



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC
LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

EVELYN MISHHELL PAUCAR PADILLA

Riobamba – Ecuador

2024



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC
LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: EVELYN MISHALL PAUCAR PADILLA

DIRECTOR(A): ING. HÍTALO BOLÍVAR VELOZ SEGOVIA

Riobamba – Ecuador

2024

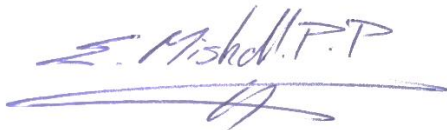
© 2024, Evelyn Mishell Paucar Padilla

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Evelyn Mishell Paucar Padilla, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 10 de mayo de 2024


A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E. Mishell P.P.' with a stylized flourish underneath.

Evelyn Mishell Paucar Padilla

175038046-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por la señorita: **EVELYN MISHHELL PAUCAR PADILLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luz Maribel Vallejo Chávez, Ph, D., PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2024-05-10
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-10
Ing. Javier Lenin Gaibor ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2024-05-10

DEDICATORIA

Tras haber culminado el presente trabajo de titulación, lo dedico a Dios quien me ha llenado de bendiciones durante toda mi vida estudiantil, ya que, me ha brindado, salud, vida, valentía, amparo y protección, por consiguiente, llena de mucho amor y alegría a mis valiosos padres: Eduardo Paucar y Susana Padilla, quienes han sido el pilar fundamental durante todo este proceso, a ellos que mediante su amor y apoyo incondicional he logrado convertirme en una mujer llena de valores, principios y carácter, siendo ellos, además, los protagonistas de este gran logro personal.

A mis hermanos: Luis y Meybelin Paucar, quienes no dejaron de apoyarme nunca, brindándome amor, fuerza y respaldo a través de sus consejos, además, por ser ellos el motor que me impulsa cada día a ser mejor persona, ya que como hermana mayor verán en mi un ejemplo a seguir.

Mishell

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a Dios por la vida, salud, sabiduría, valentía y que bajo su bendición nunca me deja sola, que mediante su infinito amor me acompaña siempre por este sendero llamado vida y me da la fuerza necesaria para sobresalir de cualquier situación difícil que obstaculice el logro de mis objetivos y metas.

A mis padres Eduardo Paucar y Susana Padilla, por ser un ejemplo de superación, esfuerzo, constancia, dedicación, bondad y humildad, por ser el apoyo principal en toda mi vida, por luchar día a día para ver a sus hijos realizados, por transmitirme paz y tranquilidad en los momentos más difíciles recordándome que debo perseverar para conseguir el éxito que deseo. A mis hermanos, Luis y Meybelin, por cada abrazo, consejo, apoyo y cariño que me impulsan constantemente a salir adelante pues ven en mí como hermana mayor un ejemplo a seguir.

A mi amiga: Tatiana Echeverría, por los buenos y malos momentos compartidos durante este proceso, por esa amistad que inicio en el primer salón de clases, por el apoyo y por la ayuda que sin duda con mucho cariño ha sido mutua,

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, especialmente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, quien me abrió sus puertas y que, a través de todos los conocimientos adquiridos para mi formación profesional y personal me convierto hoy en una excelente profesional.

Con particularidad, deseo agradecer a mi director de trabajo de titulación el Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia y a mi asesor el Ing. Javier Lenin Gaibor, quienes transmitieron sus conocimientos, experiencia, energía y paciencia al guiar el desarrollo de mi trabajo de titulación para poder culminarlo con éxito.

Finalmente, a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en especial al Ing. Marcelo Chávez, quien me permitió elaborar el presente trabajo de titulación y a cada integrante que conforma su personal, por su tiempo, confianza e información que ha sido esencial para la realización del mismo.

Mishell

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
SUMMARY	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Preguntas directrices de la investigación	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 General.....	4
1.4.2 Específicos.....	4
1.5 Justificación	4
1.5.1 Justificación teórica	4
1.5.2 Justificación metodológica	4
1.5.3 Justificación práctica – social	5

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA.....	6
2.1 Antecedentes de Investigación.....	6
2.2 Marco teórico.....	7
2.2.1 Sistema Financiero Nacional	7

2.2.2 Estructura del Sistema Financiero Nacional	8
2.2.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	10
2.2.4 Sector Cooperativista	12
2.2.5 Tipos de Cooperativas	13
2.2.6 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	14
2.2.7 Proceso Administrativo.....	15
2.2.8 Etapas del Proceso Administrativo	16
2.2.9 Control Interno.....	17
2.2.10 Importancia del Control Interno	18
2.2.11 Modelos de Control Interno	18
2.2.12 Implantación de un sistema de control interno	24
2.2.13 Métodos de Evaluación de Control Interno	26
2.2.14 Definición de Auditoría	27
2.2.15 Tipos de Auditoría	27
2.2.16 Definición de Auditoría Interna	29
2.2.17 Objetivo de la Auditoría Interna	30
2.2.18 Fases de la Auditoría Interna	31
2.2.19 Diferencia entre auditoría interna y externa.....	33
2.2.20 Departamento de Auditoría Interna	34
2.2.21 Función e importancia de un departamento de auditoría interna	35
2.2.22 Alcance de un departamento de auditoría interna	36
2.2.23 Beneficios de ejecutar una auditoría interna	37
2.2.24 Estructura del departamento de Auditoría Interna	37
2.2.25 Definición de Auditor Interno.....	40
2.2.26 Importancia de un Auditor Interno	41
2.2.27 Funciones de un Auditor Interno	42
2.2.28 Perfil de un Auditor Interno.....	43
2.2.29 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	46
2.2.30 Análisis FODA	49

2.3 Marco conceptual.....	50
Alcance de Auditoría	50
Auditor Interno.....	50
Auditoría Interna	51
Control Interno	51
Eficacia.....	51
Eficiencia	51
Gestión Administrativa	52
Organización	52
Proceso Administrativo.....	53
Riesgo Empresarial	53
2.4 Idea a defender.....	53

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1 Enfoque de Investigación.....	54
3.1.1 Mixto.....	54
3.2 Nivel de Investigación	54
3.2.1 Nivel exploratorio	54
3.2.2 Nivel descriptivo.....	55
3.3 Diseño de Investigación.....	55
3.3.1 Diseño no experimental	55
3.4 Tipo de estudio.....	56
3.4.1 Estudio aplicado.....	56
3.5 Población y muestra.....	56
3.5.1 Población	56
3.5.2 Muestra	57
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	58

3.6.1	Métodos de investigación	58
3.6.2	Técnicas de investigación	59
3.6.3	Instrumentos de Investigación	60

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
4.1	Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba	62
4.2	Entrevista dirigida al Gerente de Agencia de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	78
4.3	Estructuración de la Matriz FODA	80
4.3.1	Análisis FODA	80
4.3.2	Operacionalización de las variables FODA – Método matriz de Holmes	83
4.3.3	Matriz FODA Priorizada	91
4.3.4	Análisis Técnico FODA.....	92
4.4	Comprobación de la idea a defender.....	94

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO.....	95
5.1	Base legal.....	96
5.2	Objetivos del Departamento de Auditoría Interna	96
5.3	Administración del Departamento de Auditoría Interna.....	97
5.4	Filosofía del Departamento de Auditoría Interna	97
5.4.1	Misión.....	97
5.4.2	Visión.....	97
5.4.3	Valores.....	98
5.4.4	Principios a ser aplicados para una correcta ejecución del trabajo de Auditoría	98

5.5	Organigrama Estructural de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, incluido el Departamento de Auditoría Interna.....	100
5.5.1	Ubicación del Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.....	100
5.5.2	Propuesta del Organigrama Estructural del Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.....	101
5.6	Reglamento del Departamento de Auditoría Interna	101
5.7	Manual Orgánico Funcional del Departamento de Auditoría Interna.....	109
5.7.1	Perfil profesional y funciones del personal del Departamento de Auditoría Interna.....	109
5.8	Presupuesto del Departamento de Auditoría Interna	116
5.8.1	Presupuesto anual para sueldos y beneficios del personal que conformará el departamento de Auditoría Interna.	116
5.9	Planificación correspondiente a los procedimientos para la implementación del Departamento de Auditoría Interna.....	118

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
	BIBLIOGRAFÍA	122
	ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Etapas del Proceso Administrativo.....	16
Tabla 2-2: Diferencia entre la Auditoría interna y externa	33
Tabla 3-1: Distribución del personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba ...	57
Tabla 4-1: Existencia de metas y objetivos en cada periodo fiscal en la COAC SAC Ltda.	65
Tabla 4-2: Existencia de un Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba.....	66
Tabla 4-3: Periodicidad de evaluación del sistema de control interno.....	67
Tabla 4-4: Concordancia entre las actividades realizadas y las asignadas según el manual de funciones.	68
Tabla 4-5: Existencia de duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.....	69
Tabla 4-6: Uso correcto de recursos	70
Tabla 4-7: Comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba	71
Tabla 4-8: Mejora de actividades y garantía de una correcta utilización de recursos.....	72
Tabla 4-9: Necesidad de creación de una unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.....	73
Tabla 4-10: Existencia de candidatos internos con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.	74
Tabla 4-11: Existencia de infraestructura y espacio físico para adecuar un Departamento de Auditoría Interna.....	75
Tabla 4-12: Existencia de presupuesto para la creación de la Unidad de Auditoría Interna.....	76
Tabla 4-13: Aspectos o debilidades a priorizar su revisión al crearse el Departamento de Auditoría Interna.....	77
Tabla 4-14: Priorización de fortalezas	83
Tabla 4-15: Fortalezas priorizadas.....	84
Tabla 4-16: Priorización de oportunidades	85
Tabla 4-17: Oportunidades priorizadas.....	86
Tabla 4-18: Priorización de debilidades.....	87
Tabla 4-19: Debilidades priorizadas	88
Tabla 4-20: Priorización de amenazas	89
Tabla 4-21: Amenazas priorizadas.....	90
Tabla 4-22: Matriz FODA priorizada	91

Tabla 5-1: Proyección anual de sueldos.....	116
Tabla 5-2: Proyección anual de beneficios sociales.....	117
Tabla 5-3: Proyección anual de gastos en equipos de oficina.....	117
Tabla 5-4: Proyección anual de gastos para útiles de oficina	118

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Segmentación de las entidades de la SEPS.....	15
Ilustración 2-2: Tipos de Auditoría	28
Ilustración 2-3: Ubicación de la unidad de Auditoría Interna	38
Ilustración 2-4: Estructura de la Unidad de Auditoría Interna	39
Ilustración 2-5: Clasificación de las NAGAS	47
Ilustración 4-1: Existencia de metas y objetivos en cada periodo fiscal en la COAC SAC Ltda.	65
Ilustración 4-2: Existencia de un departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.....	66
Ilustración 4-3: Periodicidad de evaluación del sistema de control interno	67
Ilustración 4-4: Concordancia entre las actividades realizadas y las asignadas según el manual de funciones.	68
Ilustración 4-5: Existencia de duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	69
Ilustración 4-6: Uso correcto de recursos.....	70
Ilustración 4-7: Comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	71
Ilustración 4-8: Mejora de actividades y garantía de una correcta utilización de recursos	72
Ilustración 4-9: Necesidad de creación de una unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	73
Ilustración 4-10: Existencia de candidatos internos con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.....	74
Ilustración 4-11: Existencia de infraestructura y espacio físico para adecuar una Unidad de Auditoría Interna.	75
Ilustración 4-12: Existencia de presupuesto para la creación de la unidad de Auditoría Interna.	76
Ilustración 4-13: Aspectos o debilidades a priorizar revisión al crearse la unidad de Auditoría Interna.	77
Ilustración 5-1: Organigrama Estructural de la institución incluido el departamento de Auditoría Interna	100
Ilustración 5-2: Propuesta del Organigrama Estructural del Departamento en Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	101

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COAC INDÍGENA SAC LTDA.,
AGENCIA RIOBAMBA.

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE AGENCIA DE LA COAC INDÍGENA
SAC LTDA., AGENCIA RIOBAMBA.

RESUMEN

La COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, carece de un Departamento de Auditoría Interna, generando como resultados negativos a la institución el incumplimiento del personal en tareas, funciones e incorrecta utilización de recursos, además, obstaculiza la correcta toma de decisiones, es por ello que, el objetivo del presente trabajo investigativo fue realizar un Diseño de un Departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba. La metodología implantada tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo; el nivel de investigación fue exploratorio y descriptivo; se utilizó un diseño de investigación no experimental de corte transversal, puesto que, no se manipularon las variables y fue desarrollado en un determinado periodo de tiempo; se llevó a cabo un tipo de estudio aplicado que pretende solucionar el problema específico; se utilizaron métodos de investigación como, inductivo, deductivo, analítico y sintético; la población de estudio comprendió la totalidad del personal de la institución; además mediante técnicas de investigación como la entrevista dirigida al Gerente de Agencia y la encuesta aplicada a todos los funcionarios se logró obtener información relevante mediante instrumentos de investigación como la guía de entrevista y cuestionarios respectivos. A través de esta metodología se determinó que la institución cooperativista no cuenta con un ente de control interno que deriva problemas como: duplicidad, evasión y arrogación de funciones por parte del personal, incorrecta utilización de recursos institucionales, y por consiguiente una afectación en el servicio y atención a los clientes. En este contexto se concluye que la ausencia de un departamento de Auditoría Interna impide al Gerente de Agencia mejorar la toma de decisiones internas con respecto a temas administrativos, financieros y operativos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, y concomitantemente, llevar un control adecuado sobre el desempeño del personal y la utilización de recursos.

Palabras clave: <AUDITORÍA INTERNA>, <REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>.




28-05-2024
0558-DBRA-UPT-2024

SUMMARY

COAC Indígena SAC Ltda., Riobamba Agency, does not have an Internal Audit Department, leading to negative outcomes such as staff non-compliance with tasks and functions and improper use of resources, which hinders effective decision-making. This research aimed to design an Internal Audit Department for COAC Indígena SAC Ltda., Riobamba Agency. The methodology used a qualitative and quantitative approach, with an exploratory and descriptive research level. It employed a non-experimental cross-sectional research design over a specific period without manipulating the variables. This research aimed to solve problems using inductive, deductive, analytical, and synthetic research methods. The study population included all the institution staff. Information was gathered through research techniques such as interviews with the Agency Manager and surveys administered to all employees, using interview guides and respective questionnaires. The research found that the cooperative lacks an internal control department, leading to issues such as task duplication, evasion, and misallocation of functions by staff, improper use of institutional resources, and consequently, an impact on customer service. It concluded that the absence of an Internal Audit Department prevents the Agency Manager from improving internal decision-making regarding administrative, financial, and operational matters of COAC Indígena SAC Ltda., Riobamba Agency, and from adequately controlling staff performance and resource use.

Keywords: <INTERNAL AUDIT>, <ORGANIZATIONAL RESTRUCTURING>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMY>.



Lic. María Guadalupe Escobar Murillo
0602758450

INTRODUCCIÓN

La Auditoría Interna se ha convertido en un factor indispensable para las instituciones, puesto que es la principal herramienta que verifica que el sistema de control interno sea el adecuado ya que supervisa que el funcionamiento de las diferentes áreas de la institución sea el correcto y que las actividades realizadas se cumplan de acuerdo a los objetivos y metas establecidas inicialmente de manera eficiente y eficaz, además, juega un papel fundamental en la toma de decisiones puesto el Auditor Interno brinda asistencia a la alta dirección mediante un informe que contiene recomendaciones acerca de las acciones preventivas y correctivas a ser aplicadas para la resolución de problemas.

El presente trabajo investigativo presenta la propuesta de diseñar e implementar un ente de control interno o Departamento de Auditoría Interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuya función principal será la de evaluar la eficiencia del control interno y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas llevando a cabo una correcta utilización de recursos.

Este documento contiene información relevante relacionada con la Auditoría Interna; tal como, definiciones, objetivos, alcance, funciones y beneficios que genera la implementación de la misma posicionándola como una herramienta de asistencia a la toma de decisiones institucionales. Asimismo, se establecen normas y reglas a ser aplicadas para la ejecución de Auditoría Interna, tomando en consideración las responsabilidades del Auditor Interno profesional, su perfil, habilidades, principios y funciones que formarán parte de la confianza que éste transmita a la institución cooperativista.

En base a lo mencionado anteriormente, cabe señalar que un Departamento de Auditoría Interna a más de ser un requerimiento legal y darles valor agregado a las instituciones financieras, genera beneficios importantes como lo es el apoyo a la alta dirección a través de su asesoría continua que permite tomar decisiones precisas y oportunas que conllevan a la organización a cumplir con el logro de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Dentro del país las cooperativas de ahorro y crédito constituyen un pilar fundamental dentro de la sociedad, ya que con el pasar del tiempo han ido incorporando dentro del sistema financiero a ciertos grupos vulnerables y familias con medio y bajo nivel de recursos, que pretenden generar sus propios recursos financieros en el afán de mejorar su economía y su estilo de vida, para ello las cooperativas de ahorro y crédito tienen la responsabilidad del manejo correcto de sus recursos tanto humanos como financieros que permitan satisfacer dichos requerimientos. En este contexto, nace la necesidad de realizar auditoría interna dentro de estas instituciones puesto que permite el control y monitoreo de cada uno de los recursos manejados internamente para el logro de sus objetivos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, es una institución dedicada a impulsar la economía popular y solidaria a través de productos y servicios financieros y no financieros orientados a los socios y clientes a nivel nacional.

Realizado un breve diagnóstico situacional, se ha podido determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de sus actividades diarias de la institución cooperativista, a saber:

- La Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., carece de un departamento de Auditoría Interna, lo que no permite un control adecuado de los recursos.
- De otro lado, se ha detectado que la agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, recibe resultados de auditoría interna de manera tardía esto debido a que la cooperativa matriz tiene un departamento de Auditoría Interna que controla a las sucursales y agencias existentes a nivel nacional, cuyos resultados se conocen una vez culminadas las auditorías, tanto en las agencias como en la matriz, lo que impide la toma de decisiones preventivas y correctivas a tiempo.
- Por su parte, es notoria la falta de seguimiento a los resultados de las auditorías practicadas anteriormente a la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., lo que provoca la reincidencia de su personal en los mismos errores, lo que a su vez afecta al servicio y atención a los clientes de esta institución cooperativista.
- Asimismo, se advierte que el personal de la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., muchas de las veces no cumplen de forma oportuna con las tareas y

responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo, lo que deriva en una desorganización de las funciones encomendadas, con el consiguiente mal manejo de recursos.

- Finalmente, la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., evidencia altos niveles de cartera vencida, debido a la inobservancia del manual de créditos por parte del personal del área de crédito, lo que induce a provisionar altas sumas de dinero para cuentas incobrables.

En el contexto anterior, se considera de singular importancia emprender con el diseño de un departamento de Auditoría Interna para la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., que permita asegurar un estricto control interno de los recursos institucionales y que éstos sean utilizados de manera eficiente de acuerdo a la normativa interna existente y contribuyan al cabal cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, permite evaluar y mejorar la utilización de sus recursos institucionales?

1.3 Preguntas directrices de la investigación

¿De qué modo el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, permite una adecuada toma de decisiones en dicha Agencia?

¿Cómo contribuye el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en el desempeño y organización de las funciones del personal de la Agencia?

¿De qué forma el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, incidirá en los niveles de cartera vencida?

¿De qué manera el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mejorara el correcto uso de los recursos institucionales?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Diseñar un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, mediante la reestructuración organizacional que permita evaluar y mejorar la aplicación de principios como la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de sus recursos.

1.4.2 Específicos

- Elaborar el marco teórico mediante una revisión exhausta de fuentes bibliográficas confiables que permitan sustentar la investigación a realizarse.
- Construir el marco metodológico en base a métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente que aporten al diseño del departamento de Auditoría Interna de la institución cooperativista.
- Diseñar el departamento de Auditoría Interna para la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., mediante la reestructuración organizacional, que permita evaluar la organización y utilización de los recursos institucionales.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

Partiendo del punto de vista teórico, la presente investigación se justifica su emprendimiento, dado que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre el diseño de un departamento de Auditoría Interna, de connotados autores y tratadistas, contenidos en: libros, artículos científicos, investigaciones, monografías y sitios web especializados y actualizados que permitan la adecuada sustentación teórica de este trabajo investigativo.

1.5.2 Justificación metodológica

Desde la parte metodológica, el presente trabajo investigativo se justifica su inicio, dado que se pretende utilizar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, de tal forma que permitan recopilar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de garantizar la objetividad y realidad de los resultados de la investigación.

1.5.3 Justificación práctica – social

En la parte práctica social, el presente estudio se justifica su realización, dado que se busca diseñar el departamento de Auditoría Interna para la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., de tal manera que exista un control más eficiente de los recursos institucionales, evitando potenciales irregularidades, inconsistencias, desviaciones o un mal manejo de los mismos.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de Investigación

La existencia de un área o departamento de Auditoría Interna es indispensable en las empresas, organizaciones o instituciones en las que se requiere de un buen manejo de sus recursos para mantener la rentabilidad, es por ello que con el fin de sustentar la presente investigación se ha procedido a la revisión de trabajos de investigación históricos que han sido llevados adelante por investigadores de instituciones de educación superior a nivel local, nacional e internacional que guardan directa relación con el diseño de un departamento de Auditoría Interna al interior de las organizaciones, entre ellos:

(Asqui, 2014), en su trabajo de titulación denominado: Creación de una unidad de Auditoría Interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., del cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, realizado en la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, concluye que:

La implementación de la Unidad de Auditoría Interna permitirá una adecuada valoración del Sistema de Control Interno, ejecución de auditorías y exámenes especiales requeridos y sobre todo brindar un control y evaluación continua a todas las actividades ejecutadas en las diferentes áreas de la institución. Con el fin de contribuir al logro de las metas y objetivos institucionales, la Unidad de Auditoría Interna debe contar con talento humano altamente competitivo por su preparación académica, ética profesional, habilidades y destrezas demostradas, en el cumplimiento de las tareas encomendadas. (p.165)

De su lado, (Jaramillo, 2015), en su trabajo de investigación, titulado: “Propuesta para la creación de un departamento de Auditoría Interna en la empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo-2014” realizado en la Universidad de Otavalo, concluye lo siguiente:

Después de realizado el trabajo de investigación, se puede concluir que debido al crecimiento y desarrollo que mantiene la empresa Ditexco y a la considerable afluencia de efectivo que esta posee, se hace necesario la implementación de un departamento de Auditoría Interna como un componente esencial, el cual ayude a la alta gerencia en el control eficaz y eficiente de todos los procesos y actividades que tienen lugar dentro de la organización y al mismo tiempo garantice el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la empresa. (p. 65)

Por su parte, (Caguana, 2015), en su tesis denominada: Creación del Departamento de Auditoría Interna y propuesta de un manual para su funcionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pacífico” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”, elaborado en la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, establece que:

El estudio y diagnóstico de la situación actual de la COAC. “Pacífico” Ltda., permitió determinar la necesidad de creación de un ente de control interno (Unidad de Auditoría Interna) efectivo que proporcione un grado de seguridad razonable sobre el logro de objetivos y el manejo adecuado de los recursos de la institución. (p.132)

Finalmente, (Carranza, 2020), en su trabajo de investigación denominado: “Implementación del área de auditoría interna, para optimizar la rentabilidad de la empresa CAMOBU SAC, Chiclayo-2018”, realizado en la Universidad Señor de Sipan, concluye que:

Después de la evaluación realizada para implementar el Área de Auditoría Interna en la empresa Camobu S.A.C., se ha podido concluir que cuenta con las mejores oportunidades para llevar a cabo esta implementación y que en definitiva optimizará los índices de su rentabilidad. Habiéndose llegado a identificar el costo beneficio que conllevará esta implementación y que ayudará a la gerencia general del negocio a mejorar los índices de su rentabilidad. En primera instancia se deberán realizar mayores controles a sus procesos operativos. El plan para implementar el Área de Auditoría Interna es totalmente viable y que la mejora de la rentabilidad se encuentra asegurada en el corto plazo. (p.100)

En el contexto de las conclusiones anteriormente citadas, se puede concluir que el diseño de un departamento de Auditoría Interna resulta de vital importancia a nivel empresarial, ya que mejora la organización existente dentro de una institución, dándole estabilidad organizacional y garantizando altos niveles de rentabilidad debido a la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y los procesos con que cuente una institución. Por lo anterior, es esencial emprender con el diseño del departamento de Auditoría Interna para la Agencia Riobamba de la COAC SAC Ltda., a fin de mejorar los niveles de control y de esta forma garantizar el uso de los recursos institucionales.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Sistema Financiero Nacional

(BANECUADOR, 2016), en el contenido de su programa de educación financiera Modulo 3, define al Sistema Financiero Nacional, como:

El Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable. (p. 8)

En el mismo tema, (Molina & Amén, 2020), definen al Sistema Financiero Nacional, de la siguiente manera:

El conjunto de entidades que tiene por objetivo canalizar el ahorro de los agentes económicos hacia el desarrollo de las actividades económicas. De esta manera, la eficiencia con que actúe este sector puede contribuir a incrementar el crecimiento económico y el bienestar de la población o, en su defecto, a estancar la economía. (p. 91)

En función de lo planteado anteriormente por los autores citados, se infiere que el Sistema Financiero Nacional o también conocido como el SFN, son todas aquellas instituciones o entidades que dentro del marco financiero buscan mediante procesos de producción y consumo canalizar recursos económicos, permitiendo que las personas accedan a esos recursos a través del proceso de captación y colocación de dinero.

2.2.2 Estructura del Sistema Financiero Nacional

De acuerdo con (Rodríguez & Ponce, 2016), la estructura del Sistema Financiero Nacional contempla:

Entidades financieras formales, reconocidas y reguladas por la normativa vigente como bancos privados regulados por la Superintendencia de Bancos, el sector financiero popular y solidario, regulado por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), y el Código Monetario y Financiero, y finalmente el mercado de valores, todos estos procurando su fortalecimiento y consolidación. (p. 41)

Por su parte, el (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2018), capítulo 2, artículos del 160 al 164, respecto de la integración del sistema financiero nacional, señala lo siguiente:

Artículo 160.- Sistema financiero nacional: El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Artículo 161.- Sector financiero público: El sector financiero público está compuesto por:

1. Bancos; y,
2. Corporaciones.

Artículo 162.- Sector financiero privado: El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades:

1).- Bancos múltiples y bancos especializados:

a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y,

b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2).- De servicios financieros: almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y,

3).- De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia.

