social. Lo indicado permitirá a futuro que la Cooperativa pueda seguir operando sin ningún tipo de limitación.

## **5. CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.**

En el año 2.015 se llevaron a cabo 3 Asambleas: 1 Ordinaria, 1Extraordinaria y 1 informativa, en cumplimiento a lo que establece la Ley.

En la Asamblea del 29 de marzo de 2015 según consta en la Acta No.011 se dictaron las siguientes resoluciones:

1. “Se convoque dentro de los próximos 30 días a una sesión extraordinaria para analizar el tema referente al proceso de elección de vocales de los Consejos y otros puntos de ser necesario”.

Lo indicado se cumplió según consta en Acta No. 012 del 3 de mayo de 2015, fecha en que el Consejo de Administración dio lectura al informe sobre el proceso eleccionario de los Consejos de Administración y Vigilancia.

2. “Por unanimidad la Asamblea General Resuelve aprobar la capitalización, a los socios, del 50% de los excedentes netos generados al 31 de diciembre del 2015 y el otro 50%, conforme la ley, destinarlo a Reserva Legal”.

Con fecha 27 de junio 2015 la Cooperativa procedió a la capitalización de utilidades.

En la Asamblea Extraordinaria del 3 de mayo de 2015, según consta en Acta 012 no existen resoluciones.

La Asamblea celebrada el 20 noviembre 2015 al ser una Asamblea informativa no contiene ninguna resolución.

## **6. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DE AUDITORIA INTERNA Y AUDITORIA EXTERNA**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria creó el “Sistema de Hallazgos de Auditoría” para el registro de los hallazgos identificados en los procesos de auditoría y para el monitoreo a la ejecución de las estrategias propuestas. Este sistema se basa en la gestión integral de riesgos con el propósito de medir, priorizar, controlar, monitorear y comunicar los diferentes riesgos a los que están expuestas las Cooperativas.

Con este sistema lo que la SEPS quiere lograr es la estandarización de los informes de las Cooperativas, ya que todos los hallazgos deben tener recomendaciones que permitan minimizar los riesgos, y los responsables de los procesos deben plantear estrategias para solventar las observaciones detectadas con fechas de cumplimiento que serán monitoreadas tanto por el Área de Auditoría Interna como por el Organismo de Control; siendo responsabilidad de la Gerencia General velar por el cumplimiento de las mismas. Todas las observaciones deben ser calificadas en cuanto a Impacto y frecuencia para de esta manera establecer el nivel de riesgo. El impacto busca captar el grado de afectación o importancia del hallazgo en el funcionamiento de la Cooperativa; la frecuencia que corresponde a la probabilidad de ocurrencia del hallazgo; y el riesgo resultado de las dos y representa el nivel de exposición al que se encuentra expuesta la Cooperativa tras un hallazgo identificado.

La SEPS con fecha 6 de junio del 2014 mediante la circular No. SEPS-IR-DNRFPS-2015-10290, establece que: El Auditor Interno debe remitir la línea base de los hallazgos, recomendaciones y estrategias que se encuentren vigentes y que fueron fruto de los procesos de Auditoría realizadas por la SBS; SEPS, Auditoría Externa y los propios de Auditoría Interna; hasta el 8 de julio, considerando fecha de corte 30 de junio 2014. Sin embargo la SEPS otorgo la clave de acceso al “Sistema de Hallazgos” con fecha 7 de julio, razón por la que esta Institución otorgó a la Cooperativa una prórroga de 20 días laborables para el ingreso al nuevo sistema tanto de las recomendaciones y estrategias pendientes como para el ingreso de los informes de Auditoría al nuevo sistema.

Con fecha 4 de agosto se culminó de ingresar al sistema de hallazgos todos los informes de Auditoría Interna que mantenían recomendaciones no iniciadas y en proceso, un total de 19 observaciones con sus respectivas estrategias y los porcentajes de avance establecidos por las Gerencias responsables.

