



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Auditoría de calidad y su incidencia en la confianza de los socios de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024.

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Contabilidad
y Auditoría**

Autor

Samaniego Mendoza, María José

Tutor

Lic. Iván Patricio Arias Gonzáles, Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **MARÍA JOSÉ SAMANIEGO MENDOZA**, con cédula de ciudadanía **060589388-2**, autora del trabajo de investigación titulado: **AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PERIODO 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor(a) de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 8 días de mayo del 2026.




María José Samaniego Mendoza

C.I: 0605893882

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Iván Patricio Arias González catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: “AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PERIODO 2024”, bajo la autoría de María José Samaniego Mendoza; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 8 días del mes de mayo del 2026.



Iván Patricio Arias González
C.I. 0602903924

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PERIODO 2024” por SAMANIEGO MENDOZA MARÍA JOSÉ, con cédula de identidad número 0605893882, bajo la tutoría de Lcdo. Iván Patricio Arias González, Mgs.; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 08 días del mes de mayo del 2026

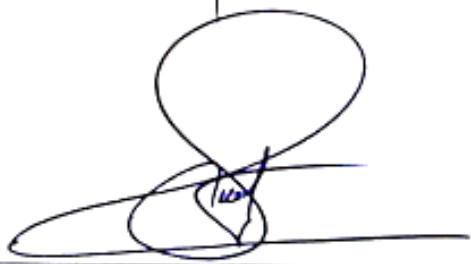
Ing. Rosa de Lourdes Acosta Velarde, Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **SAMANIEGO MENDOZA MARÍA JOSÉ** con CC: **0605893882**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**AUDITORÍA DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA CONFIANZA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., PERIODO 2024**", cumple con el 4% de similitud y 3% de uso de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 22 de abril de 2026



Lic. Iván Patricio Arias González, Mgs.
TUTOR

AGRADECIMIENTO

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., por brindarme la oportunidad para el desarrollo de este trabajo de investigación, permitiéndome aplicar mis conocimientos académicos y culminarlo satisfactoriamente.

A mi tutor Iván Arias, por su orientación, acompañamiento y valiosos aportes durante el desarrollo de este proyecto, los cuales contribuyeron de manera significativa a su culminación.

A mi familia, en especial a mis padres, Luis José y Rosana, por su apoyo constante y por inculcarme la confianza para creer que soy capaz de alcanzar cada meta que me propongo. A mis hermanos, Cristina, Juan David y Angélica, por su apoyo y palabras de aliento a lo largo de este proceso. A mis abuelitos, José, Elina y Ana, por su amor incondicional y por nunca dudar de mí. Asimismo, a todos los demás integrantes de mi familia, gracias por su amor, comprensión, paciencia, consejos y palabras de motivación, especialmente en los momentos más difíciles, ya que su respaldo fue fundamental para alcanzar este logro tan importante.

De manera especial, agradezco a Mau, por su apoyo constante, paciencia y acompañamiento incondicional durante todo este proceso, siendo un pilar crucial para culminar esta importante etapa académica.

A los amigos que la universidad me dio, por llenar cada día de risas y hacerlos más llevaderos, por su amistad sincera y compañerismo. Gracias por ser parte de este proceso académico y por brindarnos apoyo mutuo en cada etapa.

Finalmente, agradezco a mis gatos, por su compañía silenciosa durante las largas noches de desvelo y por el apoyo emocional que me brindaron para poder culminar este trabajo.

María José Samaniego Mendoza

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

CERTIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. General.....	19
1.4.2. Específicos	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	20
2.1. Marco referencial.....	20
2.2. Estado del arte	20
2.3. Marco teórico	24
2.3.1. Auditoría.....	24
2.3.2. Auditoría de calidad.....	24
2.3.3. Fases de la auditoría.....	24
2.3.4. Confianza de los socios.....	26
2.3.5. Gestión de calidad	26

2.3.6.	Sistema de gestión de calidad (SGC).....	26
2.3.7.	ISO 9001:2015	26
2.3.8.	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015.....	27
2.3.9.	Normativa SEPS relacionada con calidad, control y transparencia.....	27
2.3.10.	Norma de control interno	28
2.3.11.	Manuales de gestión de riesgos	28
2.3.12.	Lineamientos sobre auditoría interna y externa.....	28
2.3.13.	Obligaciones de transparencia y rendición de cuentas.....	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA		29
3.1.	Enfoque de la investigación.....	29
3.1.1.	Enfoque mixto.....	29
3.2.	Tipo de investigación.....	29
3.2.1.	Investigación de campo.....	29
3.2.2.	Investigación documental.....	29
3.3.	Métodos de investigación	30
3.3.1.	Método deductivo	30
3.3.2.	Método inductivo.....	30
3.4.	Nivel de investigación	30
3.5.	Diseño de investigación	30
3.6.	Determinación de la población y muestra.....	30
3.6.1.	Población	30
3.6.2.	Muestra	31
3.7.	Técnicas e instrumentos de la recolección.....	32
3.7.1.	Técnicas	32
3.7.2.	Instrumentos.....	32
3.7.3.	Validez de los instrumentos de la Variable Dependiente e Independiente	33
3.7.4.	Fiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach.....	33
CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		35
4.1.	Fase 1: Planificación preliminar	35
4.2.	Fase 1: Planificación específica	44

4.3.	Fase 2: Ejecución	54
4.4.	Fase 3: Comunicación de resultados.....	61
4.5.	Diagnóstico del nivel de confianza que los socios depositan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.	68
4.5.1.	Ítem 1: La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios.	68
4.5.2.	Ítem 2: Confía en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios. 69	
4.5.3.	Ítem 3: Considera que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios.....	71
4.5.4.	Ítem 4: Confía en que las observaciones detectadas generan mejoras reales en los procesos....	72
4.5.5.	Ítem 5: Percibe que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.....	73
4.5.6.	Ítem 6: Considera que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos. 75	
4.5.7.	Ítem 7: Cuando presenta una queja o solicitud, confía en que será atendida oportunamente y con una solución.....	76
4.5.8.	Ítem 8: Considera que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.	77
4.5.9.	Ítem 9: Se siente seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.	79
4.5.10.	Ítem 10: Su nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos. 80	
4.6.	Incidencia de la auditoría de calidad en la confianza de los socios	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		84
5.1.	Conclusiones	84
5.2.	Recomendaciones.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....		85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población documental	31
Tabla 2: Población de personal.....	31
Tabla 3: Población de socios	31
Tabla 4: Distribución de respuestas del ítem 1 (n=384)	68
Tabla 5: Distribución de respuestas del ítem 2 (n=384)	69
Tabla 6: Distribución de respuestas del ítem 3 (n=384)	71
Tabla 7: Distribución de respuestas del ítem 4 (n=384)	72
Tabla 8: Distribución de respuestas del ítem 5 (n=384)	74
Tabla 9: Distribución de respuestas del ítem 6 (n=384)	75
Tabla 10: Distribución de respuestas del ítem 7 (n=384)	76
Tabla 11: Distribución de respuestas del ítem 8 (n=384)	78
Tabla 12: Distribución de respuestas del ítem 9 (n=384)	79
Tabla 13: Distribución de respuestas del ítem 10 (n=384)	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Alfa de Cronbach.....	34
Figura 2: Gráfica de respuestas del ítem 1.....	68
Figura 3: Gráfica de respuestas del ítem 2.....	70
Figura 4: Gráfica de respuestas del ítem 3.....	71
Figura 5: Gráfica de respuestas del ítem 4.....	73
Figura 6: Gráfica de respuestas del ítem 5.....	74
Figura 7: Gráfica de respuestas del ítem 6.....	75
Figura 8: Gráfica de respuestas del ítem 7.....	77
Figura 9: Gráfica de respuestas del ítem 8.....	78
Figura 10: Gráfica de respuestas del ítem 9.....	79
Figura 11: Gráfica de respuestas del ítem 10.....	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Auditoría de calidad y su incidencia en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024”, tiene como objetivo analizar la aplicación de la auditoría de calidad y el nivel de confianza de los socios, enfocándose en los procesos en el área de captaciones. El estudio se basa en el enfoque de gestión de procesos y mejora continua, considerando la norma ISO 9001:2015 como referencia para evaluar el control documental, estandarización operativa, trazabilidad y atención a las desviaciones.

Metodológicamente se desarrolló mediante un enfoque mixto, con un diseño no experimental y un alcance descriptivo apoyado en la investigación documental y de campo. El conjunto de investigación incluyó documentación institucional, personal involucrado en el proceso y socios activos, para este último se determinó una muestra de 384 encuestados y para determinar la confianza se utilizó un cuestionario de Likert. La consistencia interna del instrumento fue altamente confiable, mostrando un alfa de Cronbach de 0,986. Sin embargo, también se identificaron brechas en relación con la necesidad de fortalecer la gestión documental específica de procesos, consolidar mecanismos de seguimiento de acciones correctivas y asegurar una comunicación oportuna en caso de quejas o incidentes.

Palabras claves: Auditoría de calidad, Confianza, Captaciones, Mejora continua.

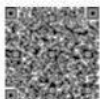
ABSTRACT

This study, entitled “Quality Audit and Its Impact on Members’ Trust at Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., 2024,” aims to analyse the relationship between the implementation of quality auditing and members’ level of trust, focusing on processes in the deposits area. The research is grounded in process management and continuous improvement, using ISO 9001:2015 as a reference standard to assess document control, operational standardization, traceability, and the handling of deviations and nonconformities.

Methodologically, the study employed a mixed-method approach with a non-experimental, descriptive design, supported by documentary review and fieldwork. Data sources included institutional documentation, process personnel, and active members. For the member group, a sample of 384 respondents was determined, and a Likert-scale questionnaire was used to measure trust. The instrument showed excellent reliability, with a Cronbach’s alpha of 0.986, indicating very high internal consistency.

The findings revealed gaps, particularly the need to strengthen process-specific document management, consolidate mechanisms for monitoring corrective actions, and ensure timely communication in cases of complaints or incidents.

Keywords: Quality audit; Trust; Deposits; Continuous improvement.



Mario Nicolas Salazar
Ramos



Revised by
Mario N. Salazar
0604069781

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol fundamental en la inclusión financiera, al fomentar el ahorro y facilitar el acceso a productos y servicios para sus socios. En este tipo de organizaciones, la confianza no es un aspecto secundario, es un pilar que sostiene la permanencia, compromiso y relación de los socios con la institución. Tener los procesos bien establecidos con una buena atención y la capacidad de responder quejas en el momento adecuado es un factor importante para consolidar la confianza de los socios y mantener la estabilidad de la institución.

La auditoría de calidad constituye un método de evaluación que facilita el análisis de cómo se llevan a cabo los procesos internos, verifica las condiciones de transparencia e identifica oportunidades para una mejora constante. Su implementación ayuda a estructurar el trabajo, establecer criterios estándar y asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera consistente, de acuerdo con la normativa y la documentación actual.

La experiencia del socio mejora, se disminuyen los errores y las desviaciones se rectifican a tiempo cuando los procedimientos están bajo un control constante. Por lo tanto, la percepción de confiabilidad no solo se basa en los servicios que brinda la cooperativa, sino también en la manera en que estos son ejecutados, en cómo responde ante incidentes y en su capacidad de mejora.

La presente investigación se enfoca en analizar de qué manera la auditoría de calidad influye en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., matriz, durante el periodo 2024. Ya que se busca aportar información para el fortalecimiento institucional, generando insumos que mejoren el diseño de estrategias encaminadas a mejorar la gestión, fortalecer la calidad del servicio y reforzar la relación entre la cooperativa y sus socios.

1.1.Planteamiento del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina y el Caribe cumplen un papel importante en la inclusión financiera, al facilitar el acceso al ahorro y al crédito para los segmentos de la población. La sostenibilidad de estas instituciones depende, en su mayoría, de la confianza de sus socios, como un activo intangible asociado a la estabilidad institucional y a la permanencia de los recursos captados. Por esto, la auditoría de calidad adquiere importancia, ya que permite evaluar con evidencia objetiva el cumplimiento de requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), no solo en la

documentación formal, sino también en la operación cotidiana de los procesos (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)

Un desafío repetido en el sector es que no existe un indicador único y directo para medir la confianza de los socios de forma estandarizada. Por lo cual, resulta pertinente analizar la auditoría de calidad y el nivel de confianza a partir de evidencias verificables y de la percepción de los socios, con la finalidad de disponer de una visión objetiva del desempeño institucional.

En el Ecuador, el control del sector cooperativo ha concurrido hacia un enfoque más integral que incorpora, además del desempeño financiero, aspectos de gobierno, control, gestión de riesgos y transparencia. La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), su reglamento, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la normativa emitida por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) refuerzan la obligación de rendición de cuentas y el acceso a información relevante, lo cual influye en la percepción pública y de los socios sobre la integridad y confiabilidad institucional (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2023). En este marco, cobra relevancia disponer de auditorías que aseguren la trazabilidad de procesos y la identificación y registro de no conformidades, en concordancia con los requisitos del SGC (ISO, 2015).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., la confianza de los socios es sensible debido a su estructura sustentada en depósitos del público. De acuerdo con el informe de calificación de riesgo con estados financieros al 31 de diciembre de 2016, el 93,0% del pasivo se concentra en estas obligaciones, lo que, aunque corresponde a un análisis previo, permite evidenciar la histórica dependencia de esta fuente como principal mecanismo de financiamiento, volviendo relevante analizar el estado de los mecanismos de aseguramiento y la percepción de confiabilidad de los socios (MicroFinanza Rating, 2017).

Dado su impacto en la percepción del servicio y en la confianza de los socios, es crucial que se dé seguimiento a los procedimientos en el área de captaciones y que se atiendan adecuadamente las desviaciones y hallazgos detectados durante la auditoría. No obstante, no existe una determinación sistemática de los resultados de auditoría en captaciones ni de su impacto en la confianza que los socios perciben en 2024. Esta falta de sistematización obstaculiza la detección de brechas y la priorización de las mejoras en captaciones, lo que dificulta tomar decisiones con seguridad.

Es por esto que el escenario de investigación se delimita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., durante el periodo 2024, enfocándose en el área de captaciones,

teniendo en cuenta la evidencia documental de auditoría de calidad tales como informes de auditoría, hallazgos o no conformidades, y la percepción de los socios mediante los instrumentos estructurados.

Con base en lo expuesto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera incide la auditoría de calidad en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., durante el periodo 2024?

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera incide la auditoría de calidad en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., durante el periodo 2024?

1.3. Justificación

La confianza de los socios se reconoció como un activo estratégico para la sostenibilidad de las cooperativas de ahorro y crédito; sin embargo, su medición directa resultó difusa y condujo al uso de indicadores sustitutos (quejas, trazabilidad de planes de acción, evidencias de cumplimiento), generando brechas metodológicas y de comparabilidad. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., la alta dependencia del ahorro de los usuarios genera una marcada sensibilidad en su liquidez. Esto vuelve indispensable contar con procedimientos auditables y estandarizados, así como con una atención y cierre oportuno de los hallazgos detectados. En función de esta realidad, surgió la necesidad de analizar de qué manera la auditoría de calidad puede incidir en la confianza que los socios depositan en la cooperativa, particularmente en ámbitos críticos como la mitigación de riesgos reputacionales, el fortalecimiento de la transparencia y la adopción de decisiones sustentadas en información comprobable (ISO, 2015, 2018).

Este tema adquiere una relevancia particular tanto en el campo de la Contabilidad y la Auditoría como en el entorno social de la región, porque se vincula de manera directa con el enfoque regulatorio basado en riesgos que promueve la SEPS y con estándares internacionales —como ISO 9001— que ponen el acento en la gestión por procesos, la evidencia verificable y la mejora continua. En el ámbito institucional, la investigación se enmarca en la línea “Gestión socioeconómica, contable, tributaria y laboral” y al dominio “Desarrollo socioeconómico y educativo para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y ciudadana”, aportando a la rendición de cuentas al relacionar calidad del servicio, cumplimiento normativo y percepción de confiabilidad del socio en el periodo 2024 (ISO, 2015, 2018).

Aporte teórico

Se propuso una relación conceptual que vinculó la calidad auditada de procesos (planificación–ejecución–comunicación de resultados–seguimiento) con satisfacción, lealtad y confianza del socio, integrando métricas SERVQUAL, adopción digital (p. ej., banca móvil), trazabilidad de acciones correctivas y gobierno/gestión de riesgos. Este marco permitió operacionalizar ideas de confianza mediante indicadores auditables y comparables en el tiempo, integrando criterios de experiencia del usuario, seguridad de la información y desempeño operativo (Parasuraman et al., 1988).

Si bien existen investigaciones sobre cooperativas, son limitados los estudios que analizan de forma directa la relación entre la auditoría de calidad y la confianza de los socios en cooperativas ecuatorianas. La mayoría de trabajos se orientan hacia enfoques tradicionales o variables de análisis accesibles desde el punto de vista metodológico. En la provincia de Chimborazo prácticamente no hay suficientes estudios que aterricen el tema en la realidad local.

En la mayoría de trabajos que se han revisado, el tema se aborda más por partes que de forma completa. Hay estudios que se enfocan bastante en la calidad del servicio y la atención, y otros que se van por el control interno, la solvencia o incluso por la tecnología y los canales digitales. Estos son aspectos más visibles o más “medibles”, entonces es más fácil analizarlos y sacar conclusiones.

En la práctica, estos enfoques aportan al entendimiento de diversos aspectos relacionados con el desempeño y gestión de las cooperativas; sin embargo, resultan ineficientes cuando se pretende analizar de manera específica la incidencia de la auditoría de calidad en la confianza de los socios. En este sentido, se evidencia que aún no se explica con suficiente claridad el grado de distribución de la auditoría de calidad en el fortalecimiento de la confianza. Frente a esta situación, la presente investigación busca contribuir a reducir dicha brecha mediante la formulación de un modelo aplicado a una COAC específica y en un período previamente delimitado, sustentado en variables e instrumentos de medición que sean observables y verificables.

La presente investigación se encuentra con las líneas institucionales de investigación, sustentándose en fundamentos teóricos que integran la auditoría y la gestión de la calidad por lo cual esta afinidad responde a la necesidad de adoptar una perspectiva multidimensional; es decir, para comprender a profundidad el objeto de estudio, resulta insuficiente limitarse a un único enfoque. Por el contrario, se requiere la integración de diversos aportes expertos que expliquen la operatividad de la cooperativa y los determinantes que inciden en la generación de confianza.

De acuerdo con lo anterior, se ejecutó una revisión especializada, priorizando autores y obras de relevancia en áreas como la calidad del servicio, auditoría y control interno. Esta investigación no solo facilitó el orden de las ideas y estándares recurrentes, sino que también permitió detectar aquellos vacíos que aún necesitan de suficiente desarrollo en el estado del arte actual.

Aporte práctico

Visto desde lo social y también desde lo institucional, el impacto de la investigación se puede entender en dos niveles que están conectados. Primero están los socios, que serían los beneficiarios más directos, porque si se mejora la transparencia, los tiempos de respuesta y la confiabilidad del servicio, la experiencia de ellos cambia de manera inmediata. En una cooperativa, la confianza no es solo un tema “de imagen”, sino algo que se nota en cómo se atiende, cómo se explica y cómo se resuelven los problemas.