Artículo 163.- Sector financiero popular y solidario: El sector financiero popular y solidario está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;
2. Cajas centrales;
3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,
4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 164.- Subsidiarias o afiliadas: También forman parte del sistema financiero nacional las subsidiarias o afiliadas de las entidades financieras domiciliadas en el Ecuador.

Subsidiaria es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, superior al 50% del capital suscrito y pagado de la compañía.

Afiliada es aquella sociedad con personería jurídica propia, en la cual un banco, corporación, caja central, cooperativa de ahorro y crédito o asociación mutualista de ahorro y crédito para la vivienda tiene una participación accionaria, directa o indirecta, inferior al 50% y no menor al 20% del capital suscrito y pagado de la compañía o en la que ejerce una influencia en su gestión por la presencia de accionistas, directores, administradores o empleados comunes. (p. 23)

En base a las definiciones anteriores, se puede colegir que el Sistema Financiero Ecuatoriano está conformado por; el sector público, integrado por bancos públicos; el sector privado; compuesto por los bancos y sociedades financieras privadas; y, la Economía Popular y Solidaria, conformada por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, entidades asociativas o solidarias y bancos comunales.

2.2.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

2.2.3.1 Definición

Para entender acerca del sector al que pertenece la institución cooperativista objeto de la presente investigación, es importante conocer el rol que desempeña el ente que regula a las instituciones cooperativistas a nivel nacional.

En este contexto, (Hernández M. , 2023), en el plan estratégico 2022-2025 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, define a la SEPS, como:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS ejecuta acciones significativas y de gran proyección que, mediante procesos técnicos, no sólo agregan valor

sino que favorecen efectivamente, tanto a los sectores controlados como a la economía del país; en el ámbito de su competencia, este organismo de control aporta, desde la gestión de la información, la regulación y el control, a la consolidación de los principios de inclusión social sostenible, transparencia, gobernabilidad, inclusión financiera, capacitación y estrategias de autocontrol. (p. 3)

Por su lado, la (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2014), en el Art. 146, conceptualiza a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como:

El control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario estará a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que se crea como organismo técnico, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica de derecho público, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera y con jurisdicción coactiva. La Superintendencia tendrá la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales. (p. 26)

En función de lo citado anteriormente, se concluye que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es aquel ente u organismo de derecho público que regula al sector financiero popular y solidario en el Ecuador; es decir, a todas las instituciones que lo conforman mediante un monitoreo y control a la gestión realizada por sus directivos, vigilando que éstas cumplan con las disposiciones legales y sobre todo con los principios de inclusión económica y social.

2.2.3.2 *Competencia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*

(Hernández M., 2023), en el plan estratégico institucional 2022- 2025 de la SEPS, establece de forma clara las principales competencias de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a saber:

La SEPS, por mandato constitucional es la entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, misma que tiene por objeto buscar el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario, cuyo ámbito de jurisdicción es a nivel nacional, para lo cual cuenta con presencia institucional en el territorio, que facilita la gestión de sus atribuciones y prestación de servicios a todos los actores inmersos en el ámbito de sus competencias. (p. 5)

Del mismo modo, en el capítulo III de la (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria, 2014), Art. 147, define como atribuciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las siguientes:

- a) Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta Ley;
- b) Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control;
- c) Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta Ley y disponer su registro;
- d) Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario; e) Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario;
- f) Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta Ley;
- g) Imponer sanciones; y,
- h) Las demás previstas en la Ley y su Reglamento. (p. 26-27)

En conclusión, la SEPS tiene la competencia y atribución de supervisar, controlar e incluso sancionar en base a la normativa vigente, a toda institución y actor perteneciente al sector de la economía popular y solidaria que no mantengan estabilidad económica y social, garantizando y precautelando que éstas puedan prestar servicios financieros que contribuyan al desarrollo local y nacional.

2.2.4 Sector Cooperativista

(Celis, 2003), citado en (Leon, 2019), define al cooperativismo, como:

Un movimiento socioeconómico de carácter mundial, el cual constituye asociaciones económicas en la que todos sus miembros son beneficiarios de las actividades según la función o el trabajo que aporten. Además de promover la libre asociación de individuos y familias, constituye una empresa que todos tienen igualdad de derechos, así como los beneficios son repartidos entre sus asociados. (p. 138)

En un sentido más específico, (Miño Grijalva, 2013), citado en (Gomez, Hinostroza, & Ferreiro, 2018) explica que:

En Ecuador, el cooperativismo surgió como una iniciativa que englobaba amplios sectores sociales. Estos, a su vez, estaban compuestos por las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, maestros, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo. (p.13)

Finalmente, en el mismo tema, (Monje, 2011), plantea que el cooperativismo es un modelo que refleja valores de igualdad, solidaridad e inclusión por parte de las personas que conforman grupos que representan la fuerza de trabajo e intervienen en el ámbito económico de la sociedad. (pp. 704-723)

En base a lo planteado en líneas anteriores, se puede colegir que el cooperativismo es un movimiento que busca el desarrollo y mejora de cada uno de los grupos de personas que lo conforman, es decir, la sociedad, precautelando siempre el derecho de inclusión mediante alternativas financieras. Visto de esta forma, el sector cooperativo es una tendencia a nivel global, cuyos integrantes de manera individual o colectiva, realizan procesos de comercialización y financiamiento de bienes y servicios, cuyo propósito es generar rentabilidad económica y social.

2.2.5 Tipos de Cooperativas

(Gutierrez, 2009), propone cuatro tipos de cooperativas mismas que se exponen a continuación:

Cooperativas de Producción, en las cuales sus socios se dedican personalmente a actividades de producción lícitas, en una empresa manejada en común. Las actividades pueden ser agrícolas, frutícolas, vinícolas, de huertos familiares, de colonización, comunales, forestales, pecuarias, lecheras, avícolas, de inseminación, avícolas, pesqueras, artesanales, industriales, de construcción, artísticas, y de exportación e importación.

Cooperativas de Consumo, las que abastecen a sus socios de artículos o productos de libre comercio. El consumo puede ser de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía, de vendedores autónomos, de vivienda urbana y de vivienda rural.

Cooperativas de Ahorro y Crédito, las que reciben depósitos y ahorros, conceden descuentos y préstamos a sus socios, realizan cobros y reciben pagos. Pertenecen a este grupo las cooperativas de crédito agrícola, de crédito artesanal, de crédito industrial y las de ahorro y crédito.

Cooperativas de Servicios, son las que, sin pertenecer al tipo de las anteriores, buscan cubrir necesidades comunes de los socios o de la colectividad. Son las cooperativas de seguros, de transporte, de electrificación, de irrigación, de alquiler de maquinaria agrícola, de ensilaje de producto agrícolas, de refrigeración y conservación de productos, de asistencia médica, de funeraria y de educación. (p. 35)

La (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria, 2023), por su parte establece a más de los ya mencionados tipos de cooperativas, la siguiente:

Cooperativas de Vivienda. - tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa. (p. 8)

En resumen, las cooperativas se pueden clasificar de acuerdo a su función y su actividad, y tienen como fin la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas, pudiendo dividirlas en: Cooperativas de producción, consumo, ahorro y crédito, servicios y las de vivienda.

2.2.6 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023), en su página oficial, expone que:

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la Resolución No. 521-2019-F, en la que se estableció las reformas a la Norma para la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Para el efecto, categoriza a las entidades del sector financiero popular y solidario en base al tipo y al saldo de los activos que poseen por tanto se ubicarán dentro de los siguientes segmentos:

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Ilustración 2-1: Segmentación de las entidades de la SEPS

Fuente: Portal SEPS, 2023, (p. 1)

Lo planteado anteriormente muestra que en el Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran divididas en 5 segmentos, los cuales están relacionados con la cantidad de activos que poseen, siendo el segmento 1 el más alto, donde se sitúan entidades cuyos activos sobrepasan los 80'000.000.00 dólares, hasta llegar al segmento 5, donde se encuentran entidades cooperativistas cuyos activos no sobrepasan el 1'000.000.00 de dólares.

2.2.7 Proceso Administrativo

(Hernández & Hernández, 2019), define el proceso administrativo como: “una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuadripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.” (p. 66)

Por su lado, (Torres, 2019), enfatiza que: “el proceso administrativo es la relación de funciones que buscan aprovechar al máximo cada recurso de una empresa de forma correcta, rápida y eficaz.” (p. 1)

Finalmente, (Márquez, Viteri, Useche, & Cuétara, 2021), establecen:

El proceso administrativo es un conjunto de operaciones de gestión administrativas cíclicas, sistémicas, holísticas, interdependientes y flexibles. Deben lógicamente, según las características internas y externas de la organización, adaptarse a las necesidades propias de cada organización social en donde se aplican. De esta manera, se cumple en este proceso la característica de “morfogénesis”, propias de los sistemas abiertos (organizaciones), de modificar su estructura básica para responder mejor a los estímulos internos y externos. (p. 369)

Se puede culminar diciendo que el proceso administrativo involucra todas aquellas actividades realizadas en una institución, e implica funciones como: la planeación, organización, dirección y control, cuyo propósito es desarrollar a la organización y contribuir a la toma correcta de decisiones gerenciales.

2.2.8 *Etapas del Proceso Administrativo*

El proceso administrativo para (Mero, 2018), cuenta con 4 importantes etapas, que se detallan a continuación:

Tabla 2-1: Etapas del Proceso Administrativo

Etapas	Definición
Planificación	Es hacer una revisión del estado de la organización: el diagnóstico y una clara descripción de los recursos con los que se cuenta, posteriormente, basados en la realidad, debemos fijar objetivos concretos y realizables, para ello se incluyen diversas actividades a tener en cuenta que son: la investigación del entorno e interna; el planteamiento de estrategias; las políticas; los propósitos; acciones a ejecutar en el corto, mediano y largo plazo, que dan salida a la determinación de estrategias y tácticas según se ha citado y que posibilitaran su coordinación y cumplimiento.
Organización	Se centra en la estructura y los modos de actuación para conseguir que ésta logre los objetivos empresariales que se plantea; las empresas no se organizan por sí mismas, ni se diseñan estructuras de forma aleatoria; por ello, el funcionamiento de la empresa puede no ser el idóneo, si no se disponen de estructuras organizativas, pudiendo llevar a un caos a la organización o empresa.
Dirección	Es dirigir, implica mandar influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
Control	Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional; implica medir el desempeño contra las metas y los planes programados, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

Fuente: Mero J., 2019

Realizado por: Paucar M., 2024

Ahora bien, (Hernández & Hernández, 2019), definen las fases del proceso administrativo, de la siguiente manera:

La planeación señala la necesidad de fijar objetivos, se considera la etapa más importante que implica una racional toma de decisiones.

La organización busca cumplir los objetivos establecidos en la planeación.

La dirección centra su atención en la manera de delegar autoridad y coordinar actividades.

El control establece los criterios que se deben aplicar en la medición y evaluación de resultados. (p. 67)

En el contexto anterior, es conveniente acotar que cada una de las etapas del proceso administrativo son sumamente importantes, puesto que apoyan a la toma de decisiones gerenciales, en virtud de que; la planificación establece los objetivos a seguirse, la organización define la estructura requerida para que estos objetivos puedan cumplirse, la dirección delega funciones y asigna responsabilidades; y, por último, el control verifica que todo lo planeado anteriormente se esté cumpliendo de manera eficiente dentro de la institución.

2.2.9 Control Interno

Es esencial conocer acerca del control interno puesto que la Auditoría Interna realiza dicho control en toda la institución es por ello que se plantea la definición de control interno, para lo cual (Rivas, 2011) con respecto al control interno añade lo siguiente:

El control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones. Esta es la concepción de control interno es la esbozada en los enfoques contemporáneos. (p. 135)

En relación a lo anterior, (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018) señala en torno al tema que:

El control interno es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos

COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito. (p. 283)

En conclusión, se puede inferir que el control interno aporta a la alta dirección puesto que al realizar un seguimiento de todas las operaciones y actividades que se realicen dentro de una organización, éste vela para que se cumplan sus objetivos institucionales siempre y cuando la utilización de sus recursos sea de manera eficaz y eficiente.

2.2.10 Importancia del Control Interno

(Mantilla, 2018), indica en torno al tema del control interno radica en que “en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión.” (p. 16)

Bajo el mismo contexto (Grajales, Giraldo, Castellanos, & Cano, 2022), señalan que la importancia del control interno radica en que:

Permite una estructura organizativa ideal para lograr metas y objetivos, trabajar en el entorno adecuado e identificar los riesgos de manera oportuna y adecuada; además, posibilitar la gestión a través del diseño de políticas adecuadas que requieran que todo el personal de una organización mantenga el control y la autorregulación. (p. 178)

En base a los conceptos anteriormente citados, se concluye que la importancia del control interno dentro de cualquier entidad u organización radica en que es una herramienta que permite la identificación oportuna de errores y fraudes, además de apoyar a la toma de decisiones por parte de la alta dirección de una empresa u organización.

2.2.11 Modelos de Control Interno

2.2.11.1 Modelo Estándar de Control Interno

(Castañeda, 2018), define al modelo MECI, como:

El MECI tiene como objetivo crear reglas y criterios que permitan a cualquier entidad del Estado generar controles a los procesos que revisten acciones como planear, gestionar, evaluar y hacer seguimiento en el ejercicio estatal. Por su estructura y diseño, estas pautas

se pueden adaptar a cualquier entorno público al definir los roles y responsabilidades de quienes deben intervenir por su responsabilidad e investidura, liderando los procesos de control interno de manera activa y prospectiva a fin de proteger lo público de cualquier amenaza de tipo antrópico o conexos

Componentes

La estructura del MECI está compuesta por dos módulos, seis componentes y 13 elementos:

- Módulos
 1. Módulo de control de planeación y gestión
 2. Módulo de control de evaluación y seguimiento
- Componentes
 1. Talento humano
 2. Direccionamiento estratégico
 3. Administración del riesgo
 4. Autoevaluación institucional
 5. Auditoría interna
 6. Planes de mejoramiento
- Elementos
 1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos
 2. Desarrollo del talento humano
 3. Planes, programas y proyectos
 4. Modelo de operación por procesos
 5. Estructura organizacional
 6. Indicadores de gestión
 7. Políticas de operación

8. Políticas de administración del riesgo
9. Identificación del riesgo
10. Análisis y valoración del riesgo
11. Autoevaluación del control y gestión
12. Auditoría interna
13. Plan de mejoramiento (pp. 30-32)

De acuerdo al autor citado anteriormente, se concluye que el Modelo de control interno MECI está enfocado principalmente a instituciones públicas, pues, apoya a la alta dirección a definir los diferentes roles y delegar responsabilidades, tomando en cuenta dos módulos, seis componentes y trece elementos como base para su evaluación.

2.2.11.2 Modelo de Control Interno COSO

(Castañeda, 2018), acerca del modelo COSO, señala:

El enfoque está dirigido a tres aspectos relevantes que enmarcan la salud empresarial: la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización, la confiabilidad en la información financiera que se deriva de las operaciones comerciales y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes dentro de la organización

Componentes

En la estructuración del modelo inicialmente se consideraron cinco elementos o componentes. Posteriormente, se aumentaron a ocho, como se relaciona a continuación con base en lo que menciona (Rodríguez,2013) citado por (Castañeda, 2018):

- COSO I: tiene cinco componentes: ambiente o entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, los cuales están alineados a las operaciones, la información financiera y el cumplimiento de normas en las unidades de negocio de la organización.
- COSO II ERM: en su estructuración se implementó una mejora en la gestión del riesgo, aumentando a ocho sus componentes: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

- COSO III Pymes: se simplificó a los cinco primeros componentes potenciales del COSO I. Asimismo, tiene 17 principios que, por su pertinencia, deben ser considerados por la organización que quiera mantener un ambiente de control efectivo:

En la estructura de las versiones del COSO el concepto de gestión del riesgo es parte integral del control interno, dado que solo con su administración se pueden reducir los efectos dañinos sobre la organización. (pp. 35-38)

En conclusión, el modelo de control interno COSO incluye 5 componentes que son: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. Cada uno de los tipos del método COSO se han ido adaptando a las necesidades de las diferentes instituciones, sean públicas o privadas.

2.2.11.3 Modelo de Control Interno del Criteria of Control Committee (COCO)

(Castañeda, 2018), refiriéndose al modelo de control interno COCO, señala que:

El modelo COCO tiene un enfoque dirigido a abordar el control de una manera amplia, centrándose en el talento humano y los conceptos de autocontrol y autoevaluación, siendo lo humano el principal factor de una cultura de control.

Componentes

El sistema COCO tiene cuatro componentes: propósito, compromiso, aptitud y evaluación y aprendizaje, los cuales agrupan 20 criterios que permiten establecer un marco de referencia orientado a todos los miembros de la organización, con el fin de que sean empleados para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control. (p. 39)

Concluyendo en base a lo citado anteriormente, el modelo de control interno COCO, se centra principalmente en el talento humano, con el propósito de inducir al personal a una cultura de desarrollo y control interno; este modelo se basa en cuatro componentes que son: el propósito, el compromiso, la aptitud y evaluación; y, el aprendizaje, estableciendo 20 aspectos a evaluar.

2.2.11.4 Modelo de Control Interno Cadbury

En el contexto del modelo de control interno Cadbury, (Castañeda, 2018), lo define, como:

El modelo Cadbury se centra en las políticas de gobierno. Analiza de manera detallada el código de ética sobre aspectos de carácter financiero del gobierno, las organizaciones y las sociedades

Componentes

Los componentes del modelo Cadbury son similares a los del modelo COSO. Solo difieren en el objetivo relacionado con la información, el cual está integrado en los demás componentes. También hay un enfoque más detallado en la gestión del riesgo

Este sistema se basa en el manejo de las variables que a continuación se citan:

- Confiabilidad de la información y los reportes del área financiera
- Cumplimiento de leyes y reglamentos
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Salvaguardia del patrimonio (pp. 41-42)

En base a la definición citada por el autor, el modelo de control interno Cadbury considera como principal aspecto las políticas y el código de ética de la organización a evaluar.

2.2.11.5 Modelo Control Objectives for Information and Related Technology

En el contexto de los modelos de control interno, el modelo COBIT, definido por (Castañeda, 2018), señala:

El Modelo Control Objectives for Information and Related Technology (Cobit) se constituye en un marco de control interno implementado en 1996. Fue enfocado a las TI, partiendo del principio de que estas deben generar información que permita alcanzar los objetivos. Este modelo, que fomenta el enfoque y la propiedad de los procesos, fue el resultado de una investigación realizada por la Information Systems Audit and Control Association (Isaca).

Componentes

El modelo Cobit, definido como un marco de referencia en el manejo y control de las TI, clasifica en cuatro dominios los procesos que se presentan en estas y ubica 34 objetivos de control de alto nivel.

Los cuatro dominios son: planificación y organización; adquisición e implantación; entrega y soporte; y monitoreo.

- El dominio de planificación y organización tiene 11 objetivos. Su enfoque está dirigido a establecer las estrategias para lograr que las TI puedan aportar de manera importante a la consecución de los objetivos de la organización.
- El dominio de adquisición e implantación tiene seis objetivos y se fundamenta en la necesidad de adquirir o desarrollar las TI necesarias, con el fin de implementarlas en la organización y fortalecer las posibilidades de alcanzar los objetivos.
- El dominio de entrega y soporte tiene trece objetivos y está considerado para que permita que las TI fluyan de manera ininterrumpida y en la intensidad requerida. Va desde lo básico en soporte, aspectos de seguridad y entrenamiento de quienes intervienen en el proceso.
- El dominio de monitoreo tiene cuatro objetivos y su aplicación está centrada en la necesidad de evaluar de manera constante los procesos para evidenciar su calidad, pertinencia y suficiencia, con base en lo establecido en los procesos de control. (pp. 42-43)

De acuerdo al autor citado, el modelo de control interno COBIT está enfocado básicamente a la evaluación del cumplimiento de los objetivos del control de las tecnologías de la información. Este modelo considera cuatro dominios, a saber: la planificación y organización, adquisición e implantación, soporte y entrega; y, monitoreo; además toma en cuenta 34 objetivos.

2.2.11.6 Guía Turnbull del Institute of Chartered Accountants of England and Wales

(Castañeda, 2018), define a la guía Turnbull, como:

Este documento fue lo que se conoció como el Informe Turnbull, publicado en 1999, llamado así en referencia al director de Grupo Nigel Turnbull. Su enfoque está en la implementación de un sistema de control interno basado en la administración y gestión del riesgo en cualquier campo inherente a la organización y el monitoreo de su efectividad. (p. 44)

En base a lo citado en líneas anteriores, se concluye que este modelo de control interno es una guía que permite la evaluación de los distintos riesgos que pudieran ocasionarse en las instituciones por aspectos inherentes a las actividades que se realizan dentro de ellas.

2.2.11.7 Modelo Autoevaluación del Control

(Castañeda, 2018), refiriéndose al modelo de autoevaluación del control, lo conceptualiza de la siguiente forma:

Este modelo está centrado en la realización de la evaluación a través de talleres con los implicados en el proceso. El liderazgo del ejercicio debe estar en cabeza de una persona con preparación académica y experiencia en el área. Además de ello, con una conceptualización lo suficientemente amplia y clara en el campo del control interno. La recomendación es un auditor interno o auditor líder, quien por su trabajo y dedicación tiene la suficiente idoneidad

Componentes

Los componentes AEC están enfocados a realizar el proceso de autoevaluación en cinco fases o etapas: preparación, control interno, planificación, autoevaluación de controles y optimización del sistema de control interno. (p. 45)

En síntesis y en base a la definición del autor citado anteriormente el modelo de autoevaluación del control es aquella actividad realizada internamente por una persona idónea y experimentada en el área de control, a fin de llevar a cabo talleres con todo el personal implicado; consta de cinco etapas, a saber: la preparación, el control interno, la planificación, la autoevaluación de controles y optimización del sistema de control interno.

2.2.12 Implantación de un sistema de control interno

(Arias, Vallejo, & Arias, 2023), refiriéndose a la implantación y fortalecimiento del sistema de control interno, establecen que:

Un sistema de control interno se podrá implantar correctamente y se mantendrá si las demás funciones del proceso administrativo se estructuran de manera adecuada, en los siguientes factores:

- **La estructura organizacional:** todas las organizaciones tienen un objeto social claramente establecido, lo cual significa que existen para cumplir una o varias funciones. La estructura organizacional de una empresa debe responder a sus procesos básicos, estableciendo con claridad la línea ejecutiva de la organización, el conjunto de las áreas que tienen a cargo los procesos básicos y separar de las áreas responsables del proceso de apoyo.
- **Racionalización de trámites:** es una de las actividades que una organización debe hacer para mejorar su eficiencia, tiene un impacto positivo sobre el ejercicio del control, al simplificar los procesos y las operaciones y permite a la administración concentrar sus esfuerzos en los aspectos realmente importantes de su gestión.
- **Formalización y documentación de los procesos y procedimientos:** es percibida por las áreas como una actividad poco rentable, por cuanto deben gastar tiempo y recursos para dar información.
- **Integración de los procesos de planeación y presupuesto:** es importante lograr cumplir las metas organizacionales propuestas en el presupuesto. La integración de la planeación es unir y conciliar los procesos planeados con el presupuesto con el fin de cumplir con los objetivos y las metas de la entidad.
- **Control de Gestión y evaluación del desempeño:** el éxito del control de gestión debe ir conjuntamente a un proceso paralelo de evaluación del desempeño del personal, a través del cual, se utiliza efectivamente el resultado de la evaluación del desempeño en el sistema de control para premiar a los responsables. (pp.100-101)

De acuerdo a la información citada anteriormente, para implantar un sistema de control interno dentro de una entidad o institución hay que centrarse en factores como; la estructura organizacional, es decir, básicamente el conocer funciones y responsabilidades y la racionalización de trámites, en temas de: Formalización y documentación de los procesos y procedimientos; Integración de procesos de planeación y presupuesto; y, Control de gestión y evaluación del desempeño, por parte de cada persona que conforman el personal de la organización.

2.2.13 *Métodos de Evaluación de Control Interno*

(Arens, Elder, & Beasley, 2007), al hablar de los métodos de evaluación de control interno, citan los siguientes:

- **Narrativa.** - Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:
 1. El origen de cada documento y registro en el sistema.
 2. Cómo se lleva a cabo todo el procesamiento.
 3. La disposición de cada documento y registro en el sistema.
 4. Una indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación del riesgo de control.
- **Diagrama de flujo.** - Un diagrama de flujo de control interno es una representación simbólica y en diagrama de los documentos del cliente y su flujo secuencial en la empresa. Un diagrama de flujo adecuado incluye las mismas cuatro características identificadas anteriormente para las narrativas. Los diagramas de flujo representan una ventaja, principalmente porque proporcionan una idea concisa del sistema del cliente, lo cual es útil para el auditor como instrumento analítico en la evaluación. Un diagrama de flujo bien preparado identifica imprecisiones y propicia un conocimiento claro de la forma en que opera el sistema. Se emplea más porque es superior a las narrativas como método para comunicar las características de un sistema.
- **Cuestionario sobre control interno.** - En un cuestionario de control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de la auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura de control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica deficiencias potenciales de control interno. (pp. 284-285)

De acuerdo a lo mencionado por los autores citados anteriormente, se concluye que los métodos de evaluación de control interno más importantes que existen, son: el método de narrativa, el método de diagrama de flujo y el cuestionario sobre el control interno. Estos métodos para los autores mencionados, proporcionan al auditor un apoyo, dado que a través de ellos se puede documentar u obtener información sobre el manejo del control interno.