El estado del avance de las estrategias ingresadas al Sistema de Hallazgos de la SEPS con corte al 31 de diciembre 2014 producto de las observaciones de Auditoría Interna es el siguiente:

<b>SISTEMA DE HALLAZGOS DE LA SEPS</b>		
<b>ESTRATEGIA CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>N° DE ESTRATEGIA</b>	<b>%</b>
EN PROCESO	85	25.30
NO INICIADAS	8	2.38
REESTRUCTURADAS	77	22.92
CUMPLIDAS	166	49.40
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>336</b>	<b>100</b>

Las estrategias reestructuradas corresponden a aquellas que no fueron cumplidas y que se solicitó nueva fecha de cumplimiento. Las causas que no permitieron el cumplimiento dentro de las fechas previstas en su mayoría corresponden a:

Actualizaciones de Manuales: Algunos se encuentran actualizados por las gerencias responsables; el Consejo de Administración se encuentran en proceso de revisión de los mismos para su aprobación, así:

- Manual de Banca Comunal
- Manual de Control y evaluación de cumplimiento de metas y objetivos del área de Negocios. ✓
- Manual de Cobranzas. ✓

Cambio en la Gerencia de Talento Humano.

Reprogramación en la Implementación del CORE Financiero.

Con relación al cumplimiento de las recomendaciones planteadas por Auditoría Externa el estatus es el siguiente:

## 7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

Durante el año 2014 se realizaron dos informes con relación al seguimiento de las Resoluciones y Solicitudes planteadas por el Consejo de Administración. Los resultados del informe 39 emitido en noviembre 25 del 2014 es el siguiente:

RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN								
ESTADO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL	%
Ejecutada	69	123	270	188	156	108	914	95.11
En proceso				3	8	33	44	4.58
Pendientes						3	3	0.31
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>123</b>	<b>270</b>	<b>191</b>	<b>164</b>	<b>144</b>	<b>961</b>	<b>100.00</b>

## 8. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORIA.

Según el Plan de Auditoría del año 2015 se debían ejecutar en este año un total de 12 auditorías, se han ejecutado 10 que representa el 96.88%, la auditoría no ejecutada corresponde a “Seguridades de tarjetas de crédito”, esto en vista de que el Auditor Informático comenzó a dar su apoyo en la implementación del nuevo core bancario, 1 mes antes de lo planificado. En este año se han realizado 8 auditorías adicionales por pedido de la SEPS, Consejo de Administración y de la Gerencia General, detalle:

- Informe Trimestral sobre el cumplimiento de la Resolución 2148, por pedido de la SEPS (3 informes, instrucción dada a partir de junio 2014)
- Informe visitas a empresas de limpieza y de seguridad, participantes en el proceso de contratación, para validar cumplimiento Decreto 8, instalaciones, estructura organizacional y capacidad instalada; solicitado por la Gerencia General (2 auditorías)
- Informe al proceso de elecciones, solicitado por el Consejo de Administración
- Inventario de pagarés, por requerimiento administrativo
- Arqueos de Cajas con corte al 31 de diciembre, a pedido de Auditoría Externa

Es necesario indicar que el cumplimiento pudo ser logrado con la integración de un pasante al área, mismo que apoyó en temas de seguimientos a cumplimientos de

estrategias, y por haber podido reemplazar al personal saliente de manera oportuna (1 persona).

Auditoría también realiza revisiones de manera mensual, trimestral e incluso algunas son permanentes; las mismas que se cumplieron en su totalidad.

Atentamente,

**Patricia Batallas Aguilar.**

**AUDITOR INTERNO**

**INFORME**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CACPECO S.A.”**

**DEL 1 DE ENERO 2016 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

## ÍNDICE

<b>N°</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>PÁGINA</b>
I	Antecedentes	
	1.1 Origen	
	1.2 Objetivo de la evaluación del sistema de control interno	
	1.3 Alcance	
	1.4 Metodología	
II	Base legal	
III	Evaluación del sistema de control interno	
IV	Identificación, administración y evaluación de riesgos	
V	Determinación del grado de madurez del control interno de la entidad	
VI	Conclusiones	
VII	Recomendaciones	
VIII	Anexos	

# **INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPECO**

## **I. ANTECEDENTES**

Con la fecha de 11 de agosto del 2009 promulgó LEY No 2002-73 denominada Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 1, cuyo objetivo es establecer y mantener , bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, y regular su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos.

Esta Ley establece en su artículo 7 que corresponde a la Contraloría General del Estado, dictar la normativa general de control que orienta para regular el funcionamiento del sistema.

El 14 de diciembre del 2009 la Contraloría General de la Estado emitió el Acuerdo N° 039 CG con su registro oficial suplemento 87 y su última modificación fue el 22 de octubre del 2009, mediante la cual aprueba las Normas técnicas de control interno, las mismas que son de aplicación a las Entidades del Estado, Organismos del Sector Público y personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos.