Uno de los principales ámbitos donde se presentan deficiencias operativas corresponde a procesos como crédito, cobranzas y gestión de quejas. También se puede trabajar con indicadores de servicio que tengan metas bien definidas y acuerdos de nivel de servicio (SLA). De esta forma, se mitiga la dispersión de esfuerzos en desviaciones mínimas que carecen de importancia para afectar la razonabilidad global de los estados o procesos.

Ya que, cuando las respuestas son más claras y los problemas se resuelven con menos vueltas y la gente empieza a sentir que la cooperativa cumple con las expectativas, al mismo tiempo, se reduce la exposición a riesgos operativos porque se evitan errores y situaciones que se pueden volver públicas o afectar la imagen.

Y ya pensando a largo plazo, el objetivo sería que se consoliden prácticas de calidad y un gobierno cooperativo más fuerte, no solo para “verse bien”, sino para sostener la estabilidad financiera y el posicionamiento institucional. Lo anterior demuestra que la calidad no es un esfuerzo momentáneo, sino algo que se construye con constancia y que termina dando respaldo a la entidad en el tiempo.

Sobre la viabilidad, el estudio es factible porque el diseño metodológico y operativo es mixto, combinando trabajo de campo con revisión documental, lo que lo hace más completo y también más realista. Además, se contempla el acceso a fuentes institucionales que son bien relevantes, como políticas, manuales y reportes de auditoría, y también el uso de instrumentos que ya están definidos, por ejemplo: observación, encuestas, entrevistas y guías. Cuando ya se tiene claro qué documentos y qué herramientas se van a usar, el estudio no queda en ideas generales, sino que se puede trabajar con evidencia real. En la práctica, eso hace que la investigación se ejecute con información que sí se puede conseguir, sin

depender de suposiciones difíciles de sostener o de datos que simplemente no están disponibles.

De la misma manera, contar con una delimitación clara de la población y la muestra, y tener un cronograma y un presupuesto que sean coherentes, ayuda bastante a que el trabajo sea viable. Lo anterior demuestra que la ejecución del estudio y el análisis de resultados son técnicamente realizables dentro del período establecido, porque ya se tiene organizado qué se hará, con quién, en qué tiempos y con qué recursos.

1.4.Objetivos

1.4.1. General

- Realizar una auditoría de calidad para determinar su incidencia en la confianza de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024.

1.4.2. Específicos

- Aplicar de manera sistemática las fases del proceso de auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las normativas internas y externas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Identificar el nivel de confianza que los socios depositan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco referencial

Para sustentar la presente investigación, se realizó una revisión exhaustiva de diversas obras y estudios bibliográficos relacionados con el tema de análisis. A continuación, se presentan las fuentes consultadas que se consideraron de mayor relevancia.

Las bases teóricas de la auditoría de calidad se anclan en Shewhart, Deming, Juran y Crosby: control estadístico de procesos y mejora continua (Shewhart, 1931; Deming, 1986), la Trilogía de la Calidad: planificación, control y mejora (Juran, 1992) y el principio de cero defectos con el costo de la no calidad (Crosby, 1979). En síntesis, estos componentes posibilitan la realización de auditorías que no se limitan a detectar eventuales inconvenientes de manera temprana, sino que además contribuyen a estructurar y estandarizar los procesos. De este modo, se pueden lograr evaluaciones más justas, objetivas y alineadas con las exigencias del sector financiero.

Respecto a la confianza, su fundamento teórico se apoya en los planteamientos de Luhmann, quien la entiende como un recurso que favorece las relaciones sociales al reducir la complejidad y el nivel de riesgo que las caracteriza (Luhmann, 1979). A esta visión se añade el modelo de (Mayer, Davis & Schoorman, 1995), basado en percepciones de habilidad, benevolencia e integridad. Desde esta perspectiva, una auditoría de calidad sólida no solo aporta evidencia verificable sobre la competencia institucional, sino que también refuerza la orientación hacia el socio y la transparencia. En consecuencia, contribuye a fortalecer tanto la confianza como la lealtad dentro de la cooperativa.

2.2. Estado del arte

Después de un exhaustivo recorrido bibliográfico en artículos científicos, tesis y repositorios académicos de universidades, se identificaron investigaciones relevantes que abordan aspectos relacionados con la auditoría de calidad, la gestión de cobranzas y la confianza de los socios en cooperativas de ahorro y crédito. Estos estudios permiten construir una base teórica sólida para comprender la relación entre la auditoría de calidad y la confianza institucional, especialmente en el contexto de las cooperativas ecuatorianas.

En el estudio “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Junín”, Chávez-Bravo y Bernardo-Vélez (2025) se enfocan en explicar cómo la calidad del servicio termina influyendo en la satisfacción del cliente. Para hacerlo, revisan varias dimensiones que se suelen sentir en la atención diaria, como la confianza, la seguridad, la comprensión y la capacidad de respuesta. Además, no se quedan solo en el

diagnóstico, sino que plantean estrategias de mejora, entre ellas el método 5W+1H, pensando en reducir las deficiencias que se van encontrando en el proceso de atención.

Los autores destacan la importancia del seguimiento a las acciones correctivas, si no se controla si los cambios realmente se cumplen, los mismos problemas vuelven a aparecer. También mencionan que es importante medir de forma constante la experiencia del socio, y ubicar oportunidades de mejora, sobre todo en capacidad de respuesta y empatía, porque ahí suele sentirse más el trato. En la práctica, cuando esas dimensiones mejoran, también se fortalece la percepción de transparencia. En general, el trabajo concluye que existe una correlación elevada entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción global, lo cual apoya la idea de usar indicadores que puedan ser auditados para elevar la experiencia del socio.

Por su parte, Ponce-Pinos et al. (2025), en “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la banca móvil cooperativista”, se concentran en el servicio, pero ya en el uso de aplicaciones móviles. la investigación propone evaluar la calidad del servicio y determinar su incidencia en la satisfacción del socio para sustentar esta aproximación, el estudio se apoya en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), marco que permite operacionalizar dimensiones clave como la facilidad de uso y la seguridad percibida.

Lo importante de este enfoque es que se enfoca en que dichas variables constituyen percepciones tangibles para el socio al interactuar con el aplicativo. En consecuencia, si una interfaz resulta confusa o no logra transmitir garantías de seguridad, se genera una fricción que deteriora la experiencia del cliente, independientemente de que el servicio funcione correctamente en términos operativos o teóricos." Además, no se quedan solo en medir si a la gente le gusta o no, sino que también incluyen métricas sobre la adopción y la continuidad de uso, o sea, si los socios realmente la usan y si se mantienen usándola en el tiempo. En la práctica, también revisan posibles brechas de comunicación en los canales digitales, porque a veces el problema no es únicamente la app como sistema, sino la forma en que se informa y se guía al socio dentro del servicio, especialmente cuando tiene dudas o necesita resolver algo rápido.

Por su parte, Peña Encalada y Vásquez Acuña (2025), en el trabajo titulado “Efectos de la calidad de la cartera de crédito en la solvencia de las COAC”, el propósito es determinar la relación entre calidad de cartera y solvencia institucional mediante indicadores de provisiones, morosidad y estructura de capital. El enfoque relaciona prácticas de control crediticio con estabilidad financiera y confiabilidad de la información. Se analizan también límites de significancia en ciertas prácticas de cobranza. En conclusión, los controles de

crédito, las provisiones y una estructura de capital adecuada se asocian positivamente con la solvencia, respaldando la disciplina financiera como base de estabilidad.

Asimismo, Pacheco-Moreira y Ramos-Alfonso (2020), en el trabajo titulado “Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito”, el objetivo es medir la calidad percibida externa e interna a través de SERVQUAL y la denominada “diferencia 6”, vinculando el desempeño de servicio con el clima laboral. Lo importante es ubicar con claridad en dónde se encuentran los errores, especialmente en la atención enfocada a los socios y a partir de eso definir acciones de mejora.

En términos generales, aunque los resultados globales se muestran positivos, todavía quedan brechas relacionadas con la atención y con la gestión del talento humano. Y eso no es un detalle menor, porque en una cooperativa el servicio depende mucho de cómo responde el personal y de cómo se siente trabajando. Lo anterior demuestra que reforzar procesos internos y cuidar el clima organizacional termina siendo determinante si lo que se busca es elevar la calidad del servicio de forma sostenida.

Según Looor-Moreira et al. (2017), en “Factores que determinan la satisfacción del socio en una COAC de Manabí”, lo que buscan es entender qué cosas pesan más cuando el socio evalúa la calidad del servicio. Para eso toman variables como la atención, la confiabilidad, la empatía y la seguridad, pero también incluyen temas como la infraestructura y la oferta digital.

El estudio convierte esas variables en indicadores que sí se pueden comprobar, y los relaciona tanto con la calidad del servicio como con el desempeño de los canales de atención, eso ayuda a ver en qué parte exacta se está fallando. Además, plantean líneas de inversión para fortalecer la infraestructura y mejorar la experiencia en entornos digitales, porque ahí suelen aparecer brechas cuando la demanda crece.

Como refieren Quezada-Torres y Chamba Méndez (2023), en el trabajo titulado “Sistema CRM para la gestión de atención al cliente en las cooperativas”, buscan evaluar la pertinencia y el impacto potencial de un sistema CRM tomando como referencia las brechas SERVQUAL en fiabilidad, sensibilidad y seguridad. El estudio destaca la importancia de concentrar la información en un solo sistema, automatizar tareas y supervisar los tiempos de respuesta. Además de garantizar la trazabilidad para gestionar de forma eficaz los niveles de servicio (SLA). Las brechas que se identificaron terminan apoyando la idea de implementar un-CRM como una herramienta estratégica.

Conforme a Capuz-Velasco y Peñaloza-López (2023), en la investigación “Auditoría de gestión para evaluar la responsabilidad social en las COAC”, se plantea evaluar la responsabilidad social a través de una auditoría de gestión que conecte el control interno con indicadores y manuales operativos. Ellos integran variables relacionadas con el gobierno corporativo, la transparencia y la rendición de cuentas dentro de una matriz de control, justamente para que no se quede en “buenas intenciones”, sino en aspectos verificables. Los autores también señalan que existen debilidades estructurales que bajan la eficiencia y pueden comprometer la ética institucional. Lo anterior demuestra que, si no se fortalece la base organizacional, la responsabilidad social puede quedarse como un discurso y no como una práctica real.

Continuando en la misma idea, Santos-Guevara et al. (2024), en “Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y estrategias”, analizan los retos importantes que suelen presentar este tipo de entidades y proponen medidas basadas en auditoría y gestión de riesgos. En la práctica, el estudio resalta que no basta con cumplir “una vez”, sino que se necesita control constante, porque la normativa y los riesgos cambian. Además, enfatiza la necesidad de fortalecer las capacidades técnicas del personal y mantener una actualización permanente de la normativa aplicable, destaca la función estratégica de los auditores independientes en contextos altamente complejos desde la perspectiva regulatoria.

Según Pacho-Velecela y Vásquez-Acuña (2025), en el trabajo titulado “Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito”, el objetivo es diseñar buenas prácticas de control interno orientadas a mejorar la precisión de los estados financieros y la gestión de riesgos. El modelo contempla el compromiso de la dirección, la segregación de funciones, la evaluación de riesgos y la realización de auditorías frecuentes. Se detectan brechas en procesos críticos que requieren estandarización. En conclusión, la aplicación de estas prácticas se asocia con una mayor precisión de la información y un mejor desempeño operativo, aunque la consolidación y madurez de los procesos siguen siendo desafíos.

En criterio de Wang y Liang (2025), en el trabajo titulado “Enhancement of audit quality and optimization of risk management”, el propósito es analizar cómo la calidad de la auditoría interna impulsa el valor corporativo, influida por factores como la liquidez y el apalancamiento, bajo diferentes condiciones competitivas y de control interno. La estrategia empírica evalúa su impacto en el ROA y en diversas métricas de liquidez, y discute la posibilidad de transferir estos mecanismos a otros tipos de organizaciones. En conclusión, mejorar la calidad de la auditoría contribuye a aumentar el rendimiento y optimizar la

liquidez, aunque estos efectos dependen del entorno competitivo y del diseño del control interno.

Conforme a Moreta Jeréz (2024), en el trabajo titulado “Gestión de auditoría interna y su influencia en los riesgos financieros del sistema cooperativista”, analiza cómo la gestión de auditoría interna incide en los riesgos de crédito, operación, mercado y liquidez. El estudio muestra que la falta de planificación y controles incrementa la exposición a fallas y propone lineamientos para institucionalizar y dar seguimiento anual a los procesos. En conclusión, la ausencia de planificación elevó especialmente los riesgos de liquidez y operativos, por lo que se recomienda fortalecer la gestión de auditoría mediante criterios claros de planificación y monitoreo.

2.3.Marco teórico

2.3.1. Auditoría

La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado, diseñado para obtener evidencias objetivas y evaluar con ellas si las actividades, procesos y resultados cumplen con los criterios preestablecidos (ISO, 2015).

2.3.2. Auditoría de calidad

La auditoría de calidad es un proceso sistemático, independiente y documentado mediante el cual se evalúa si las actividades y resultados relacionados con la calidad cumplen con lo planificado, con el propósito de verificar la conformidad, identificar áreas de mejora y fomentar la eficiencia organizacional (ISO, 2018).

2.3.3. Fases de la auditoría

Las auditorías, especialmente aquellas enfocadas en calidad, suelen desarrollarse en fases claramente definidas, lo que permite una ejecución organizada y eficaz, como establece ISO (2018).

2.3.3.1. Fase de planificación

La planificación constituye la base del proceso de auditoría y se divide en dos etapas importantes:

- **Planificación preliminar:** Se realiza un análisis del alcance, se identifican riesgos clave y se organizan recursos y roles iniciales, como recomienda ISO (2018).

- **Planificación específica:** A partir del análisis, se definen procedimientos de auditoría, criterios detallados, cronograma y redacción de guías en su sección de planificación de auditoría, como recomienda ISO (2018).

2.3.3.2.Fase de ejecución

Incluye recolección de evidencia objetiva (inspecciones, entrevistas, pruebas de control y sustantivas), apoyada en técnicas como analítica de datos y estudios recientes que destacan su importancia (Chiromo & Msibi, 2023).

2.3.3.3.Fase de comunicación de resultados

Se traduce en el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizado a una entidad o a un área de dicha entidad (Arias González, 2018).

2.3.3.4.Fase de seguimiento

Se verifica que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados por la organización (Arias González, 2018).

2.3.3.5.Hallazgos

Un hallazgo de auditoría es la información relevante identificada por el auditor durante el proceso de evaluación, basada en errores, deficiencias, irregularidades o fortalezas que impacta en la gestión de una entidad o programa y debe ser incluida en el informe final (Galván-Gómez et al., 2023).

Elementos del hallazgo de auditoría

- **Condición:** “Lo que es”. El auditor comunica lo encontrado.
- **Criterio:** “Lo que debió ser”. La referencia en la cual se basa la condición ya sea leyes, reglamentos, entre otros.
- **Causa:** ¿Por qué ocurrió? Se detallan las razones en base al juicio de los motivos por los que ocurrió la condición.
- **Efecto:** “Diferencia entre lo que es y lo que debió ser”. Se mencionan los efectos que se pueden causar por la variación entre la condición y el criterio.

2.3.4. Confianza de los socios

La confianza en una institución financiera cooperativa se construye a través de la transparencia en la gestión, el cumplimiento de compromisos, la calidad en los servicios y la credibilidad institucional (Lema Gómez et al., 2020). En este sentido, la confianza de los socios no es un elemento intangible aislado, sino el resultado de percepciones formadas a partir de experiencias y evidencias sobre la gestión institucional.

Bermeo Cisneros y Moreno Narváz (2024) sostienen que factores como la gestión del riesgo, el cumplimiento normativo y la eficiencia en la administración tienen una influencia directa sobre el grado de confianza que los socios depositan en sus cooperativas.

2.3.5. Gestión de calidad

Según la ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se realiza cuando una organización necesita demostrar que puede entregar, de manera confiable productos y servicios que cumplan tanto obligaciones legales y normativas según las exigencias del cliente, para elevar su nivel de satisfacción.

2.3.6. Sistema de gestión de calidad (SGC)

Un SGC integra el conjunto de actividades mediante las cuales una organización basa sus objetivos, administra sus procesos y asigna los recursos necesarios para cumplir metas. Además, facilita que los responsables optimicen el uso de recursos, evaluando los efectos de sus decisiones a largo plazo (Becerra Lois et al., 2019).

2.3.7. ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 establece los requisitos para implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad (SGC), con el fin de asegurar la provisión consistente de productos y servicios, cumplir requisitos aplicables y elevar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua y el enfoque basado en riesgos (ISO, 2015).

Además, ISO promueve siete principios de gestión de la calidad (enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones), los cuales sustentan la cultura de calidad y la percepción de confiabilidad en organizaciones de servicios financieros (ISO, 2015).

2.3.8. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015

La finalidad del Sistema de Gestión de Calidad es orientar hacia el cumplimiento de los requisitos del cliente, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente mediante prácticas de mejora continua (ISO, 2015):

- **Satisfacción del cliente:** Garantizar que los bienes o servicios sean suministrados conforme a lo previsto, con el fin de consolidar la lealtad y las relaciones comerciales.
- **Mejora continua:** Promover una cultura organizativa que reconozca las oportunidades de mejorar y realice acciones preventivas y correctivas con el fin de aumentar el rendimiento.
- **Eficiencia operativa:** Perfeccionar los procesos y las operaciones internas para incrementar la productividad, disminuir los reprocesos, reducir el desperdicio y lograr un valor superior en la cadena.
- **Cumplimiento legal y normativo:** Asegurar el cumplimiento de los compromisos contractuales, las regulaciones y las leyes que corresponden a la organización y sus actividades.
- **Gestión de riesgos:** Identificar, estudiar y manejar los riesgos y oportunidades vinculados a los procesos para minimizar los efectos adversos y optimizar las condiciones beneficiosas.
- **Participación del personal:** Incluir a los trabajadores de todos los niveles en el enfoque de calidad, con el objetivo de reforzar la responsabilidad, la mejora del desempeño y el compromiso.
- **Transparencia y trazabilidad:** Mantener documentación y registros controlados que faciliten el seguimiento de los procesos, la evidencia de cumplimiento y una comunicación clara interna y externa.
- **Competitividad y posicionamiento:** Reforzar la reputación institucional y la confianza del mercado al demostrar un enfoque sistemático hacia la calidad y la mejora continua.

2.3.9. Normativa SEPS relacionada con calidad, control y transparencia

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) ejerce el control y supervisión del Sector Financiero Popular y Solidario, emitiendo normas de control de

carácter general que orientan la gobernanza, la gestión de riesgos, la auditoría y las prácticas de transparencia en las cooperativas de ahorro y crédito (SEPS, 2021; SEPS, 2023).

2.3.10. Norma de control interno

El control interno se concibe como un proceso integral implementado por la máxima autoridad, la dirección y el personal, que brinda seguridad razonable sobre el logro de objetivos, la protección de recursos y la confiabilidad de la información. Para fines de auditoría de calidad, el control interno se vincula con la estandarización operativa, los controles documentales, la segregación de funciones, el registro de incidencias y la trazabilidad de operaciones (SEPS, 2024).