2.2.14 Definición de Auditoría

(Orozco, 2021), define a la auditoría, como: “la inspección o verificación de los distintos procesos ejecutados por una entidad a fin de evaluar si ésta utiliza de forma óptima los recursos.” (p. 14)

Por su parte, (Arias, Vallejo, & Arias, 2023), conceptualizan a la auditoría, como:

La auditoría es un examen especial realizado con varios propósitos, uno de ellos es realizar una inspección o verificación de los valores presentados en los estados financieros de las empresas, es decir, se comprueba la veracidad de las cuentas, demostrando los valores correspondientes al ejercicio de la empresa, en el período determinado que se esté realizando la auditoría. Además, es un examen por parte de una tercera persona independiente, es decir, que esta persona no se verá influenciada por los integrantes de la entidad, al emitir su opinión acerca de la razonabilidad de los estados, patrimonio, gestión o tributable de la empresa; por lo tanto, el examen busca establecer la razonabilidad de las cuentas, dar fe de lo realizado, transparencia de los balances, con el objetivo de ser un soporte para las instituciones y mejorar su eficiencia. (pp. 11-13)

En base a lo citado en líneas anteriores, se puede inferir que la auditoría es aquella inspección realizada a los distintos procesos que se ejecutan dentro de una institución, con el fin de emitir una opinión razonable que permita a la alta gerencia mejorar la toma de decisiones gerenciales y comprobar el uso de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

2.2.15 Tipos de Auditoría

(Orozco, 2021), refiriéndose a los tipos de auditoría existentes, cita los siguientes:

Existen distintos tipos de auditoría, cada una de ellas enfocadas a una área u operación en específico realizada por la empresa, pero todas cumplen con un mismo fin que es el de evaluar que los recursos se manejen oportunamente y no existan deficiencias en la información generada.

De manera general los tipos de auditoría se clasifican de la siguiente manera:

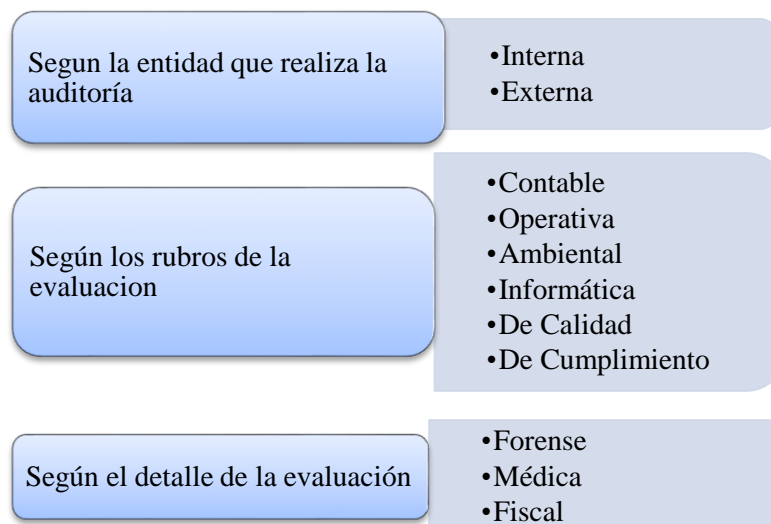


Ilustración 2-2: Tipos de Auditoría
 Realizado por: Paucar, M, 2024, (p. 20)

En el mismo tema, (Tapia, Mendoza, Castillo, & Guevara, 2019) citados en (Quinllin, 2022), destacan los siguientes tipos:

Auditoría financiera: el auditor revisará y emitirá una opinión informando si los estados financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, con el fin de formarse una opinión, el auditor debe concluir si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto estén libres de error material, debido fraude o error.

Auditoría administrativa: es un examen a la estructura organizativa de la entidad, o área gubernamental, a los métodos de control, medios de operación y al uso de recursos humanos y materiales.

Auditoría integral: es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistema de grado y nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de proponer alternativas que permitan el logro adecuado de sus objetivos y la optimización de recursos.

Auditoría gubernamental: es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos, con el objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la administración pública.

Auditoría de marketing: examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una unidad, con

el fin de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción efectivo.

Auditoría de legalidad: revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que aplicables es decir las leyes, reglamentos, decretos, circulares, entre otros. (p. 14-15)

De lo expuesto anteriormente por los autores citados, se puede argumentar que los tipos de auditoría existentes se originan en los requerimientos que pueda tener una organización, puesto que se centran en evaluar específicamente las distintas áreas importantes de una organización, a fin de evitar el incumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2.16 Definición de Auditoría Interna

(Cevallos, Moreno, & Chávez, 2018), conceptualizan a la Auditoría Interna, como:

Una Auditoría Interna previene y detecta fraudes y contribuye a evitar y evidenciar actividades rutinarias que generalmente se desarrollan en las grandes empresas, tanto como en las medianas y pequeñas (familiares y no familiares). Es de vital importancia implementar la auditoría interna en las estructuras de empresas familiares, toda vez que permite la prevención eficaz de posibles fraudes de empleados y directiva. (pp. 15-20)

En el mismo sentido, (Cedeño, Yungán, & Moscoso, 2022), definen a la auditoría interna, como:

La Auditoría Interna tiene como función el servicio de la gestión y de apoyo a toda organización, con una creciente responsabilidad social, que busca sistemáticamente evaluar la eficacia de los procesos de la gestión de riesgo y los controles más adecuados para minimizar los riesgos en las empresas. (p. 704)

Ahora bien, desde el punto de vista de (Miranda & Ana, 2021), refiriéndose a la Auditoría Interna, establecen: “conlleva a las actividades de verificación, examen, evaluación, contraste de información con la normativa para que esta sea confiable, veraz, oportuna y que la realidad de los hechos se hayan dado conforme fueron planeados” (p. 12)

Dentro de este marco se puede concluir que, la Auditoría Interna es un examen exhaustivo que lo realiza un auditor profesional a fin de detectar riesgos y factores que interrumpen el logro de los objetivos organizacionales y de esta forma emprender acciones preventivas y correctivas que vayan en beneficio de la organización.

2.2.16.1 ¿Quiénes deben hacer Auditoría Interna dentro del sector financiero popular y solidario?

En este contexto la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023) en su resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008 de acuerdo al Código Orgánico Monetario Financiero en su Art. 455 determina que:

Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5'000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor. Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente, contarán con las auditorías que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y Regulación Financiera. (p. 1)

Bajo esta perspectiva se puede inferir que, todas las cooperativas de ahorro y crédito que conforman los segmentos 1, 2 y 3, están obligadas a realizar auditorías internas.

2.2.17 Objetivo de la Auditoría Interna

(Robalino, Yanza, & Montoya, 2022), refiriéndose a los objetivos de la Auditoría Interna citan los siguientes:

- Realizar una evaluación independiente y profesional dentro de la institución donde el Auditor presta sus servicios, en tal virtud cuenta con un mayor entendimiento de sus actividades y operaciones de la Institución, esto con el fin de ayudar a evaluar de mejor manera la actuación de la gestión administrativa de la Institución.
- Hacer una revisión interna del área contable, financiera y del control interno de las áreas de una Institución, a fin de evaluar su correcto funcionamiento desde un punto de vista interno.
- Evaluar internamente el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de cada uno de los integrantes de una institución, así como de sus áreas administrativas.
- Dictaminar en forma interna sobre las actividades, operaciones y funciones que se realizan en una Institución, contando con un mayor conocimiento de las actividades del personal que labora en ella, así como de sus funciones y tareas. (p. 23)

Por su parte (Machacuay, 2021), refiriéndose al objetivo de la Auditoría Interna afirma que:

El objetivo principal de implementar una auditoría en una organización es analizar, examinar y evaluar que los procesos aplicados durante la gestión empresarial sean los oportunos ya que de ello depende el impacto que provoca en las operaciones contables, financieras, gestiones administrativas y gerenciales que permite cumplir las metas y objetivos de la organización. (p. 18)

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se puede señalar que los objetivos principales de la Auditoría Interna es la de revisar, evaluar y dictaminar las actividades y operaciones que se realizan dentro de una organización, con el fin de mejorar la gestión administrativa y emprender cambios en beneficio de la institución.

2.2.18 Fases de la Auditoría Interna

(Carrera, Bedor, & Borja, 2020), en referencia a las fases de la auditoria, definen:

De conformidad con la normativa técnica de auditoria vigente, el proceso de la auditoria comprende las fases de: planificación, ejecución del trabajo y la comunicación de resultados.

Planificación

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoria Gubernamental de la Contraloría General del Estado:

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios. Esta fase debe considerar alternativas y seleccionar los métodos y prácticas más apropiadas para realizar las tareas, por tanto, esta actividad debe ser cuidadosa, creativa positiva e imaginativa; por lo que necesariamente debe ser ejecutada por los miembros más experimentados del equipo de trabajo.

Ejecución del Trabajo

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoria Gubernamental de la Contraloría General del Estado:

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las

áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe. Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes

Comunicación de Resultados

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General del Estado:

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo, ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría. Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

En síntesis, las fases o etapas de la auditoría corresponden a tres: la planificación, la ejecución del trabajo y la comunicación de resultados que termina en un informe con conclusiones y recomendaciones realizadas en base al trabajo de auditoría aplicado a una organización y que sirve de apoyo a las autoridades para la tomar mejores decisiones en beneficio de la misma.

2.2.19 Diferencia entre auditoría interna y externa

Tabla 2-2: Diferencia entre la auditoría interna y externa

Auditoría Interna	Auditoría Externa
Es desarrollada por personal que depende de la empresa, se realiza al servicio de la alta dirección, como mecanismo de control que brinda un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permite ver que las políticas y procedimientos establecidos al interior sean aplicados de forma correcta a todas las áreas.	Es efectuada por personal externo a la empresa en donde examina y evalúan sus operaciones, para emitir una opinión veraz y técnica del sistema de control que se está desarrollando en esa área.
Trabaja de la mano de la dirección, convirtiéndose en una función asesora de control, que promueve el mejoramiento	Ofrece una opinión independiente de cómo opera el sistema, el control interno del mismo, formulando sugerencias para su mejoramiento, este dictamen tiene trascendencia, pues tiene plena validez hacia terceros. (Grimaldo, 2014)

Fuente: Grimaldo, 2014, (pp. 12-34)

Realizado por: Paucar M., 2024

Además, según (Serrano, Cruz, Salcedo, & Malagón, 2022) otra diferencia entre las ya mencionadas auditorías es que:

La auditoría interna tiene un proceso independiente en la medida que cada organización establece los lineamientos y como evaluarlos para los procesos de mejora continua y de desempeño, establecidos por un empleado de la unidad productiva. A diferencia de la

auditoría externa que su objetivo está encaminado hacia exponer una percepción sobre el estado financiero o de gestión de la organización por una persona externa. (p. 6)

Básicamente la diferencia principal entre estas dos auditorías es que mientras las auditorías internas por lo general son realizadas por profesionales que se encuentran como empleados internos a la institución y tienen relación con áreas financieras u operativas permitiendo evaluar las políticas que van a ser necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos en cada área, por el contrario, las auditorías externas son realizadas por profesionales ajenos o externos a dicha institución con el propósito de verificar que dichas políticas y procedimientos se hayan realizado de manera eficiente y eficaz.

2.2.20 Departamento de Auditoría Interna

(López, 2015), refiriéndose al departamento de auditoría interna, define:

Es una unidad operativa que tiene por finalidad el aseguramiento de ocurrencia mínima de riesgos y/o errores en las operaciones ejecutadas en la empresa, a través de la evaluación objetivo de evidencias y la generación de valor agregado mediante la emisión de recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y a alcanzar el logro de objetivos empresariales. Este proceso constituye una actividad independiente concebida para mejorar las operaciones, mediante la fiscalización periódica y el establecimiento de lineamientos para la aplicación de una metodología que permita el fortalecimiento del control interno en la empresa, que se observara en la ejecución de los estudios de auditoria contenidos en el planeamiento anual; así como el análisis de la información obtenido, formulada de hallazgos y comunicación de resultados. (p. 106.)

En el mismo contexto, (Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), agrega que:

La Unidad de Auditoría Interna debe contar con una buena posición jerárquica dentro de la estructura orgánica de la empresa, que le permita funcionar de manera independiente para garantizar un efectivo control de las operaciones de la empresa, identificando las deficiencias que podrían presentarse por efectos de su ejecución y emitir las sugerencias pertinentes para su corrección. (p. 64)

En síntesis, un departamento de Auditoría Interna es aquella unidad operativa independiente con la que cuenta un ente o institución que tiene la función de evaluar y verificar periódicamente los procesos realizados con el fin de emitir recomendaciones que puedan mejorar la gestión de la alta dirección.

2.2.21 Función e importancia de un departamento de Auditoría Interna

(Lopez, Cañizares, & Mayorga, 2018), concluyen que las unidades de auditoría en base al cumplimiento de sus funciones y tienen la responsabilidad de:

- Vigilar el cumplimiento del componente de ambiente de control, respecto a la estructura orgánica y funcional, a la creación de bases legales para los procesos y a la organización de las actividades a través de la planificación
- En la evaluación de riesgos, la unidad de auditoría interna promueve estrategias y planes de acción para identificar, mitigar y administrar los riesgos que afecten el cumplimiento de la misión institucional.
- Las actividades de control incluyen acciones de revisión, autorización y supervisión de las operaciones desarrolladas.
- La información y comunicación se evidencia en el rol de la unidad de auditoría interna, por los informes y documentos que surgen como resultado de los exámenes de auditoría que realizan de forma permanente.
- La supervisión a las operaciones es permanente, incluyendo acciones de control a los indicadores de gestión institucional y exámenes de auditoría interna, así como la asesoría en temas administrativos, operativos y financieros, de acuerdo con las bases legales emitidas por la Contraloría General del Estado. (p. 90)

En el mismo contexto (Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), indican que:

La unidad de Auditoría Interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Sus funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles, tales como:

- Verificación del cumplimiento de normas establecidas por la administración.
- Revisión de procedimientos de control interno.
- Analizar si las labores que desempeñan los empleados están determinadas en el manual de funciones de la organización.
- Fortalecimiento de planes y programas operacionales.

- Aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de recursos.
- Identificación de las debilidades en la aplicación de procedimientos de control interno, y establecer las medidas correctivas oportunas. (pp. 65-66)

En otras palabras, la función principal de la unidad de Auditoría Interna es la de disminuir los riesgos que pueden llegar a ser perjudiciales para la empresa, cumpliendo un papel importante a razón de que apoya a la alta a través de un informe que brinda recomendaciones a la gerencia y sirva como base para la toma de decisiones correctivas de forma oportuna.

2.2.22 Alcance de un departamento de auditoría interna

(Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), definen al alcance de una unidad de auditoría interna, como:

El examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno de la organización y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas. El alcance incluye la revisión de la autenticidad de los informes financieros y operativos, así como los canales de distribución de la información y los métodos utilizados para tener seguridad sobre el cumplimiento de normativas internas y externas, que puedan tener impacto significativo en las operaciones y en los reportes y determinar si la organización cumple con tales sistemas; revisar las medidas para salvaguardar activos y si son adecuados verificar la existencia de ellos; evaluar el aspecto económico y la eficiencia con que los recursos están siendo utilizados; revisar aquellas operaciones o programas que tiendan a asegurar que los resultados sean acordes con los objetivos y metas establecidas, y si esas operaciones o programas están siendo llevados a cabo según lo planeado. (p. 64)

Por su lado (Lopez, Cañizares, & Mayorga, 2018), afirman como alcance de la auditoría que esta “se caracteriza por ser una actividad autónoma de revisión y examen a las actividades operativas de la empresa, con el compromiso de promover el cumplimiento de los objetivos y la responsabilidad en la organización por medio de la supervisión y la asesoría”. (p. 81)

Dicho de otro modo, tomando en cuenta las definiciones citadas con anterioridad, el alcance de la auditoría interna se sintetiza a que su misión principal es hacer un seguimiento a los procesos y actividades de una empresa identificando tanto sus puntos fuertes como débiles tomando de esta manera las mejores decisiones para alcanzar la eficiencia en sus procesos.

2.2.23 Beneficios de ejecutar una auditoría interna

(Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), mencionan:

La función que desempeña la Unidad de Auditoría Interna dentro de una organización es de vital importancia para un adecuado control de las operaciones, además proporciona los siguientes beneficios:

- La auditoría interna permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son eficientes para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- La auditoría interna hace recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, normas entre otras.
- La auditoría interna suministra un medio de proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario, un medio para facilitar la descentralización de las operaciones. (p. 66)

Por su lado (Zambrano & Carreño, 2022), resumen con respecto a los beneficios de ejecutar una auditoría interna lo siguiente:

Surge como un proceso evaluativo que determina hechos subsistidos de manera tal, que se puedan evidenciar y corregir errores, proporcionando una visión a los entes responsables de la toma de decisiones de las organizaciones para no recaer en los mismos errores. (p. 207)

Por lo tanto, el ejecutar una auditoría interna es necesaria ya que al considerarla dentro de una institución permite determinar que sistemas y procedimientos sean eficientes y puedan cumplir objetivos mediante una eficiente utilización de recursos dentro de la misma, además tiene efectos positivos porque al implementarla dentro de una institución esta apoya a la misma a no recaer en errores que le pueden impedir el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.24 Estructura del departamento de Auditoría Interna

(Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), citan que para el diseño de un departamento de auditoría interna se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

Ubicación del Departamento de Auditoría Interna

La Unidad de auditoría interna generalmente se encuentra dentro de una organización por lo tanto sus funciones, objetivos, características y responsabilidades son de carácter específico y se sujetan a los lineamientos de la entidad. La ubicación de esta dependencia en la estructura orgánica debe estar bien definida, y es recomendable que se encuentre en los primeros niveles jerárquicos para garantizar una labor efectiva y sobre todo independiente de los demás departamentos para que pueda ejercer un control adecuado sobre ellos, diagnosticando oportunamente las deficiencias en el desarrollo de las operaciones para su corrección, por lo cual será necesario observar lo siguiente:

- La administración de la empresa debe conceder la suficiente autoridad y acceso a las diferentes dependencias de la organización.
- Se debe establecer canales de comunicación directos entre la administración de la empresa y esta unidad, a fin de que se pueda canalizar de mejor manera la información.
- Funcionará como una unidad de asesoramiento y apoyo a la dirección.

La Unidad de Auditoría Interna se puede ubicar de la siguiente forma dentro de una organización:

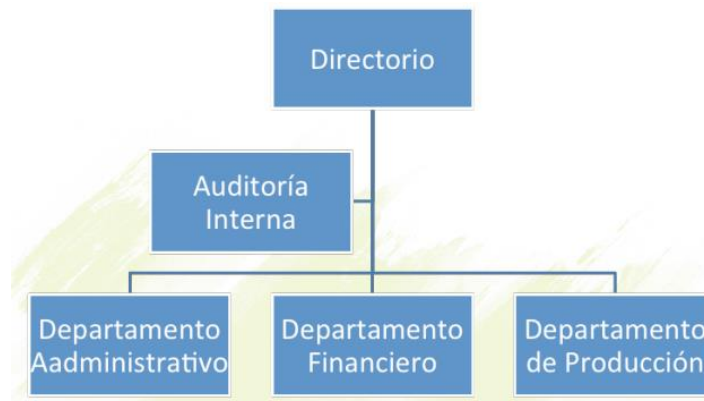


Ilustración 2-3: Ubicación de la unidad de auditoría interna
Fuente: Falconí, Altamirano & Avellán, 2018

Estructura de la Auditoría Interna

La estructura de la Unidad de Auditoría Interna dentro de la organización se deberá establecer tomando en consideración la naturaleza y complejidad o de sus operaciones, así como el tamaño y su actividad económica. En términos generales esta unidad puede estructurarse de la siguiente forma:

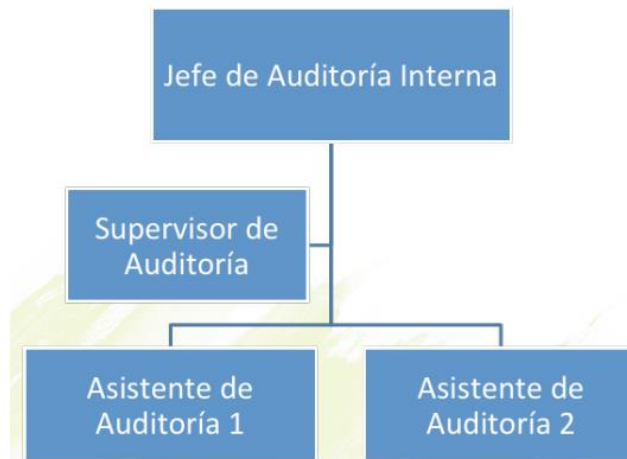


Ilustración 2-4: Estructura de la Unidad de Auditoría Interna
Fuente: Falconí, Altamirano & Avellán, 2018

Jefe de Auditoría. - Este cargo debe ser desempeñado por un profesional que posea conocimientos especializados de auditoría, que cuente con un debido entrenamiento y experiencia profesional, porque será el responsable del cumplimiento de las funciones de la Unidad de Auditoría Interna ante la administración, así como de conducir a su equipo de trabajo al logro de los objetivos de la organización.

Supervisor de Auditoría. - Es el profesional que se encarga del monitoreo y vigilancia de las actividades desarrolladas por el equipo de trabajo, esto a su vez implica un conocimiento de su profesión, así como la experiencia en el desarrollo de su labor.

Asistente de auditoría. - Su responsabilidad radica en colaborar con los profesionales anteriores en actividades propias de la labor de auditoría brindando todo el apoyo y contingente necesario. Por tal motivo se requiere que la unidad de auditoría interna debe figurar en el nivel jerárquico de la empresa formando parte de las unidades de mando, asesoría y control de la organización, de tal forma que se constituya en una unidad de apoyo para la administración.

Diseño de la Estructura de una Unidad de Auditoría Interna

Para el diseño de una organización estructural, se requiere del conocimiento actual y futuro de la empresa para garantizar que la estructura propuesta funcione de manera adecuada y responda a las necesidades de la administración.

Factores que inciden en una estructura óptima

A fin de lograr una estructura deseable de una Unidad de auditoría Interna se deberá observar lo siguiente:

- Programación en función de planes y proyectos.
- Conformación de áreas de apoyo
- Selección de la estructura adecuada.

La revisión cuidadosa de los planes y proyectos de la empresa, permitirán crear una estructura óptima de la Unidad de Auditoría Interna, la misma que contará con áreas de apoyo para el desempeño efectivo de su labor.

Ámbito de aplicación

Se establece en función del tamaño de la empresa. En una empresa pequeña la estructura será lineal, y en una empresa grande la estructura será funcional.

Recursos

Se requerirá considerar los siguientes recursos:

- Recursos humanos: Especialistas y no especialistas
- Recursos financieros
- Recursos materiales (pp. 70-73)

Se concluye en base a lo expuesto en líneas anteriores que es de suma importancia contar con un departamento o unidad de Auditoría Interna puesto que su función principal es servir como guía a una organización al llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos institucionales, del mismo modo constituye una herramienta de asesoría y apoyo a las labores de la administración, es por ello que su ubicación en los primeros niveles le representará mayor grado de autoridad y control, además es importante tomar en cuenta que las personas encargadas de dicho departamento deben ser profesionales y comprometidos con su misión dentro de la entidad.

2.2.25 Definición de Auditor Interno

(Paucar, 2019), infiere que un auditor interno es “la persona encargada de originar una actividad de evaluación establecida como un servicio a la entidad, que permite mejorar y valorar, sus procedimientos o procesos de una institución definida.” (p. 41)

Además, (Cabrera, Perez, & López, 2022), plantea que “sus conocimientos constituyen un aspecto vinculado la identificación de riesgos, la supervisión y el monitoreo, como parte de una función eminentemente preventiva.” (p. 16)

Un auditor interno es entonces aquel profesional encargado de la vigilancia y supervisión de cada una de las actividades realizadas en cada área identificando aquellos riesgos que deberán ser tratados mediante adecuadas decisiones correctivas por parte de la alta dirección después de que este haya emitido un informe como resultado de su examen, es decir, es aquella persona cuya responsabilidad es la de hacer un examen de todos los procesos con el fin de detectar si son aplicados correctamente bajo la norma vigente.

2.2.26 Importancia de un Auditor Interno

(Paucar, 2019), concluye además en su trabajo de titulación con respecto a la importancia de un auditor interno dentro de las cooperativas de ahorro y crédito que:

Se determinó que el auditor interno es indispensable para una Cooperativa, debido a que se encarga de la evaluación y control de todas las actividades realizadas en la entidad y con la comunidad, haciendo cumplir los objetivos, metas, normativas, leyes y procesos planteados, esencialmente con una ética profesional al momento de emitir un dictamen del estado de la empresa, para así poder prevenir riesgos y asegurar el manejo eficiente de los activos y patrimonio de la misma. (p. 53)

Asimismo, (Zambrano, Álvarez, & Yoza, 2021), mencionan que:

El auditor interno constituye un factor importante dentro de una empresa puesto que este hace una evaluación de control interno de modo que da un diferente punto de vista acerca de la situación actual y en las circunstancias en las que se encuentra dicha institución para que en base a ello se tomen acciones correctivas anticipadas al riesgo dado que esta información es de vital trascendencia para el cumplimiento de metas organizacionales. (p.134)

En efecto, la presencia de un control por parte del auditor interno es considerado de vital importancia dentro de una institución puesto que realiza un apoyo en la prevención de riesgos y fraude dentro de esta al emitir un informe que muestra la situación actual de la empresa además de asegurar el valor de sus activos y patrimonio.