### **1.1 ORIGEN**

La presente actividad de control ha sido prevista en el proceso de control de la cooperativa de ahorro y crédito bajo la disposición N° EC. 452-05 a cargo del departamento de auditoria interna de la institución.

## **OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Evaluar los procedimientos de Control Interno mediante el método COSO, y su incidencia en los riesgos identificados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“CACPECO”, desarrollando la Auditoria de Control Interno a fin de emitir un informe con conclusiones y recomendaciones.

## **ALCANCE**

El presente informe corresponde al período comprendido entre el 01-enero-2016 y 01-diciembre-2016 y contiene los resultados de la evaluación efectuada al control interno instaurado en la institución financiera.

## **METODOLOGÍAS**

- a. Los métodos analíticos utilizados para la auditoría de control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”, son las siguientes: narrativa, cuestionarios, diagramas de procesos y observación directa.
- b. La metodología utilizada para el análisis de riesgo es con la finalidad de identificar la falta de controles que existe en cada departamento (administrativo, financiero y comercialización). En base a los cuestionarios se identificó la vulnerabilidad y riesgo.

RANGO	CRITERIO
<b>96% - 100%</b>	Alta
<b>90% - 95%</b>	Moderada
<b>80% - 89%</b>	Baja

- c. La metodología “Administración de Riesgos Corporativos ERM-COSO”, fue aplicada para definir los puntos críticos y los objetivos específicos de la auditoría, en base a los riesgos, incluye desde el levantamiento de información relativa a riesgos, controles y objetivos operativos realizando mediante cuestionarios, los cuales podrán determinar los puntos críticos en el proceso de auditar la etapas las etapas son:

1. Evaluar el ambiente interno existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.

2. Evaluar el establecimiento de objetivos generales de toda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.
3. Evaluar la identificación de acontecimientos internos y externos que afecten a la cooperativa.
4. Evaluar el riesgo existente en las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.
5. Evaluar las respuestas al riesgo en las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.
6. Evaluar la razonabilidad de las actividades de control en las operaciones de la institución.
7. Evaluar la forma y efectividad del cumplimiento, disponibilidad y seguridad de la información y su comunicación.
8. Evaluar la efectividad de la Supervisión.

La categoría de probabilidad de ocurrencia e impacto, aplicada fueron las siguientes:

#### **ESCALA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**

<b>CONFIANZA</b>			
<b>Categoría</b>	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>
<b>Descripción</b>	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene un bajo grado de seguridad.	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene un medio grado de seguridad.	Riesgo cuya probabilidad es muy alta, es decir, se tiene un alto grado de seguridad.
<b>Valor</b>	<b>80% - 89%</b>	<b>90% - 95%</b>	<b>96% - 100%</b>

## ESCALA DE IMPACTO

RIESGO			
Categoría	ALTO	MODERADA	BAJO
Descripción	Riesgo cuya materialización influye gravemente el desarrollo del proceso y en el cumplimiento de sus objetivos, impedimento finalmente que se desarrolle.	Riesgo cuya materialización causa un deterioro en el desarrollo del proceso dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos que este se desarrolló en forme adecuado.	Riesgo que causa un daño menor en el desarrollo del proceso y que no afecta mayormente el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
Valor	80% - 89%	90% - 95%	96% - 100%

## II. BASE LEGAL

Para efectuar la evaluación de control interno es necesario tomar en cuenta la siguiente base legal:

- ✚ Constitución de la República del Ecuador, 2008.
- ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Descentralizada COOTAD 2010.
- ✚ Ley de la Contraloría General del Estado, 2009.
- ✚ Normas técnicas de control interno, las mismas que son de aplicación a las entidades del estado, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, 2009.

## III. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 3.1 Resultados de la evaluación del control interno de la entidad autónoma.

De acuerdo con los resultados de los cuestionarios utilizados, se ha determinado que el control interno del Patronato Amparo Social de Pujilí Niño de Isinche tiene a calificación de promedio con un rango de **90% - 95%, por lo que resulta importante**

**que se ponga las acciones pertinentes que permita superar al estado alto en el que se encuentra a fin de instaurar un sistema de control interno solido confiable.**

La calificación general de la evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”, arrojó un resultado de 92% que se ubica en el nivel medio.