2.3.11. Manuales de gestión de riesgos

La SEPS regula y orienta la gestión integral de riesgos mediante normas y guías específicas. Por ejemplo, existen lineamientos para la gestión del riesgo de crédito y para el riesgo operativo, los cuales demandan políticas, metodologías, matrices de riesgo, controles, planes de contingencia y actualización de manuales institucionales. Este marco respalda la evaluación de riesgos como criterio de calidad, especialmente en procesos sensibles como captaciones (SEPS, 2023; SEPS, 2024).

2.3.12. Lineamientos sobre auditoría interna y externa

De forma complementaria, la SEPS ha emitido normas de control que establecen lineamientos generales para el ejercicio de la auditoría interna, externa e informática en cooperativas de ahorro y crédito, buscando asegurar integridad, independencia, objetividad y consistencia técnica en los trabajos de auditoría. Estas disposiciones se articulan con ISO 19011 al reforzar la necesidad de evidencia verificable, competencia y seguimiento de hallazgos (SEPS, 2023).

2.3.13. Obligaciones de transparencia y rendición de cuentas

La transparencia se materializa en la entrega oportuna de información relevante a los socios, la rendición de cuentas y la disponibilidad de canales para consultas, quejas y resolución de conflictos. La SEPS también mantiene directrices institucionales para acceso a la información y rendición de cuentas, lo cual se conecta con la confianza al reducir asimetrías de información y reforzar la percepción de control y responsabilidad institucional (SEPS, 2021).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Para garantizar la coherencia entre los objetivos, las variables de estudio y los instrumentos de recolección de datos, las variables fueron operacionalizadas mediante la identificación de dimensiones e indicadores medibles. La variable independiente, auditoría de calidad, se estructuró en dimensiones como cumplimiento normativo, control interno y seguimiento de procesos, evaluadas mediante indicadores relacionados con la verificación de procedimientos, revisión de procesos y consistencia documental. La variable dependiente, confianza de los socios, se organizó en dimensiones de transparencia, seguridad y satisfacción, considerando indicadores asociados a la percepción de información, nivel de confianza institucional y experiencia del socio. Esta operacionalización permitió diseñar los ítems del cuestionario con base en una escala tipo Likert, asegurando que las respuestas fueran cuantificables.

3.1. Enfoque de la investigación

3.1.1. Enfoque mixto

La presente investigación se considera mixto debido a la integración de análisis documental (cualitativo) y encuesta (cuantitativo). Se incorporó un componente cualitativo mediante entrevista, observación y revisión documental, orientado a comprender el estado y aplicación de la auditoría de calidad en procesos internos; y un componente cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta a socios, para describir su percepción de confianza en el periodo analizado.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación de campo

La investigación fue de campo, ya que los datos se obtuvieron directamente de los socios y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mediante diferentes instrumentos.

3.2.2. Investigación documental

Se aplicó investigación documental con el propósito de sustentar teóricamente el estudio mediante la revisión de normas legales, publicaciones y documentos.

3.3.Métodos de investigación

3.3.1. Método deductivo

El método deductivo se utilizó en la parte teórica, partiendo de conceptos generales y principios normativos para contrastarlos con los hallazgos obtenidos en el campo.

3.3.2. Método inductivo

El método inductivo se aplicó para analizar las respuestas y observaciones conseguidas mediante el trabajo, partiendo de datos particulares hacia conclusiones generales sobre la auditoría de calidad y la confianza de los socios.

3.4.Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que se buscó detallar características y comportamientos de variables específicas como la auditoría de calidad y la confianza de los socios.

3.5.Diseño de investigación

Se basó en un diseño de investigación no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables del estudio. Se observó y analizó la situación tal como ocurre en el contexto real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

3.6.Determinación de la población y muestra

La población fue el conjunto de personas o cosas que se consideró durante la investigación, para ello se planteó la población del estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

3.6.1. Población

Para el estudio se trabajó con tres tipos de población: documental, personal y socios. La población documental está conformada por cuatro documentos institucionales (ver tabla 1). La población de personal corresponde a tres colaboradores vinculados con el proceso (ver tabla 2). Finalmente, la población de socios está constituida por 127.952 socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., (ver tabla 3).

Tabla 1*Población documental*

UNIDAD DE OBSERVACIÓN	POBLACIÓN
Políticas de atención al socio	1
Manual de control interno	1
Manual de captaciones	1
Procedimientos de gestión de quejas y sugerencias	1
Total	4

Nota. Basado en datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 2*Población de personal*

PERSONAL	POBLACIÓN
Gerente	1
Oficial de Procesos	1
Jefe del departamento de canales alternos	1
Total	3

Nota. Basado en datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Tabla 3*Población de socios*

SOCIOS	POBLACIÓN
Socios Activos	127.952
Total	127.952

Nota. Basado en datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

3.6.2. Muestra

Se abordó la totalidad de población documental y la población de personal, ya que no existe la necesidad de realizar cálculos para la muestra porque son menor a 100.

Únicamente se aplicó la fórmula de cálculo para la muestra de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., con un tamaño de muestra de 384.

Fórmula para cálculo de la muestra de socios activos

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño muestra

Z = nivel de confianza (95% → 1.96)

p = proporción estimada (0,5)

$q = 1 - p$ (0,5)

N = tamaño de la población (127 952)

E = margen de error (5%)

$$n = \frac{(1.96)^2(0,5)(0,5)(127\ 952)}{(127\ 952)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$
$$n = 383.01 \approx 384$$

3.7. Técnicas e instrumentos de la recolección

3.7.1. Técnicas

3.7.1.1. Observación

Permitió registrar los comportamientos, acciones y evidencias apreciables con el cumplimiento de los procesos de auditoría de calidad dentro de la cooperativa.

3.7.1.2. Revisión documental

La revisión documental permitió identificar, recoger y analizar diversos documentos relacionados con el tema de investigación para poder obtener información de la cooperativa.

3.7.1.3. Encuesta

Se aplicó a los socios activos de la cooperativa con el fin de obtener información sobre su percepción de confianza, transparencia institucional y satisfacción con los servicios.

3.7.1.4. Entrevista

Dirigida a funcionarios de la cooperativa que permitió obtener información detallada, con profundidad, sobre los procesos de auditoría y su relación con la gestión de la confianza.

3.7.2. Instrumentos

3.7.2.1. Guía de observación

Documento estructurado con criterios y aspectos clave que fueron observados en los procesos internos de la cooperativa, relacionados con auditoría de calidad.

3.7.2.2. Guía de entrevista

Documento flexible que facilitó el desarrollo de entrevistas en profundidad a funcionarios clave, permitiendo explorar aspectos cualitativos y estratégicos de la auditoría de calidad en la cooperativa.

3.7.2.3. Cuestionario

Instrumento estructurado con preguntas que fue aplicado a los socios para conocer su percepción sobre la confianza institucional y el cumplimiento normativo.

3.7.2.4. Guía de revisión documental

Una guía de revisión documental ayudó a analizar sistemáticamente documentos para extraer información relevante, organizar datos y facilitar su recuperación.

3.7.3. Validez de los instrumentos de la Variable Dependiente e Independiente

Para validar los instrumentos se consideró a expertos en el área de estudio propios de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, quienes revisaron los instrumentos con el propósito de verificar la claridad, coherencia, pertinencia y suficiencia de los ítems que miden la variable independiente y la variable dependiente.

La validación del instrumento fue realizada por los siguientes docentes de la UNACH:

1. Lic. Iván Patricio Arias González, Mgs. – Tutor del proyecto
2. Lcda. Norma Patricia Jiménez Vargas, Mgs. – Docente UNACH
3. Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs. – Docente UNACH

3.7.4. Fiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

Con el objetivo de garantizar la robustez de los resultados obtenidos por el cuestionario aplicado a los socios de la Cooperativa, fue necesario evaluar estadísticamente la fiabilidad de este. Por tanto, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que es un indicador de la consistencia interna de un cuestionario o escala, es decir, mide la correlación promedio entre los ítems del cuestionario y, además ayuda a establecer si mide un mismo constructo de manera coherente y estable, especialmente cuando se utiliza la escala de Likert en los ítems. Este valor varía entre 0 y 1, donde los valores superiores a 0,7 son aceptables.

Para tal fin, se utilizó el software estadístico SPSS para calcular el indicador, obteniendo el siguiente resultado:

Figura 1


Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,986	,986	10

Se evidenció un alfa de 0.986 que indica una consistencia interna extremadamente alta, es decir, los 10 ítems del cuestionario aplicado presentan una fuerte correlación y homogeneidad, por tanto, el cuestionario es altamente fiable para medir el nivel de confianza de los socios dentro de la Cooperativa. No obstante, un alfa de Cronbach tan elevado puede asociarse a una homogeneidad excesiva o posible redundancia entre ítems; por ello, se verificó mediante revisión experta la coherencia conceptual del instrumento y la ausencia de duplicidad en las preguntas.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1.Fase 1: Planificación preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.		PPP 1-1	
	AUDITORÍA DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024				
Objetivo: Conocer las circunstancias actuales en las que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el contrato de servicios profesionales	CSP	M.J.S.M	04/11/2025
2	Emitir la notificación del inicio de la auditoría	IA	M.J.S.M	07/11/2025
3	Solicite la debida información de la cooperativa	SIC	M.J.S.M	08/11/2025
4	Elabore una guía y la entrevista al Oficial de Procesos	GE	M.J.S.M	11/11/2025
5	Elabore la guía de observación al departamento de Captaciones y Crédito	GO	M.J.S.M	13/11/2025
6	Elabore el informe de visita preliminar a la cooperativa	IVPC	M.J.S.M	16/11/2025
7	Elabore el memorando de la planificación preliminar	MPP	M.J.S.M	18/11/2025
			Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 03/11/2025
			Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 03/11/2025

Tipo de auditoría: Auditoría de calidad.

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024

Objetivo: Determinar si los procesos del departamento de captaciones y crédito están alineados con las políticas de calidad en la cooperativa.

Con el propósito de cumplir el objetivo planteado, se aplicaron la entrevista y la guía de observación.

ANÁLISIS

Entrevista al Oficial de Procesos: Ms. Segundo Miguel Pinos García

- De acuerdo con lo manifestado, el SGC se ejecuta con énfasis en la atención al socio, la verificación de requisitos legales y el control de cumplimiento, especialmente en lo relativo al origen de fondos cuando se manejan montos elevados.
- Se mantiene la trazabilidad del servicio a través de la libreta, el portal web y la aplicación móvil.
- De acuerdo a las principales incidencias, se mencionó que suelen presentarse en el cajero automático por la dependencia de un proveedor externo; mientras que, en ventanilla, los errores humanos se solucionan de forma inmediata mediante reversos.
- Los reclamos se registran en todas las agencias y se gestionan por el área de quejas y reclamos según su naturaleza.

Recomendaciones

- Formalizar y socializar el manual específico del proceso Ahorro a la vista, con evidencia documentada.
- Implementar registro y seguimiento de incidencias del cajero hasta el cierre.
- Estandarizar expediente de reclamos (registro–acción–respuesta–cierre).
- Reforzar capacitaciones ante cambios y asegurar evidencia de socialización.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 16/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 16/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
INFORME DE VISITA PRELIMINAR A LA COOPERATIVA
FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

IVPC
2-2

Guía de Observación por la Auditora: María José Samaniego Mendoza

Mediante la observación ha podido determinar que la cooperativa a pesar de cumplir con los procedimientos estos tienen ciertas observaciones:

- Se emplean formatos y documentos actualizados, y se resguarda la confidencialidad en el tratamiento de la información.
- Los registros generados cuentan con respaldo y permiten trazabilidad a través de los canales habilitados para el socio (libreta, web y app).
- Como oportunidad de mejora, se debe reforzar la evidencia de socialización y el control documental del proceso, asegurando el uso de la versión vigente.

Recomendaciones

- Reforzar el control documental del proceso, asegurando versiones vigentes y retiro de documentos obsoletos.
- Socializar actualizaciones y conservar evidencias ya sea actas, listas o correos.
- Asegurar trazabilidad de incidencias, reclamos hasta su cierre documentado.

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 16/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 16/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**MPP
1-6**

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ANTECEDENTE

Auditoría de calidad y su incidencia en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de calidad se realizará conforme a las condiciones establecidas en el contrato de servicios profesionales aprobado por el gerente de la cooperativa.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Aplicar de manera sistemática las fases del proceso de auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las normativas internas y externas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría de calidad se realizará en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024, al departamento de captaciones y crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 18/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/11/2025

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

Reseña de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

En sus inicios, atendió principalmente a comerciantes de feria y sectores populares, y con el tiempo ha ampliado su cobertura hasta operar hoy en varias agencias de las provincias de Chimborazo, Pichincha y Azuay, ofreciendo productos como cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y créditos de consumo, vivienda, microcrédito y créditos institucionales. La matriz está situada en la intersección de las calles 10 de agosto y Colón, en el corazón de Riobamba.

El gerente general de la Cooperativa Riobamba Ltda. es el Lic. Pedro Segundo Morales Morocho, MSc., ha dirigido la institución desde 1985 y ha sido confirmado en su puesto durante cuatro décadas de gestión ininterrumpida. Este liderazgo ha sido valorado tanto por la propia cooperativa como por los medios de comunicación locales por su contribución al fortalecimiento y la expansión de la entidad, hasta convertirla en una de las cooperativas más estables del país en su sector.

Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, a través de soluciones financieras y sociales, que permitan un cambio en su calidad de vida, con personal comprometido que promueve la economía popular y solidaria.

Visión

Consolidarse como una institución financiera referente del sistema cooperativo nacional, implementando la transformación digital y fortaleciendo los valores y principios cooperativos, que incluya a nuevas generaciones para promover la inclusión financiera.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 18/11/2025

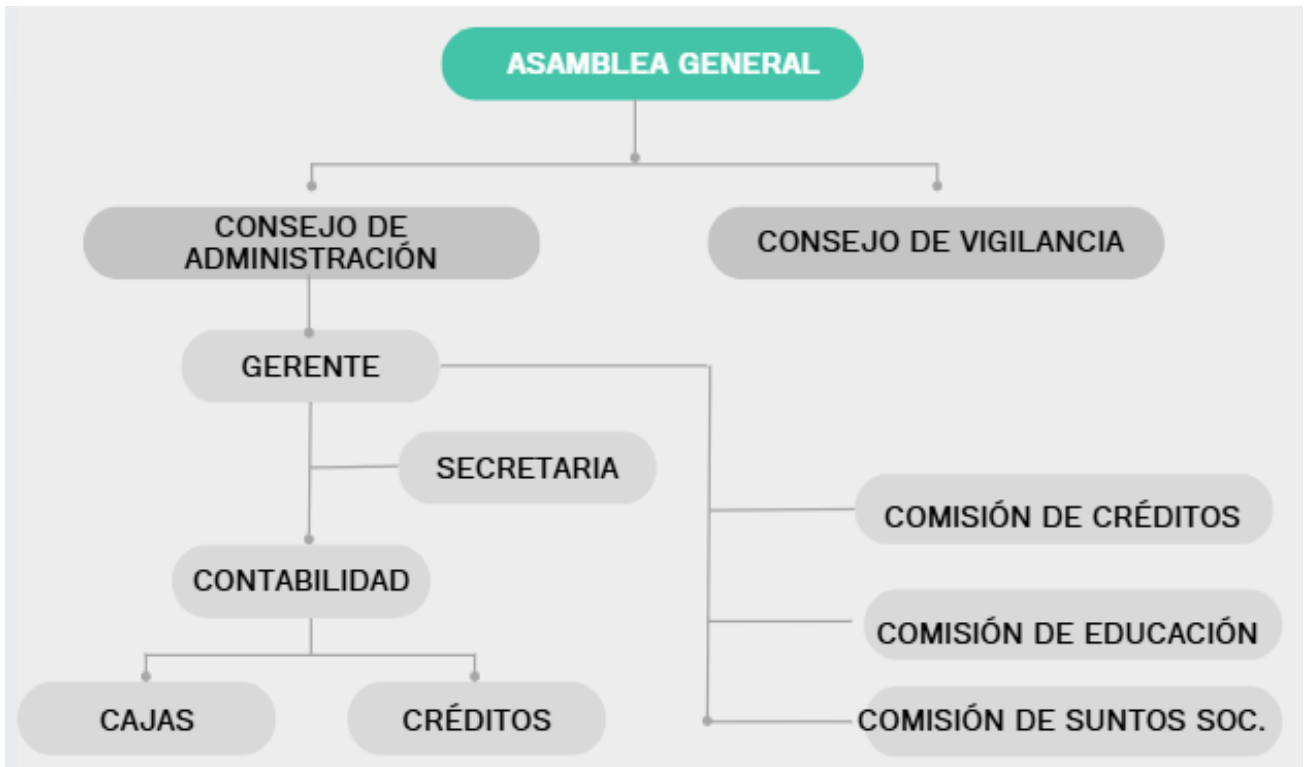
Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/11/2025

Valores Institucionales

- **Solidaridad:** Actuar con apoyo mutuo entre todos los miembros.
- **Transparencia:** Proveer información clara, veraz y oportuna a sus socios y al público.
- **Honestidad:** Mantener una conducta íntegra y decente en todas las operaciones.
- **Equidad:** Asegurar la justicia y la distribución de beneficios según el aporte de cada socio.

Estructura Organizacional



Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 18/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/11/2025

Matriz FODA



Base Legal

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

RUC: 0690045389001

Representante Legal: Lic. Pedro Segundo Morales Morocho, MSc.

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 18/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 18/11/2025

Actividad Económica: Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos. La concesión de crédito puede adoptar diversas formas, como préstamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito, etc., esas actividades son realizadas en general por instituciones monetarias diferentes de los bancos centrales, como: cooperativas de crédito y actividades de giro postal.

Objeto Social: Promover el ahorro y otorgar créditos a sus socios, brindando servicios financieros solidarios que contribuyan al desarrollo económico y social y al mejoramiento de su calidad de vida, conforme a la normativa ecuatoriana vigente.

Equipo de Trabajo

Cargo	Nombre	Siglas
Jefe de Equipo	Mgs. Iván Patricio Arias González	I.P.A.G
Auditora	María José Samaniego Mendoza	M.J.S.M

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 18/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 18/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**MPP
6-6**

Tiempo de Elaboración de la Auditoría

Fase	Inicio	Culminación
Planificación	03/11/2025	09/12/2025
Ejecución	10/12/2025	25/12/2025
Comunicación de Resultados	29/12/2025	30/12/2025

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Mgs. Iván Patricio Arias González

Jefe de Equipo


Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 18/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 18/11/2025

4.2.Fase 1: Planificación específica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.			PPE 1-1
	AUDITORÍA DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
<p>Período: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p> <p>Objetivo: Evaluar el control interno de los procedimientos utilizados es en el departamento de Captaciones y Crédito.</p>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al proceso de ahorro a la vista	CCI-AV	M.J.S.M	19/11/2025
2	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al proceso de depósitos a plazo fijo	CCI-DPF	M.J.S.M	22/11/2025
3	Evaluar el control interno mediante el cuestionario al proceso de aportaciones	CCI-AP	M.J.S.M	26/11/2025
4	Elabore la matriz de ponderación de cada procedimiento	MP-AV MP-DPF MP-AP	M.J.S.M	29/11/2025
5	Califique y evalúe el nivel de confianza y el de riesgo de los procedimientos del departamento de Captaciones y Crédito	CNCR-AV CNCR-DPF CNCR-AP	M.J.S.M	01/12/2025
6	Elabore el informe de control interno	ICI	M.J.S.M	04/12/2025
7	Elabore los procedimientos para la auditoría de calidad	PAGC	M.J.S.M	07/12/2025
8	Elabore el memorando de planificación específica	MPE	M.J.S.M	09/12/2025
			Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 19/11/2025
			Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 19/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	CCI-AV 1-1
	EVALUAR EL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL CUESTIONARIO AL PROCESO DE AHORRO A LA VISTA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Evaluar la eficacia del control interno del procedimiento de captaciones a la vista, verificando la aplicación de la documentación vigente, la trazabilidad operativa, el control documental, la segregación de funciones, la gestión de no conformidades y la mejora continua (enfoque ISO 9001:2015).