2.2.27 Funciones de un Auditor Interno

(Mora & Valverde, 2021), de forma sintetizada señalan que:

El rol del auditor interno ha pasado de ser un revisor de los sistemas de la empresa, de la información contable para transformarse en un asesor de la dirección y del gobierno corporativo en materia de la gestión, seguimiento de la estrategia y continuidad empresarial y su sostenibilidad. (p. 91)

Además, (Calderón, 2021), afirma que las funciones que un auditor interno tiene dentro de una institución son las que se citan a continuación:

- En la identificación de áreas de mejora, el auditor debe recopilar datos e información importante de todas las áreas de la organización para sacar conclusiones efectivas y confiables sobre sus operaciones. Presenta oportunidades de mejora y mecanismos de control para corregir posibles falencias en el sistema.
- Dado que su objetivo principal es mejorar la productividad de los procesos internos de la empresa, los auditores deben centrarse en gran medida en las acciones de optimización, junto con el gerente general y los diferentes líderes o directores como las personas más responsables, donde se promueven acciones para optimizar las actividades de búsqueda de productos o servicios eficientes y competitivos.
- Se puede decir que las políticas y procedimientos de la empresa son como su estructura, incluyendo la planificación y el desarrollo a través de reglas que guían el comportamiento en cada situación. Cuando todo está en orden, el éxito del desarrollo empresarial está garantizado, y el auditor interno debe ir alineado con estas reglas ya que, esto conlleva a establecer procedimientos, protocolos o políticas internas, dentro de la normativa y legitimidad vigente tanto del país, como de la organización bajo un razonamiento imparcial.
- Al implementar y evaluar, el auditor observa la implementación de estas políticas y procedimientos bajo la supervisión directa y la responsabilidad del gerente general, identificando posibles errores y malas prácticas en el proceso de modernizar y actualización de las medidas de mejora.
- Después evaluar los resultados de procedimientos, políticas y operaciones propuestas, el auditor deberá proveer a la administración, las posibles alternativas futuras para lograr los objetivos estratégicos de la organización. (pp. 14-15)

En resumen, considerando los conceptos citados por el autor se infiere que las funciones principales de un auditor interno se resumen a que este como profesional pueda detectar debilidades de una institución y en base a ello generar recomendaciones que permitan brindar apoyo a la alta dirección en la toma de decisiones para tratar de reducir o solucionar dichas debilidades.

2.2.28 Perfil de un Auditor Interno

(Arias, Vallejo, & Arias, 2023), en referencia al perfil con el que debe contar un Auditor Interno infieren que es tomado en cuenta bajo los siguientes aspectos:

Actitudes. - acciones concretas, un aprendizaje formativo que comprende procesos psicológicos, cognoscitivos, afectivos, culturales y en general proveniente de una experiencia particular que induce a los sujetos a actuar de manera determinada en circunstancias diversas.

Actitudes personales:

- Crítica.
- Autoestima y seguridad en sí mismos.
- Superación permanente.
- Iniciativa.
- Ética profesional y personal.
- Apertura.

Actitudes sociales:

- Servicio a los demás
- Compromiso y responsabilidad
- Bienestar social y del medio ambiente
- Respeto
- Aprendizaje permanente

- Análisis y reflexión
- Prepositiva en su desempeño

Habilidades. - son las posibilidades intelectuales y manuales que se expresan en conocimientos, destrezas y actitudes que se adquieren en el proceso educativo.

Administrativas

- Planear y organizar su trabajo hacia resultados.
- Tomar decisiones.
- Aplicar creativa y críticamente los conocimientos adquiridos.
- Diseñar sistemas de información contable y auditoria.
- Ejercer y delegar autoridad.
- Apoyarse en la informática para realizar sus funciones.

Interpersonales

- Dirigir con liderazgo
- Negociar
- Trabajar en equipo de manera disciplinada
- Promover el cambio y el desarrollo social

Intelectuales

- Analizar y sintetizar información.
- Calcular e interpretar cifras.
- Investigar para solucionar problemas.
- Comunicarse en forma oral y escrita.
- Analizar y evaluar la política fiscal y sus implicaciones contables, financieras, económicas y sociales.
- Actuar con independencia mental.

- Opinar con independencia mental.
- Opinar acerca de los estados financieros.
- Visión global de los objetivos y estrategias de la empresa.
- Aplicar sus conocimientos en forma crítica en el análisis e interpretación de estados financieros.
- Conducir y participar en grupos multidisciplinarios para fundamentar toma de decisiones.
- Asesorar en materia contable, fiscal y financiera
- Manejar documentación, diseñar procedimientos acordes a disposiciones fiscales vigentes.
- Operar sistemas de cómputo y comunicación para el proceso de la información financiera.
- Fundamentar la toma de decisiones basados en el análisis de la información financiera.
- Mantenerse actualizado. (p. 21)

Adicional a lo mencionado (Sandoval, 2012), indica que:

Los auditores para el ejercicio de sus funciones deberán ser: profesionales en la materia auditen; independientes a la organización que auditan, entendemos por independientes cuando llevan a cabo su trabajo con libertad y objetividad, porque esto les permite ser imparciales en sus juicios. Los auditores podrán ser miembros de un despacho o de una firma de consultoría que se dedique o especialice en llevar a cabo dicho servicio. (p. 37)

En conclusión, en base a lo citado en líneas anteriores, el perfil que debe tener un profesional para ocupar el cargo de auditor interno es principalmente ser independiente dentro de sus actividades, además, debe contar con selectivas actitudes personales y sociales, así como habilidades administrativas, interpersonales e intelectuales propias en su área de conocimiento puesto que es de gran responsabilidad que cumpla la función de evaluar y comunicar resultados que aporten a la alta dirección a tomar decisiones en bien del cumplimiento de los objetivos del ente o institución.

2.2.29 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

2.2.29.1 Definición

(Sánchez J. , 2022), refiriéndose a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, infiere:

Las NAGAS responden a las indicaciones y principios que rigen el comportamiento de todo profesional auditor. La creación y adaptación de este compendio de normas e indicaciones prácticas responde a una misión principal: Facilitar la consecución de una opinión técnica auditora basada en la realidad y formalmente descriptiva. En otras palabras, la idea principal era evitar en la medida de lo posible los conocidos como riesgos de auditoría. (p. 1)

Por su parte, (Arias, Vallejo, & Arias, 2023), definen a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, como:

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría, en los que deben enmarcarse en su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría; el cumplimiento de estas normas, garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. (p. 34)

En síntesis, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), son aquellos principios que sirven como guía para el correcto desempeño correspondiente al procedimiento de auditoría por parte del auditor cuyo propósito es evitar los riesgos que puedan generarse en el trabajo de auditoría.

2.2.29.2 Clasificación de las NAGAS

(Falconí O. , 2006), clasifica a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas como a continuación se presenta en el gráfico:

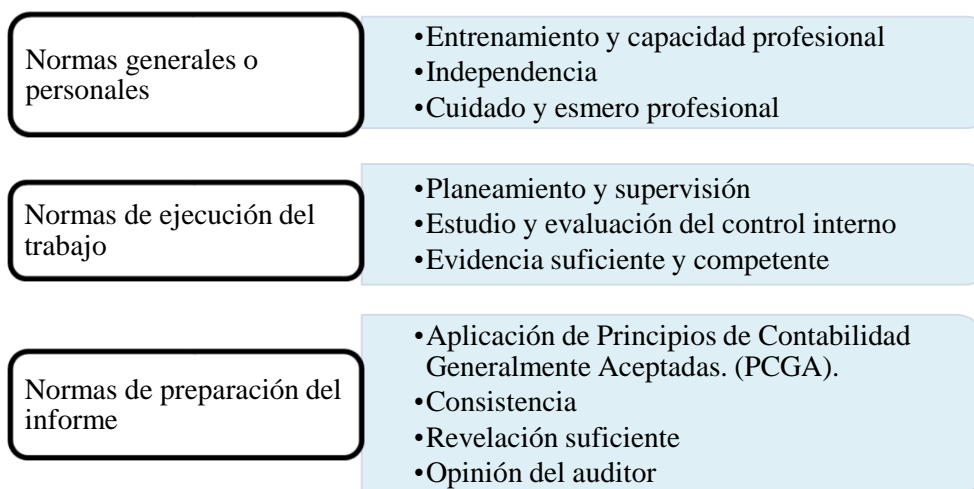


Ilustración 2-5: Clasificación de las NAGAS

Fuente: Falconí, 2006

Normas generales o personales

Son los cuidados que debe tener un auditor para realizar su trabajo y que deben mantenerse durante el desarrollo de toda la actividad profesional. Posee tres características:

- **Entrenamiento y capacidad profesional.** La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor. No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante
- **Independencia.** El auditor debe mantener una actitud mental independiente y una aptitud de imparcialidad de criterio. Los juicios que formula deben basarse en elementos objetivos de la situación que examina. El auditor actúa como juez del trabajo realizado por las personas que preparan los estados financieros.
- **Cuidado y esmero profesional.** Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El debido cuidado impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de una auditoría independiente y exige cumplir las normas relativas al trabajo y al informe.

Normas de ejecución del trabajo

Estas normas se refieren a las medidas de calidad de trabajo hecho por el auditor como parte de su examen. Este está compuesto por tres NAGAS:

- **Planeamiento y supervisión.** La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente.
- **Estudio y evaluación del control interno.** Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben realizar.
- **Evidencia suficiente y competente.** Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados.

Normas de preparación del informe

El dictamen de un auditor es el documento por el cual un contador público, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen. La importancia del dictamen ha hecho necesario el establecimiento de normas que regulen la calidad y los requisitos para su adecuada preparación. Está compuesto por cuatro NAGAS:

- **Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).** El informe debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los PCGA.
- **Consistencia.** El informe debe identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente. El dictamen debe expresar si tales principios han sido observados consistentemente en el período cubierto por los estados financieros, pues los cambios de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados afectan la comparabilidad de los estados financieros.
- **Revelación suficiente.** A menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada, toda la información necesaria para mostrarlos e interpretarlos apropiadamente.
- **Opinión del auditor.** El dictamen debe expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados en su conjunto o una afirmación a los efectos de que

no puede expresar una opinión en conjunto. El objetivo de esta norma, relativa a la información del dictamen, es evitar una mala interpretación del grado de responsabilidad que se está asumiendo. El auditor no debe olvidar que la justificación para expresar una opinión, ya sea con salvedades o sin ellas, se basa en el grado en que el alcance de su examen se haya ajustado a las NAGAS. (pp. 17-19)

En resumen, las NAGAS se clasifican en tres grupos; las normas generales o personales, las normas de ejecución de trabajo y las normas de preparación del informe. Estas normas deben ser considerarse de manera obligatoria por el auditor en cuanto al procedimiento de su trabajo de evaluación puesto que aportan más confiabilidad a su criterio profesional.

2.2.30 Análisis FODA

En referencia al análisis FODA, (Sarli, González, & Ayres, 2015), infieren:

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) accediendo de esta manera a un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. La relevancia de emplear una matriz de análisis FODA es que nos posibilita la búsqueda y el análisis metodológico de todas las variables que intervienen en el ámbito a estudiar, con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones. (p. 20)

Por su lado, (Oña & Vega, 2018), en referencia al análisis FODA, definen:

Es una herramienta de planificación estratégica utilizada desde épocas pasadas, no es una herramienta nueva ya que esta ha trascendido en el tiempo y proporciona a las organizaciones un panorama de su situación actual al establecer de manera clara cuáles son las principales fuerzas y debilidades de una organización, y cuál es su importancia estratégica.

El análisis FODA ha permitido a las organizaciones elaborar estrategias mediante una evaluación tanto de los factores internos (Fortalezas y Debilidades), como externos (Oportunidades y Amenazas) que afectan a la organización en cuanto al logro de los objetivos.

La evaluación interna y externa de las organizaciones facilitan la elaboración del análisis FODA ya que la misma permite a las organizaciones seleccionar los factores claves ya sean estos referentes al mercado, los competidores, la tecnología, los cambios ambientales, el recurso humano entre otros, y en base a estos factores se desarrollan las estrategias que permitirán a las organizaciones alcanzar las metas y objetivos planteados.

El análisis FODA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, las oportunidades y amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa con el fin de facilitar a las organizaciones formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse al efecto de las amenazas. (pp. 445-446)

En conclusión, en base a los autores citados se resume que el análisis FODA es aquella herramienta que sirve como apoyo a las organizaciones ya que permite diagnosticar los puntos fuertes o débiles en aspectos tanto internos como externos con los que cuentan para conocer su situación actual y en base a ello formular estrategias que aporten al desarrollo de las mismas.

2.3 Marco conceptual

Alcance de Auditoría

(Rodríguez, 2018), al hablar del alcance de la auditoría, señala:

La “profundidad” de una auditoría realizada, de acuerdo con el objetivo que se busca. Las auditorías se realizan con diversos propósitos: Revisiones regulares de los registros de la empresa, detección de errores internos, detección de un fraude dentro de una empresa, incumplimientos normativos, entre otros. (p. 1)

Auditor Interno

(Arias, Vallejo, & Arias, 2023), indican con respecto a la definición de auditor interno que:

Es parte del personal interno de la empresa auditada, con la que mantiene un contrato laboral. Su objetivo no es opinar sobre los Estados Financieros. Los objetivos de su trabajo se determinan a la Dirección de la empresa auditada, no obstante, los objetivos son similares a los del Auditor Externo, se centran en la gestión de riesgos y el control interno. (p. 26)

Auditoría Interna

(Lopez, Cañizares, & Mayorga, 2018), indican que la auditoría interna es “una actividad profesional de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas para la presentación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección.” (p. 84)

Control Interno

(Mendoza, Delgado, García, & Berreiro, 2018), definen al control interno, como: “Herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.” (p. 207)

Economía

(Medisan, 2017), indica con respecto a la definición de economía que es el “estudio de la manera en que los individuos y la sociedad deciden emplear los recursos escasos que podrían usarse de manera alternativa para producir diversos bienes y distribuirlos para su consumo presente o futuro entre los diferentes miembros de la sociedad.”

Eficacia

(Lagos, Montilla, & Uparela, 2020), conceptualizan a la eficacia, como:

La eficacia se centra en que un proyecto alcance el éxito sin enfocarse en cuantos fracasos tenga que afrontar para cumplir su objetivo o la cantidad de recursos que tenga que emplear para este mismo. Por lo tanto, es importante entender que la eficacia le proporciona al proyecto la capacidad de fijarse un objetivo, centrarse en este y alcanzarlo por cualquier medio. (p. 25)

Eficiencia

(Lagos, Montilla, & Uparela, 2020), indican que la eficiencia puede ser definida de la siguiente manera:

Comprende la relación entre los recursos que se emplean y los recursos que se obtiene de un proyecto, en este sentido lo que se espera es poder determinar que procedimientos, tiempos, actividades y costos se pueden optimizar con el fin de minimizar los recursos que se utilizan y obtener de esta forma un margen de rentabilidad más alto del esperado. (p. 25)

Gestión Administrativa

(González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020), refiriéndose a la gestión administrativa indican que:

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, que supervisan las operaciones de la organización, aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. Hay varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- Elaborar programas de capacitación del personal.
- Preparar los planes de ventas, marketing, etc.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Selección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones. (p. 33)

Organización

(Camarena, 2016), define a la organización, como:

La organización es un sistema, con todo lo que ello implica: un todo conformado por órganos interrelacionados (subsistemas) cual interrelación produce conflictos entre intereses individuales y los colectivos, haciendo alusión a los factores humanos propuestos por el enfoque de la teoría organizacional y el enfoque de sistema político que contiene las relaciones de autoridad y poder inherentes. (p. 164)

Proceso Administrativo

(Mendoza & Moreira, 2021), manifiestan con respecto al proceso administrativo que: “Conjunto de actividades que dirige de forma ordenada y consecutivas a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa.” (p. 619)

Riesgo Empresarial

(Brito, 2018), se refiere al riesgo empresarial, como:

Es aquel riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la situación donde existe. Es propio del trabajo a realizar. Es el riesgo propio de cada empresa de acuerdo a su actividad. Los riesgos inherentes en una empresa se deben controlar y/o eliminar en la medida que sea posible, ya que estos están en directa relación con la actividad de la empresa. (p. 271)

Reestructuración Organizacional

(Soriano & Villaplana, 2017), definen a la reestructuración organizacional como:

Cambios en las organizaciones que afectan al conjunto de una empresa o sector y que pueden manifestarse en forma de cierres, reducciones importantes de plantilla, externalización de una parte de la actividad, fusiones, absorciones, movilidad interna u otras formas de reorganizaciones complejas, y se ha convertido en una práctica permanente en las economías de los diferentes países.

2.4 Idea a defender

El diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, mediante la reestructuración organizacional permite a la alta dirección contar con una herramienta de gestión para evaluar la eficiencia del control interno y de las actividades ejecutadas por el personal en pos de una correcta utilización de los recursos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de Investigación

3.1.1 *Mixto*

(Guelmes & Nieto, 2015), con respecto al enfoque de investigación mixto, lo definen de la siguiente manera:

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio. (p. 24)

En el contexto de la definición anterior y para efectos del presente trabajo de investigación, se utilizó el enfoque mixto, puesto que la información a ser recopilada, se analizó e interpretó de forma cualitativa y cuantitativa, con el propósito de lograr una mayor comprensión del problema objeto de estudio.

3.2 Nivel de Investigación

3.2.1 *Nivel exploratorio*

(Ramos, 2020), define al nivel exploratorio, como: “las investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características.” (p. 2)

De acuerdo a la definición anterior, el presente trabajo investigativo se realizó tomando en cuenta el nivel de investigación exploratorio, pues se pretendió investigar los problemas que caracterizan a la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., en especial sus características, de tal forma que se pueda sugerir alternativas de solución a dichos problemas.

3.2.2 Nivel descriptivo

(Ramos, 2020), al hablar del nivel de investigación descriptivo, establece:

En este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano. En el proceso cuantitativo se aplican análisis de datos de tendencia central y dispersión. En este alcance es posible, pero no obligatorio, plantear una hipótesis que busque caracterizar el fenómeno del estudio. En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno. (p. 2-3)

En base a lo expuesto en líneas anteriores, el presente trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta el nivel descriptivo de investigación, puesto que se aplicó al momento de describir la población, estructura, funciones situación y problemática que caracteriza a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

3.3 Diseño de Investigación

3.3.1 Diseño no experimental

(Escamilla, 2010), docente de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en su presentación denominada aplicación básica de los métodos científicos, describe al diseño de investigación no experimental de la siguiente manera:

Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador. (p. 1-3)

El diseño que se adoptó en la presente investigación es de carácter no experimental, puesto que no se manipularon las variables objeto de estudio, sino que se las analizó tal cual ocurren en la vida real, lo que garantizará que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.

3.3.1.1 Investigación transversal.

(Rodríguez, Cristina, & Perez, 2007), refiriéndose a la investigación transversal, señalan:

Son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado. (es como tomar una fotografía de algo que sucede). (p. 37)

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se aplicó la investigación transversal, ya que se analizó por única vez cada proceso, estructura, funciones y recursos con los que cuenta la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba y con ello recopilar información indispensable que aporte al diseño de la unidad de Auditoría Interna.

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 Estudio aplicado

(Castro, Gómez, & Casallas, 2022), definen al tipo de estudio aplicado, como:

La investigación aplicada recurre a los conocimientos ya alcanzados en la investigación básica para encaminarlos al cumplimiento de objetivos específicos; por tanto, este tipo de investigación considera todo el conocimiento existente en un área concreta, que será aplicado en el intento de solucionar problemas específicos. (p. 151)

En el contexto de la definición anterior, la presente investigación es de carácter aplicada, puesto que, con base en conocimientos previamente adquiridos, se pretende solucionar el problema específico de la falta de un Departamento de Auditoría Interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

En el mismo tema, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018), definen a la población, como:

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán

involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio. (p. 102)

En el contexto del presente trabajo investigativo, la población objeto de estudio incluyó a todo el personal que conforma la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, distribuido en las diferentes áreas administrativas y operacionales que conforman esta entidad cooperativista, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3-1: Distribución del personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba

Cantidad	Cargo
1	Gerente de Agencia
1	Jefe Operativa
2	Asistentes Operativas
8	Asesores de Negocio
2	Gestores de Cobranza
2	Captadoras
1	Cajera

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba

Realizado por: Paucar M., 2024

3.5.2 *Muestra*

(Cabezas, Naranjo, & Torres, 2018), definen a la muestra, como:

La muestra es la toma de una pequeña parte de la población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma. De esta forma se puede comprender que la muestra es utilizada para conocer datos de un universo de una forma sintética y sin incurrir en demasiados gastos. Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población. (pp. 93-94)

Con base en la definición del autor citado anteriormente, para efectos del presente trabajo investigativo no fue necesario establecer una muestra como objeto de estudio, en virtud de que la población de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, es limitada, es decir, apenas 17 personas, distribuidas en las diferentes áreas administrativas y operativas, por lo que se trabajó con la totalidad del universo de investigación.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos de investigación

3.6.1.1 Método inductivo

El método inductivo según, (Vargas, 2014), establece que:

El método o razonamiento inductivo implica la determinación de las características generales de toda una población, a partir del estudio de lo específico, es decir de la muestra. Muchas veces se explica esto diciendo que el método inductivo va de lo particular a lo general. (p. 88)

El método inductivo fue tomado en cuenta en la presente investigación al analizar los diferentes procesos y actividades que se realizan en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de tal forma que permita identificar los problemas que caracterizan a la entidad cooperativista y por tanto permita cumplir con el objetivo de la investigación, diseñar la unidad de Auditoría Interna cuyo accionar permita solucionar la falta de supervisión y control de los recursos con que cuenta esta entidad cooperativista.

3.6.1.2 Método deductivo

El método deductivo desde el punto de vista de (Sánchez F. , 2019), es aquel que:

Parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera no solo permitiría el incremento de la teoría de la que partió (generando así un avance cíclico en el conocimiento), sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico), y en tanto que no, bien podría impulsar su reformulación hasta agotar los intentos para hacerla veraz, o abandonarla y replantearla sobre la base de otros preceptos teóricos que indiquen una orientación distinta o alternativa a la anterior. (p. 108)

Por su parte el método deductivo fue considerado en la presente investigación para analizar las diferentes leyes, reglamentos y cuanta normativa legal existente le es aplicable a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en el propósito de crear la unidad de Auditoría Interna y con ello cumplir con los organismos de control, particularmente con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.6.1.3 Método analítico

(Hernandez, 2017), define al método analítico como: “aquél método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.” (p. 6)

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrió al método analítico, a fin de descomponer el problema objeto de estudio para analizarlo en cada una de sus partes y de esta forma proceder a diseñar la unidad de Auditoría Interna para la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

3.6.1.4 Método sintético

(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018), definen al método sintético como: “el método en el que se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos.” (p. 91)

En el presente trabajo investigativo el método sintético fue aplicado al momento de analizar aquellos requerimientos o necesidades de supervisión y control de las diferentes áreas administrativas y operativas que conforman la entidad cooperativista y que deriven en la creación de la unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

3.6.2 Técnicas de investigación

3.6.2.1 Entrevista

(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018), indica que la técnica de investigación considerada entrevista es considerada como:

Técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una

investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretenden estudiar. Las entrevistas pueden ser: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. (p. 60)

Una de las técnicas que fue tomada en cuenta en el desarrollo del presente trabajo de investigación para el correcto levantamiento de información válida y confiable fue la entrevista, realizada por parte de la autora hacia el Gerente de la Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda.

3.6.2.2 *Encuesta*

(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018), describe a la encuesta, como:

Procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada. También es conocido como survey. (p. 59)

Para el presente trabajo investigativo se elaboró una encuesta usando como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas, realizadas en torno a los problemas detectados a fin de determinar la situación real de la institución y de esta forma emprender en la estructura de la Unidad de Auditoría Interna para la institución cooperativista.

3.6.3 *Instrumentos de Investigación*

3.6.3.1 *Guía de entrevista*

(Tejero, 2021), refiriéndose a la guía de entrevista indica:

La guía de la entrevista es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al entrevistado. Existen numerosas clasificaciones de preguntas. En primer lugar, es necesario distinguir entre preguntas primarias y secundarias. Las preguntas primarias son las que introducen un nuevo tema o bien abren un nuevo interrogante, mientras que las preguntas secundarias tienen como finalidad articular y profundizar el tema de la pregunta primaria. (p. 69)

En cuanto a los instrumentos de investigación que fueron considerados en el presente trabajo investigativo, está la guía de entrevista con un formato de preguntas abiertas a fin de recolectar

de forma directa de los directivos, información acerca de los problemas que caracterizan a la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba.

3.6.3.2 *Cuestionario*

(Mejía, 2019), define al cuestionario, como:

Es un conjunto congruente coherente de preguntas diseñado para obtener información necesaria para poder realizar una investigación. Sus funciones son:

- Dado que su diseño considera: ordenación, estructura, y aspecto para ser acertado, el cuestionario es una herramienta que contribuye a que los sujetos proporcionen información requerida.
- Homogeniza la obtención de información, dado que los encuestados responden a una misma batería de preguntas, ya que está diseñado en su formulación para aplicarse a todos por igual.
- Traslada el objetivo de la investigación a preguntas concretas respondidas por el sujeto encuestado, por lo que es un instrumento eficaz para que el tratamiento de los datos sea rápido y efectivo particularmente en sistemas informáticos de soporte. (p. 54)

En base a la definición del autor citado anteriormente, para efectos del presente trabajo de investigación se estructuró un cuestionario dirigido a todo el personal que conforma la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba, con preguntas cerradas en el objetivo de recolectar información relevante y precisa que permita estructurar la Unidad de Auditoría Interna.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.



Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo DISEÑAR UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Para su mayor seguridad le recordamos que el cuestionario es anónimo, garantizando la confiabilidad del mismo, por lo tanto, agradezco contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible.

Pregunta 1: ¿Establece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, metas y objetivos para cada periodo fiscal?

Si

No

A veces

Pregunta 2: ¿Conoce Usted si la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de auditoría interna que evalúe el desempeño y la correcta utilización de recursos?

Si

No

Pregunta 3: ¿Conoce Usted con que periodicidad se evalúa el sistema de control interno existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

No lo evalúan

Pregunta 4: Según su criterio, ¿Las actividades que usted realiza corresponden a las asignadas según el manual de funciones para el respectivo puesto de trabajo?