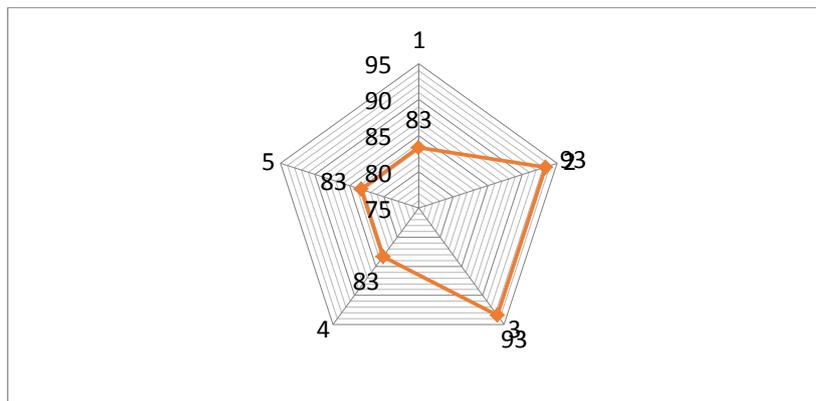
<b>COMPONENTES</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1. Ambiente interno	83	Bajo
2. Establecimiento de objetivos	100	Alto
3. Identificación de eventos	100	Alto
4. Evaluación de riesgos	93	Moderado
5. Respuesta al riesgo	93	Moderado
6. Actividades de control	83	Bajo
7. Información y comunicación	100	Alto
8. Supervisión	83	Bajo

Las calificaciones de los controles internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”, se encuentran entre los parámetros de 80-100 que dan un nivel de calificación moderado como promedio.

En los componentes del control interno para el “Establecimiento de Objetivos”, “Identificación de Eventos”, “Información y Comunicación”, son los puntajes más altos con 100 puntos respectivamente, y encontrando con niveles bajos en los componentes “Ambiente Interno”, “Actividad de Control”, “Supervisión” los cuales tienen 83 puntos para cada uno de los componentes del control interno.

En el gráfico de radar se puede identificar los resultados de la evaluación del control interno de tal forma en la cual se nota el grado de impacto que tiene cada componente en relación a la base cero, para lo cual se analiza a los cinco componentes con la más baja calificación encontrada en la evaluación

### Grafico Radar que identifica la dispersión de cada componente



### 3.2 Fortalezas a nivel de cada elemento del Control Interno

En base a los elementos evaluados en el control interno de cada uno de los componentes, considerando las fortalezas que determinan aspectos que logren mejorar los procesos la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.

COMPONTE	ELEMENTOS	PUNTAJE	CALIFICACIÓN
Establecimiento de Objetivos	Lineamientos Institucionales	2	Aplica
	Plan Operativo	2	Aplica
	Desempeño de actividades	2	Aplica
	Perfil profesional	2	Aplica
	Establecimiento de políticas, normas y procedimiento	2	Aplica
	Rendición de cuentas	2	Aplica
	Cumplimiento de objetivos	2	Aplica
Identificación de Acontecimientos	Afectación de los objetivos	2	Aplica
	Evaluación de impactos administrativos	2	Aplica
	Riesgos externos	2	Aplica
	Calidad del servicio en odontología y fisioterapia	2	Aplica
	Plan de contingencia para situaciones inesperadas	2	Aplica
	Tom de decisiones de forma inmediata	2	Aplica
	Preparación del personal en situaciones apremiantes	2	Aplica
Información y Comunicación	Recepción de la información	2	Aplica
	Canales de comunicación	2	Aplica
	Presentación de informes por la directora	2	Aplica
	Reuniones	2	Aplica
	Comunicación de inconsistencias	2	Aplica

### 3.3 Debilidades a nivel de cada elemento del Control Interno

De acuerdo con la evaluación del control interno a los componentes dentro de la auditoría, los componentes con menor puntaje son considerados como debilidades, recayendo en los componentes del “Ambiente Interno”, “Actividades de Control”, “Supervisión”.