N°	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿La institución cuenta con un manual del proceso de ahorro a la vista y este fue socializado al personal del área?		X		No existe un manual específico del proceso de Ahorro a la Vista.
2	¿La documentación del proceso (procedimiento/instructivo) se encuentra controlada (vigencia, versión y disponibilidad) para el personal?	X			
3	¿Previo a la apertura/actualización de una cuenta, se verifica el cumplimiento de los requisitos del socio definidos en el procedimiento?	X			
4	¿La información registrada en el sistema para apertura/actualización se valida contra los documentos de respaldo del socio?	X			
5	¿Las transacciones del proceso (apertura, depósitos, retiros) quedan registradas con trazabilidad (usuario, fecha/hora)?	X			
6	¿Existen niveles de autorización definidos para operaciones críticas del proceso (aperturas, modificaciones, reversos o excepciones)?	X			
7	¿Se aplica la segregación de funciones en el proceso (registro, autorización, control y custodia) conforme a lo establecido?	X			
8	¿Se realizan controles de verificación (conciliaciones/revisiones periódicas) para detectar errores, duplicidades o transacciones no autorizadas?	X			
9	¿La documentación generada (física o digital) se archiva conforme al esquema de custodia y conservación establecido (integridad, confidencialidad y acceso controlado)?	X			
10	¿Las novedades, reclamos o incidentes del proceso se registran como no conformidades o eventos de control, y se gestionan con acciones correctivas y seguimiento?	X			

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 19/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 19/11/2025

MJ AUDIT GROUP	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	CCI-DPF 1-1
	EVALUAR EL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL	
	CUESTIONARIO AL PROCESO DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	
FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		

Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Evaluar si el procedimiento de Depósito a Plazo Fijo se ejecuta conforme a la documentación vigente, garantizando control interno, trazabilidad, autorización de excepciones, cálculo correcto de intereses, capitalización y renovación automática, con enfoque de gestión de calidad (ISO 9001:2015).

N°	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿El procedimiento de depósitos a plazo fijo cuenta con documentación vigente (manual/procedimiento/instructivo) aprobada y difundida?	X			
2	¿Se verifica y documenta la licitud de los fondos antes de constituir el depósito a plazo fijo conforme al proceso de prevención de lavado de activos?	X			
3	¿Antes de constituir un depósito a plazo, se verifica el cumplimiento de los requisitos del socio (identificación, formularios, firmas y datos obligatorios)?	X			
4	¿La constitución del depósito se formaliza mediante contrato/registro y el expediente contiene soportes completos y legibles?	X			
5	¿La tasa, el plazo y las condiciones del depósito se aplican conforme a la política vigente y quedan documentados?	X			
6	¿El depósito a plazo se registra en el sistema con trazabilidad (usuario, fecha/hora, número de operación, evidencias asociadas)?	X			
7	¿Existen niveles de autorización para operaciones críticas (constitución, modificaciones, renovación, cancelación anticipada y excepciones)?	X			
8	¿La cancelación o liquidación (al vencimiento o anticipada) se ejecuta conforme a un procedimiento, con evidencia del cálculo y de las condiciones aplicadas (penalidades, retenciones u otras)?	X			
9	¿La renovación automática (si aplica) se ejecuta conforme a la política: aviso previo, aceptación/condiciones, nueva tasa/plazo y registro documental y sistémico?	X			
10	¿Las novedades, reclamos o errores del proceso se registran, se analizan y se gestionan mediante acciones correctivas y seguimiento documentado?	X			

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	22/11/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	22/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	CCI-AP 1-1
	EVALUAR EL CONTROL INTERNO MEDIANTE EL CUESTIONARIO AL PROCESO DE APORTACIONES	
	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Evaluar si el procedimiento de aportaciones se ejecuta de manera eficiente y conforme a la documentación vigente del proceso, verificando controles internos, trazabilidad, autorizaciones, custodia documental, registro contable y gestión de novedades, con enfoque en la gestión de la calidad (ISO 9001:2015).

N°	Preguntas	Respuestas			
		SI	NO	N/A	OBS
1	¿El procedimiento de aportaciones se encuentra documentado, aprobado, vigente y disponible para el personal (control de versiones y difusión)?	X			
2	¿Se verifica el cumplimiento de requisitos del socio antes de registrar aportaciones (identificación, firmas, condiciones y formularios aplicables)?	X			
3	¿Se realiza verificación de antecedentes del socio en fuentes externas autorizadas antes de la apertura de la cuenta, cuando aplica?	X			
4	¿Se asignan responsables para la recepción, validación y registro de aportaciones conforme a la segregación de funciones establecida?	X			
5	¿Se aplican controles para asegurar que los valores de aportaciones se registren correctamente (monto, socio, concepto, producto y cuenta asociada)?	X			
6	¿Existen niveles de autorización definidos para operaciones sensibles (ajustes, reversos, devoluciones de aportaciones o excepciones)?	X			
7	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre registros operativos, estados de cuenta del socio y registros contables relacionados con aportaciones?	X			
8	¿Se cuenta con un procedimiento formal para gestionar aportaciones en casos especiales (retiro del socio, devolución, fallecimiento, bloqueo judicial u otros)?	X			
9	¿El proceso contempla la atención de reclamos o inconsistencias en aportaciones con registro, análisis, respuesta y cierre documentado?	X			
10	¿Se evalúa el desempeño del proceso mediante controles/indicadores (errores, reclamos, tiempos de atención, reprocesos) y se implementan acciones de mejora?	X			

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 26/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 26/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

INFORME DE CONTROL INTERNO

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**ICI
1-2**

Riobamba, 04 de diciembre del 2025

Máster

Pedro Segundo Morales Morocho

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

Presente. –

Como parte de la auditoría de calidad en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024 se evaluó el control interno al departamento de captaciones y crédito. Nos complace comunicarle los hallazgos en el área de captaciones y crédito.

A continuación, los resultados:

Oficial de Procesos, procedimiento de ahorro a la vista.

Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = \frac{90}{100} \times 100$$

$$NR = 100\% - 90\%$$

$$NC = 90\%$$

$$NR = 10\%$$

Análisis

En base a los resultados se obtiene que es el 90% el nivel de confianza y un 10% el nivel de riesgo, ya que no existe un manual específico del proceso de ahorro a la vista en el área de captaciones y créditos.

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 04/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 04/12/2025

Oficial de Procesos, procedimiento de depósito a plazo fijo

Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = \frac{100}{100} \times 100$$

$$NR = 100\% - 100$$

$$NC = 100\%$$

$$NR = 0\%$$

Análisis

En base a los resultados se obtiene que es el 100% el nivel de confianza y un 0% el nivel de riesgo.

Oficial de Procesos, procedimiento de aportaciones

Mediante la evaluación realizada con el Cuestionario de Control Interno, se obtuvo el siguiente resultado:

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = \frac{100}{100} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = 100\%$$

$$NR = 0\%$$

Análisis


En base a los resultados se obtiene que es el 100% el nivel de confianza y un 0% el nivel de riesgo.

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Elaborado por: M.J.S.M | **Fecha:** 04/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G | **Fecha:** 04/12/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	PAGC 1-1
	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	
	FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Área: Departamento de captaciones y crédito.

Objetivo: Revisar los controles y la razonabilidad de los procedimientos del área de Captaciones, verificando conformidad con la documentación interna y el enfoque de calidad (ISO 9001:2015), mediante entrevista, cuestionarios de control interno, observación y revisión documental disponible.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Verificar vigencia, control de versiones y difusión de procedimientos	CEVCDP	M.J.S.M	11/12/2025
2	Revisar requisitos, soportes, autorizaciones y trazabilidad de ahorro a la vista.	RSATA	M.J.S.M	12/12/2025
3	Verificar condiciones de DPF: tasa, plazo, capitalización y renovación.	VCDPF	M.J.S.M	15/12/2025
4	Verificar liquidación/cancelación de DPF y evidencias de autorizaciones y condiciones aplicadas.	VLDPFAE	M.J.S.M	17/12/2025
5	Verificar registro de aportaciones: recepción, validación, sistema y custodia documental.	VAPRC	M.J.S.M	22/12/2025
6	Verificar controles de revisión y tratamiento de ajustes/reversos en Captaciones (AV, DPF, Aportaciones) con soporte documental.	VCRTARC	M.J.S.M	25/12/2025

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 07/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 07/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**MPE
1-3**

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Antecedente

El 27 de noviembre del 2025, se elaboró el memorando de planificación preliminar para la realización de la Auditoría de Calidad para medir la eficiencia del departamento de captaciones y crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Riobamba Ltda.

Objetivo

- Elaborar el cuestionario de control interno del departamento de captaciones y crédito.
- Determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo de cada procedimiento que realiza el departamento de captaciones y crédito.
- Identificar posibles riesgos y determinar acciones para prevenirlos o mitigarlos.

Resultado de la evaluación de control interno

- No existe un manual específico del proceso de ahorro a la vista en el área de captaciones y créditos.

Calificación y Evaluación de los riesgos

Los resultados se obtuvieron en base a la matriz de ponderación en la evaluación del control interno:

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 09/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 09/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**MPE
2-3**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 25%	26% - 50%	51% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
51% - 100%	26% - 50%	0% - 25%

Fórmula de cálculo

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{29}{30} \times 100$$

$$NC = 97\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 97\%$$

$$NR = 3\%$$

Conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno de los diferentes procesos que utiliza el departamento de captaciones y crédito, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 97%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 3%.

Programa de auditoría

Los programas para el trabajo de auditoría de calidad al departamento de captaciones y crédito se encuentran detallados en el papel de trabajo (Ref. PAGC 1-1).

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 09/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 09/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MPE
3-3

Distribución del trabajo de auditoría

Auditor:

Srta. María José Samaniego es la que ejecutará las fases de auditoría y todo lo relacionado con la misma, la elaboración de cada programa, informes, memorando en las fases de auditoría y la evaluación de control interno por procesos, matriz de ponderación, papeles de trabajo, hojas de hallazgos y al finalizar la elaboración de informe final de la auditoría de calidad.

Supervisor:

Mgs. Iván Arias será el encargado de supervisar el proceso de la correcta aplicación tanto de las fases de la ejecución de la auditoría.

Tiempo de Elaboración de la Auditoría

Fase	Inicio	Culminación
Planificación	03/11/2025	09/12/2025
Ejecución	10/12/2025	25/12/2025
Comunicación de Resultados	29/12/2025	30/12/2025

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Mgs. Iván Patricio Arias González

Jefe de Equipo


Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 09/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 09/12/2025

4.3.Fase 2: Ejecución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.			PE 1-1
	AUDITORÍA DE CALIDAD			
	PROGRAMA DE EJECUCIÓN			
<p>Período: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p> <p>Objetivo: Aplicar los procedimientos de auditoría para determinar el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplicar los procedimientos de la auditoría de calidad	PAGC	M.J.S.M	10/12/2025
2	Elabore la hoja de hallazgos	HH	M.J.S.M	25/12/2025
			Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 10/12/2025
			Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 10/12/2025

Hallazgo: Falta de manual específico del proceso de Ahorro a la Vista.

Condición: Después de aplicar el cuestionario y su validación con el responsable, se observó que la cooperativa no dispone de un manual específico para el proceso de Ahorro a la Vista. Por lo cual tiene como consecuencia que no se pudo evidenciar una socialización formal de dicho documento con el personal.

Criterio: Según la normativa ISO 9001:2015, la organización debe definir, conservar y controlar la información documentada necesaria para asegurar que sus procesos se ejecuten de manera consistente.

Causa: No existe la elaboración, aprobación y formalización del manual específico del proceso de Ahorro a la Vista dentro de la estructura documental.

Efecto: La falta de documentación aumenta el riesgo de errores en la ejecución, aplicación de criterios entre funcionarios, lo cual puede afectar en el servicio dado al socio.

Conclusión: La ausencia de un manual específico del proceso evidencia que no se ha probado formalmente la documentación operativa. Esto puede conducir a una diversidad de prácticas y restringir la estandarización de los procesos, lo que afecta tanto el trato hacia el socio como la calidad del servicio brindado.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Desarrollar y certificar el manual específico de Ahorro a la Vista.

Gerencia General: Validar oficialmente el manual y establecer su implementación.

Jefe de Captaciones y Crédito: Elaborar el manual y comprobar que se cumpla en la operación.

Talento Humano: Capacitar/socializar al personal con la evidencia correspondiente.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	25/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	25/12/2025

Hallazgo: Brecha de coherencia en la estructura documental del proceso de Ahorro a la Vista por documentación controlada sin consolidación en un manual.

Condición: Se observó documentos y registros vinculados al proceso de Ahorro a la Vista. Sin embargo, no se encontró un manual que lo integre de forma completa, lo que provoca dispersión documental y puede derivar en criterios diferentes al momento de aplicarlo.

Criterio: Según la norma ISO 9001:2015, es importante que la entidad gestione y mantenga bajo control los datos documentados que son necesarios para el funcionamiento de sus procesos, asegurándose de que estén actualizados, autorizados, accesibles para ser utilizados y comunicados correctamente al personal.

Causa: La documentación que tiene que ver con el procedimiento está esparcida entre distintas directrices e instrucciones parciales, sin un documento único que establezca de forma exacta la extensión, la articulación y la documentación pertinente.

Efecto: Esta circunstancia incrementa el riesgo de que no se tenga conocimiento sobre qué documentos están vigentes y deben aplicarse, así como de que haya duplicados de documentos, discrepancias entre los criterios del personal y dificultades para mantener una trazabilidad documental integral durante la auditoría.

Conclusión: La ausencia de un informe consolidado sobre el proceso de Ahorro a la Vista representa una oportunidad para optimizarlo, con el fin de robustecer la gestión documental, disminuir la dispersión informativa y asegurar que el procedimiento se implemente de forma consistente y coherente.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Reforzar la documentación del procedimiento a través de un manual y establecer su estructura documental.

Jefe de Captaciones y Crédito: Garantizar que el personal utilice documentos actualizados y reportar la duplicación o desactualización de los mismos.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 25/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 25/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
HOJA DE HALLAZGO
FASE 2: EJECUCIÓN

HH
3-6

Hallazgo: Dependencia de servicio provisto externamente (cajero automático rentado) que puede limitar el control directo del seguimiento y cierre de incidencias.

Condición: Se evidenció que las fallas más frecuentes se presentan en el cajero automático debido a que el servicio depende de otra entidad, por lo que la solución requiere coordinación externa para la devolución o regularización correspondiente.

Criterio: Para garantizar que los procesos se ejecuten de manera coherente y uniforme, la norma ISO 9001:2015 establece que la información documentada debe ser organizada y mantenida bajo control, lo cual incluye jerarquía, versiones y niveles de acceso.

Causa: La entidad no tiene un sistema interno robusto que le permita monitorear, dar seguimiento y garantizar el rastreo de los incidentes relacionados. Asimismo, el funcionamiento del canal está condicionado por un proveedor externo.

Efecto: Puede causar demoras en la atención y solución de incidentes reportados por los socios, además de un incremento en las quejas y registros incompletos.

Conclusión: La dependencia de un tercero, sin un sistema interno que asegure la capacidad de rastrear las incidencias, constituye una oportunidad para optimizar y garantizar los estándares de calidad del servicio.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Establecer el método para registrar incidentes.

Jefe de Captaciones y Crédito: Documentar, supervisar y garantizar que cada incidente se cierre con la evidencia correspondiente.

Responsable de Quejas y Reclamos: Notificar al socio el estado y resultado; registrar la notificación y la conformidad.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 25/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/12/2025

Hallazgo: Gestión de reclamos con derivación entre instancias sin evidencia consolidada del ciclo completo de atención y cierre.

Condición: Se identificó que los reclamos que se reciben en atención al cliente se registran en el área de quejas y reclamos y, dependiendo del tipo de caso, se gestionan con el banco o se derivan a gerencia general para una respuesta escrita; sin embargo, no se evidenció un expediente único consolidado que permita visualizar integralmente el estado y cierre de cada caso.

Criterio: De acuerdo con ISO 9001:2015, los reclamos y/o no conformidades deben administrarse mediante un tratamiento que contemple su registro, análisis, definición de acciones, emisión de respuesta, seguimiento y cierre, dejando información documentada que demuestre el ciclo completo. En consecuencia, cada reclamo debería contar con un expediente único que consolide su gestión integral y garantice una trazabilidad de extremo a extremo.

Causa: Las reclamaciones se encuentran repartidas en varias áreas y no existe un sistema que las reúna en un solo soporte documental, el cual contenga de forma ordenada los registros, el análisis, los pasos realizados, la respuesta proporcionada y la conclusión de la reclamación.

Efecto: Incrementa el riesgo vinculado a la gestión de información, genera demoras por falta de visibilidad sobre la situación de cada caso, posibilita cierres que no poseen un respaldo suficiente y dificulta demostrar el control del proceso durante una auditoría.

Conclusión: La ausencia de una trazabilidad centralizada y completa en el manejo de reclamaciones es una oportunidad para mejorar el enfoque hacia el socio y garantizar un control documental más robusto del proceso.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Definir expediente único y procedimiento.

Responsable de Quejas y Reclamos: Gestionar, documentar y cerrar cada caso.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 25/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/12/2025

Hallazgo: Necesidad de estandarizar evidencias mínimas de control para operaciones sensibles y casos especiales en DPF y Aportaciones.

Condición: Se evidenció que los procesos de Depósitos a Plazo Fijo y Aportaciones cuentan con controles definidos y aplicados. No obstante, se hizo evidente que era necesario estandarizar la evidencia mínima requerida de acuerdo con el tipo de operación, para robustecer el respaldo documental del control.

Criterio: De acuerdo con la ISO 9001:2015, los procesos deben realizarse en condiciones controladas y respaldados por evidencia verificable, manteniendo suficiente documentación para evidenciar que los controles se implementan de forma continua.

Causa: Debido a que en la actualidad las pruebas de control se almacenan en varios medios (como sistemas, registros digitales o físicos y correos electrónicos) sin una categorización precisa por tipo de operación, se hace difícil estandarizar el soporte documental requerido.

Efecto: Esta situación incrementa el riesgo vinculado con la gestión de archivos, produce una trazabilidad a medias y limita la capacidad de demostrar la firmeza del control en auditorías.