Si

No

Pregunta 5: ¿Considera Usted que existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades asignadas en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Si

No

Pregunta 6: ¿Considera Usted que todo el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, hace uso correcto de los recursos con los que cuenta la misma?

Si

No

Pregunta 7: ¿Cómo calificaría Usted la comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 8: ¿Considera Usted que al implementar la unidad de auditoría interna se podrá mejorar las diferentes actividades y con ello garantizar la correcta utilización de recursos?

Si

No

Pregunta 9: ¿Considera Usted realmente necesaria la creación de una unidad de auditoría interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Si

No

Pregunta 10: ¿Considera Usted que entre el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, existen potenciales candidatos con el perfil profesional para ocupar el puesto de Auditor Interno?

Si

No

Pregunta 11: A su criterio, ¿La Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., cuenta con la infraestructura y el espacio físico suficiente para adecuar una unidad de Auditoría Interna?

Si

No

Pregunta 12: ¿Considera Usted que la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con el presupuesto para la creación de una unidad de auditoría interna?

Si

No

Desconozco

Pregunta 13: ¿Qué aspectos o debilidades debería priorizar su revisión la unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Aspectos financieros

Aspectos administrativos

Aspectos operativos

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Pregunta 1: ¿Establece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, metas y objetivos para cada periodo fiscal?

Tabla 4-1: Existencia de metas y objetivos en cada periodo fiscal en la COAC SAC Ltda.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	17	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

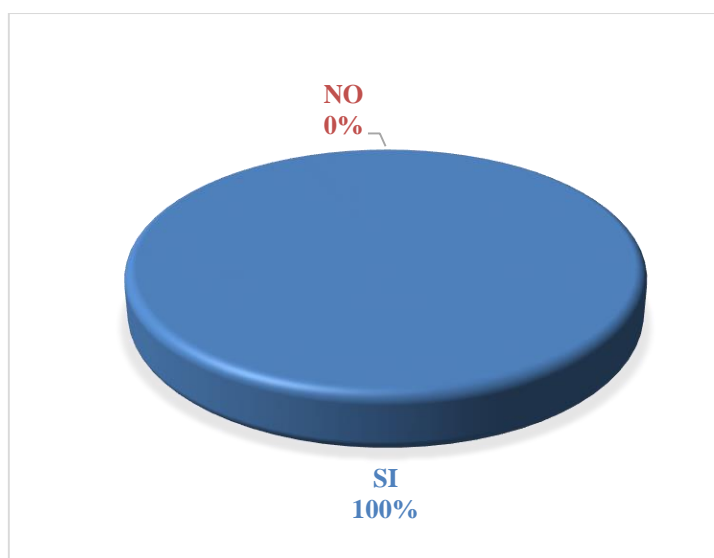


Ilustración 4-1: Existencia de metas y objetivos en cada periodo fiscal en la COAC SAC Ltda.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

A partir de la encuesta aplicada al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, el 100% del personal consultado, coinciden en afirmar que si se establece para cada período fiscal metas y objetivos a alcanzarse a corto y a mediano plazo, resultado considerado un punto fuerte dentro de la institución, ya que al tener todos conocimiento de las metas y objetivos a alcanzar, cada uno de los funcionarios asume la responsabilidad de cumplir a cabalidad con sus funciones y de esta forma lograr con éxito el cumplimiento de los objetivos y por consiguiente el enunciado de la misión institucional.

Pregunta 2: ¿Conoce Usted si la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de auditoría interna que evalúe el desempeño y la correcta utilización de recursos?

Tabla 4-2: Existencia de un departamento de auditoría interna en la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	2	12%
NO	15	88%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

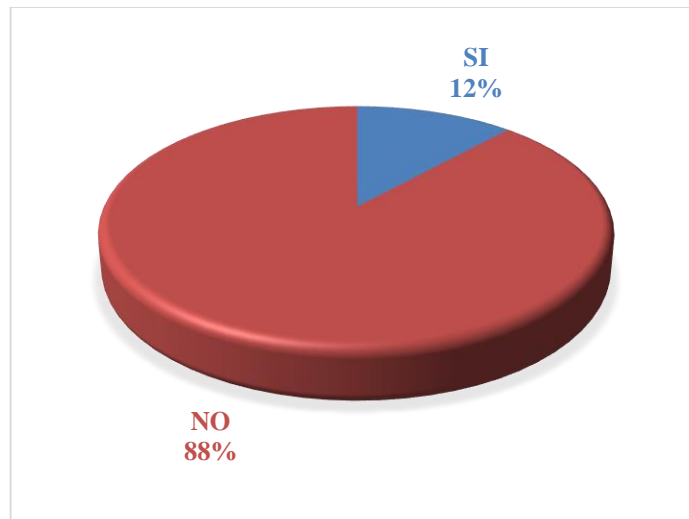


Ilustración 4-2: Existencia de un departamento de auditoría interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

Analizados los resultados de la encuesta aplicada, el 12% del personal consultado, afirma que si existe un departamento de auditoría interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba; en contra parte, el 88% de funcionarios, advierten la inexistencia de la unidad de Auditoría Interna; resultados que dan la pauta para emprender en el diseño de un departamento de auditoría interna para la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba y de esta forma garantizar el uso y aplicación de los recursos institucionales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Pregunta 3: ¿Conoce Usted con que periodicidad se evalúa el sistema de control interno existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Tabla 4-3: Periodicidad de evaluación del sistema de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	%
MENSUAL	0	0%
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	13	76%
ANUAL	4	24%
NO LO EVALUAN	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

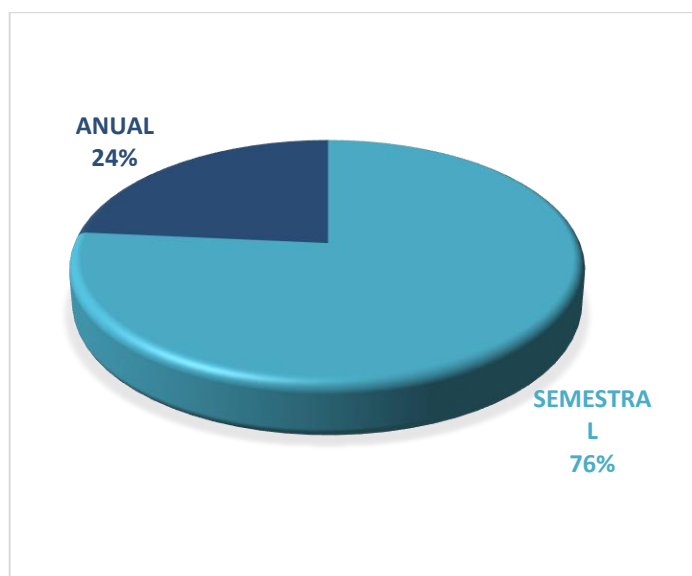


Ilustración 4-3: Periodicidad de evaluación del sistema de control interno

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

En base a la encuesta realizada, con respecto a la periodicidad con la que se evalúa el sistema de control interno existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, el 76% del personal encuestado de manera semestral, mientras que un 24% restante, manifiesta que lo realizan de manera anual. Estos resultados dan la pauta para entender que, pese a la existencia de tal evaluación, el tiempo no es el adecuado, puesto que la alta dirección en base a estos resultados adopta decisiones preventivas y correctivas a fin de garantizar el uso adecuado y racional de los recursos institucionales.

Pregunta 4: Según su criterio, ¿Las actividades que usted realiza corresponden a las asignadas según el manual de funciones para el respectivo puesto de trabajo?

Tabla 4-4: Concordancia entre las actividades realizadas y las asignadas según el manual de funciones.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	17	100%
NO	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

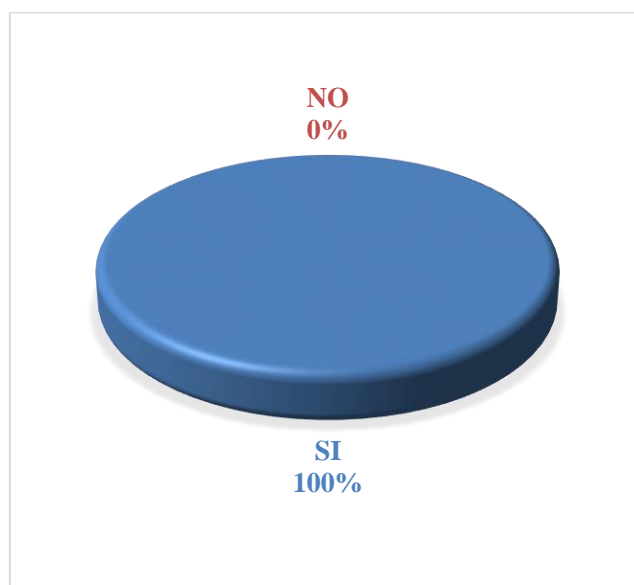


Ilustración 4-4: Concordancia entre las actividades realizadas y las asignadas según el manual de funciones.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

Con base en la encuesta realizada al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, el 100% de los encuestados manifiestan que las actividades realizadas por cada funcionario, corresponden en su mayoría a las asignadas según el manual de funciones existente en la institución, lo que deriva en el correcto desempeño y ejecución de actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Pregunta 5: ¿Considera Usted que existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades asignadas en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Tabla 4-5: Existencia de duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	71%
NO	5	29%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

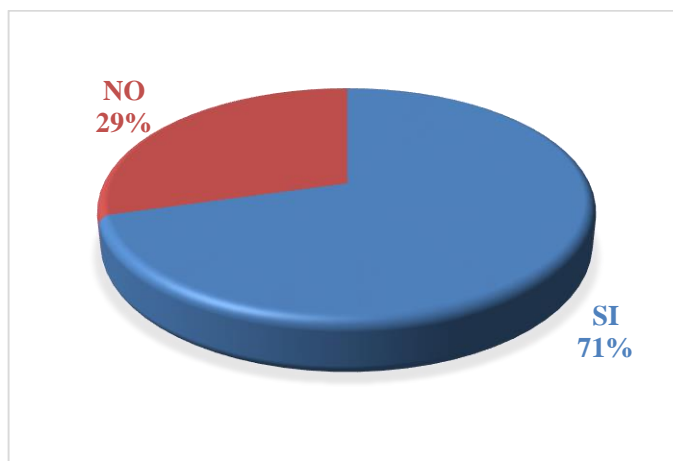


Ilustración 4-5: Existencia de duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 71% del personal consultado afirma que si existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades; en tanto que, el 29% de funcionarios encuestados, advierten que no existe tal duplicidad, evasión y arrogación de funciones. Estos resultados denotan la falta de organización interna y por ende el desperdicio de recursos y tiempo, lo que provoca el aumento de costos operativos o gastos innecesarios, retraso en los procesos y por lo tanto la insatisfacción de los clientes creando una mala reputación de la institución cooperativista.

Pregunta 6: ¿Considera Usted que todo el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, hace uso correcto de los recursos con los que cuenta la misma?

Tabla 4-6: Uso correcto de recursos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	2	12%
NO	15	88%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

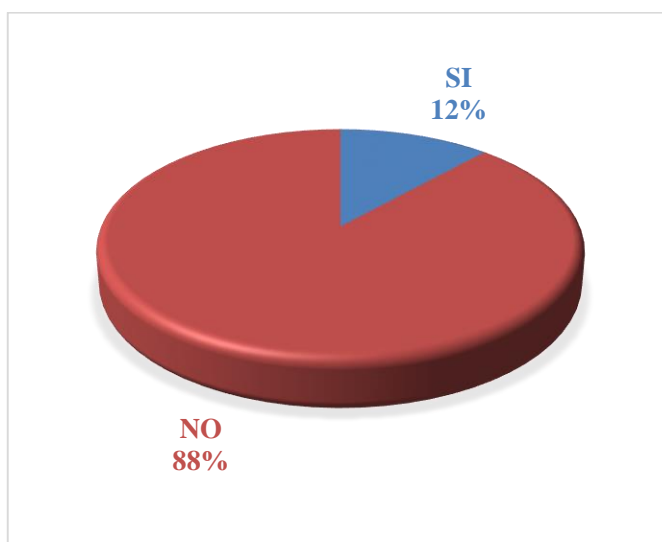


Ilustración 4-6: Uso correcto de recursos

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De la información recolectada, se puede apreciar que el 12% de los encuestados manifiestan que si existe un uso correcto de los diferentes recursos con que cuenta la institución cooperativista; en tanto que, el 88% de funcionarios consultados, manifiestan que no existe un adecuado uso de los recursos al interior de la COAC Indígena SAC, Ltda., Agencia Riobamba, puesto que como se ha mencionado anteriormente no se evalúa internamente estos factores, por lo tanto, no permite identificar posibles despilfarros de materiales y suministros, además del uso incorrecto de recursos tecnológicos, lo que puede degenerar en un incremento de los costos operativos, y por ende, una afectación de las utilidades y la rentabilidad de la institución cooperativista.

Pregunta 7: ¿Cómo calificaría Usted la comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba?

Tabla 4-7: Comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba

OPCIONES	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	10	59%
MUY BUENA	5	29%
BUENA	2	12%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

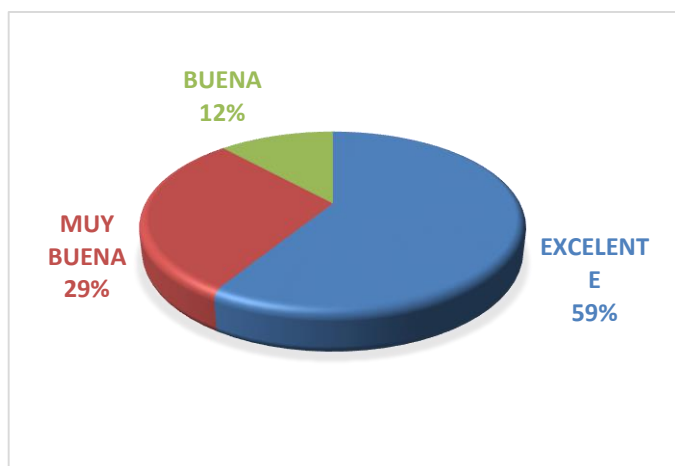


Ilustración 4-7: Comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta con respecto al tipo de comunicación existente en la COAC Indígena Ltda., Agencia Riobamba, se puede establecer que un 12% del personal considera buena, otro 29% indica que es muy buena; en tanto que, el 59% restante de los encuestados afirman que la comunicación existente es excelente, resultados que permiten deducir que es uno de los puntos fuertes con los que cuenta esta institución cooperativista es su sistema de comunicación existente, puesto que aumenta la productividad en todo el personal y por consiguiente incide en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Pregunta 8: ¿Considera Usted que al implementar la unidad de auditoría interna se podrá mejorar las diferentes actividades y con ello garantizar la correcta utilización de recursos?

Tabla 4-8: Mejora de actividades y garantía de una correcta utilización de recursos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	14	82%
NO	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

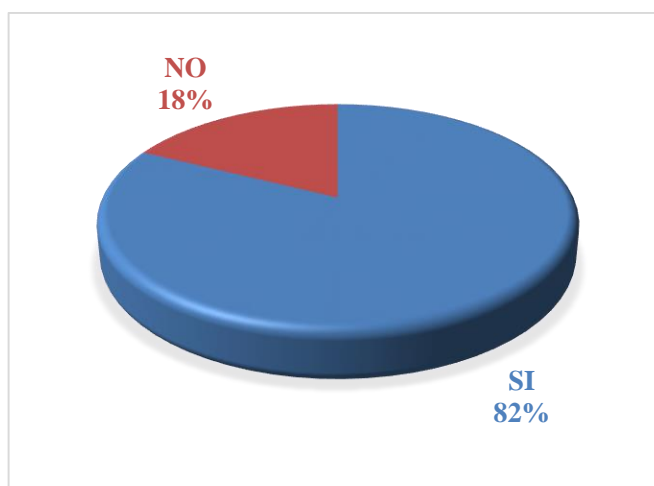


Ilustración 4-8: Mejora de actividades y garantía de una correcta utilización de recursos

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De la información recopilada con referencia a la implementación de una unidad de auditoría interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, un 82% del total de los encuestados considera que dicha propuesta si tendría gran influencia al mejorar el nivel de cumplimiento de las actividades institucionales al tener un mayor control financiero, crediticio y administrativo lo que garantizaría una adecuada utilización de los recursos; en tanto que, el 18% del personal restante considera que pese a implementar una unidad de auditoría interna no se tendría mayores beneficios en la institución cooperativista.

Pregunta 9: ¿Considera Usted realmente necesaria la creación de una unidad de auditoría interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Tabla 4-9: Necesidad de creación de una unidad de auditoría interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	14	82%
NO	3	18%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

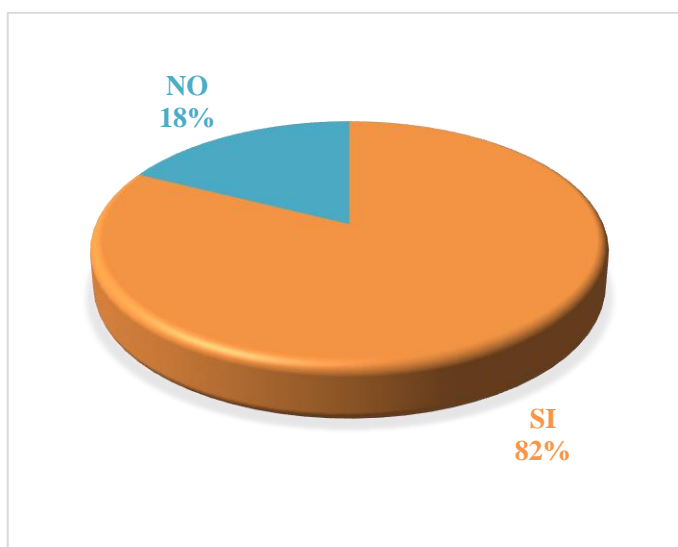


Ilustración 4-9: Necesidad de creación de una unidad de auditoría interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

En base a los resultados obtenidos en la encuesta realizada, el 82% del total del personal afirman la necesidad de crear un departamento de auditoría interna, puesto que es notoria la falta de seguimiento, evaluación y control de cada uno de los procesos que se realizan en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, esto daría paso a que se cumpla la idea de aportar a la alta gerencia con información para mejorar la toma de decisiones en beneficio de la institución cooperativista.

Pregunta 10: ¿Considera Usted que entre el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, existen potenciales candidatos con el perfil profesional para ocupar el puesto de Auditor Interno?

Tabla 4-10: Existencia de candidatos internos con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	16	94%
NO	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

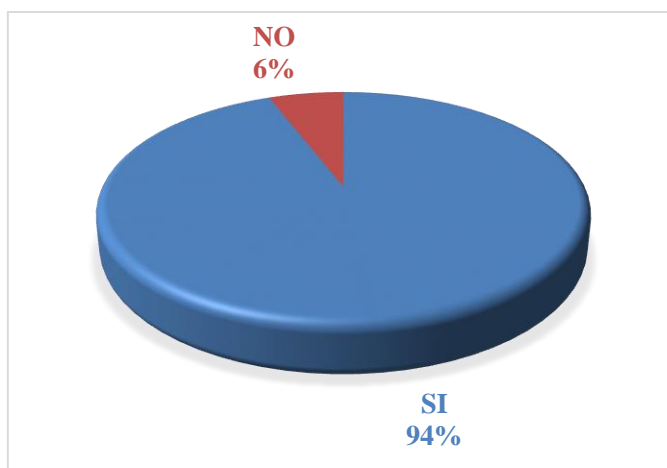


Ilustración 4-10: Existencia de candidatos internos con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada con respecto a la existencia de candidatos internos con el perfil profesional para ocupar el cargo de auditor interno, un 94% del personal consultado, afirman que si existen personas con tal perfil, esto es beneficioso para la institución puesto que se reducirían costos de reclutamiento y selección de personal, además de ahorrarse tiempo y al formar parte de la organización conoce a profundidad los problemas y debilidades donde el ente de control interno puede enfocarse y por tanto brindar apoyo a la alta gerencia para una mejor toma de decisiones; en contra parte, el 6% restante de encuestados, advierten que no existe personal con el perfil profesional para ocupar el cargo de auditor interno, dado que la institución no ha previsto un plan de carrera y formación de su personal para este tipo de eventualidades.

Pregunta 11: A su criterio, ¿La Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., cuenta con la infraestructura y el espacio físico suficiente para adecuar un Departamento de Auditoría Interna?

Tabla 4-11: Existencia de infraestructura y espacio físico para adecuar un Departamento de Auditoría Interna.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	13	76%
NO	4	24%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

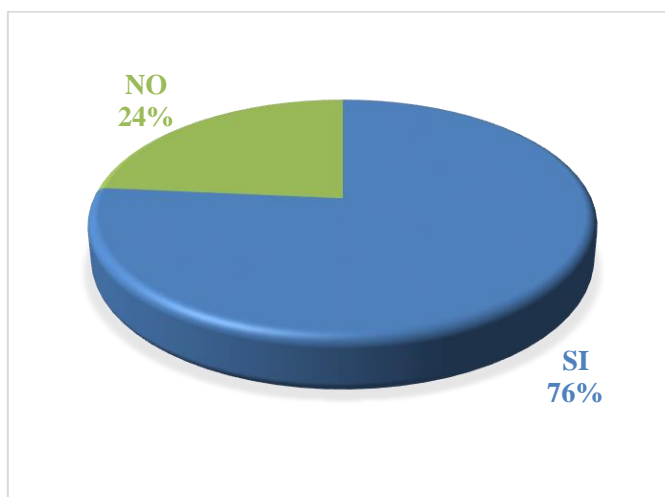


Ilustración 4-11: Existencia de infraestructura y espacio físico para adecuar una Unidad de Auditoría Interna.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada, permiten advertir que el 76% de ellos, afirman que la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, si cuenta con una buena infraestructura y espacio físico suficiente para adecuar un departamento de auditoría interna; en tanto que, el 24% restante del personal consultado, manifiestan que la institución no cuenta con las facilidades para la implementación de la Unidad de Auditoría Interna, resultados que dejan entrever que la institución cuenta con el espacio y la infraestructura para la creación de la Unidad de Auditoría Interna.

Pregunta 12: ¿Considera Usted que la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con el presupuesto para la creación de una Unidad de Auditoría Interna?

Tabla 4-12: Existencia de presupuesto para la creación de la Unidad de Auditoría Interna.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
SI	12	71%
NO	5	29%
DESCONOZCO	0	0%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

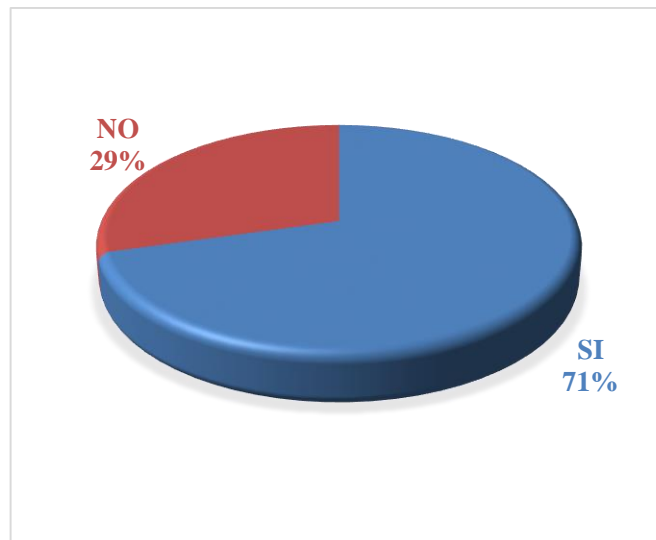


Ilustración 4-12: Existencia de presupuesto para la creación de la unidad de Auditoría Interna.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada, el 71% de encuestados consideran que si existe el presupuesto suficiente para la creación de la Unidad de Auditoría Interna; mientras que el 29% restante del personal consultado, consideran que la institución no cuenta con el presupuesto para la creación de dicha Unidad; estos resultados, permiten advertir que la institución si cuenta con el aval financiero para la creación del ente de control interno, lo que derivaría en beneficios para la entidad y su desempeño.

Pregunta 13: ¿Qué aspectos o debilidades debería priorizar su revisión el Departamento de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Tabla 4-13: Aspectos o debilidades a priorizar su revisión al crearse el Departamento de Auditoría Interna.

OPCIONES	FRECUENCIA	%
ASPECTOS FINANCIEROS	3	18%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	13	76%
ASPECTOS OPERATIVOS	1	6%
TOTAL	17	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024



Ilustración 4-13: Aspectos o debilidades a priorizar revisión al crearse la unidad de Auditoría Interna.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Análisis e Interpretación

De acuerdo al resultado obtenido en la encuesta con respecto a los aspectos o debilidades que debería priorizar su revisión al crearse la Unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, un 6% del personal consultado manifiestan que existen problemas en aspectos operativos, otro 18% indican que los problemas que ameritan atención son los financieros; y, el 76% restante de los encuestados, afirman que el área que requiere especial atención es la administrativa; estos resultados permiten establecer la existencia de una inadecuada gestión y escaso control interno por parte del Gerente de Agencia, ya que es el nivel jerárquico donde se toman las decisiones más importantes, se asignan funciones y se establecen actividades y disposiciones a cumplirse.

4.2 Entrevista dirigida al Gerente de Agencia de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.



GUIA DE ENTREVISTA

La presente entrevista tiene como objetivo determinar la necesidad de **CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.** Para que sea de utilidad, le recordamos que la entrevista debe ser objetiva, y, por lo tanto, mucho agradeceremos contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible, garantizando que la información brindada será totalmente confidencial.

La guía de entrevista tiene el siguiente formato:

- 1. ¿La COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de Auditoría Interna?**

Respuesta: No contamos con dicho departamento.

- 2. ¿Las Auditorías practicadas anteriormente fueron de carácter internas o externas?**

Respuesta: Las Auditorías practicadas vienen directamente de matriz por tanto para la institución cooperativista son de carácter internas y las realizan semestral y anualmente, los resultados se dan a conocer a la semana después de la evaluación, además las auditorías las realizan solo en cuadro de bóveda, inventario y organización del archivo mas no el control interno a la institución.