COMPONTE	ELEMENTOS	PUNTAJE	CALIFICACIÓN
Ambiente Interno	Inexistencia de un código de ética institucional	0	No Aplica
	Personal reducido para el área financiera	0	No Aplica
	Desempeño de actividades	0	No Aplica
	Funciones apropiadas para la promoción social	0	No Aplica
Actividades de Control	Gestión de recursos	0	No Aplica
	Reformulación de las políticas institucionales	0	No Aplica
	Análisis de los estados financieros de la entidad	0	No Aplica
	Constatación de los recursos disponibles en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.	0	No Aplica
	Informes mensuales para las actividades del personal	0	No Aplica
Supervisión	Actas de sustentación de las decisiones tomadas en las reuniones del directorio	0	No Aplica
	Revisión de los procedimientos administrativos	0	No Aplica
	Designación de responsabilidades	0	No Aplica
	Implementación de un sistema para conocer la calidad del servicio de la institución	0	No Aplica

## IV. IDENTIFICACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Puesto que en la planificación de la auditoría se señala quien, como, donde y cuando deben desarrollar cada una de las actividades de la auditoría de control interno. Lo que implica un examen de los factores internos y externos de la institución, esto se realiza con la finalidad de determinar si los eventos analizados cumplen con la misión, visión, y los objetivos institucionales.

Las etapas de la auditoría interna cumplen con las normas de auditoría referidas en la planificación del trabajo, en donde se señalan los siguientes puntos:

1. Levantamiento de los procesos mediante flujogramas.
2. Realizar cédulas narrativas de las dificultades de las dificultades observadas.
3. Aplicar cuestionarios de Control Interno a cada proceso de acuerdo al organigrama estructural.
4. Parámetros de evaluación
5. Realizar Cuestionarios de Control Interno.
6. Elaborar la Matriz de Control Interno.
7. Efectuar la Evaluación de Riesgo.

En cuanto al establecimiento de la matriz de riesgos estratégicos a nivel de las áreas evaluadas “Administrativa”, “Financiera”, “Operativa” en cada uno de sus procesos, identificando las áreas críticas las mismas que se identifican en la matriz a continuación.

## Matriz de Riesgos Estratégica

COMPONTE	ETAPAS CRÍTICAS	RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS						
		DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBANILIDAD DE IMPACTO		IMPACTO		SEVERIDAD DEL RIESGO	VALOR
			CLASIFICACIÓN	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR		
Ambiente Interno	Inexistencia de un código de ética institucional	MODERADO	PROBABLE	93	MODERADA	93	MODERADO	93
	Personal reducido para el área financiera	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Desempeño de actividades	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Funciones apropiadas para la promoción social	MODERADO	PROBABLE	93	MODERADA	93	MODERADO	93
Actividades de Control	Gestión de recursos	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Reformulación de las políticas institucionales	MODERADO	PROBABLE	93	MODERADA	93	MODERADO	93
	Análisis de los estados financieros de la entidad	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Constatación de los recursos disponibles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CACPECO".	MODERADO	PROBABLE	93	MODERADA	93	MODERADO	93
	Informes mensuales para las actividades del personal	MODERADO	PROBABLE	93	MODERADA	93	MODERADO	93
Supervisión	Actas de sustentación de las decisiones tomadas en las reuniones del directorio	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Revisión de los procedimientos administrativos	ALTO	CASI CERTEZA	83	MAYOR	83	ALTO	83
	Designación de responsabilidades	MODERADO	PROBABLE	93		93	MODERADO	93
	Implementación de un sistema para conocer la calidad del servicio de la institución	MODERADO	PROBABLE	93		93	MODERADO	93

## Áreas Críticas

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	CASI CERTEZA 5	50	100	150	200	250
	PROBABLE 4	40	80	120	160	200
	MODERADO 3	30	60	90	120	150
	IMPROBABLE 2	20	40	60	80	100
	MUY IMPROBABLE 1	10	20	30	40	50
		INSIGNIFICATIVAS 10	MENORES 20	MODERADAS 30	MAYORES 40	CATASTRIFICAS 50
NIVEL DE IMPACTO (SEVERIDAD)						

## V. CONCLUSIONES

- Establecer responsables para el desarrollo del código de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”, ✓
- Se deberá implementar en la planificación la contratación del personal. ✓
- Implementar en la planificación la contratación para el área de promoción social. ✓
- Se debe analizar los posibles riesgos dentro de la planificación anual. ✓
- Se deberá desarrollar un plan de evaluación de la gestión de los jefes departamentales. ✓
- Establecer responsables para el diagnóstico de los riesgos en la funciones. ✓
- Promover la participación de la administración de la cooperativa para desarrollar medidas preventivas.
- Reorganizar las funciones del personal financiero del patronato.
- Establecer la responsable encargado del desarrollo del documento de las políticas internas de la cooperativa.