Conclusión: La divulgación de pruebas de control representa una oportunidad para mejorar y fortalecer la normalización de documentos, además de asegurar criterios estandarizados en cuanto a custodia y trazabilidad en los expedientes.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Determinar y estandarizar la evidencia mínima según cada tipo de operación (DPF y Aportaciones).

Responsable de Captaciones y Crédito: Implementar la lista de verificación y garantizar que cada expediente esté completo.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 25/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 25/12/2025

Hallazgo: Hallazgo positivo de control interno en DPF y Aportaciones, y cumplimiento general en Ahorro a la Vista.

Condición: Se constató que los procesos de Depósitos a Plazo Fijo y Aportaciones mantienen controles adecuados en cuanto a documentación vigente, autorizaciones, trazabilidad, formalización y tratamiento de novedades. En Ahorro a la Vista se observan controles operativos consistentes; sin embargo, el mayor problema encontrado es la ausencia de un manual específico del proceso.

Criterio: Según lo estipulado por la ISO 9001:2015, los procesos deben llevarse a cabo con trazabilidad, gestión documental, responsabilidades definidas y bajo control operacional. Además, deben incorporar el abordaje de no conformidades o incidentes y la perspectiva de mejora continua.

Causa: Se observa la implementación adecuada de controles operativos y la presencia de documentación de apoyo en los procesos de depósitos a plazo fijo (DPF) y aportaciones. Sin embargo, en los Ahorros a la Vista, el hecho de que no haya un documento integrador que unifique el procedimiento y su documentación asociada es lo que crea principalmente la brecha.

Efecto: En DPF y Aportaciones, estos controles contribuyen a que el servicio sea uniforme y disminuyen la exposición a los riesgos de operación. En Ahorro a la Vista, una debilidad en la documentación puede restringir el proceso de estandarización completa y su demostración frente a la auditoría.

Conclusión: Los procedimientos de Depósitos a Plazo Fijo y Aportaciones presentan un grado de control interno apropiado y consistente con la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Conservar los controles y redactar un manual de Ahorro a la Vista.

Jefe de Captaciones y Crédito: Mantener registros y evidencias en DPF y Aportaciones.


Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 25/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 25/12/2025

4.4.Fase 3: Comunicación de resultados

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.			CR 1-1
	AUDITORÍA DE CALIDAD			
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
<p>Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p> <p>Objetivo: Comunicar los resultados obtenidos en la auditoría.</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la convocatoria de la lectura del borrador del informe	CBI	M.J.S.M	26/12/2025
2	Elabore el informe final de auditoría	IFA	M.J.S.M	30/12/2025
			Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 26/12/2025
			Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 26/12/2025

Introducción

Motivo de Auditoría

La auditoría se ejecutó para determinar si los procesos del Departamento de Captaciones y Crédito se desarrollan conforme a la documentación interna vigente y a los requisitos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad, considerando la trazabilidad operativa, niveles de autorización, custodia documental, gestión de incidencias/reclamos y el enfoque de mejora continua establecido por ISO 9001:2015.

Objetivos de la Auditoría

- Aplicar de manera sistemática las fases del proceso de auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las normativas internas y externas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Identificar el nivel de confianza que los socios depositan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Alcance de la Auditoría

La auditoría comprende el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, en la sección de Captaciones y Crédito, incluyendo los procedimientos de Ahorro a la Vista, Depósitos a plazo fijo y Aportaciones, según los datos disponibles.

Resultados de la Auditoría

Hallazgo 1: Falta de manual específico del proceso de Ahorro a la Vista

Resultó que la cooperativa no cuenta con su propio manual de proceso de ahorro, lo que dificulta demostrar la socialización formal con los empleados del distrito. Aunque los controles operativos aplicados en la práctica son evidentes, la ausencia de este documento limita la estandarización documental del proceso y limita la verificación formal de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.

Elaborado por: M.J.S.M**Fecha:** 30/12/2025**Aprobado por:** I.P.A.G**Fecha:** 30/12/2025

Conclusión: La inexistencia de un manual específico del proceso de Ahorro a la Vista constituye una no conformidad documental que afecta la estandarización del proceso, limita la evidencia de socialización formal y puede generar criterios operativos no uniformes, con impacto en la consistencia del servicio y en la demostración de conformidad con ISO 9001:2015.

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Crear y verificar el manual particular del proceso de Ahorro a la Vista.

Gerente General: Autorizar el manual y organizar su puesta en marcha y cumplimiento.

Jefe de Captaciones y Crédito: Poner en práctica el manual en las operaciones diarias y comprobar su cumplimiento a través de revisiones periódicas.

Hallazgo 2: Brecha de coherencia en la estructura documental del proceso de Ahorro a la Vista

Se constató que existen archivos y registros vinculados con el procedimiento de Ahorro a la Vista disponibles para el personal; no obstante, no se detectó un documento unificador que reúna los datos y establezca con precisión la jerarquía de los documentos o el manual que orienta su ejecución.

Conclusión:

La ausencia de consolidación en una arquitectura documental bien definida muestra que hay una oportunidad de mejorar para robustecer la administración de la información documentada del proceso, impedir duplicados y garantizar homogeneidad en la ejecución según el Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 30/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/12/2025

Recomendación:

Oficial de Procesos: Definir y formalizar la estructura documental del proceso de Ahorro a la Vista y asegurar su codificación, versión y control de cambios.

Jefe de Captaciones y Crédito: Mantener actualizada la matriz de documentos vigentes del proceso y verificar que se utilicen documentos vigentes.

Hallazgo 3: Dependencia de servicio provisto externamente (cajero rentado)

De acuerdo con la información levantada en entrevista, se identificó que una parte de las incidencias operativas se origina en el cajero automático debido a que el servicio es provisto por un tercero. Si bien la cooperativa maneja estos casos mediante la coordinación con la entidad pertinente y gestiona el reembolso o cualquier otra solución aplicable, involucrar a un tercero puede reducir el control directo sobre los plazos de respuesta y complicar el seguimiento con trazabilidad total. Esto puede influir en la opinión que el socio tiene sobre la calidad del servicio, especialmente si el problema no se resuelve en el plazo establecido.

Conclusión: Para garantizar la trazabilidad del caso hasta su finalización y para respaldar el mantenimiento del servicio, es fundamental fortalecer los sistemas internos de supervisión, control y seguimiento. Esto coincide con la perspectiva de control de provisión externa que propone la norma ISO 9001:2015.

Recomendaciones:

Jefe de Captaciones y Crédito: Implementar un registro interno normalizado para las incidencias relacionadas con el canal externo que contenga: código del caso, fecha, descripción, persona a cargo, evidencias de la gestión con el proveedor, comunicación al socio y cierre documentado.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 30/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 30/12/2025

Hallazgo 4: Gestión de reclamos sin expediente consolidado del ciclo completo

Se evidenció que los reclamos se receptan en atención al socio en las agencias y se registran en el área correspondiente; posteriormente, dependiendo de la naturaleza del caso, se gestionan con terceros o se derivan a instancias internas para la emisión de una respuesta al socio. Sin embargo, no se presentó un único expediente que consolide todo el ciclo de reclamo —desde su ingreso hasta su conclusión— de forma integral. Esto puede provocar que la información se fragmentara y que verificar de manera integral el tratamiento y seguimiento del caso sea más complicado.

Conclusión: La falta de un respaldo documental sólido para el proceso completo de reclamación constituye una oportunidad para optimizar la trazabilidad, supervisión y conclusión con soporte verificable. Esto, a su vez, refuerza la orientación hacia el asociado y la comprobación del control del proceso conforme al Sistema de Gestión de Calidad.

Recomendaciones:

Responsable de Atención al Cliente: Establecer un sistema de monitoreo y control de casos que posibilite gestionar cada reclamación, desde su recepción hasta su resolución.

Responsable de Quejas y Reclamos: Unificar todos los reclamos en un solo expediente para asegurar la custodia de los documentos.

Hallazgo 5: Estandarización de evidencias mínimas de control en DPF y Aportaciones

Se verificó que en los procesos de Depósitos a Plazo Fijo y Aportaciones se aplican controles relacionados con la documentación vigente, las autorizaciones, la trazabilidad y el manejo de casos excepcionales.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 30/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 30/12/2025

Conclusión: La estandarización de evidencias mínimas por tipo de operación constituye una mejora relevante para fortalecer la trazabilidad y consistencia documental del Sistema de Gestión de Calidad, evitando variabilidad en el archivo de expedientes y facilitando la demostración de control aplicado.

Recomendaciones:

Gerente General: Disponer la implementación de formatos para operaciones sensibles, asignando responsables de revisión y autorización, asegurando el cumplimiento de los lineamientos.

Oficial de Procesos: Diseñar formatos para operaciones sensibles, definiendo soportes obligatorios y lineamientos e información documentada.

Hallazgo 6: Fortalezas (Hallazgo positivo) de control interno en DPF y Aportaciones, y cumplimiento general en Ahorro a la Vista.

Se manifiestan fortalezas en el control interno de los procesos de Aportaciones y Depósitos a Plazo Fijo, las cuales se pueden observar en la implementación de controles relacionados con autorizaciones, trazabilidad, formalización y gestión de novedades. En el proceso de Ahorro a la Vista se observan controles operativos consistentes; no obstante, la diferencia más importante se encuentra en formalizar la documentación a través de un manual específico y en consolidar y rastrear los documentos en momentos críticos del proceso.

Conclusión: De acuerdo con las pruebas reunidas a través de cuestionarios, entrevistas, observaciones y revisiones documentales, se establece que el Departamento de Captaciones y Crédito dispone de controles operativos que están en línea con la perspectiva del Sistema de Gestión de Calidad y con las exigencias pertinentes de la ISO 9001:2015. La formalización del procedimiento de Ahorro a la Vista es el tema principal de la brecha. Adicionalmente, se detectan oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización de las pruebas mínimas en operaciones más sensibles, el monitoreo de servicios prestados por terceros y la trazabilidad completa de quejas.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 30/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 30/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IFA
6-6

Recomendaciones:

Oficial de Procesos: Elaborar y consolidar un manual específico de Ahorro a la Vista y asegurar su publicación.

Jefe de Captaciones y Crédito: Asegurar la aplicación del proceso, verificando que se cumpla y existan evidencias completas en las operaciones.

Responsable de Quejas y Reclamos: Estandarizar la gestión de reclamos mediante un expediente por cada caso, desde la recepción hasta el cierre, con evidencias obligatorias.

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 30/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 30/12/2025

4.5. Diagnóstico del nivel de confianza que los socios depositan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Para el diagnóstico se encuestó a 384 socios de la Cooperativa.

4.5.1. Ítem 1: La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios.

El objetivo del ítem 1 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios”.

Tabla 4

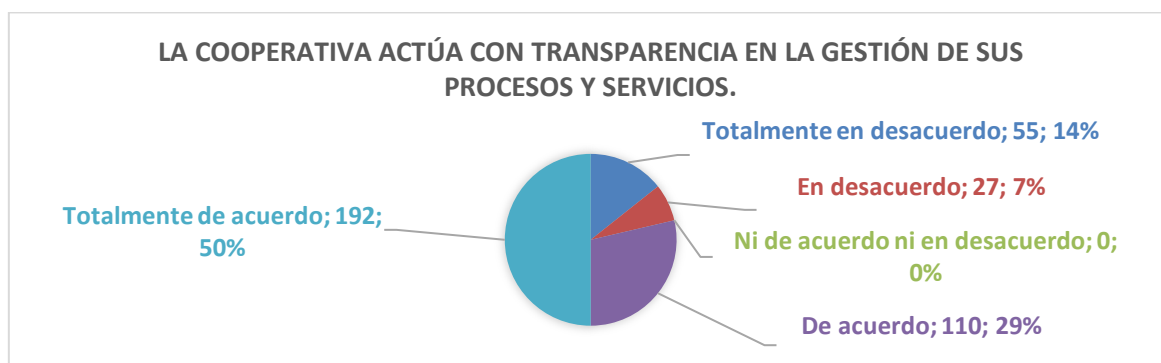
Distribución de respuestas del ítem 1 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios.	55	27	0	110	192	384
	14,3%	7,0%	0,0%	28,6%	50,0%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 2

Gráfica de respuestas del ítem 1



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.1.1. Análisis

En el ítem referido a la transparencia en la gestión de procesos y servicios, el 78,6% de los encuestados manifiesta una percepción favorable (28,6% “de acuerdo” y 50,0% “totalmente de acuerdo”), lo que evidencia una valoración positiva de la transparencia

institucional. No obstante, el 21,3% expresa desacuerdo (7,0% “en desacuerdo” y 14,3% “totalmente en desacuerdo”), lo que revela brechas de percepción que podrían asociarse a oportunidades de mejora en la comunicación, el acceso a información y la retroalimentación hacia el socio. Adicionalmente, no se registran respuestas neutrales, lo que indica posturas definidas respecto a este aspecto.

4.5.1.2. Interpretación

La predominancia de respuestas de acuerdo evidencia que, para la mayoría de socios, la Cooperativa proyecta prácticas transparentes en la gestión de sus procesos y servicios, lo cual se asocia con mayores niveles de confianza percibida. No obstante, el porcentaje de desacuerdo evidencia posibles debilidades en la comunicación, la rendición de cuentas o el acceso a información relevante. Se sugiere fortalecer los mecanismos de socialización de resultados, la difusión de indicadores de gestión y la gestión de reclamos, en concordancia con el enfoque de mejora continua.

4.5.2. Ítem 2: Confía en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios.

El propósito del ítem 2 fue determinar el nivel de acuerdo de los encuestados frente a la afirmación: “Confía en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios.”

Tabla 5

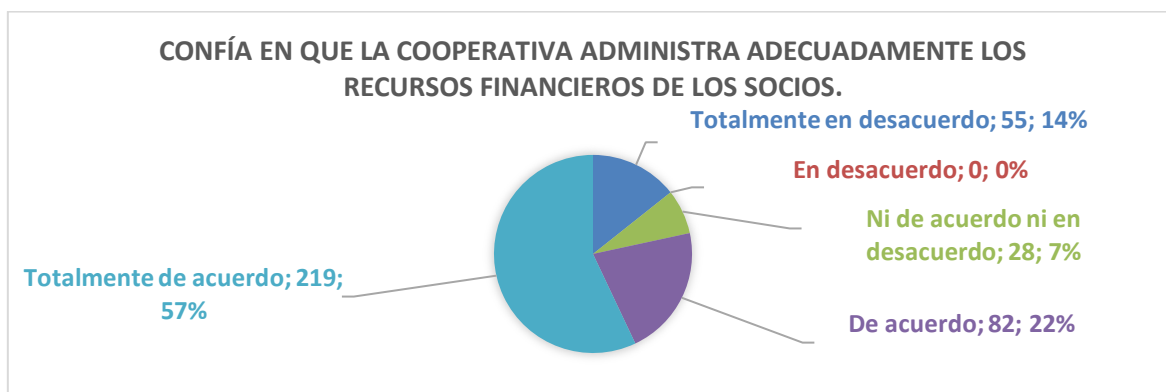
Distribución de respuestas del ítem 2 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Confía en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios.	55	0	28	82	219	384
	14,3%	0,0%	7,3%	21,4%	57,0%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 3

Gráfica de respuestas del ítem 2



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.2.1. Análisis

En el ítem sobre la confianza en la adecuada administración de los recursos financieros, se observa una valoración predominantemente favorable: el 78,4% de los encuestados se ubica entre ‘de acuerdo’ y ‘totalmente de acuerdo’, lo cual evidencia una percepción mayoritaria de manejo responsable de los fondos y contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional. Sin embargo, el 14,3% manifiesta ‘totalmente en desacuerdo’, lo que revela una brecha relevante de percepción y sugiere oportunidades de mejora en transparencia, rendición de cuentas y comunicación hacia el socio. Adicionalmente, no se registran respuestas en ‘en desacuerdo’, lo que indica que la discrepancia identificada se expresa de forma marcada en un grupo específico.

4.5.2.2. Interpretación

El alto nivel de acuerdo respecto a la adecuada administración de recursos indica una percepción favorable sobre la solvencia operativa y el uso responsable de los fondos, lo cual fortalece la confianza institucional. La presencia de respuestas neutrales refleja que una fracción de socios no dispone de información suficiente para emitir un juicio, por lo que resulta pertinente incrementar la difusión de reportes de gestión, estados resumidos y acciones de control asociadas a auditorías.

4.5.3. Ítem 3: Considera que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios.

El objetivo del ítem 3 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “Considera que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios”.

Tabla 6

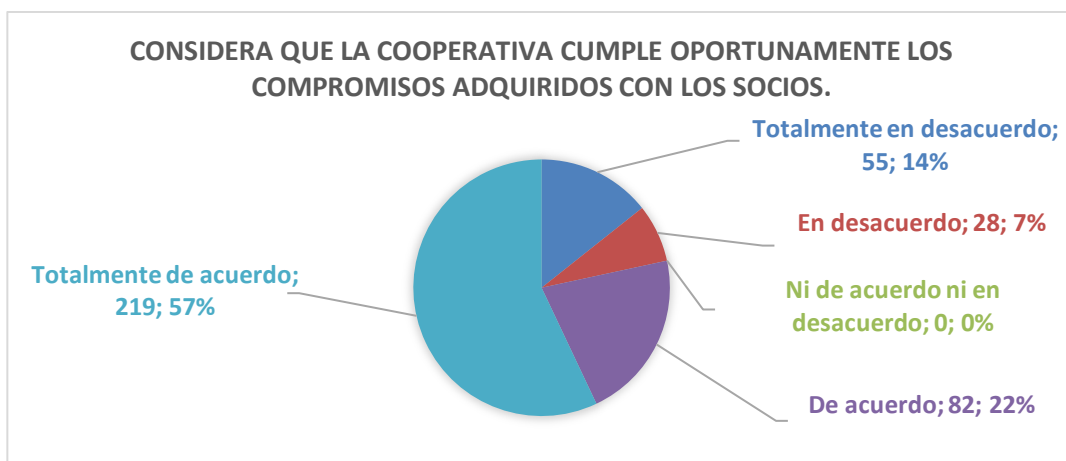
Distribución de respuestas del ítem 3 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios.	55	28	0	82	219	384
	14,3%	7,3%	0,0%	21,4%	57,0%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 4

Gráfica de respuestas del ítem 3



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.3.1. Análisis

En el ítem sobre el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos con los socios, el 78,4% de los encuestados manifiesta una percepción favorable (21,4% ‘de

acuerdo’ y 57,0% ‘totalmente de acuerdo’), evidenciando que, para la mayoría, la Cooperativa cumple con lo ofrecido, lo cual fortalece la confianza y la credibilidad institucional. No obstante, el 21,6% expresa desacuerdo (7,3% ‘en desacuerdo’ y 14,3% ‘totalmente en desacuerdo’), lo que revela una brecha relevante asociada a posibles demoras o incumplimientos percibidos, constituyéndose en un foco de mejora. Adicionalmente, no se registran respuestas neutrales, lo que indica posturas definidas respecto a este aspecto.