- 3. ¿Las auditorías practicadas se realizaron de manera periódica? ¿Cada qué tiempo se realizaron?**

Respuesta: Ya lo mencioné semestral y anualmente.

- 4. ¿Considera Usted que una Unidad de Auditoría Interna generaría un informe previo que permita el control y monitoreo de cada actividad y brinde un apoyo a usted como Gerente de Agencia para la toma de decisiones con el fin de mejorar los resultados como Agencia?**

Respuesta: Por mi parte considero que para implementar una unidad de ese tipo generaría mayores costos operativos, pero también estoy consciente de que es un ente que apoya a tomar decisiones preventivas y correctivas lo que traería ventajas como mejorar el control en los procedimientos, optimizar recursos, y me brindaría apoyo para minimizar costos, servicios básicos y sobre todo a evaluar el gasto de suministros.

5. ¿Conoce usted la base legal que ampare la creación de un Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Respuesta: Desconozco acerca del tema

6. ¿Está de acuerdo Usted con la idea de crear una Unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Respuesta: Muy de acuerdo, representaría después de todo una inversión.

De ser considerada la idea de crear un Departamento de Auditoría Interna. ¿Considera que existe el personal interno con el perfil profesional para postular al puesto de Auditor Interno?

Respuesta: Si contamos con profesionales adecuados para ello, puesto que existen 5 Ingenieros profesionales en la rama de Contabilidad y Auditoría.

7. ¿Cuáles puntos débiles a su criterio debería priorizar el trabajo al crearse la Unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Respuesta: Tengo algunos puntos que desearía me ayude dicha unidad a evaluar y evitar como, por ejemplo:

- Coordinar de la mejor manera el fiel cumplimiento de los reglamentos establecidos.
- Mejor asignación de recursos financieros y tecnológicos acorde a la competencia de cada uno para brindar un mejor servicio y gestión óptima.
- Gasto desmesurado de suministros.
- Apoyo en la toma de decisiones.
- Desorganización en el archivo de documentos de crédito como de captación de los socios de la COAC.
- Control de los gastos operativos como servicios básicos y el costo del arriendo que pese a contar con buena infraestructura y buen espacio físico su valor es muy elevado.

- Mayor control en procesos crediticios y mejorar el control de títulos de valor.
- Algunas máquinas ya cumplieron su vida útil, son muy lentas y eso retrasa el trabajo impidiendo un óptimo rendimiento en el puesto de trabajo.
- Controlar que todos los procesos se realicen de acuerdo a las leyes actuales.

4.3 Estructuración de la Matriz FODA

Con el propósito de realizar un diagnóstico situacional objetivo y conocer a fondo la situación actual en la que se debate la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se ha considerado analizar la misma mediante la estructuración de la matriz FODA.

4.3.1 Análisis FODA

Fortalezas

1. Infraestructura y espacio físico suficientes para la implementación de una Unidad de Auditoría Interna.
2. Existencia de potenciales candidatos internos con una alta experiencia financiera y con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.
3. Presupuesto suficiente para cubrir los gastos que se generen por la adecuación de la Unidad de Auditoría Interna.
4. Excelente capacidad de liderazgo por parte de la alta dirección que puede incidir en una correcta toma de decisiones.
5. Buen ambiente laboral y adecuada comunicación interna.

Oportunidades

1. Existencia de leyes, reglamentos, y normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que amparan la creación de la unidad de Auditoría Interna.
2. Existencia de tecnología de punta en el mercado nacional e internacional que permiten agilizar procesos y prestar mejores servicios financieros.

3. Mejora y crecimiento continuo en el mercado cooperativista regional y nacional, lo que impulsa a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba a generar mayor competitividad.
4. Existencia de nichos de mercado no atendidos por las entidades cooperativistas, lo que permite a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, ampliar su presencia en otros sectores de la provincia y el país.
5. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras instituciones financieras nacionales e internacionales.

Debilidades

1. Inexistencia de un departamento de Auditoría Interna que funcione como ente de control interno.
2. Existencia de duplicidad, arrogación y evasión de funciones, lo que genera mayores costos operativos.
3. Desorganización en las actividades que cumple el personal, lo que provoca la inadecuada utilización de recursos tecnológicos y gasto desmesurado de suministros.
4. Evaluaciones internas con periodos de tiempo muy amplios, lo que impide la adopción de decisiones preventivas y correctivas.
5. Inadecuada gestión y escaso control interno por parte de la alta dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, sumado a la carencia de un ente de control que apoye la toma de decisiones.

Amenazas

1. Desconocimiento por parte de la colectividad de la existencia de productos y servicios financieros que ofrece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
2. Probabilidad de sanciones y multas por parte de los organismos de control ante la falta de un sistema de control interno.
3. Posibilidad de fuertes restricciones en la capacidad de generación de ingresos, la capacidad de ahorro y la capacidad de pago de los socios de la Cooperativa, ante los

bruscos cambios climáticos existentes en el Ecuador, dado que la mayoría de socios pertenecen al sector agropecuario.

4. Inestabilidad social, económica y jurídica en el país.
5. Presencia de nuevas Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades financieras en los mercados en que opera la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

4.3.2 Operacionalización de las variables FODA – Método matriz de Holmes

Tabla 4-14: Priorización de fortalezas

Fortalezas		1	2	3	4	5	
1	Infraestructura y espacio físico suficientes para la implementación de una Unidad de Auditoría Interna.	0,50	1	0	1	1	3,50
2	Existencia de potenciales candidatos internos con una alta experiencia financiera y con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.	0	0,50	0	0	1	1,50
3	Presupuesto suficiente para cubrir los gastos que se generen por la adecuación de la Unidad de Auditoría Interna.	1	1	0,50	1	1	4,50
4	Excelente capacidad de liderazgo por parte de la alta dirección que puede incidir en una correcta toma de decisiones.	0	1	0	0,50	1	2,50
5	Buen ambiente laboral y adecuada comunicación interna.	0	0	0	0	0,50	0,50
							12,50

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-15: Fortalezas priorizadas

FORTALEZAS PRIORIZADAS		%
1	Presupuesto suficiente para cubrir los gastos que se generen por la adecuación de la Unidad de Auditoría Interna.	36%
2	Infraestructura y espacio físico suficientes para la implementación de una Unidad de Auditoría Interna.	28%
3	Excelente capacidad de liderazgo por parte de la alta dirección que puede incidir en una correcta toma de decisiones.	20%
4	Existencia de potenciales candidatos internos con una alta experiencia financiera y con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.	12%
5	Buen ambiente laboral y adecuada comunicación interna.	4%

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-16: Priorización de oportunidades

Oportunidades		1	2	3	4	5	
1	Existencia de leyes, reglamentos, y normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que amparan la creación de la unidad de Auditoría Interna.	0,50	1	1	1	1	4,50
2	Existencia de tecnología de punta en el mercado nacional e internacional que permiten agilizar procesos y prestar mejores servicios financieros.	0	0,50	0	0	1	1,50
3	Mejora y crecimiento continuo en el mercado cooperativista regional y nacional, lo que impulsa a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba a generar mayor competitividad.	0	1	0,50	0	1	2,50
4	Existencia de nichos de mercado no atendidos por las entidades cooperativistas, lo que permite a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, ampliar su presencia en otros sectores de la provincia y el país.	0	1	1	0,50	1	3,50
5	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras instituciones financieras nacionales e internacionales.	0	0	0	0	0,50	0,50
							12,50

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-17: Oportunidades priorizadas

OPORTUNIDADES		%
1	Existencia de leyes, reglamentos, y normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que amparan la creación de la unidad de Auditoría Interna.	36%
2	Existencia de nichos de mercado no atendidos por las entidades cooperativistas, lo que permite a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, ampliar su presencia en otros sectores de la provincia y el país.	28%
3	Mejora y crecimiento continuo en el mercado cooperativista regional y nacional, lo que impulsa a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba a generar mayor competitividad.	20%
4	Existencia de tecnología de punta en el mercado nacional e internacional que permiten agilizar procesos y prestar mejores servicios financieros.	12%
5	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras instituciones financieras nacionales e internacionales.	4%

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-18: Priorización de debilidades

Debilidades		1	2	3	4	5	
1	Inexistencia de un departamento de Auditoría Interna que funcione como ente de control interno.	0,50	1	1	1	1	4,50
2	Existencia de duplicidad, arrogación y evasión de funciones, lo que genera mayores costos operativos.	0	0,50	1	0	0	1,50
3	Desorganización en las actividades que cumple el personal, lo que provoca la inadecuada utilización de recursos tecnológicos y gasto desmesurado de suministros.	0	0	0,50	0	0	0,50
4	Evaluaciones internas con periodos de tiempo muy amplios, lo que impide la adopción de decisiones preventivas y correctivas.	0	1	1	0,50	1	3,50
5	Inadecuada gestión y escaso control interno por parte de la alta dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, sumado a la carencia de un ente de control que apoye la toma de decisiones.	0	1	1	0	0,50	2,50
							12,50

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-19: Debilidades priorizadas

DEBILIDADES PRIORIZADAS		%
1	Inexistencia de un departamento de Auditoría Interna que funcione como ente de control interno.	36%
2	Evaluaciones internas con periodos de tiempo muy amplios, lo que impide la adopción de decisiones preventivas y correctivas.	28%
3	Inadecuada gestión y escaso control interno por parte de la alta dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, sumado a la carencia de un ente de control que apoye la toma de decisiones.	20%
4	Existencia de duplicidad, arrogación y evasión de funciones, lo que genera mayores costos operativos.	12%
5	Desorganización en las actividades que cumple el personal, lo que provoca la inadecuada utilización de recursos tecnológicos y gasto desmesurado de suministros.	4%

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-20: Priorización de amenazas

Amenazas		1	2	3	4	5	
1	Desconocimiento por parte de la colectividad de la existencia de productos y servicios financieros que ofrece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	0,50	0	1	0	1	2,50
2	Probabilidad de sanciones y multas por parte de los organismos de control ante la falta de un sistema de control interno.	1	0,50	0	0	1	2,50
3	Posibilidad de fuertes restricciones en la capacidad de generación de ingresos, la capacidad de ahorro y la capacidad de pago de los socios de la Cooperativa, ante los bruscos cambios climáticos existentes en el Ecuador, dado que la mayoría de socios pertenecen al sector agropecuario.	0	1	0,50	1	1	3,50
4	Inestabilidad social, económica y jurídica en el país.	1	1	0	0,50	1	3,50
5	Presencia de nuevas Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades financieras en los mercados en que opera la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	0	0	0	0	0,50	0,50
							12,50

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 4-21: Amenazas priorizadas

AMENAZAS PRIORIZADAS		%
1	Inestabilidad social, económica y jurídica en el país.	28%
2	Posibilidad de fuertes restricciones en la capacidad de generación de ingresos, la capacidad de ahorro y la capacidad de pago de los socios de la Cooperativa, ante los bruscos cambios climáticos existentes en el Ecuador, dado que la mayoría de socios pertenecen al sector agropecuario.	28%
3	Desconocimiento por parte de la colectividad de la existencia de productos y servicios financieros que ofrece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	20%
4	Probabilidad de sanciones y multas por parte de los organismos de control ante la falta de un sistema de control interno.	20%
5	Presencia de nuevas Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades financieras en los mercados en que opera la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.	4%

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

4.3.3 Matriz FODA Priorizada

Tabla 4-22: Matriz FODA priorizada

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1: Presupuesto suficiente para cubrir los gastos que se generen por la adecuación de la Unidad de Auditoría Interna.</p> <p>F2: Infraestructura y espacio físico suficientes para la implementación de una Unidad de Auditoría Interna.</p> <p>F3: Excelente capacidad de liderazgo por parte de la alta dirección que puede incidir en una correcta toma de decisiones.</p> <p>F4: Existencia de potenciales candidatos internos con una alta experiencia financiera y con el perfil profesional para el cargo de Auditor Interno.</p> <p>F5: Buen ambiente laboral y adecuada comunicación interna.</p>	<p>O1: Existencia de leyes, reglamentos, y normativas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que amparan la creación de la unidad de Auditoría Interna.</p> <p>O2: Existencia de nichos de mercado no atendidos por las entidades cooperativistas, lo que permite a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, ampliar su presencia en otros sectores de la provincia y el país.</p> <p>O3: Mejora y crecimiento continuo en el mercado cooperativista regional y nacional, lo que impulsa a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba a generar mayor competitividad.</p> <p>O4: Existencia de tecnología de punta en el mercado nacional e internacional que permiten agilizar procesos y prestar mejores servicios financieros.</p> <p>F5: Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con otras instituciones financieras nacionales e internacionales.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1: Inexistencia de un departamento de Auditoría Interna que funcione como ente de control interno.</p> <p>D2: Evaluaciones internas con periodos de tiempo muy amplios, lo que impide la adopción de decisiones preventivas y correctivas.</p> <p>D3: Inadecuada gestión y escaso control interno por parte de la alta dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba a razón de la carencia de un ente que apoye la toma de decisiones.</p>	<p>A1: Inestabilidad social, económica y jurídica en el país.</p> <p>A2: Posibilidad de fuertes restricciones en la capacidad de generación de ingresos, la capacidad de ahorro y la capacidad de pago de los socios de la Cooperativa, ante los bruscos cambios climáticos existentes en el Ecuador, dado que la mayoría de socios pertenecen al sector agropecuario.</p> <p>A3: Desconocimiento por parte de la colectividad de la existencia de productos y servicios financieros que ofrece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.</p>

D4: Existencia de duplicidad, arrogación y evasión de funciones, lo que genera mayores costos operativos.	A4: Probabilidad de sanciones y multas por parte de los organismos de control ante la falta de un sistema de control interno.
D5: Desorganización en las actividades que cumple el personal, lo que provoca la inadecuada utilización de recursos tecnológicos y gasto desmesurado de suministros.	A5: Presencia de nuevas Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades financieras en los mercados en que opera la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

4.3.4 *Análisis Técnico FODA*

Análisis Interno

Los aspectos internos considerados para el presente análisis son tanto las fortalezas como las debilidades de la institución lo cual permite potencializar los aspectos fuertes con los que cuenta la misma identificando recursos y habilidades, asimismo, se busca poder mejorar aspectos que pueden poner en riesgo la consecución de los objetivos organizacionales.

En base a la priorización de variables de la matriz FODA se pudo determinar que de todas las fortalezas con las que cuenta la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, y tomando en cuenta el objetivo principal de la investigación, se puede mencionar que la fortaleza más representativa con respecto a las demás con un 36% es que la institución cooperativista cuenta con un presupuesto suficiente para cubrir gastos necesarios generados por la adecuación de una Unidad de Auditoría Interna.

Esta fortaleza a más de ser el punto de partida para la realización de dicha unidad aporta a la institución a desarrollarse de mejor manera puesto que constituye un factor importante que mejora el control interno, por lo tanto, la alta dirección deberá tomar en cuenta esta oportunidad de mejora.

Por otro lado, de entre los puntos débiles que tiene la COAC la que mayor riesgo representa para la COAC con un 36% es la carencia de un departamento de Auditoría Interna que funcione como ente de control interno, convirtiéndose en una institución vulnerable a tener desviaciones como un bajo desempeño a nivel del personal, desorganización en las actividades y genera costos innecesarios que pueden disminuir la productividad y la rentabilidad creando baja reputación a la misma, por lo que es importante que se tome en consideración la creación de dicha unidad que

mediante su activación contribuirá a disminuir y prevenir errores o deficiencias al tomar decisiones de manera oportuna.

Análisis externo

Toda institución desempeña sus actividades en un entorno cambiante por lo cual el tener conocimiento de los aspectos externos a la misma es de suma importancia, por esta razón se deben analizar tanto las oportunidades que se tienen para aprovecharlas como una estrategia de desarrollo como las amenazas que pueden alterar el curso del cumplimiento de sus objetivos institucionales pero que sin embargo existen formas de protegerse de las mismas con acciones preventivas.

En este contexto al elaborar la operacionalización de las variables externas con respecto a la oportunidad que mayor porcentaje de representatividad tiene en relación a las demás variables con un 36% es la presencia de leyes, normas y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que amparan la creación de la unidad de Auditoría Interna.

En base a dicha normativa legal la institución cooperativista está en la obligación de contar con una Unidad de Auditoría Interna, por lo que los directivos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, deben tomar en consideración esta oportunidad para crear un ente que evalúe y mejore el control interno en la organización apoyando además en la toma de decisiones efectivas y eficientes.

En cuanto a las amenazas las que mayor riesgo representan para la institución con un porcentaje similar del 28% es que en primera instancia existe inestabilidad social y económica en el país y por otra parte los cambios climáticos bruscos en el Ecuador generan impacto negativo en los sembríos por ende repercute en los ingresos, la capacidad de ahorro y de pago de los socios de la Cooperativa puesto que en su mayoría pertenecen al sector agropecuario.

Tomando en consideración dichos factores externos que inciden de manera negativa a la Cooperativa ésta última se puede tomar incluso como una oportunidad ya que al conocer que existe un amplio mercado aún no atendido con la prestación de servicios financieros se recomienda que pese a no poder cambiar dicha realidad se puede expandir a mercados con personas que generen ingresos no pertenecientes al sector agropecuario.

4.4 Comprobación de la idea a defender

Una vez analizados e interpretados los resultados de la encuesta y la entrevista aplicados al personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se establece la necesidad urgente de implementar un Departamento de Auditoría Interna en la institución cooperativista, así lo demuestra la pregunta 2 de la encuesta, que textualmente dice: ¿Conoce Usted si la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de auditoría interna que evalúe el desempeño y la correcta utilización de recursos?, donde el 88% de encuestados establecen que la COAC no cuenta con un Departamento de Auditoría Interna que evalúe el desempeño y la correcta utilización de recursos; asimismo, la pregunta 5 de la encuesta, donde se consulta: ¿Considera Usted que existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades asignadas en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?, el 71% de los encuestados coinciden en afirmar que existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones debido a la falta de un correcto control interno; y, finalmente, en la pregunta 8 de la encuesta, que establece: ¿Considera Usted que al implementar la unidad de auditoría interna se podrá mejorar las diferentes actividades y con ello garantizar la correcta utilización de recursos?, el 82% de consultados, concuerdan en afirmar que al crear la Unidad de Auditoría Interna si se podrá mejorar las actividades garantizando la correcta utilización de recursos, resultados que permiten comprobar la idea a defender inicialmente propuesta, es decir, que el diseño de un departamento de Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, mediante la reestructuración organizacional si permite a la alta dirección contar con una herramienta de gestión para evaluar la eficiencia del control interno y de las actividades ejecutadas por el personal en pos de una correcta utilización de los recursos.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

Título: PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Cuando una institución financiera tiene crecimiento favorable surge la necesidad de crear un ente de control interno independiente que sirva como apoyo a la alta dirección, puesto que resulta imposible mantener un control directo de todas las operaciones financieras que realiza la misma.

La COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, al ser una institución cooperativista rentable, requiere contar con el apoyo de una Unidad de Auditoría Interna, que examine y evalúe la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, que se desarrollan en su interior a fin de determinar si el funcionamiento de las diferentes áreas y departamentos es el debido.

Cabe recalcar que la función principal de una Unidad de Auditoría Interna en una organización es la de brindar un soporte a la alta dirección para la toma de decisiones efectivas, puesto que representa un examen minucioso a las operaciones administrativas, financieras, operativas y contables de la institución cooperativista, permitiendo de esta forma identificar potenciales falencias y desviaciones que pueden poner en riesgo la salud financiera de ésta y por lo tanto, adoptar acciones preventivas y correctivas a tiempo.

De poner en funcionamiento la propuesta presentada para el diseño e implementación de un departamento de Auditoría Interna, su misión principal será la de asesorar y servir como aporte a la alta dirección con el propósito de evaluar si el sistema de control interno existente es el adecuado y que realmente contribuya a la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones administrativas y operativas que caracterizan a esta entidad cooperativista.

Asimismo, el profesional que ocupe el cargo de Auditor Interno será quien después de realizar su trabajo de evaluación, emita el informe de auditoría identificando los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, a fin de adecuar el trabajo bajo estándares de calidad y sujetos a la normativa legal vigente que conlleve al logro de metas y objetivos institucionales.

5.1 Base legal

La base legal que regirá el accionar del departamento de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, es la siguiente:

- Constitución de la República
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social
- Ordenanzas Municipales
- Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

5.2 Objetivos del Departamento de Auditoría Interna

Objetivo General

Llevar a cabo los procesos de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, mediante la planificación, ejecución y comunicación de los trabajos de auditoría tendiente a la emisión del informe final en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Objetivos Específicos

- Apoyar en la toma de decisiones a la alta dirección mediante recomendaciones tendientes al mejoramiento del desempeño y control de los diferentes procesos.
- Controlar los diferentes procesos que se realizan en las distintas áreas de la institución cooperativista, mediante la aplicación de acciones preventivas y correctivas que aseguren la eficiencia y eficacia de las operaciones financieras.

- Asistir a la alta dirección de la institución cooperativista, mediante procedimientos de auditoría que aseguren la optimización de costos y gastos y el fortalecimiento de la rentabilidad de la organización.
- Monitorear el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal, mediante el seguimiento de los planes y objetivos planteados que garanticen el cumplimiento de la planificación institucional a corto, mediano y largo plazo.

5.3 Administración del Departamento de Auditoría Interna

La Administración del Departamento de Auditoría Interna será responsabilidad del funcionario que cuente con el perfil profesional adecuado, a más de tener conocimiento, experiencia y la debida capacitación necesaria para el ejercicio del cargo en esta área de trabajo, debido a que será el responsable de evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno existente en la institución cooperativista, incluyendo la verificación de la normativa legal, la seguridad económica, el uso de recursos y el cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

5.4 Filosofía del Departamento de Auditoría Interna

5.4.1 Misión

Apoyar de manera independiente a la alta dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en la toma de decisiones efectivas que mejoren el sistema de control interno en los procedimientos administrativos, financieros y operativos, asegurando el fiel cumplimiento de los objetivos organizacionales con el mínimo uso de recursos.

5.4.2 Visión

Ser un equipo profesional competitivo de asesoramiento al control interno de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, que ofrezca calidad e independencia en el desarrollo de su trabajo y brinde recomendaciones al accionar de las gestiones administrativas, financieras y operativas bajo la normativa vigente que garantice la rentabilidad de la misma.

5.4.3 *Valores*

El equipo de profesionales que realizarán el trabajo de auditoría interna, deberán contar con una serie de valores esenciales que caractericen su perfil personal y profesional, entre ellos:

- **Honestidad:** El auditor debe considerar aspectos como autenticidad, honradez e imparcialidad en la ejecución de su trabajo de auditoría, puesto que esto asegura la calidad tanto moral como profesional que requiere para ejercer su labor en esta área de trabajo.
- **Ética:** El auditor interno actuará con imparcialidad, autenticidad y veracidad sin dejar de lado los principios y valores éticos y morales que le caracterizan.
- **Confianza:** La auditoría interna al ser un examen exhaustivo requiere que el auditor interno demuestre una gran capacidad profesional, ya que, de esto depende la confianza que genere en la entidad cooperativista con respecto a los juicios que éste emite.
- **Trabajo en Equipo:** El Auditor profesional al ser quien evalúa el trabajo de otros, debe conservar un trato amable, justo y empático con los demás, es decir, comprender para ser comprendido.
- **Responsabilidad:** El auditor adquiere un compromiso con la institución al realizar su evaluación y emitir un dictamen aceptando de manera directa y tácita las consecuencias del trabajo realizado.
- **Respeto:** El auditor interno debe mostrar consideración por la intimidad e integridad de las personas con las cuales efectuará su trabajo, actuando de forma amable y empática.
- **Excelencia:** Tiene que ver con el grado de competencia que es característica fundamental de un auditor interno al realizar sus actividades de auditoría.

5.4.4 *Principios a ser aplicados para una correcta ejecución del trabajo de Auditoría*

Según el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, los principales principios que deben ser aplicados en dicho departamento, son los siguientes:

- **Integridad:** La integridad de los auditores internos debe basarse en la confianza, por lo tanto, provee la base para confiar en su juicio.

- **Competencia y cuidado profesional:** El auditor Interno deberá estar capacitado para ejecutar su trabajo de la mejor manera.
- **Independiente:** Debe contar con libertad frente a condicionamientos y la inexistencia de limitación para el desarrollo de la auditoría interna, y todo con el propósito de no perder de vista la objetividad y el enfoque adecuado que debe tener la auditoría interna.
- **Comportamiento profesional:** El auditor interno debe adaptarse a las necesidades y políticas que posee la entidad.
- **Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados:** El departamento debe contar con los recursos necesarios, tomando en cuenta que el auditor debe tener acceso a todo lo indispensable para desarrollar su trabajo de auditoría.
- **Calidad y mejora continua:** El auditor interno nunca se limita así mismo, siempre reincide en su aprendizaje de forma continua y busca el cambio y la mejora interna.
- **Comunicación efectiva:** El auditor interno deberá tener la habilidad y capacidad de trabajar en equipo y usar los medios de comunicación adecuados para desarrollar de manera efectiva la auditoría.
- **Enfoque basado en riesgos:** El auditor debe enfocar su evaluación en una auditoría basada en riesgos, ya que conoce la importancia de auditar procesos enfocados a los riesgos, logrando una auditoría eficaz.
- **Análisis y Proactividad:** El auditor profesional debe adaptarse al cambio, es decir, se anticipa al cambio y genera el cambio desarrollando su habilidad para encaminarse al futuro mediante análisis, observaciones y recomendaciones.
- **Promotor de mejora:** El auditor interno debe ser el principal promotor del cambio, inculcando a través de su trabajo de auditoría una verdadera mejora continua para la institución cooperativista.