- Diseñar un nuevo sistema de comunicación para las áreas de la cooperativa.
- Designar un secretario para que redacte y documente los temas tratados en reuniones.
- Encontrar los canales de comunicación para hacer llegar los prendimientos de la cooperativa.
- Designar un responsable de supervisión a la unidad de servicio.
- Implementar un sistema de valorización del servicio proporcionado por las áreas sociales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Conforme a lo identificado es recomendable que la directora desarrolle el código de ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPECO”.
- De igual manera se recomienda al directorio implementar en la planificación la contratación del personal para la áreas que existe escasas de personal
- Es oportuno señalar que la implementación de contratar personal o desarrollar campañas para involucrar a mas voluntarios para el área de promoción social.
- Se recomienda en la gestión administrativa analizar los posibles riesgos dentro de la planificación anual para contar con un plan preventivo de sucesos imprevistos.
- Ciertamente se recomienda desarrollar un plan de evaluación de la gestión por parte de los jefes departamentales, para contar con un herramienta de control interna dentro de la institución.

## **ANEXO 5: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Administración y economía para el desarrollo humano y social**

El análisis de los procesos auditoría interna en las cooperativas financieras permitirá corregir aquellos procedimientos que presenten falencias en su aplicación así como implementar los procedimientos correctos que se requiera para la consecución de los objetivos y metas planteadas por la empresa, logrando el funcionamiento apropiado de las mismas.

El valor añadido que el departamento de auditoría proporciona a las cooperativas, a su vez fomenta el movimiento económico ya que gracias a ello se da a relucir como se está utilizando los recursos financieros que las entidades financieras disponen, asimismo de conocer si se están aplicando de la manera correcta cada una de las políticas ya establecidas en las entidades financieras, gracias al control que la auditoría interna tiene hacía con las entidades financieras se puede velar por la seguridad de las finanzas de sus clientes y así ellos puedan promover su desarrollo humano y social.

## **ANEXO 6: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Cotopaxi han tomado un rol protagónico en la transformación e inclusión financiera con una buena aceptación en la población perteneciente al estrato de economía popular y solidaria, las mismas que han llegado a encontrar en las Cooperativas de Ahorro y Crédito la conformidad de acceder a productos y servicios financieros de forma apta y eficaz, y gracias a ello la población han tenido un crecimiento evolutivo, las cooperativas además de mejorar la situación de cada una de las personas a contribuido con el desarrollo del país. Además cabe mencionar que las cooperativas financieras brindan grandes fuentes de empleo debido a los diversos y complejos procesos que disponen.

En el cantón Latacunga es uno de los cantones donde existe movimiento comercial y productivo y por lo tanto estas personas necesitan financiamiento que les permita solventar su producción Las cooperativas financieras para brindar sus servicios deben estar debidamente controladas y administradas correctamente y para que esto se deben tener una adecuada auditoría interna que les permita brindar servicios sin ningún tipo de inconvenientes.

En la parroquia La Matriz del cantón Latacunga las cooperativas financieras forman una parte importante de la economía ya que por ser lugar con movimiento comercial las personas optan por acudir a las cooperativas con el fin de obtener un crédito que les permita solventar sus actividades, es por esa razón que las cooperativas deben ofrecer un servicio de calidad a la población.

## **ANEXO 7: OBJETIVOS DEL PLAN DEL BUEN VIVIR**

### **OBJETIVO 8**

#### **CONSOLIDAR EL SISTEMA ECONÓMICO SOCIAL Y SOLIDARIO DE FORMA SOSTENIBLE**

##### **Pol4.-**

Fortalecer la progresividad y la eficiencia del sistema tributario

##### **Literal c.-**

Aplicar y fortalecer mecanismos de control y penalización al contrabando y a la evasión tributaria en todas sus formas, con prioridad en las personas naturales y jurídicas generadoras de grandes ingresos y utilidades.

#### **OBJETIVO ANALIZADO**

Las cooperativas financieras están en la obligación de brindar servicios que le corresponda en los plazos para cancelar sus préstamos e intereses, la auditoría interna permite conocer a fondo como está llevando la empresa sus obligaciones tributarias previniendo así futuros inconvenientes que con lleven a la empresa el mejoramiento de la toma de decisiones y así lograr liderazgo y competitividad en el mercado nacional e internacional.