4.5.3.2. Interpretación

La percepción mayoritariamente positiva sobre el cumplimiento oportuno de compromisos evidencia consistencia en la prestación del servicio y confiabilidad en la ejecución de procesos. No obstante, el desacuerdo registrado señala experiencias heterogéneas entre socios, que podrían estar vinculadas a tiempos de respuesta, trámites o contingencias operativas.

4.5.4. Ítem 4: Confía en que las observaciones detectadas generan mejoras reales en los procesos.

El propósito del ítem 4 fue determinar el nivel de acuerdo de los encuestados frente a la afirmación: “Confía en que las observaciones detectadas generan mejoras reales en los procesos.”

Tabla 7

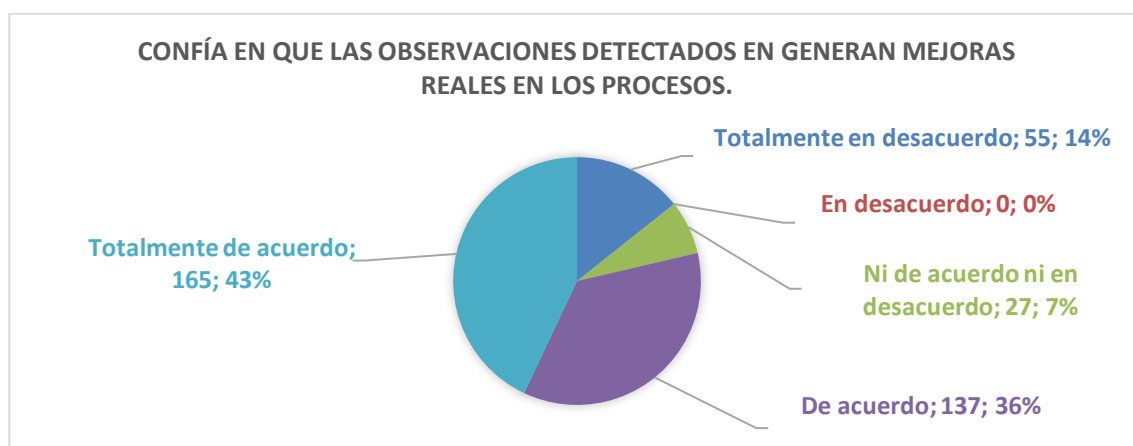
Distribución de respuestas del ítem 4 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Confía en que las observaciones detectadas generan mejoras reales en los procesos.	55	0	27	137	165	384
	14,3%	0,0%	7,0%	35,7%	43,0%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 5

Gráfica de respuestas del ítem 4



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.4.1. Análisis

Respecto al ítem que evalúa la confianza en que las observaciones generan mejoras reales, el 78,6% de los encuestados presenta una valoración favorable (35,7% ‘de acuerdo’ y 43,0% ‘totalmente de acuerdo’), lo que evidencia que la mayoría percibe a la auditoría como un mecanismo efectivo de mejora continua. El 14,3% manifiesta ‘totalmente en desacuerdo’, lo que revela una brecha de percepción asociada a la posible falta de visibilidad y del seguimiento de acciones correctivas. Además, el 7,0% se mantiene neutral, lo que podría relacionarse con desconocimiento o información insuficiente sobre los resultados y mejoras.

4.5.4.2. Interpretación

El predominio de acuerdo sugiere que los socios observan que los hallazgos derivados de auditorías se traducen en mejoras reales, lo cual es coherente con un SGC orientado a la mejora continua. Las respuestas en la categoría neutral sugieren que una parte de los socios no percibe de manera clara esas mejoras en su práctica.

4.5.5. Ítem 5: Percibe que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.

El propósito del ítem 5 fue establecer el nivel de acuerdo de los encuestados frente a la afirmación: “Percibe que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.”

Tabla 8

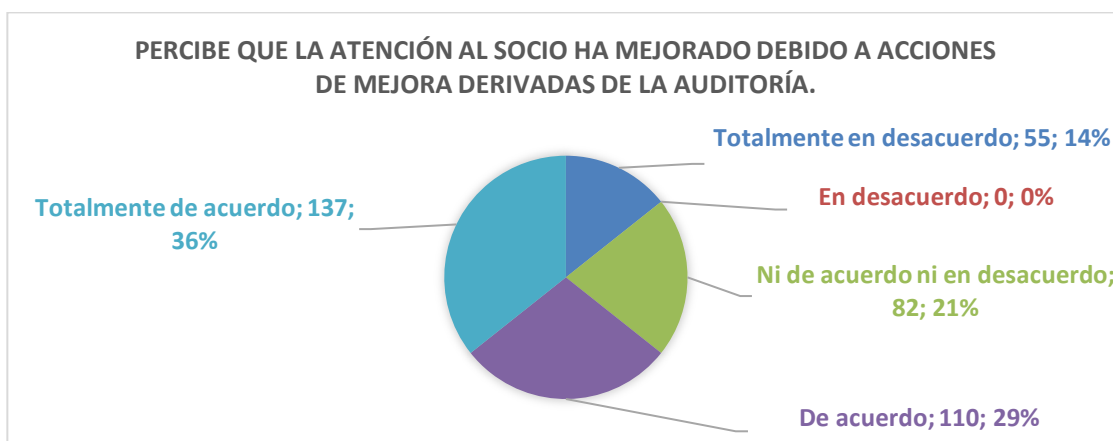
Distribución de respuestas del ítem 5 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Percibe que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.	55	0	82	110	137	384
	14,3%	0,0%	21,4%	28,6%	35,7%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 6

Gráfica de respuestas del ítem 5



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.5.1. Análisis

En el ítem referido a la mejora de la atención al socio procedente de acciones posteriores a la auditoría, el 64,3% de los encuestados presenta una valoración propicia (28,6% ‘de acuerdo’ y 35,7% ‘totalmente de acuerdo’), lo que evidencia que una mayoría divisa mejoras en el servicio debido a la auditoría y al enfoque de mejora continua. El 21,4% se mantiene neutral, sugiriendo que una parte indicadora de socios no cuenta con información suficiente para apreciarlos. También, el 14,3% muestra ‘totalmente en desacuerdo’, reflejando una brecha de percepción que podría relacionarse con debilidades en la calidad del servicio.

4.5.5.2. Interpretación

Los resultados evidencian una valoración favorable sobre la mejora en la atención al socio a partir de acciones de mejora; sin embargo, la proporción de neutralidad es relevante, lo que sugiere que los cambios no son uniformes o no son plenamente visibles en todos los puntos de contacto. En términos de gestión de calidad, se recomienda estandarizar la experiencia de servicio, fortalecer capacitación y medir satisfacción/quejas antes y después de las acciones correctivas.

4.5.6. Ítem 6: Considera que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos.

El objetivo del ítem 6 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “Considera que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos.”

Tabla 9

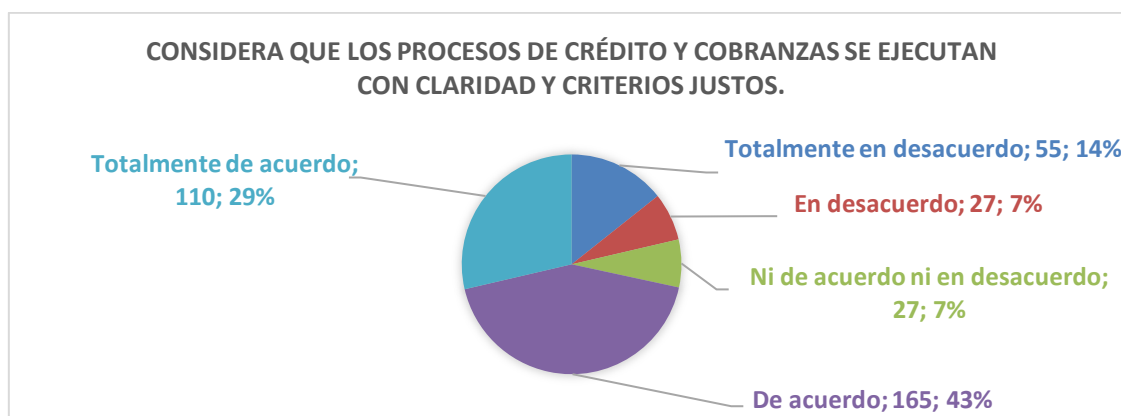
Distribución de respuestas del ítem 6 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos.	55	27	27	165	110	384
	14,3%	7,0%	7,0%	43,0%	28,6%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 7

Gráfica de respuestas del ítem 6



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.6.1. Análisis

En el ítem referido a la claridad y criterios justos en los procesos de captaciones, el 71,6% de los encuestados expresa una percepción favorable (43,0% ‘de acuerdo’ y 28,6% ‘totalmente de acuerdo’), lo cual evidencia que la mayoría considera adecuados y comprensibles los criterios aplicados por la Cooperativa. No obstante, el 21,4% manifiesta desacuerdo (7,0% ‘en desacuerdo’ y 14,3% ‘totalmente en desacuerdo’), lo que revela una brecha relevante de percepción y sugiere oportunidades de mejora en la comunicación de condiciones, transparencia de criterios y gestión de expectativas del socio. Asimismo, el 7,0% se mantiene neutral, lo cual podría relacionarse con falta de información o experiencias no concluyentes respecto a este proceso.

4.5.6.2. Interpretación

La distribución evidencia que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que los procesos de captaciones evaluados se ejecutan con claridad y con criterios justos. Sin embargo, también aparece un grupo que se mantiene neutral o que manifiesta desacuerdo, lo cual indica que esa percepción no es totalmente homogénea entre los socios. Aunque la Cooperativa cuente con lineamientos definidos, no siempre se percibe de la misma manera su aplicación en todos los casos o puntos de atención.

4.5.7. Ítem 7: Cuando presenta una queja o solicitud, confía en que será atendida oportunamente y con una solución.

El objetivo del ítem 7 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “Cuando presenta una queja o solicitud, confía en que será atendida oportunamente y con una solución.”.

Tabla 10

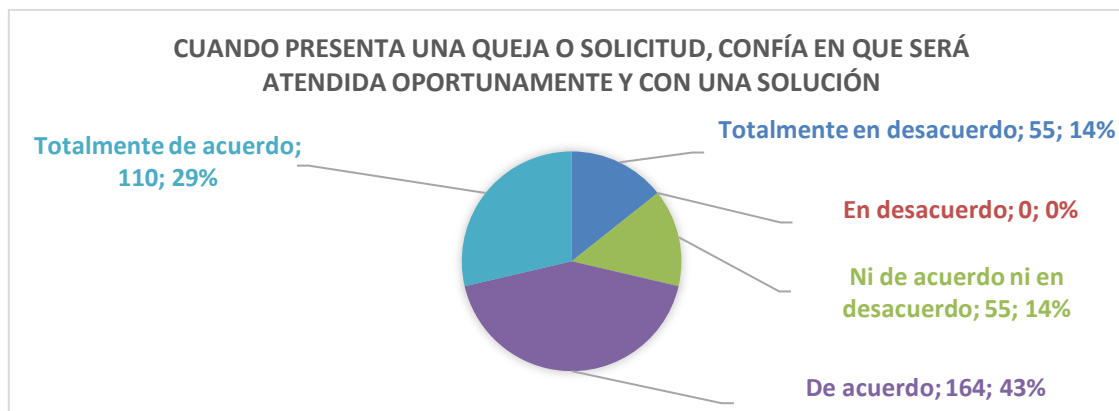
Distribución de respuestas del ítem 7 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando presenta una queja o solicitud, confía en que será atendida oportunamente y con una solución	55	0	55	164	110	384
	14,3%	0,0%	14,3%	42,7%	28,6%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 8

Gráfica de respuestas del ítem 7



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.7.1. Análisis

En el ítem relacionado con la confianza en la atención de quejas o solicitudes, el 71,4% de los encuestados manifiesta una percepción favorable (42,7% ‘de acuerdo’ y 28,6% ‘totalmente de acuerdo’), lo que evidencia que la mayoría confía en la capacidad de respuesta y solución por parte de la Cooperativa. Sin embargo, el 14,3% expresa ‘totalmente en desacuerdo’, lo cual refleja una brecha de percepción asociada a la efectividad del proceso de atención, tiempos de respuesta o resolución. Adicionalmente, el 14,3% se mantiene neutral, lo que podría relacionarse con falta de experiencia directa en el uso de estos canales o información insuficiente sobre su funcionamiento y resultados.

4.5.7.2. Interpretación

La mayoría de respuestas en acuerdo indica confianza en la capacidad de la Cooperativa para atender quejas o solicitudes con eficiencia y solución adecuada, un componente esencial de la confianza del socio. Se recomienda consolidar un registro de reclamos, tiempos de cierre y evaluación de satisfacción posterior, como evidencias para auditoría y mejora.

4.5.8. Ítem 8: Considera que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.

El objetivo del ítem 8 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “Considera que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.”

Tabla 11

Distribución de respuestas del ítem 8 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.	55	0	0	82	247	384
	14,3%	0,0%	0,0%	21,4%	64,3%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 9

Gráfica de respuestas del ítem 8



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.8.1. Análisis

En el ítem que evalúa si el seguimiento de acciones correctivas fortalece la confianza, se evidencia una valoración altamente favorable: el 85,7% de los encuestados se ubica entre ‘de acuerdo’ (21,4%) y ‘totalmente de acuerdo’ (64,3%), lo cual demuestra que la mayoría percibe el seguimiento como un elemento relevante para consolidar la confianza en la Cooperativa, al asociarlo con control, mejora continua y cumplimiento de compromisos. No obstante, el 14,3% manifiesta ‘totalmente en desacuerdo’, lo que refleja una brecha de percepción vinculada posiblemente a baja visibilidad de los resultados del seguimiento o a

experiencias que no evidencian mejoras atribuibles a dichas acciones. Adicionalmente, no se registran respuestas neutrales, lo que indica posturas definidas respecto a este aspecto.

4.5.8.2. Interpretación

Desde la perspectiva de la auditoría de calidad, este resultado enfatiza la necesidad de revisar los planes de acción, la asignación de responsables, los plazos establecidos y la verificación de la eficacia, de manera que las correcciones se sostengan en el tiempo y eviten que los problemas se repitan.

4.5.9. Ítem 9: Se siente seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.

El propósito del ítem 9 fue determinar el nivel de acuerdo de los encuestados frente a la afirmación: “Se siente seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.”

Tabla 12

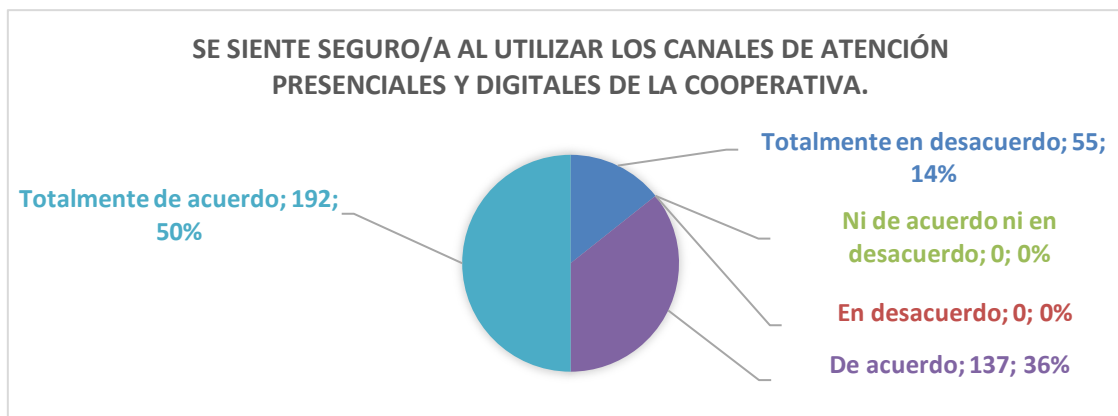
Distribución de respuestas del ítem 9 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Se siente seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.	55	0	0	137	192	384
	14,3%	0,0%	0,0%	35,7%	50,0%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 10

Gráfica de respuestas del ítem 9



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.9.1. Análisis

En el ítem sobre la seguridad percibida al utilizar los canales de atención presenciales y digitales, se observa una valoración altamente favorable: el 85,7% de los encuestados se ubica entre ‘de acuerdo’ (35,7%) y ‘totalmente de acuerdo’ (50,0%), lo que evidencia que la mayoría se siente segura al interactuar con la Cooperativa a través de sus distintos canales, fortaleciendo la confianza operativa y la percepción de fiabilidad del servicio. No obstante, el 14,3% manifiesta ‘totalmente en desacuerdo’, reflejando una brecha de percepción que podría relacionarse con preocupaciones sobre riesgos, fallas de canal o experiencias previas, por lo que se constituye en un aspecto susceptible de mejora. Adicionalmente, no se registran respuestas neutrales, lo que indica posturas definidas respecto a este aspecto.

4.5.9.2. Interpretación

La percepción mayoritaria de seguridad en canales presenciales y digitales sugiere confianza en los controles de atención y en la protección de operaciones, aspecto clave en servicios financieros. Para sostener este resultado, es recomendable mantener evaluaciones periódicas de riesgos, controles de seguridad de la información, continuidad operativa y gestión de incidentes, integrándolos al SGC.

4.5.10. Ítem 10: Su nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos.

El objetivo del ítem 10 fue identificar el nivel de acuerdo respecto a: “Su nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos.”

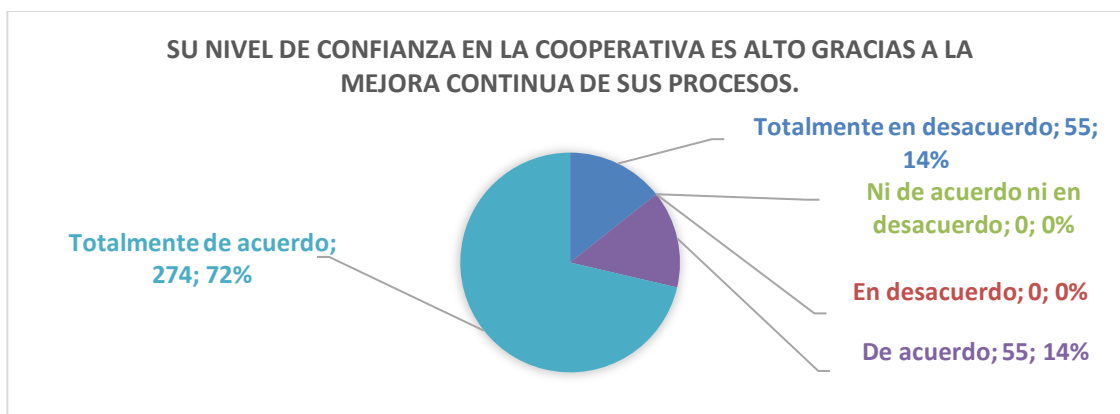
Tabla 13

Distribución de respuestas del ítem 10 (n=384)

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Su nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos.	55	0	0	55	274	384
	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	100,0%

Nota. Basado en la encuesta aplicada a socios.

Figura 11 Gráfica de respuestas del ítem 10



Nota. Distribución porcentual del ítem.