5.5 Organigrama Estructural de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, incluido el Departamento de Auditoría Interna

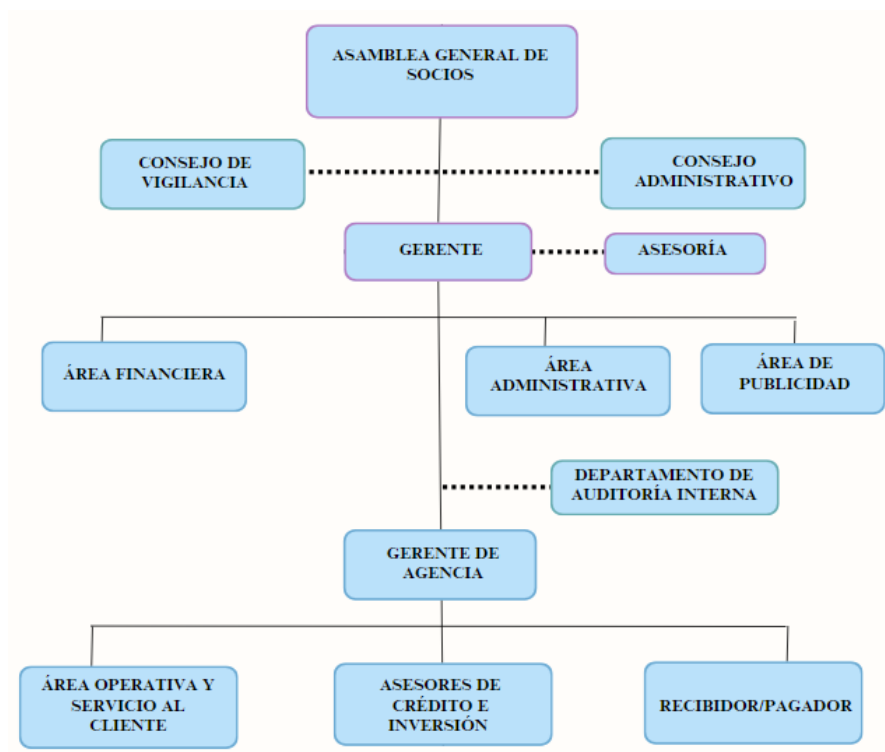


Ilustración 5-1: Organigrama Estructural de la institución incluido el departamento de Auditoría Interna

Realizado por: Paucar, M., 2024

5.5.1 Ubicación del Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba

En primera instancia debe entenderse que la Unidad de Auditoría Interna debe encontrarse a nivel jerárquico máximo de la estructura orgánica de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, ya que se convierte en un nivel de asesoramiento al Gerente de Agencia, mismo que toma las principales decisiones para el buen accionar de la entidad cooperativista, además, según el Marco Internacional para la Práctica Profesional, como uno de los principales principios para el ejercicio de la auditoría interna es que debe ser realizada de manera objetiva y libre de influencias (Independiente), ya que es un órgano de control que funciona como apoyo a la alta dirección a emprender acciones preventivas y correctivas mediante las recomendaciones que el Auditor profesional emite en su informe después de su evaluación, sin intervención de terceros.

5.5.2 *Propuesta del Organigrama Estructural del Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.*

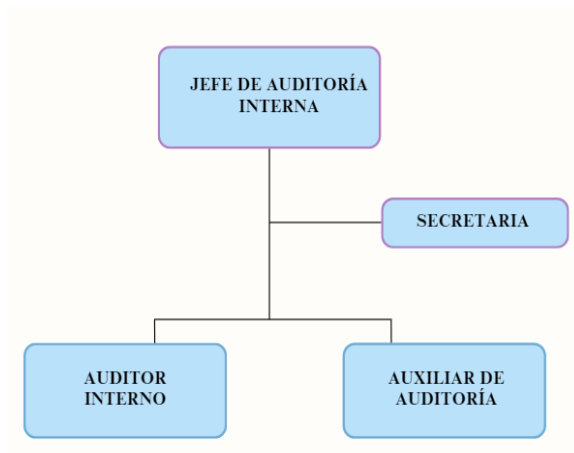


Ilustración 5-2: Propuesta del Organigrama Estructural del Departamento en Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

5.6 **Reglamento del Departamento de Auditoría Interna**

La siguiente base normativa establece aspectos a ser considerados y ejecutados en el trabajo del Departamento de Auditoría Interna, a saber:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Art. 1.- Objetivo. - El presente reglamento tiene como propósito regular, en sus aspectos fundamentales, la organización y el funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de manera que su accionar se oriente al éxito de la gestión institucional.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - Este Reglamento es de carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Unidad de Auditoría Interna y funcionarios de la administración activa de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en lo que les resulte aplicable.

Art. 3.- La Unidad de Auditoría Interna se encargará de planificar, ejecutar y valorar el sistema de control interno, realizará las auditorías y exámenes especiales que los directivos estimen necesarios, acorde a las normas y disposiciones establecidas, brindará

un control permanente sobre las operaciones de la Cooperativa y establecerá recomendaciones, ya sean preventivas o correctivas.

Art. 4.- La Unidad de Auditoría Interna como parte del Sistema de Control Interno de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, dirigirá su trabajo a la comprobación del cumplimiento, suficiencia y la validez del mismo.

Art. 5.- Para el ejercicio de sus funciones, la Unidad de Auditoría Interna se regirá por las disposiciones, normas, políticas y procedimientos emitidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Normas Internacionales para el Ejercicio de Auditoría Interna (NIAS) y demás instrumentos legales que resulten aplicables.

CAPÍTULO II

De la Estructura Organizativa

Art. 6.- La Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., se establecerá con una estructura flexible sujeta a normas y políticas, aplicará procedimientos de auditoría necesarios según las circunstancias, con personal de actitud positiva, acorde al avance de la ciencia y la tecnología, comprometida con el desarrollo y mejoramiento continuo de su trabajo, contribuirá a la prevención y corrección oportuna de las desviaciones y la optimización de la gestión administrativa.

Art. 7.- La Unidad de Auditoría Interna contará con personal profesional con conocimientos y experiencia en las ramas de Contabilidad, Auditoría, Administración; además debe estar al tanto de las disposiciones legales vigentes.

Art. 8.- La Unidad de Auditoría Interna actuará bajo la dirección y responsabilidad del Jefe de Auditoría Interna, quien será designado por la máxima autoridad de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, previo concurso de méritos y oposición.

Art. 9.- La designación del Jefe de Auditoría Interna lo realizará la Asamblea General de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, de quien dependerá y ante quien responderá directamente por la gestión realizada.

Art. 10.- El Jefe de Auditoría Interna, es el responsable del personal de la Unidad de Auditoría Interna, y en esa condición ejercerá todas las funciones que le son propias en la administración de su personal.

Art. 11.- El personal de la Unidad de Auditoría Interna, mantendrá un rango superior a los demás funcionarios de la Cooperativa, al ejercer funciones de fiscalización, por lo que su denominación deberá ser diferente al resto del personal administrativo.

Art. 12.- Bajo ninguna circunstancia el personal de la Unidad de Auditoría Interna podrá realizar funciones en otra unidad o departamento la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Art. 13.- En caso de que el personal de Auditoría Interna, en el cumplimiento de sus funciones, se vea involucrado en conflictos legales o sea demandado, la Cooperativa ofrecerá todo su respaldo, tanto jurídico como técnico y cubrirá todos los gastos que estos procesos generen hasta su resolución final.

Art. 14.- La Alta Dirección de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, deberá establecer un plan de capacitación periódica dirigida al personal de la Unidad de Auditoría Interna, de manera que éstos mantengan sus conocimientos actualizados y mejoren su gestión dentro de la Cooperativa.

CAPÍTULO III

De los requisitos básicos para los puestos de la Unidad de Auditoría Interna

Art. 15.- Para ejercer las funciones de Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, se requerirá ser profesional con título académico y formación compatible con el ejercicio y práctica de la Auditoría Financiera y de Gestión, además se podrá integrar en calidad de pasantes a estudiantes de las carreras de Contabilidad y Auditoría de las instituciones de Educación Superior; y, en caso de contratación se condicionará hasta la obtención del título académico de un centro de estudios reconocido por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación SENESCYT.

Art. 16.- El resto del personal de la Unidad de Auditoría Interna, excepto la secretaria, deben ser profesionales en la rama de Auditoría y todos deben poseer conocimientos en las áreas de Contabilidad, Administración, Informática y afines.

Art. 17.- El Auditor Interno deberá contar con amplios conocimientos, habilidades y experiencia profesionales necesarios para administrar efectivamente los procesos técnicos y administrativos de la Auditoría Interna. Estos requisitos se relacionan estrechamente con normas, principios, procedimientos y técnicas de auditoría, contabilidad; y,

administración, en concordancia con la normativa legal vigente y las disciplinas inherentes al trabajo de Auditoría.

Requisitos mínimos para formar parte de la Unidad de Auditoría Interna:

- El Auditor deberá contar con cualidades que le permitan mantener óptimas relaciones con las diferentes áreas de la Cooperativa y fuera de ella, de manera que agregue valor a los procesos institucionales y contribuya a satisfacer necesidades que estén dentro de su competencia.
- Deberá contar con un alto grado de valores éticos y morales que garanticen su accionar y su desempeño dentro de la Unidad de Auditoría interna.

CAPÍTULO IV

De los objetivos, funciones y atribuciones del Departamento de Auditoría Interna

Art. 18.- Son objetivos del Departamento de Auditoría Interna los siguientes:

- a) Determinar el grado de veracidad y razonabilidad de la información contable, financiera, presupuestaria y administrativa de la cooperativa.
- b) Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y la correcta utilización de los recursos en la cooperativa.
- c) Evaluar el Sistema de Control Interno existente con el fin de verificar su cumplimiento, medir la suficiencia y confiabilidad, estableciendo recomendaciones que impliquen mejoramiento.
- d) Revisar y evaluar el manejo de los fondos, eficiencia en las operaciones programadas y el cumplimiento de las políticas prescritas a fin de determinar si se han alcanzado o no los objetivos y las metas establecidos.
- e) Cumplir con las actividades de asesoramiento a los Directivos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en materias de su competencia, ya sean en el área contable, administrativa, presupuestaria, control interno, entre otros.
- f) Supervisar continuamente que los Directivos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, den cumplimiento oportuno a las

disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normas aplicables.

- g) Examinar y valorar la eficiencia y economía con que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
- h) Evaluar que el desempeño de los ejecutivos y funcionarios de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se hayan enmarcado dentro de sanas prácticas administrativas y de acuerdo con las normas del ordenamiento jurídico vigentes.

Art. 19.- Para la consecución de los objetivos, la Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, deberá cumplir con los siguientes deberes y funciones:

- a) Realizar auditorías y/o exámenes especiales cuando el caso lo amerite y los órganos superiores así lo determinen, acorde a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Información Financiera y demás normativas aplicables.
- b) Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto en las leyes, reglamentos, normas y procedimientos que rigen las actividades administrativas, financieras y técnicas, aplicables a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
- c) Evaluar de manera previa, concurrente y posterior las operaciones contables, financieras y administrativas, los registros, informes, estados financieros y demás documentación, con el propósito de comunicar los resultados de sus auditorías a través de informes que contendrán conclusiones y recomendaciones.
- d) Evaluar los informes presentados por la administración de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, respecto del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- e) Preparar los planes de trabajo de acuerdo a lo establecido en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y en las Normas Internacionales de Auditoría.

- f) Conservar de manera actualizada el respectivo manual y reglamento de organización y funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Art. 20.- Son atribuciones de la Unidad de Auditoría Interna:

- a) Presentar a la administración de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en el primer trimestre de cada año, un Informe Anual, donde se incluirá las labores realizadas durante el año anterior y el plan de trabajo para el presente año, que contendrá todas las Auditorías, exámenes especiales y otras investigaciones que realizará en dicho período.
- b) Realizar auditorías o exámenes especiales semestralmente a los fondos sujetos a su competencia institucional.
- c) Elaborar y someter a la aprobación de la máxima autoridad de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, el reglamento interno, los manuales de organización, normas y procedimientos de Auditoría, con el fin de regular el funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna, según corresponda.
- d) Aprobar el Plan Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna y coordinar la ejecución del mismo.
- e) Coordinar con el departamento financiero de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, la formulación del presupuesto de la Unidad de Auditoría Interna.
- f) Acceder en cualquier momento a todas las oficinas y unidades administrativas y operativas de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, para ejercer actividades de supervisión y control interno.
- g) Solicitar para su examen, en la forma, condiciones y plazo que estime convenientes, todos los libros, registros, informes y documentos pertenecientes a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
- h) Examinar todo lo relativo a las existencias de bienes, valores y demás activos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

- i) Actuar con libertad e independencia de criterio en el ejercicio de sus funciones.
- j) Requerir la cooperación, la asesoría y las facilidades de cualquier ejecutivo o empleado de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, en relación al desempeño de la labor de auditoría interna.

CAPÍTULO V

De la Ejecución de la Auditoría Interna

Art. 21.- La Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, debe ejecutar su trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna (NEPAI).

Art. 22.- Será estrictamente confidencial la información que cualquiera de los funcionarios de la Unidad de Auditoría Interna obtenga en el ejercicio de sus funciones.

Art. 23.- La Unidad de Auditoría Interna formulará su plan de trabajo, documento que se constituye en su marco de acción. Las modificaciones o adecuaciones a este plan, deberán comunicarse oportunamente a la Dirección y a la Asamblea General de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Art. 24.- Procesos propios de Auditoría.- Formarán parte de la operatividad de la Unidad de Auditoría Interna, las prácticas típicas y disposiciones oficialmente formalizadas, a través de políticas, procedimientos, guías, metodologías, etc., respecto de la forma como deben desarrollarse y documentarse adecuadamente los procesos o actividades que se brinden mediante el servicio de la auditoría en sus diferentes tipos, los procesos subsiguientes de planificación, examen, comunicación de resultados y seguimiento, regulando en cada caso las herramientas utilizadas, el control de calidad respectivo, los insumos y los procesos que se generen.

Art. 25.- Estudios especiales de Auditoría. - Los procesos especiales se realizan de conformidad con el plan anual o como modificaciones que ameritan este tipo de estudios. Estos procesos se caracterizan por utilizar técnicas que complementan las herramientas de auditoría de acuerdo con la naturaleza de los estudios y por la celeridad de los procedimientos adoptados. Los estudios especiales comprenden el examen de aspectos específicos genéricos del sistema de control interno, a su vez comprenden las

investigaciones de hechos irregulares relacionados con la administración de recursos públicos que podrían derivar en posibles responsabilidades administrativas, civiles y penales.

Art. 26.- Elementos de la Auditoría Preventiva. - La asesoría y la advertencia constituyen los elementos principales de la Auditoría Preventiva, mismos que, como una sana práctica administrativa, conviene fomentar con miras a establecerse como una herramienta de apoyo a las Autoridades y demás funcionarios de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba. Para los servicios de advertencia y asesoría, deberá definirse como parte de la normativa que regule la operatividad de la Unidad de Auditoría Interna, las políticas, procedimientos, registro, documentación y sustentación técnica, legal y administrativa, respetando los principios y normas de la auditoría siempre manteniendo la objetividad e independencias necesarias.

Art. 27.- Planificación de la Auditoría. - Durante la planificación de la Auditoría se deberá definir en forma clara, los objetivos, alcances y programación de cada proceso, así como la evaluación al sistema de control interno pertinente, de acuerdo a las normas y procedimientos regulados por las leyes, reglamentos y demás disposiciones establecidas por el Auditor Interno y demás organismos de control competentes.

Art. 28.- Ejecución de la Auditoría. - En la fase de ejecución de la Auditoría, se deberá cumplir a cabalidad, las normas, procedimientos, lineamientos y todas las instrucciones propias de cada proceso, normadas por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna y Normas Internacionales de Auditoría.

Art. 29.- Comunicación de Resultados. - Durante todas las fases de los procedimientos que realice la Unidad de Auditoría Interna, se debe realizar una adecuada identificación de los escenarios donde se desarrollaron los hechos narrados en los informes. De igual forma, se garantizará la suficiente validación y pertinencia de dichos resultados. Durante este proceso, se propenderá a una armoniosa y eficiente comunicación de resultados, con miras a que se produzcan recomendaciones viables y con acogida para su posterior aplicación, sustentadas en los hallazgos producidos y resguardando siempre los intereses de la Cooperativa y la independencia requerida.

Art. 30.- Requisitos y contenidos de los informes. - En lo que se refiere a los informes producto del proceso de auditoría, se enmarcarán principalmente en lo dispuesto por las

Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Art. 31.- Programa de seguimiento de recomendaciones. - La Unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, formulará y ejecutará un programa de seguimiento de las recomendaciones realizadas luego de un proceso de auditoría, y obtendrá evidencia suficiente y competente para comprobar si dichas recomendaciones han sido puestas en práctica, o por el contrario determinará las causas de su incumplimiento.

Art. 32.- Vigencia del Reglamento. - El presente reglamento entrará en vigencia una vez que haya sido aprobado por la Asamblea General de socios de la COAC Indígena SAC Ltda.

5.7 Manual Orgánico Funcional del Departamento de Auditoría Interna

El siguiente manual de funciones propuesto para el departamento de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, corresponde a la descripción de funciones esenciales y las responsabilidades a ser consideradas para cada puesto de trabajo que integren este órgano de control, puesto que, el mismo sirve como guía y norma que cada funcionario debe realizar en el ejercicio de sus actividades.

5.7.1 Perfil profesional y funciones del personal del Departamento de Auditoría Interna

Para llevar a cabo una evaluación efectiva y poder aportar soluciones a los problemas que caracterizan a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, los funcionarios a integrar el departamento de Auditoría Interna, son los siguientes:

- Jefe de Auditoría Interna
- Auditor Interno
- Auxiliar de Auditoría
- Secretaria/o

Cada integrante a ocupar los diferentes puestos de trabajo en el Departamento de Auditoría Interna debe cumplir con el perfil que se describe en las siguientes líneas:

Jefe de Auditoría Interna

Nombre del cargo: Jefe de Auditoría Interna

Objetivo: Vigilar el cumplimiento del sistema de control interno mediante revisión y aprobación del trabajo de auditoría que permita emitir el informe correspondiente con acciones preventivas y correctivas al Gerente de Agencia.

Autoridad Inmediata: Gerente de Agencia

Unidad a su cargo: Departamento de Auditoría Interna

Personal a su cargo: Auditor Interno, Auxiliar de Auditoría y Secretaria/o

Perfil del cargo

Nivel Académico

Profesional con título de tercer y cuarto nivel en ciencias administrativas en el área de Contabilidad y Auditoría.

Experiencia Laboral

Auditor con experiencia en el análisis y mejora de procesos en diferentes tipos de instituciones, verificación e implementación de procedimientos de calidad y seguridad comprobando de que la entidad opere dentro de las normas establecidas.

Habilidades y destrezas

Tener la habilidad para tener liderazgo y dirigir al personal a su cargo, trabajo en equipo, manejo de problemáticas, razonamiento lógico, imparcial, capacidad de observación y análisis de información, aplicación de normativa actual, capacidad de planificación, preparación y presentación de informes y la toma de decisiones efectivas.

Cualidades actitudinales

Disciplina, resiliencia, honradez, liderazgo, determinación, respeto, empatía, auto exigencia, puntualidad, espíritu competitivo, responsabilidad, lealtad, solidaridad.

Condiciones Especiales

Tener total disponibilidad de horario, alto espíritu de colaboración y entrega, buena comunicación, buen ambiente laboral y promover una cultura de mejora continua.

Descripción de las actividades a realizarse

- Máxima autoridad y responsable en el área de Auditoría.
- Velar el fiel cumplimiento de políticas, normas y procedimientos aprobadas por la alta dirección.
- Inspeccionar que la información financiera, administrativa y operativa sea confiable, oportuna y exacta.
- Analizar el desempeño laboral de los funcionarios verificando que su accionar cumple con los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos.
- Verificar que los recursos sean utilizados con eficiencia.
- Analizar si los planes, objetivos y metas sean cumplidos.
- Supervisar riesgos potenciales de la entidad y verificar si son gestionados de manera apropiada.
- Elaborar informes de auditoría en base a las debilidades propuestas con el fin de dar soluciones.
- Apoyar a la alta dirección a la toma de decisiones.
- Otras que por naturaleza del cargo le sean atribuidas por mandos superiores.

Auditor Interno

Nombre del cargo: Auditor Interno

Objetivo: Realizar una evaluación al sistema de control interno existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, mediante procedimientos de auditoría que permitan garantizar el correcto funcionamiento, desempeño en las funciones y la eficiente utilización de recursos.

Autoridad Inmediata: Jefe de Auditoría Interna

Unidad a su cargo: Ninguna

Personal a su cargo: Ninguno

Perfil del cargo

Nivel Académico

Profesional con título de tercer nivel en el área administrativa, contable y financiera con conocimientos sólidos de auditoría.

Experiencia Laboral

Profesional con experiencia en el sector financiero y realización de trabajos de Auditoría, análisis de problemas y elaboraciones de planes de riesgo y propuestas de mejoras en la eficiencia organizacional.

Habilidades y destrezas

Habilidad analítica, de comunicación, pensamiento crítico y resolución de problemas, adaptabilidad a un entorno cambiante, integridad y ética, capacidad de coordinar tareas, agregar valor a las operaciones de la entidad, comprensión de los roles y responsabilidades de su cargo.

Cualidades actitudinales

Proactividad, compromiso, confianza, disciplina, proactividad, honradez, liderazgo, respeto, empatía, auto exigencia, responsabilidad, lealtad, puntualidad, amabilidad.

Condiciones Especiales

Tener total disponibilidad de horario, alto espíritu de colaboración y entrega, buena comunicación, buen ambiente laboral y promover una cultura de mejora continua.

Descripción de las actividades a realizarse

- Supervisar al equipo de auditoría que asegure la comprensión de procedimientos establecidos en los programas con el fin de asegurar la calidad del trabajo y entrega a tiempo.
- Prestar asistencia en las evaluaciones del riesgo y actividades de mitigación del mismo.
- Organizar al equipo para desarrollar mejores habilidades y mantenerlos actualizados.
- Evaluar el desempeño del equipo auditor y brindar adecuada retroalimentación.
- Analizar con el equipo la revisión de los hallazgos de auditoría.
- Preparar informes con los debidos hallazgos y recomendaciones.

- Discutir con la alta dirección los problemas críticos encontrados, observaciones, recomendaciones y acciones correctivas a ser tomadas.
- Revisar, completar y verificar los papeles de trabajo a fin de asegurar que la respectiva evidencia sea suficiente y competente.
- Otras que por naturaleza del cargo le sean atribuidas por el Jefe de Auditoría Interna.

Auxiliar de Auditoría

Nombre del cargo: Auxiliar de Auditoría

Objetivo: Asistir al grupo auditor en la ejecución del trabajo de auditoría mediante la respectiva recopilación, procesamiento y análisis de la información propia de los procedimientos de auditoría con el fin de agilizar el proceso y presentar los resultados de manera anticipada.

Autoridad Inmediato: Auditor Interno

Unidad a su cargo: Ninguna

Personal a su cargo: Ninguno

Perfil del cargo

Nivel Académico

Estudiantes de último año de la Carrera de Contabilidad y Auditoría o Profesional de tercer nivel con título en áreas como administración, contabilidad, auditoría, economía y áreas afines.

Experiencia Laboral

El asistente podrá contar con experiencia en el campo de auditoría mínima de 6 meses o prácticas pre profesionales de mínimo 4 meses en el Sector Público o Privado.

Habilidades y destrezas

Habilidad de comunicación efectiva, interpretación y análisis de datos financieros, exactitud en la revisión de registros, comprensión de las Normas de Auditoría, ética profesional, trabajo en equipo, pensamiento crítico, gestión de tiempo y organización y capacitación continua.

Cualidades actitudinales

Organización, disciplina, proactividad, honradez, prudencia, respeto, puntualidad, auto exigencia, amabilidad, cuidado, responsabilidad, lealtad.

Condiciones Especiales

Tener total disponibilidad de horario, alto espíritu de colaboración y entrega, buena comunicación y buen ambiente laboral.

Descripción de las actividades a realizarse

- Organizar actividades para asistir a la administración.
- Mantener la documentación del archivo del trabajo de Auditoría Interna actualizada y en orden alfanumérico.
- Redactar informes y comunicaciones del departamento de Auditoría Interna.
- Elaborar notificaciones, oficios y comunicaciones de inicio de examen de Auditoría.
- Transcripción, impresión y corrección de borradores e informes finales de las auditorías realizadas.
- Escaneo de archivos generados en el departamento de Auditoría Interna.
- Otras que por naturaleza del cargo le sean atribuidas por Auditor Interno.

Secretaria /o

Nombre del cargo: Secretaria /o

Objetivo: Asistir al Jefe de Auditoría en la ejecución de sus funciones en el Departamento de Auditoría Interna mediante actividades que le sean encomendadas con el objetivo de que se realicen dichas funciones de acuerdo a las normas y políticas establecidas.

Autoridad Inmediato: Jefe de Auditoría Interna

Unidad a su cargo: Ninguna

Personal a su cargo: Ninguno

Perfil del cargo

Nivel Académico

Estudiantes de último año de la Carrera de Contabilidad y Auditoría o Profesional que posea título de tercer nivel en áreas como administración, contabilidad, auditoría, economía y áreas afines.

Experiencia Laboral

El asistente podrá contar con experiencia en el campo de auditoría mínima de 6 meses o prácticas pre profesionales de mínimo 4 meses en el Sector Público o Privado.

Habilidades y destrezas

Habilidad para comunicarse de forma verbal y escrita, tener la capacidad para trabajar en equipo, mostrar confidencialidad en el manejo de información con respecto al trabajo de Auditoría, además debe ser hábil en el manejo de programas computarizados.

Cualidades actitudinales

Organización, disciplina, proactividad, honradez, prudencia, respeto, puntualidad, auto exigencia, amabilidad, cuidado, responsabilidad, lealtad.

Condiciones Especiales

Tener total disponibilidad de horario, alto espíritu de colaboración y entrega, buena comunicación, buen ambiente laboral y vocación de brindar buen servicio al usuario.