4.5.10.1. Análisis

En el ítem que evalúa la confianza general asociada a la mejora continua, los resultados son claramente favorables: el 85,7% de los encuestados se ubica entre “de acuerdo” (14,3%) y “totalmente de acuerdo” (71,4%). Esto indica que, para la mayoría, la mejora continua de los procesos sí aporta de forma directa al fortalecimiento de la confianza en la Cooperativa. En la práctica, se entiende que cuando el socio percibe cambios y ajustes reales en el servicio, tiende a sentirse más seguro respecto a la gestión institucional. Este hallazgo coincide con el enfoque del estudio, que relaciona la auditoría de calidad y la mejora continua con mayores niveles de confianza percibida.

4.5.10.2. Interpretación

La alta concentración en “totalmente de acuerdo” sugiere que la confianza general de los socios está fuertemente ligada a los esfuerzos de mejora continua desarrollados por la Cooperativa, lo cual se alinea con el sustento teórico de la investigación. En consecuencia, se recomienda fortalecer la auditoría interna como un mecanismo permanente de retroalimentación, priorizando procesos críticos y asegurando que los socios conozcan las mejoras implementadas y sus resultados. En la práctica, comunicar estos avances de manera clara ayudaría a reforzar la percepción de valor y a reducir el grupo que aún no percibe cambios positivos.

4.6. Incidencia de la auditoría de calidad en la confianza de los socios

Al integrar la evidencia obtenida en la auditoría de calidad del área de captaciones con los resultados de la encuesta aplicada a los socios, se observó una relación clara entre el control del proceso y la confianza percibida.

La auditoría incidió en la confianza porque permitió comprobar y fortalecer aspectos del servicio que los socios suelen tomar como base para creer en la institución: documentos en orden y disponibles, actividades realizadas de forma estandarizada, operaciones con registros verificables, corrección de desviaciones y un manejo formal de reclamos. La evaluación realizada fue mucho más allá de una simple descripción de procesos. Al detallar qué metas se alcanzaron, en qué áreas faltaron pruebas documentales y qué procedimientos necesitaban mayor orden, la auditoría permitió comprender exactamente por qué los socios se sintieron —o no— respaldados. En otras palabras, evidenció que las condiciones internas de trabajo afectan directamente la tranquilidad de los involucrados.

A partir de esto, se estableció una relación muy lógica. La sensación de transparencia y seguridad aumentó considerablemente siempre que existieron cuatro pilares básicos: controles bien definidos, formas de trabajo uniformes, documentos fáciles de comprobar y un seguimiento riguroso de los errores cometidos.

Este planteamiento se reforzó con la encuesta, ya que la confianza se concentró en la percepción de cumplimiento, transparencia, seguridad y capacidad de respuesta. Los resultados asociados a la mejora continua, el seguimiento de hallazgos y la solución de inconvenientes evidenciaron que la confianza no dependió únicamente del trato recibido,

sino también de la sensación de que el servicio estuvo controlado y de que existieron mecanismos para prevenir errores y corregirlos cuando ocurrieron. En consecuencia, ambos resultados se complementaron: la auditoría identificó el desempeño y las oportunidades de mejora del proceso, y la encuesta reflejó cómo esos mismos elementos se tradujeron en la confianza de los socios.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La aplicación sistemática de las fases del proceso de auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., permitió obtener evidencia sobre el área de captaciones; sin embargo, se identificaron brechas en la gestión y control de información documentada, debido a la dispersión de manuales, lo que limita la estandarización operativa y limita la trazabilidad del proceso.
- La evaluación del grado de cumplimiento de las normativas internas y externas evidenció un nivel general favorable; no obstante, se determinaron debilidades asociadas a documentación clave y a la constancia de los registros que sustentan la operación, situación que representa un riesgo para sostener el cumplimiento en el tiempo y demostrar conformidad de manera sólida ante revisiones internas o externas.
- La identificación de nivel de confianza de los socios mostró una percepción mayoritariamente favorable hacia la Cooperativa; sin embargo, se determinó que la confianza puede consolidarse en mayor medida cuando las mejoras y acciones correctivas derivadas de auditorías se comunican de manera oportuna y visible, ya que su limitada difusión reduce la percepción del impacto de la calidad en el servicio.

5.2. Recomendaciones

- Implementar un repositorio oficial único para el área de captaciones que concentre manuales, procedimientos, instructivos y formatos vigentes, aprobados y con control de cambios, definiendo responsables de actualización y niveles de acceso, con el fin de fortalecer la estandarización y asegurar la trazabilidad conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Elaborar y ejecutar un plan de acción con responsables, plazos e indicadores para cerrar las brechas de cumplimiento identificadas, priorizando la actualización de documentación clave y la uniformidad de registros, verificando la eficacia mediante revisiones periódicas, evidencias de ejecución y seguimiento documentado.
 - Establecer mecanismos formales de comunicación hacia los socios para difundir mejoras implementadas, tiempos de respuesta, acciones sobre reclamos y avances derivados de auditorías, complementando con mediciones periódicas de satisfacción y confianza que permitan retroalimentar la toma de decisiones y orientar mejoras en la experiencia del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

1. Arias González, I. P. (Abril de 2018). AUDITORÍA UN ENFOQUE DE GESTIÓN. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html/hdl.handle.net/audi>
2. Bermeo Cisneros, J. B., & Moreno Narváez, V. P. (2024). Provisiones y riesgos crediticios en cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4. doi:<https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.168>
3. Chiromo, F., & Msibi, N. (2023). Internal Audit Program Planning and Implementation Determinants of an Automotive Company's ISO 9001 Quality System. *10*(3). https://www.journal-aprie.com/article_159241_dab907ec9019f1596ad1e0af83f3dbff.pdf
4. Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York, NY: McGraw-Hill.
5. Heredia Campoverde, D. R., & Puente Riofrío, M. I. (2023). Auditoría de gestión al área de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. *Perspectivas Sociales y Administrativas 1*(1), 44-55. doi:10.61347/psa.v1i1.57
6. ISO. (2018). *ISO 19011:2018*. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión: <https://www.iso.org/standard/70017.html>
7. Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*. New York, NY: Free Press.
8. Lema Gómez, A. J., Cuenca Choca, D. B., & Cordova Ponce, B. M. (2020). Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba. *Uniandes Episteme*, 7(4), 476–487.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1960>
9. Licuy Cerda, K. T. (Junio de 2023). *MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN INSTITUCIONES FINANCIERAS*.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/8852>
10. Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. Chichester: Wiley.
11. Paz Loayza, J. C., & Vásconez Acuña, L. G. (2024). Auditoría de gestión en la responsabilidad social corporativa en las cooperativas de ahorro y crédito. *Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4.
doi:<https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.141>
12. Santos Guevara, P. M., Torres Palacios, M. M., & Narváez Zurita, X. E. (2024). Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y

estrategias. *Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 191–206.


doi:10.35381/gep.v6i1.88

13. SEPS. (2023). *Norma de control para el ejercicio de la auditoría externa, interna e informática en cooperativas de ahorro y crédito*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resolucio%CC%81n-Nro.-SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-008.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Índice de Marcas

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	HI 1-2
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	HOJA DE ÍNDICE	
HI: Hoja de Índice		
HM: Hoja de Marcas		
PPP: Programa de Planificación Preliminar		
CSP: Contrato de Servicios Profesionales		
IA: Notificación de Inicio de la Auditoría		
SIC: Solicitud de Información de la Cooperativa		
GE: Guía de Entrevista		
GO: Guía de Observación		
IVPC: Informe de Visita Preliminar a la Cooperativa		
MPP: Memorando de Planificación Preliminar		
PPE: Programa de Planificación Específica		
CCI-AV: Cuestionario de Control Interno – Ahorro a la Vista		
CCI-DPF: Cuestionario de Control Interno – Depósitos a Plazo Fijo		
CCI-AP: Cuestionario de Control Interno – Aportaciones		
MP-AV: Matriz de Ponderación – Ahorro a la Vista		
MP-DPF: Matriz de Ponderación – Depósitos a Plazo Fijo		
MP-AP: Matriz de Ponderación – Aportaciones		
CNCR-AV: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo – Ahorro a la Vista		
CNCR-DPF: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo – DPF		
CNCR-AP: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo – Aportaciones		
Elaborado por: M.J.S.M		Fecha: 29/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 29/12/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	HI 2-2
	AUDITORÍA DE CALIDAD	
	HOJA DE ÍNDICE	

MPG: Matriz de Ponderación General

ICI: Informe de Control Interno

PAGC: Programa de Auditoría (Procedimientos de Auditoría)

MPE: Memorando de Planificación Específica

PE: Programa de Ejecución

CEVCDP: Cuestionario de Evaluación de Vigencia y Control Documental de Procedimientos

RSATA: Cédula narrativa – Requisitos, soportes, autorizaciones y trazabilidad (Ahorro a la Vista)

VCDPF: Cédula narrativa – Verificar condiciones de DPF (tasa, plazo, capitalización y renovación)

VLDPFAE: Cédula narrativa – Verificar liquidación/cancelación de DPF; autorizaciones y evidencias

VAPRC: Cédula narrativa – Verificar registro de aportaciones: recepción, validación, sistema y custodia documental

VCRTARC: Cédula narrativa – Verificar controles de revisión y tratamiento de ajustes/reversos en Captaciones

HH: Hoja de Hallazgos

CR: Programa de Comunicación de Resultados

CBI: Convocatoria lectura del borrador del informe

IFA: Informe Final de Auditoría

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 29/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 29/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

AUDITORÍA DE CALIDAD

HOJA DE MARCAS DE AUDITORÍA

**HM
1-1**

©: Comprobado por Auditoría

: Total Comprobado

√: Verificado

: Verificado con Error

⊙: Constatado Físicamente


Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 29/12/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 29/12/2025

Anexo 2: Fase 1: Planificación preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	CSP 1-2
	CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES	
	FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	

En la ciudad de Riobamba a los 04 días de noviembre del 2025, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, el Lic. Pedro Segundo Morales Morocho, Ms., en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., el cual se denominará “CONTRATANTE” y por otra parte la Srta. María José Samaniego Mendoza, portadora de C.I. 0605893882, a quién se la denominará “AUDITORA” quienes convienen libre y voluntariamente a celebrar el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

La AUDITORA desarrolla un trabajo de titulación/investigación con fines académicos, cuyo tema es “Auditoría de calidad: Un análisis del cumplimiento de las normas y su efecto en la confianza de los socios, periodo 2024”.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente, la AUDITORA se compromete a ejecutar una “Auditoría de Calidad y su incidencia en la confianza de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024”.

CLÁUSULA TERCERA: EQUIPO DE AUDITORÍA

El equipo de trabajo estará conformado por: jefe de Equipo Mgs. Iván Patricio Arias González y Auditora María José Samaniego Mendoza, el trabajo de campo se lo realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 04/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 04/11/2025

CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES

La auditora se compromete a elaborar la auditoría con total transparencia, honestidad y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se compromete a proporcionar o entregar información con la brevedad posible, cualquier tipo de información que solicite la auditora con la finalidad de cumplir con el objeto del contrato.

CLÁUSULA QUINTA: PLAZO DE LA AUDITORÍA

La duración del contrato será de 60 días laborables, prorrogables en caso de ser necesario.

CLÁUSULA SEXTA: REMUNERACIÓN

No se establece ningún valor económico por concepto de remuneración, por tratarse de una auditoría con finalidad académica, orientada al cumplimiento de requisitos del proyecto de titulación.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD

Se recalca que la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo de la auditoría y del trabajo de investigación.

CLÁUSULA OCTAVA: ACEPTACIÓN

Las partes declaran estar de acuerdo con todas y cada una de las cláusulas del presente contrato y contenido en la ciudad de Riobamba a 04 días de noviembre del 2025.

Lic. Pedro Segundo Morales Morocho, MSc.

María José Samaniego Mendoza

C.I. 0690045389

C.I. 0605893882

Gerente General

Auditora

Elaborado

por: M.J.S.M

Fecha: 04/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 04/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**IA
1-2**

Riobamba, 07 de noviembre de 2025

Máster

Pedro Segundo Morales Morocho

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

En mención al contrato, para comunicar la realización del trabajo de auditoría con la debida confidencialidad, la misma que comenzará desde el 07 de noviembre del 2025, se iniciará la auditoría que comprende el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024, solicito de la manera más comedida me faciliten con la información requerida para el desarrollo de la auditoría.

El objetivo general es: Realizar una auditoría de calidad para determinar su incidencia en la confianza de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., periodo 2024.

Los objetivos específicos de la evaluación son:

- Aplicar de manera sistemática las fases del proceso de auditoría de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las normativas internas y externas por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 07/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 07/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**IA
2-2**

Por la atención prestada, anticipo mis más sinceros agradecimientos y la misma que comunique al departamento de captaciones y crédito con el fin de que me brindan la colaboración para cumplir los objetivos.

Atentamente,

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 07/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 07/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

**SIC
1-2**

FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Riobamba, 08 de noviembre de 2025

Máster

Pedro Segundo Morales Morocho

GERENTE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

Presente-.

De mi consideración:

Me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida se me facilite la siguiente información de procedimientos vigentes, formatos y registros la misma que será utilizada para la realización de la auditoría de calidad al departamento de captaciones y crédito.

Información general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

- Base legal
- Misión
- Visión
- Valores institucionales
- Organigrama de la Cooperativa

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 08/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 08/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**SIC
2-2**

Información sobre el Sistema de Gestión de Calidad

- Ahorro a la vista
- Depósitos a plazo fijo
- Aportaciones

Anticipo mi agradecimiento ante la petición realizada

Atentamente,

María José Samaniego Mendoza

Auditora

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 08/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 08/11/2025

Lugar y Fecha:	Riobamba, 11 de noviembre del 2025
Funcionario Entrevistado	Cargo
Ms. Segundo Miguel Pinos García	Oficial de Procesos
Objetivo: Obtener información detallada del manual y las políticas de calidad e identificar posibles falencias.	

CUESTIONARIO A REALIZARSE

1. ¿Cómo se aplica el sistema de gestión de calidad en el área de captaciones?

Se aplica mediante una atención personalizada al socio, validando requisitos y aspectos legales antes de la apertura. Se realizan verificaciones con entes de control y, para montos altos, se solicita respaldo del origen de fondos. Además, se entregan comprobantes en cada transacción a los socios para garantizar un servicio ágil, confiable y transparente.

2. ¿Cómo describe usted el proceso de captaciones desde el primer contacto con el socio hasta el cierre de la operación?

El proceso es sencillo y amigable con los socios para que cumpla con los requisitos. También es transparente porque el socio puede verificar sus transacciones en la libreta, página web y aplicación móvil.


3. ¿Qué procedimientos y documentos guían el trabajo del personal en captaciones y cómo se asegura que estén vigentes?


El personal se guía por los procesos vigentes como el manual de captaciones que son socializados mediante una retroalimentación permanente. Además, los cambios se comunican en reuniones presenciales, virtuales o por medios institucionales, y los documentos están disponibles en una plataforma interna para consulta del personal.


4. ¿Cómo verifica usted que el personal cumpla los procedimientos establecidos durante la atención y registro de operaciones?

La verificación se encarga el área de auditoría y cumplimiento mediante muestreos de fichas y transacciones, revisando requisitos, consistencia de la información y errores, considerando también controles de entes reguladores.


Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 11/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 11/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	GE 2-3
	GUÍA DE ENTREVISTA Y ENTREVISTA AL OFICIAL DE PROCESOS	
	FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>5. ¿Qué errores, fallas o desviaciones se presentan con mayor frecuencia en captaciones y cuáles son sus principales causas?</p> <p>En general, el proceso está controlado; sin embargo, las fallas más frecuentes se presentan en el cajero automático, debido a que se depende de una entidad externa (cajero rentado). En ventanilla, si ocurre un error, se reversa de forma inmediata y se soluciona.</p>		
<p>6. ¿Cómo se registran, tratan y cierran las no conformidades, incidencias o reclamos relacionados con captaciones?</p> <p>Los reclamos se receptan en atención al cliente de cualquier agencia y se registran en el área de quejas y reclamos. Si corresponde a fallas con el cajero, se gestiona con el banco hasta la devolución del dinero y si se trata de mala atención al socio, se remite a la Gerencia General y se entrega una respuesta escrita al socio.</p>		
<p>7. ¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos, formatos o controles del área de captaciones?</p> <p>La revisión y actualización son permanentes, en especial cuando existen incidencias o sugerencias, buscando automatizar y mejorar el proceso. Adicionalmente, conforme lineamientos de la SEPS, se realizan actualizaciones periódicas que son mínimo dos al año para el socio y al menos una vez al año para procedimientos internos.</p>		
<p>8. ¿Cómo se aprueban y comunican los cambios en procedimientos o políticas del área y cómo se verifica su aplicación?</p> <p>El dueño del proceso elabora las políticas; luego se aprueban por Gerencia y el Consejo de Administración. Posteriormente, se parametrizan en el sistema y se socializan para su aplicación.</p>		
Elaborado por: M.J.S.M		Fecha: 11/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 11/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	GE 3-3
	GUÍA DE ENTREVISTA Y ENTREVISTA AL OFICIAL DE PROCESOS	
	FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
<p>9. ¿Qué auditorías de calidad se han realizado en captaciones y cuáles han sido los hallazgos más relevantes?</p> <p>Se realizan auditorías internas por medio de muestreos y exámenes especiales. Además, se realizan auditorías externas mediante cruce de bases de datos, pruebas de intereses y tasas. En general, los resultados son correctos por la sistematización de información; los hallazgos se relacionan principalmente con omisiones de requisitos o de firmas por error humano.</p> <p>10. ¿De qué manera considera que los resultados de auditoría y las mejoras implementadas han influido en la confianza de los socios?</p> <p>Principalmente, han fortalecido la confianza por la transparencia, ya que el socio puede consultar en cualquier momento sus saldos y movimientos.</p>		
Elaborado por: M.J.S.M		Fecha: 11/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 11/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.			GO 1-1
	GUÍA DE OBSERVACIÓN			
	FASE 1: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.		Fecha: 13/11/2025		
Observadora: María José Samaniego Mendoza		Lugar: Riobamba		
Objetivo: Observar y evaluar si las actividades del área de captación y créditos se ejecutan conforme a los procedimientos del sistema de gestión de calidad.				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se cumplen los procedimientos establecidos para las operaciones de captaciones?	X		
2	¿El personal utiliza documentos y formatos vigentes del área de captaciones?	X		
3	¿Se evidencia verificación de la información del socio antes de registrar la operación?	X		Validación de requisitos y controles.
4	¿Los registros de las operaciones observadas están completos, legibles y con respaldos correspondientes?	X		Manual y procesos vigentes en plataforma.
5	¿Existe trazabilidad de la operación desde el inicio hasta el cierre, con evidencias verificables?	X		Trazabilidad por libreta/web/app.
6	¿Se aplican controles o autorizaciones cuando la operación lo requiere y queda evidencia de ello?	X		
7	¿Se evidencia resguardo y confidencialidad de la información del socio durante la atención?	X		
8	¿Se registran incidencias, errores o reclamos relacionados con captaciones y se evidencia su tratamiento?	X		Reclamos registrados y gestionados.
9	¿Se evidencia comunicación de cambios en procedimientos o lineamientos y su aplicación por el personal?	X		
10	¿Se evidencia seguimiento a acciones correctivas derivadas de auditorías o hallazgos en captaciones?	X		Auditorías y retroalimentación.
		Elaborado por: M.J.S.M		Fecha: 13/11/2025
		Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 13/11/2025

Anexo 3: Fase 1: Planificación específica

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	MP-AV 1-1
	MATRIZ DE PONDERACIÓN	
	FASE 1: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Observar y evaluar si las actividades de captaciones de ahorro a la vista se ejecutan conforme a los procedimientos del sistema de gestión de calidad.

N°	Preguntas	Calificación		
		PT	CT	%
1	¿La institución cuenta con un manual del proceso de ahorro a la vista y este fue socializado al personal del área?	1	0	0%
2	¿La apertura de la cuenta a la vista se realiza conforme al procedimiento y con requisitos completos?	1	1	10%
3	¿Los depósitos a la vista se registran correctamente y generan comprobantes verificables?	1	1	10%
4	¿Los retiros a la vista se registran correctamente y cuentan con soportes verificables?	1	1	10%
5	¿Se evidencia trazabilidad documental de la operación desde el inicio hasta el cierre?	1	1	10%
6	¿Se aplican autorizaciones cuando corresponde y queda evidencia del responsable que aprueba?	1	1	10%
7	¿Se protege la confidencialidad de la información del socio durante la atención y el registro?	1	1	10%
8	¿Se evidencia control de documentos y uso de formatos vigentes en el punto de atención?	1	1	10%
9	¿Se registran y gestionan novedades, errores o reclamos relacionados con ahorros a la vista?	1	1	10%
10	¿Se evidencia seguimiento a acciones correctivas relacionadas con ahorro a la vista?	1	1	10%
TOTAL		10	9	90%

Elaborado por: M.J.S.M	Fecha: 13/11/2025
Aprobado por: I.P.A.G	Fecha: 13/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**CNCR-AV
1-1**

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Oficial de Procesos, procedimiento de ahorro a la vista

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 25%	26% - 50%	51% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
51% - 100%	26% - 50%	0% - 25%

Fórmula de cálculo

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = \frac{9}{10} \times 100$$

$$NR = 100\% - 90\%$$

$$NC = 90\%$$

$$NR = 10\%$$

Conclusión:


En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno de los diferentes procesos que utiliza el departamento de captaciones y crédito, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 90%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 10%.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 21/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 21/11/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	MP-DPF 1-1
	MATRIZ DE PONDERACIÓN	
	FASE 1: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	

Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Observar y evaluar si las actividades de depósitos a plazo fijo se ejecutan conforme a los procedimientos del sistema de gestión de calidad.

N°	Preguntas	Calificación		
		PT	CT	%
1	¿Se verifica y mantiene actualizada la información del socio antes de constituir el depósito a plazo?	1	1	10%
2	¿La constitución del depósito a plazo se realiza conforme al procedimiento y con documentación completa?	1	1	10%
3	¿Las condiciones informadas al socio coinciden con la documentación emitida en la operación?	1	1	10%
4	¿El registro de la operación en el sistema es correcto y genera soportes verificables?	1	1	10%
5	¿Se evidencia trazabilidad documental del depósito a plazo desde la apertura hasta el cierre?	1	1	10%
6	¿Las renovaciones o modificaciones del depósito a plazo se ejecutan conforme al procedimiento y con evidencia completa?	1	1	10%
7	¿Las cancelaciones o liquidaciones se realizan conforme al procedimiento y con evidencia completa?	1	1	10%
8	¿Se aplican autorizaciones cuando corresponde y queda evidencia del responsable que aprueba?	1	1	10%
9	¿Se protege la confidencialidad de la información del socio durante la atención y el registro?	1	1	10%
10	¿Se registran y gestionan novedades, errores o reclamos y se evidencia su tratamiento y cierre?	1	1	10%
TOTAL		10	10	100%

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 24/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 24/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**CNCR-
DPF
1-1**

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Oficial de Procesos, procedimientos de depósitos a plazo fijo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 25%	26% - 50%	51% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
51% - 100%	26% - 50%	0% - 25%

Fórmula de cálculo

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{10}{10} \times 100$$

$$NC = 100\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\%$$

$$NR = 0\%$$

Conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno de los diferentes procesos que utiliza el departamento de captaciones y crédito, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 100%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 0%.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 25/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 25/11/2025

MATRIZ DE PONDERACIÓN
FASE 1: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Funcionario: Ms. Segundo Miguel Pinos García

Cargo: Oficial de Procesos

Objetivo: Observar y evaluar si las actividades de aportaciones se ejecutan conforme a los procedimientos del sistema de gestión de calidad.

Nº	Preguntas	Calificación		
		PT	CT	%
1	¿Se verifica y mantiene actualizada la información del socio antes de registrar aportaciones?	1	1	10%
2	¿El registro de aportaciones se realiza conforme al procedimiento y con documentación completa?	1	1	10%
3	¿Se emiten y registran correctamente los comprobantes y respaldos de la aportación?	1	1	10%
4	¿Las devoluciones o retiros de aportaciones se ejecutan conforme al procedimiento y con evidencia completa?	1	1	10%
5	¿Se evidencia trazabilidad documental de la operación de aportaciones desde el inicio hasta el cierre?	1	1	10%
6	¿Se aplican autorizaciones cuando corresponde y queda evidencia del responsable que aprueba?	1	1	10%
7	¿Se protege la confidencialidad de la información del socio durante la atención y el registro?	1	1	10%
8	¿Se evidencia control de documentos y uso de formatos vigentes para aportaciones?	1	1	10%
9	¿Se registran y gestionan novedades, errores o reclamos relacionados con aportaciones?	1	1	10%
10	¿Se evidencia seguimiento a acciones correctivas relacionadas con aportaciones?	1	1	10%
TOTAL		10	10	100%

Elaborado por: M.J.S.M **Fecha:** 27/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G **Fecha:** 27/11/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

FASE 1 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**CNCR-AP
1-1**

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Oficial de Procesos, procedimiento de aportaciones.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 25%	26% - 50%	51% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
51% - 100%	26% - 50%	0% - 25%

Fórmula de cálculo

NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = \frac{100}{100} \times 100$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = 100\%$$

$$NR = 0\%$$

Conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno de los diferentes procesos que utiliza el departamento de captaciones y crédito, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 100%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 0%.

Elaborado por: M.J.S.M

Fecha: 29/11/2025

Aprobado por: I.P.A.G

Fecha: 29/11/2025

RESULTADOS DE LA MATRIZ DE PONDERACIÓN

TOTAL PONDERACIÓN

	Calificación		
	PT	CT	%
TOTAL	30	29	97%

Fórmula de cálculo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 25%	26% - 50%	51% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
51% - 100%	26% - 50%	0% - 25%

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{29}{30} \times 100$$

$$NC = 97\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 97\%$$


$$NR = 3\%$$

Conclusión:

En base a los resultados obtenidos en la evaluación de control interno de los diferentes procesos que utiliza el departamento de captaciones y crédito, mediante la matriz de ponderación se identifica que tiene un nivel de confianza ALTO del 97%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con un 3%.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	01/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	01/12/2025

Anexo 4: Fase 2: Ejecución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.				CEVCDP 1-1
	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE VIGENCIA Y CONTROL DOCUMENTAL DE PROCEDIMIENTOS				
	PROGRAMA DE EJECUCIÓN				
Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024					
Objetivo: Verificar la vigencia, control de versiones, aprobación, distribución y difusión de los procedimientos del área de Captaciones (Ahorro a la Vista, Depósitos a Plazo Fijo y Aportaciones), conforme a la gestión de la calidad (ISO 9001:2015 – información documentada).					
N°	Preguntas	Respuestas			Observación
		Marca	SI	NO	
1	¿Los procedimientos del área de Captaciones (AV, DPF, AP) se encuentran vigentes y disponibles en el repositorio oficial (físico/digital)? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		X	No está publicado en el repositorio oficial; solo disponible internamente en el área.
2	¿Cada procedimiento cuenta con código, versión, fecha de emisión/actualización y aprobación por la autoridad competente?		X		
3	¿Existe control documental actualizado donde consten los procedimientos y documentos asociados del área?		X		
4	¿Se evidencia control de cambios (historial de revisiones o registro de modificaciones) en los procedimientos cuando han sido actualizados?		X		
5	¿Los formatos/anexos utilizados por el personal corresponden a la última versión vigente aprobada?		X		
6	¿Existe evidencia de distribución/difusión de los procedimientos vigentes (intranet, correos, circulares, repositorio controlado)?		X		
7	¿Se evidencia socialización/capacitación al personal cuando se actualiza un procedimiento (actas, listas, convocatorias, correos)?		X		
8	¿Se encuentran identificados y retirados los documentos obsoletos para evitar su uso (control de documentos no vigentes)?	<input checked="" type="radio"/>	X		
9	¿Los procedimientos definen claramente responsables, actividades y registros requeridos para asegurar trazabilidad y cumplimiento?		X		
10	¿La documentación del proceso asegura trazabilidad y custodia (definición de registros, archivo, conservación y confidencialidad)?		X		
				Elaborado por: M.J.S.M Fecha: 11/12/2025	
				Aprobado por: I.P.A.G Fecha: 11/12/2025	

CÉDULA NARRATIVA: REVISIÓN DE REQUISITOS, SOPORTES, AUTORIZACIONES Y TRAZABILIDAD — AHORRO A LA VISTA

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad

Procedimiento: Evaluar la conformidad del proceso de Ahorro a la Vista respecto a documentación vigente, trazabilidad, autorizaciones, segregación, custodia y gestión de novedades (ISO 9001:2015).

ÁREA	RESPONSABLE	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	Marca	ACTUALIZADO	
					SI	NO
CAPTACIONES- AV	Ms. Miguel Pinos	RSATA-01	Existencia de manual específico del proceso AV y socialización al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		X
		RSATA-02	Documentación controlada (vigencia, versión y disponibilidad) para el personal.	✓	X	
		RSATA-03	Verificación previa de requisitos del socio antes de apertura/actualización.	✓	X	
		RSATA-04	Validación de información registrada vs documentos de respaldo del socio.	●	X	
		RSATA-05	Registro de transacciones con trazabilidad en sistema (usuario, fecha/hora).	✓	X	

Comentario: Se identifica como brecha principal la inexistencia de un manual específico del proceso de Ahorro a la Vista y, por ende, ausencia de evidencia de su socialización formal; esto afecta la estandarización documental del SGC y la uniformidad del proceso.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	12/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	12/12/2025

CÉDULA NARRATIVA: VERIFICAR CONDICIONES DE DPF: TASA, PLAZO, CAPITALIZACIÓN Y RENOVACIÓN

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad

Procedimiento: Verificar que las condiciones del DPF estén definidas, documentadas y aplicadas conforme al SGC (ISO 9001:2015).

ÁREA	RESPONSABLE	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	Marca	ACTUALIZADO	
					SI	NO
CAPTACIONES-DPF	Ms. Miguel Pinos	VCDPF-01	Documentación vigente aprobada y difundida (procedimiento/instructivo).	✓	X	
		VCDPF-02	Verificación y documentación de licitud de fondos antes de constituir el depósito.	✓	X	
		VCDPF-03	Verificación de requisitos del socio (identificación, formularios, firmas, datos).	✓	X	
		VCDPF-04	Formalización mediante contrato/registro y expediente con soportes completos.	⊙	X	
		VCDPF-05	Registro en sistema con trazabilidad (usuario, fecha/hora, operación, evidencias).	✓	X	

Comentario: Se evidencia cumplimiento en documentación vigente, controles de licitud, requisitos del socio, formalización contractual, trazabilidad del registro en el sistema, conforme al cuestionario aplicado y al enfoque del SGC.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	15/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	15/12/2025



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
VERIFICAR LIQUIDACIÓN/CONCILIACIÓN DE DPF; AUTORIZACIONES Y
EVIDENCIAS**

**VLDPFAE
1-1**

FASE 2: EJECUCIÓN

CÉDULA NARRATIVA: VERIFICAR LIQUIDACIÓN/CANCELACIÓN DE DPF; AUTORIZACIONES Y EVIDENCIAS

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad

Procedimiento: Verificar que la liquidación del DPF se ejecute conforme procedimiento, con evidencia de autorizaciones y condiciones aplicadas

(ISO 9001:2015).

ÁREA	RESPONSABLE	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	Marca	ACTUALIZADO	
					SI	NO
CAPTACIONES-DPF	Ms. Miguel Pinos	VLDPFAE-01	Niveles de autorización para operaciones críticas (modificaciones, cancelación anticipada, excepciones).	✓	X	
		VLDPFAE-02	Liquidación/cancelación conforme procedimiento, con evidencias de condiciones aplicadas.	✓	X	
		VLDPFAE-03	Renovación automática (si aplica) conforme política: aviso/aceptación, condiciones y registro.	✓	X	
		VLDPFAE-04	Gestión de novedades/reclamos/errores con registro, análisis, acciones correctivas y seguimiento.	✓	X	

Comentario: Se evidencia cumplimiento en autorizaciones, ejecución conforme procedimiento y gestión de novedades con acciones correctivas y seguimiento documentado, conforme al cuestionario aplicado y criterios del SGC.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	17/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	17/12/2025

CÉDULA NARRATIVA: VERIFICAR REGISTRO DE APORTACIONES: RECEPCIÓN, VALIDACIÓN, SISTEMA Y CUSTODIA

DOCUMENTAL

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad

Procedimiento: Verificar que el proceso de aportaciones se ejecute conforme documentación vigente, controles internos y enfoque del SGC (ISO 9001:2015).

ÁREA	RESPONSABLE	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	Marca	ACTUALIZADO	
					SI	NO
CAPTACIONES-AP	Ms. Miguel Pinos	VAPRC-01	Procedimiento documentado, aprobado, vigente y disponible (control de versiones y difusión).	✓	X	
		VAPRC-02	Verificación de requisitos del socio antes de registrar aportaciones.	✓	X	
		VAPRC-03	Verificación de antecedentes del socio en fuentes autorizadas cuando aplique.	✓	X	
		VAPRC-04	Responsables definidos para recepción, validación y registro (segregación).	✓	X	
		VAPRC-05	Controles para registro correcto (monto, socio, concepto, producto y cuenta).	⊙	X	

Comentario: Se evidencia cumplimiento en documentación vigente, verificación de requisitos, asignación de responsabilidades y control del registro para operaciones sensibles, conforme al cuestionario aplicado y enfoque del SGC.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	19/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	19/12/2025



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.
VERIFICAR CONTROLES DE REVISIÓN Y TRATAMIENTO DE AJUSTES/REVERSOS EN
CAPTACIONES
FASE 2: EJECUCIÓN

VCRTARC
1-1

CÉDULA NARRATIVA: VERIFICAR CONTROLES DE REVISIÓN Y TRATAMIENTO DE AJUSTES/REVERSOS EN CAPTACIONES

Tipo de Auditoría: Auditoría de Calidad


Procedimiento: Verificar la existencia y aplicación de controles de revisión/conciliación, así como autorizaciones y tratamiento de ajustes/reversos, con soporte documental (ISO 9001:2015).

ÁREA	RESPONSABLE	CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	Marca	ACTUALIZADO	
					SI	NO
CAPTACIONES	Ms. Miguel Pinos	VCRTARC -01	Controles de revisión periódica para detectar errores/duplicidades/transacciones no autorizadas (AV).	✓	X	
		VCRTARC -02	Conciliaciones/revisiones periódicas entre registros operativos, estados de cuenta y registros contables (Aportaciones).	✓	X	
		VCRTARC -03	Ajustes/reversos: autorización, justificación y evidencia archivada.	●	X	
		VCRTARC -04	Novedades/reclamos/incidentes: registro, análisis, respuesta y cierre documentado (AV/DPF/AP).	✓	X	

Comentario: Se evidencia cumplimiento en controles de revisión periódica, autorizaciones para ajustes/reversos y gestión de novedades con cierre documentado, conforme a lo declarado en los cuestionarios y al enfoque del SGC.

Elaborado por:	M.J.S.M	Fecha:	22/12/2025
Aprobado por:	I.P.A.G	Fecha:	22/12/2025

Anexo 5: Fase 3: Comunicación de resultados

 MJ AUDIT GROUP	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.	CBI 1-1
	CONVOCATORIA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME	
	FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
<p>Riobamba, 26 de diciembre de 2025</p> <p>Máster</p> <p>Pedro Segundo Morales Morocho</p> <p>GERENTE GENERAL</p> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.</p> <p>Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad con lo establecido en el contrato firmado el 04 de noviembre de 2025, me permito solicitar la asistencia del personal administrativo para la lectura del borrador del informe de la auditoría de calidad.</p> <p>La misma que tendrá que reunirse en la oficina de la firma auditora MJ AUDIT GROUP, ubicada en la Av. Antonio José de Sucre y Pasaje, el día 30 de diciembre de 2025, a las 15h00.</p> <p>Atentamente,</p> <p>María José Samaniego Mendoza</p> <p>Auditora</p>		
Elaborado por: M.J.S.M		Fecha: 29/12/2025
Aprobado por: I.P.A.G		Fecha: 29/12/2025

Anexo 6: Cuestionario dirigido a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione una sola opción por fila según su nivel de acuerdo.					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios.					
Confío en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios.					
Considero que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios.					
Confío en que las observaciones o hallazgos detectados en auditorías generan mejoras reales en los procesos.					
Percibo que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.					
Considero que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos.					
Cuando presento una queja o solicitud, confío en que será atendida oportunamente y con una solución adecuada.					
Considero que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.					
Me siento seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.					
Mi nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos.					

Cuestionarios con respuestas

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
La Cooperativa actúa con transparencia en la gestión de sus procesos y servicios.	55	27	0	110	192	384
	14,3%	7,0%	0,0%	28,6%	50,0%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Confía en que la Cooperativa administra adecuadamente los recursos financieros de los socios.	55	0	28	82	219	384
	14,3%	0,0%	7,3%	21,4%	57,0%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que la Cooperativa cumple oportunamente los compromisos adquiridos con los socios.	55	28	0	82	219	384
	14,3%	7,3%	0,0%	21,4%	57,0%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Confía en que las observaciones detectados generan mejoras reales en los procesos.	55	0	27	137	165	384
	14,3%	0,0%	7,0%	35,7%	43,0%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Percibe que la atención al socio ha mejorado debido a acciones de mejora derivadas de la auditoría.	55	0	82	110	137	384
	14,3%	0,0%	21,4%	28,6%	35,7%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que los procesos de captaciones se ejecutan con claridad y criterios justos.	55	27	27	165	110	384
	14,3%	7,0%	7,0%	43,0%	28,6%	100,0%

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Cuando presenta una queja o solicitud, confía en que será atendida oportunamente y con una solución	55	0	55	164	110	384
	14,3%	0,0%	14,3%	42,7%	28,6%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Considera que el seguimiento de acciones correctivas fortalece mi confianza en la Cooperativa.	55	0	0	82	247	384
	14,3%	0,0%	0,0%	21,4%	64,3%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Se siente seguro/a al utilizar los canales de atención presenciales y digitales de la Cooperativa.	55	0	0	137	192	384
	14,3%	0,0%	0,0%	35,7%	50,0%	100,0%
Ítem	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Su nivel de confianza en la Cooperativa es alto gracias a la mejora continua de sus procesos.	55	0	0	55	274	384
	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	100,0%