Descripción de las actividades a realizarse

- Asistir al Jefe de Agencia en actividades que requiera atención.
- Programar el trabajo de Auditoría Interna.
- Participar en procedimientos mínimos que apoyen a agilizar la ejecución de las actividades de Auditoría programadas.
- Apoyar en la elaboración de informes de auditoría relacionados con la administración de recursos humanos, materiales y financieros con observaciones y recomendaciones.
- Solicitar y administrar de manera eficiente los materiales y útiles de oficina que requiera el departamento de Auditoría Interna.
- Planificar y coordinar reuniones con los funcionarios y autoridades de la institución con el fin de dar a conocer los resultados de Auditoría.

- Impresión de archivos generados en el departamento de Auditoría Interna.
- Recibir y realizar llamadas pertinentes que sean requeridas por el Jefe de Auditoría Interna que asistan al cumplimiento de sus responsabilidades.
- Otras que por naturaleza del cargo le sean atribuidas por el Jefe de Auditoría Interna.

5.8 Presupuesto del Departamento de Auditoría Interna

Como se mencionó anteriormente para que el accionar del departamento de Auditoría Interna sea efectivo, se deberá aplicar el principio de estar posicionada de forma apropiada y contar con los recursos adecuados, puesto que el auditor debe tener acceso a todo lo indispensable para desarrollar su trabajo de auditoría.

Es por esta razón que se debe realizar una proyección de los recursos tanto humanos como materiales que serán utilizados e implementados en el presupuesto para el buen funcionamiento del departamento de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

5.8.1 Presupuesto anual para sueldos y beneficios del personal que conformará el departamento de Auditoría Interna.

Tabla 5-1: Proyección anual de sueldos

Cargo	Ingresos	Total	Egresos	Total	Líquido	Total
	Individual	Ingresos	A. Personal IESS 9,45%	Egresos	mensual a recibir	Anual a recibir
Jefe de Auditoría Interna	950,00	950,00	89,78	89,78	860,23	10.322,70
Auditor Interno	850,00	850,00	80,33	80,33	769,68	9.236,10
Auxiliar de Auditoría	700,00	700,00	66,15	66,15	633,85	7.606,20
Secretaria/o	600,00	600,00	56,70	56,70	543,30	6.519,60
Total	3.100,00	3.100,00	292,95	292,95	2.807,05	33.684,60

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 5-2: Proyección anual de beneficios sociales

Cargo	Total Ingresos	Décimo Tercer Sueldo	Décimo Cuarto Sueldo	Vacaciones	Fondos de reserva	A. Patronal 11,15%	Total Beneficios Sociales
Jefe de Auditoría Interna	950,00	950,00	450,00	39,58	950,00	105,93	2.495,51
Auditor Interno	850,00	850,00	450,00	35,42	850,00	94,78	2.280,19
Auxiliar de Auditoría	700,00	700,00	450,00	29,17	700,00	78,05	1.957,22
Secretaria/o	600,00	600,00	450,00	25,00	600,00	66,90	1.741,90
Total	3.100,00	3.100,00	1.800,00	129,17	3.100,00	345,65	8.474,82

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 5-3: Proyección anual de gastos en equipos de oficina

CONCEPTO	CANTIDAD	V.U	V. TOTAL
Computadora	4	400,00	1.600,00
Impresora multifuncional	2	450,00	900,00
Escritorios	4	250,00	1.000,00
Sillas de escritorio giratorias	4	70,00	280,00
Archivador aéreo	1	200,00	200,00
Teléfono de oficina	1	125,00	125,00
TOTAL			4.105,00

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

Tabla 5-4: Proyección anual de gastos para útiles de oficina

CONCEPTO	CANTIDAD	V.U	V. TOTAL
Caja de esferos colores	3	3,50	10,50
Caja de lápiz	3	2,50	7,50
Grapadora	3	3,00	9,00
Caja de grapas	10	1,60	16,00
Perforadora	3	4,00	12,00
Caja de resaltadores	2	8,00	16,00
Calculadoras	3	18,00	54,00
Carpetas archivadoras	10	3,50	35,00
Caja de Resma de papel	3	45,00	135,00
Caja de clips	3	2,50	7,50
Caja de borradores	3	3,00	9,00
TOTAL			311,50

Fuente: COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.

Realizado por: Paucar, M., 2024

5.9 Planificación correspondiente al proceso de implementación del Departamento de Auditoría Interna en la institución.

La siguiente planificación contiene los procesos principales a ser considerados para llevar a cabo la implementación de un nuevo departamento de Auditoría Interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba:

1. La propuesta del presente trabajo de investigación servirá como base y guía para que el Gerente de Agencia, quien toma las decisiones como máxima autoridad en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, elabore un informe dirigido al Gerente General de la Agencia Matriz, explicando el nuevo proyecto o propuesta de implementación del Departamento de Auditoría Interna a ser considerado detallando la necesidad urgente de resolver los problemas característicos de la entidad cooperativista.
2. Tomando en cuenta que la Agencia es una de las ha generado mayor riesgo y provisionado altas cantidades de dinero por el incorrecto control interno, el Gerente General en

conjunto con el Jefe financiero atenderán el informe mencionado anteriormente que contendrá un detalle específico del espacio físico, presupuesto y recursos humanos tomados en cuenta para dicho proyecto.

3. El Gerente General en concordancia con el Jefe Financiero serán los encargados y responsables de aprobar o rechazar la propuesta de dicho proyecto para posteriormente dar a conocer al Consejo de Administración y Vigilancia, quien tomarán una decisión en conjunto de viabilizar o no la implementación del Departamento de Auditoría Interna.
4. De ser aprobado el proyecto de implementación del Departamento de Auditoría Interna, el Gerente General emitirá un informe donde mencione la responsabilidad de que tanto el Gerente de Agencia como el Jefe del Departamento de Marketing propongan potenciales candidatos internos, el espacio físico en donde se encontrará dicho Departamento y los recursos necesarios para su correcto funcionamiento, para lo cual la presente investigación les servirá como base.
5. El Departamento de Talento Humano será el encargado de realizar el reclutamiento interno y efectuar la entrevista a cada candidato tomando en cuenta los perfiles establecidos por parte del Gerente de Agencia y el Jefe de Marketing, permitiendo designar a los electos profesionales a ocupar cada puesto de trabajo en la Unidad de Auditoría Interna.
6. El Gerente de Agencia en relación con el Departamento Humano aprobarán a los profesionales indicados para ocupar cada puesto de trabajo como auditores en el Departamento de Auditoría Interna.
7. Finalmente, dichos profesionales a ocupar el cargo correspondiente en la Unidad de Auditoría Interna serán sometidos a inducción y capacitación por parte del Departamento de Talento Humano y por consiguiente poner en funcionamiento el ente de control interno.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalizado el presente trabajo investigativo con respecto al Diseño de un Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se pudo determinar las siguientes conclusiones:

- Para la elaboración del marco teórico fue necesario una revisión exhaustiva de distintas fuentes bibliográficas confiables de connotados autores de libros, artículos científicos y revistas, que garantizaron y sustentaron teóricamente el diseño del Departamento de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
- En la construcción del marco metodológico de la presente investigación fue importante aplicar diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, como: encuestas y entrevistas, cuyo fin fue el de recopilar información relevante que permitiera llevar a cabo el diseño del Departamento de Auditoría Interna.
- A través del diagnóstico de la situación actual realizada a la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se pudo determinar la carencia de un departamento de Auditoría Interna, puesto que los objetivos y metas institucionales no son cumplidas de manera efectiva por la inexistencia de un ente de control interno, lo que impide la supervisión oportuna de las actividades, procedimientos, desempeño del personal y la correcta utilización de recursos de la institución cooperativista, debido a que las auditorías realizadas a la institución se llevan a cabo mediante disposiciones de la matriz Ambato de manera semestral y anualmente.
- Como paso previo al diseño del Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, se evidenció la necesidad de elaborar un manual de funciones que sirva de apoyo, orientación y guía a los funcionarios que ocuparán los cargos en el departamento de Auditoría Interna, con el fin de segregar y delimitar funciones para que el desempeño dentro del mismo sea eficiente.
- La ausencia de un departamento de Auditoría Interna impide al Gerente de Agencia mejorar la toma de decisiones internas con respecto a temas administrativos, financieros y operativos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, y concomitantemente, llevar un control adecuado sobre el desempeño del personal y la utilización de recursos.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Facultad de Administración de Empresas, realizar periódicamente una actualización de repositorios, bibliotecas físicas y virtuales, de tal forma que sirvan como apoyo para que los estudiantes puedan realizar sus trabajos de investigación con calidad y pertinencia en base a bibliografía actualizada.
- Se recomienda a los nuevos estudiantes que emprendan trabajos de investigación aplicar la mayor cantidad de instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas, observaciones, de tal forma que permitan recabar la mayor cantidad de información y de esta forma garantizar la objetividad y transparencia de los resultados de dichas investigaciones.
- Se recomienda al Gerente de Agencia gestionar de manera efectiva y oportuna implementación del departamento de Auditoría Interna, considerando esta propuesta como una oportunidad de mejora para los procesos administrativos, financieros y operativos de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba.
- Se recomienda al Gerente de Agencia de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, poner en práctica lo más pronto posible el reglamento interno y el manual de funciones propuestos, a fin de garantizar una adecuada selección del personal con el perfil necesario para conformar el nuevo departamento de Auditoría Interna y con ello transparentar el trabajo de esta área, además, se deberá considerar la propuesta del presupuesto para el correcto funcionamiento del departamento de Auditoría Interna a crearse.
- Se recomienda al Gerente de Agencia, una vez creado el Departamento de Auditoría Interna, adoptar todas las sugerencias realizadas por los profesionales de esta área, puesto que, al emprender exámenes de auditoría, podrá mejorar el control interno y erradicar potenciales falencias y debilidades en las actividades realizadas en la institución y con ello garantizar una correcta utilización de recursos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). En *Auditoria. Un Enfoque Integral* (pág. 832). México: Pearson Educación de México. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Auditor%20C3%ADa%20un%20Enfoque%20Integral.pdf>
- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoria* (Vols. 17,6 x 25 cm). Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%20CC%81a.pdf>
- Asqui, M. (2014). *CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA., DEL CANTON RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO*. ESPOCH, Riobamba.
- BANECUADOR. (junio de 2016). *Programa de Educacion Financiera*. Obtenido de El sistema financiero nacional y el rol de la Superintendencia de Bancos: <https://www.banecuador.fin.ec/wp-content/uploads/2022/04/Mo%20CC%81dulo-3-Sistema-financiero-nacional.pdf>
- Brito, D. (marzo de 2018). El riesgo empresarial. *SCIELO*, 10(1), 269-277. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269#:~:text=Un%20riesgo%20es%20un%20evento,el%20costo%20y%20la%20calidad.
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Muestra. En *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica* (págs. 93-94). Sangolquí, Ecuador: David Andrade Aguirre. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabrera, K., Perez, P., & López, L. (2022). Desarrollo de los auditores internos de base con eficiencia y eficacia. *16*(2), 16. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612022000200012#:~:text=Se%20denomina%20auditor%20C3%ADa%20interna%20a%20las%20disposiciones%20administrativas%20y
- Caguana, L. (2015). *Creación del Departamento de Auditoría Interna y propuesta de un manual para su funcionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pacífico" Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.* ESPOCH, Riobamba, Ecuador. doi:<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5620/1/82T00493.pdf>

- Caguana, L. (2015). *Creacion del Departamento de Auditoría Interna y propuesta de un manual para su funcionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Credito "Pacífico" Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.*. ESPOCH, Riobamba.
- Calderón, D. (2021). *EL PAPEL DEL AUDITOR INTERNO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ - ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018.* Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/41313/CalderonSuarezDiegoArmando2021.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camarena, J. (julio de 2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. *SCIELO*, 1(1), 135-174. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502016000100005
- Carranza, E. (2020). *Implementacion del area de auditoría interna, para optimizar la rentabilidad de la empresa camobu SAC, chiclayo-2018.* Universidad Señor de Sipan, Pimintel, Perú.
- Carrera, J., Bedor, D., & Borja, E. (marzo de 2020). Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. *DIALNET*, 5(3), 903-921. doi:10.23857/pc.v5i3.1520
- Castañeda, J. (2018). Modelos de Control interno. En *Gestión, Administración de riesgos y Modelos de control interno* (pág. 96). Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326423778.pdf>
- Castro, J., Gómez, L., & Casallas, E. (septiembre de 2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *DIALNET*, 27(75), 140-174. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionAplicadaYElDesarrolloExperimentalEn-8728928.pdf>
- Cedeño, G., Yungán, J., & Moscoso, I. (2022). Análisis de la aplicación de la Auditoría Interna en las microempresas de la ciudad. *Dialnet*, 7(2), 693-703. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaAplicacionDeLaAuditoriaInternaEnLasMic-8637994.pdf>
- Cevallos, D., Moreno, C., & Chávez, A. (2018). La auditoría interna como herramienta efectiva para la prevención de fraudes en las empresas familiares. *IO*, 15-20. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500015
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2018). *Integración del Sistema Financiero.* Quito. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>
- Escamilla, M. (2010). *Sistema de Univerdiad Virtual.* Obtenido de UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La Contabilidad y Auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Sangolqui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. doi:<http://www.repositorio.espe.edu.ec>.
- Falconí, O. (noviembre de 2006). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. *REDALYC*, 1(2), 16-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621766004.pdf>
- Gomez, S., Hinostroza, G., & Ferreiro, G. (diciembre de 2018). Avances y experiencias del cooperativismo como tendencia. El caso de Ecuador. *SCIELO*, 254-267. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200018
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (agosto de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *SCIELO*, 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Grajales, D., Giraldo, Y., Castellanos, O., & Cano, J. (agosto de 2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. (66), 161-182. doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>
- Grimaldo, L. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, Bogotá. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf>
- Guelmes, E., & Nieto, L. (2015). el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio consid. *SCIELO*, 7(1), 23-29. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004
- Gutierrez, N. (2009). *LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR Y SUS TRANSFORMACIONES DURANTE LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1193/4/TFLACSO-2009NGG.pdf>
- Hernandez, G. (diciembre de 2017). *Método Analítico*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf

- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*(11), 66-67. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/3704/9512>
- Hernández, M. (12 de noviembre de 2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Plan_Estrategico_SEPS_PEI_2022-2025.pdf
- Jaramillo, D. (2015). *Propuesta para la creacion de un departamento de auditoría Interna en la empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo-2014*. Universidad de Otavalo, Otavalo.
- Lagos, Y., Montilla, J., & Uparela, K. (2020). *EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD EN LOS PROYECTOS*. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA, Neiva. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f5817c0b-fdd5-4ce0-9af6-996f85fce892/content>
- Leon, L. (diciembre de 2019). Características emprendedoras del Sector Cooperativista de la Economía Popular y Solidaria, Provincia de El Oro. *SCIELO*, 108-125. Obtenido de <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1130>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria. (2014). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito. Obtenido de <http://apps.ieps.gob.ec/Generador/archivos/2015/2/2/LOEPS.pdf>
- Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria. (2023). *COSEDE*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Lopez, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *REDALYC*, 19(47), 80-93. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3836/383665243004/383665243004.pdf>
- López, R. (2015). *El departamento de auditoría interna para ajercer el control en las empresas del sector industrial*. Universidad del Valle. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/969f3774-ac15-48d7-b689-c1034b44fd8a/content>
- Machacuay, M. (2021). *Auditoría Interna y su influencia en la Gestión Empresarial del Estudio Juridico Romero Dec & Asociados S.A.C., Lima, 2020*. Universidad Peruana de las Americas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1398/MACHACUAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mantilla, S. (2018). Importancia del control interno. En *Auditoría del control interno* (Cuarta ed., pág. 16). Bogotá. doi:<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *REDALYC*, 27(2), 367-385. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28066593026/html/>
- Medisan. (2017). Economía. *SCIELO*, 21(7), 933-959. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n7/san19217.pdf>
- Mejía, J. (2019). Uso del EQS. en las ciencias económico-administrativas. Guadalajara, México: D.R. @ Universidad de Guadalajara. Obtenido de https://dca.cucea.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/2019_diseno_de_cuestionarios_y_reacion_de_escalas.pdf
- Mendoza, V., & Moreira, J. (junio de 2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Berreiro, I. (octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *DIALNET*, 4(4), 206-240. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 3(8), 84-102. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Miranda, G., & Ana, V. (2021). Auditoría Interna en el marco de la empresa privada costarricense. *SCIELO*, 12. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322021000100006
- Molina, C., & Amén, J. (2020). LA BANCA PÚBLICA Y SU APOORTE AL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL DEL CANTÓN PORTOVIEJO. *REDALYC*, 11(2), 89-107. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773007/588563773007.pdf>
- Monje, P. (2011). Economía solidaria, cooperativismo y descentralización: la gestión social puesta en práctica. *SCIELO*, 704-723. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/cebape/a/X78hymrwmvj75qTDB63k6LN/#>
- Mora, G., & Valverde, A. (junio de 2021). Auditoría interna en el marco de la empresa privada costarricense. *SCIELO*, 12(1), 89-101. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322021000100006#:~:text=El%20rol%20del%20auditor%20interno,continuidad%20empresarial%20y%20su%20sostenibilidad.

- Oña, A., & Vega, R. (2018). IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS FODA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS EN ORGANIZACIONES AMERICANAS, UNA REVISIÓN DE LA ÚLTIMA DÉCADA. *Tambara*, 435-447. Obtenido de https://tambara.org/wp-content/uploads/2018/12/1.Foda_O%C3%B1a_final.pdf
- Orozco, K. (2021). *AUDITORÍA FINANCIERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDAD EDUCATIVA "CARLOS CISNEROS", DEL CANTON RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018*. ESPOCH, Riobamba.
- Paucar, A. (2019). "La responsabilidad social del auditor interno en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato". Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29975/1/T4586i.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (junio de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *SCIELO*, 12(1), 268-283. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quinllin, E. (2022). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL LA PROVIDENCIA, CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERIODO 2019*. ESPOCH, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16672/1/82T01263.pdf>
- Ramos, C. (diciembre de 2020). Los alcances de una investigación. *DIALNET*, 9(3), 1-5. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>
- Rivas, G. (diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *REDALYC*, 4(8), 115-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Robalino, P., Yanza, W., & Montoya, J. (2022). *Auditoria Informatica*. Riobamba: Direccion de Publicaciones Cientificas. Obtenido de http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-09-27-175154-2.%20LIBRO_AUDITORIA%20INFORMA%CC%81TICA%20digital.pdf
- Rodríguez, I. (18 de octubre de 2018). *Alcance o criterio de Auditoría*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/alcance-o-criterio-de-auditoria>
- Rodriguez, M., Cristina, M., & Perez, I. (abril de 2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *REDALYC*, 4(1), 35-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Rodriguez, O., & Ponce, R. (2016). Análisis de las entidades financieras comunitarias del Ecuador. *REDALYC*, 7(2), 40-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588562210004/>

- Sánchez, F. (junio de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *SCIELO*, 13(1), 102-122. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, J. (02 de enero de 2022). *Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas.html#google_vignette
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. Tlalnepantla, Mexico: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Sarli, R., González, S., & Ayres, N. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *UNCuyo*, 9(1), 17-20. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7320/sarlrifo-912015.pdf
- Serrano, C., Cruz, R., Salcedo, J., & Malagón, A. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *SCIELO*, 33(1), 3-10. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n1/0718-0764-infotec-33-01-3.pdf>
- Soriano, T., & Villaplana, M. (12 de septiembre de 2017). Procesos de reestructuración empresarial y su impacto en la salud psicofísica en una población laboral: “Estudio PREISAP”. *SCIELO*, 26(3), 153-219. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v26n3/1132-6255-medtra-26-03-00161.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Segmentacion de entidades del SFPS*. Obtenido de SEPS: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Tejero, J. (2021). Metodo Inductivo. En *Técnicas de investigación cualitativa en los ambitos sanitario y sociosanitario* (pág. 34). Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/e4e57e1c-74e6-484b-8287-6ed5ea62ae42/content>
- Torres, M. (2019). *El proceso administrativo*. Guadalajara. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2970/1/EI%20proceso%20administrativo.pdf>
- Vargas, B. (febrero de 2014). TÓPICOS DE INFERENCIA ESTADÍSTICA: EL MÉTODO INDUCTIVO Y EL PROBLEMA DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA. *SCIELO*, 7(7), 86-92. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-

081X2014000100007#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20de%20razonamiento%20inductivo,es%20decir%20de%20la%20muestra.

Zambrano, G., Álvarez, E., & Yoza, N. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/568-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1774-1-10-20210919.pdf

Zambrano, M., & Carreño, N. (mayo de 2022). Auditoría interna y su impacto en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, periodo 2020. *DIALNET*, 7(5), 203-218. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AuditoriaInternaYSuImpactoEnLaTomaDeDecisionesEnLa-9042605.pdf

Total 73 referencias bibliográficas



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COAC INDÍGENA SAC LTDA., AGENCIA RIOBAMBA.



Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo DISEÑAR UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Para su mayor seguridad le recordamos que el cuestionario es anónimo, garantizando la confiabilidad del mismo, por lo tanto, agradezco contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible.

Pregunta 1: ¿Establece la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, metas y objetivos para cada periodo fiscal?

Si

No

A veces

Pregunta 2: ¿Conoce Usted si la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de auditoría interna que evalúe el desempeño y la correcta utilización de recursos?

Si

No

Pregunta 3: ¿Conoce Usted con que periodicidad se evalúa el sistema de control interno existente en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

No lo evalúan

Pregunta 4: Según su criterio, ¿Las actividades que usted realiza corresponden a las asignadas según el manual de funciones para el respectivo puesto de trabajo?

Si

No

Pregunta 5: ¿Considera Usted que existe duplicidad, evasión y arrogación de funciones al momento de realizar las actividades asignadas en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Si

No

Pregunta 6: ¿Considera Usted que todo el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, hace uso correcto de los recursos con los que cuenta la misma?

Si

No

Pregunta 7: ¿Cómo calificaría Usted la comunicación interna existente en la COAC Indígena SAC Ltda., agencia Riobamba?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Pregunta 8: ¿Considera Usted que al implementar la unidad de auditoría interna se podrá mejorar las diferentes actividades y con ello garantizar la correcta utilización de recursos?

Si

No

Pregunta 9: ¿Considera Usted realmente necesaria la creación de una unidad de auditoría interna al interior de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Si

No

Pregunta 10: ¿Considera Usted que entre el personal de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, existen potenciales candidatos con el perfil profesional para ocupar el puesto de Auditor Interno?

Si

No

Pregunta 11: A su criterio, ¿La Agencia Riobamba de la COAC Indígena SAC Ltda., cuenta con la infraestructura y el espacio físico suficiente para adecuar una unidad de Auditoría Interna?

Si

No

Pregunta 12: ¿Considera Usted que la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con el presupuesto para la creación de una unidad de auditoría interna?

Si

No

Desconozco

Pregunta 13: ¿Qué aspectos o debilidades debería priorizar su revisión la unidad de Auditoría Interna de la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

Aspectos financieros

Aspectos administrativos

Aspectos operativos

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA AL GERENTE DE AGENCIA DE LA COAC INDÍGENA SAC LTDA., AGENCIA RIOBAMBA.



GUIA DE ENTREVISTA

La presente entrevista tiene como objetivo determinar la necesidad de **CREACIÓN DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC. LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.** Para que sea de utilidad, le recordamos que la entrevista debe ser objetiva, y, por lo tanto, mucho agradeceremos contestar las siguientes preguntas con la mayor sinceridad posible, garantizando que la información brindada será totalmente confidencial.

La guía de entrevista tiene el siguiente formato:

- 1. ¿La COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba, cuenta con un departamento de Auditoría Interna?**

Respuesta:

- 2. ¿Las Auditorías practicadas anteriormente fueron de carácter internas o externas?**

Respuesta:

- 3. ¿Las auditorías practicadas se realizaron de manera periódica? ¿Cada qué tiempo se realizaron?**

Respuesta:

- 4. ¿Considera Usted que una Unidad de Auditoría Interna generaría un informe previo que permita el control y monitoreo de cada actividad y brinde un apoyo a usted como Gerente de Agencia para la toma de decisiones con el fin de mejorar los resultados como Agencia?**

Respuesta:

- 5. ¿Conoce usted la base legal que ampare la creación de un Departamento de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?**

Respuesta:

6. ¿Está de acuerdo Usted con la idea de crear una Unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

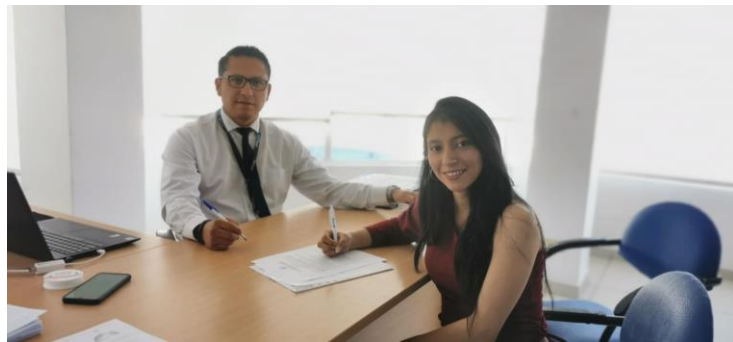
Respuesta:

De ser considerada la idea de crear un Departamento de Auditoría Interna. ¿Considera que existe el personal interno con el perfil profesional para postular al puesto de Auditor Interno?

Respuesta:

7. ¿Cuáles puntos débiles a su criterio debería priorizar el trabajo al crearse la Unidad de Auditoría Interna en la COAC Indígena SAC Ltda., Agencia Riobamba?

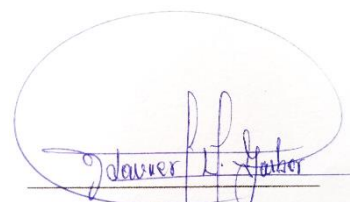
Respuesta:





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA
NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO

Fecha de entrega: 11/06/2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Nombres – Apellidos: EVELYN MISHHELL PAUCAR PADILLA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia Director del Trabajo de Titulación
 Ing. Javier Lenin Gaibor Asesor del Trabajo de Titulación