



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tipo: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2017.

AUTORA:

CAROLINA DALMA CHONGO YUMBO

TENA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Carolina Dalma Chongo Yumbo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Lcdo. Luis German Sanandrés Álvarez
DIRECTOR

Ing. Juan Francisco Dillón Gallegos
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carolina Dalma Chongo Yumbo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referidos.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 20 de julio de 2018.

Carolina Dalma Chongo Yumbo

C.C. 150102259-2

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo del trabajo de Titulación a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades de la vida quien hizo de mis sueños realidad, quien hizo su voluntad en mí vida.

A mis queridos padres Rafael y Rosita no me equivoco si digo que son los mejores padres del mundo quienes con su apoyo incondicional valores, amor y fortaleza me han permitido cumplir cada una de mis metas planteadas, son un pilar muy importante en mi vida.

A mi amado esposo Ricardo Erazo Toscano quien con su amor, entrega y sacrificio supo darme fuerzas e incentivarme para lograr culminar mi carrera profesional eres mi bendición. !!Te amo!!

A mis suegros y cuñado, Richard, Sonita y Esteban quien con su amor, cariño y Fe en Dios me han fortalecido en la culminación de mi vida profesional.

A mis hermanos, Irmita, Angélica, Betty, Miriam, Andreina, Nelly, Nancy, Gonzalo, Geovanny, Rafael, Galo, Mauricio, Fernando, a mis queridos sobrinos, Cristina, Milán, Aron, José Enrique, Alanís, Junnior, Camila y Suanny y todas aquellas personas que de una u otra forma han estado motivándome constantemente cuando lo necesitaba.

“Porque yo Jehová soy tu Dios quien te sostiene de tu mano derecha, y te dice: No temas yo te ayudo” Isaías. 41:13

Carolina Dalma Chongo Yumbo

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida por ser mi apoyo, luz y mi camino y haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad y por honrarme con unos padres maravillosos que los amo tanto.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme formar parte de la misma que a través de sus catedráticos me impartieron conocimientos para formarme en una profesional de prestigio.

Un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo y a todo el personal por su paciencia, y colaboración y por facilitar la información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

Agradezco a los docentes Lcdo. Luis Sanandrés y el Ing. Juan Francisco Dillón por su colaboración total, enseñanzas y conocimientos impartidos quienes me guiaron exitosamente en el desarrollo del trabajo de titulación.

A todos mi mayor agradecimiento y admiración.

Carolina Dalma Chongo Yumbo

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Aautenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Cuadros.....	ix
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Ilustraciones.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del Problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivo Específico:.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.2.1. Evaluación.....	11
2.2.2. Sistema.....	11
2.2.3. Control.....	11
2.2.4. Control Interno.....	11
2.2.5. COSO. Committee of Sponsoring Organizations.....	14
2.2.6. Sistema de Control Interno.....	23
2.2.7. Evaluación del Control Interno.....	25

2.2.8.	Evaluación del sistema de control Interno	26
2.2.9.	Métodos para evaluar el Control Interno.	26
2.2.10.	Técnicas para evaluar el Control Interno.	29
2.2.11.	Cooperativa	30
2.2.12.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	31
2.2.13.	Procesos.	31
2.2.14.	Proceso Operativo.	35
2.2.15.	Riesgos Operacionales.	36
2.2.16.	Riesgo Financiero.	37
2.2.17.	Indicador	38
2.2.18.	Basilea.	38
2.2.19.	Indicador de Eficiencia.	45
2.2.20.	Indicador de Efectividad.	46
2.2.21.	Indicador de Economía.	46
2.2.22.	Estructura de la Carta al Gerente.	46
2.2.23.	Estructura del Informe	48
2.3.	IDEA A DEFENDER	49
2.4.	VARIABLES.	49
2.4.1.	Variable Independiente.	49
2.4.2.	Variable Dependiente.....	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		50
3.1.	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	50
3.1.1.	Cualitativo.....	50
3.1.2.	Cuantitativa.....	50
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	50
3.2.1.	De campo.	50
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
3.3.1.	Población.....	50
3.3.2.	Muestra.	51
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	51
3.4.1.	Métodos de investigación.	51
3.4.2.	Técnicas de investigación.	52
3.4.3.	Instrumentos de investigación.....	52
3.5.	RESULTADOS.....	53

3.6.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.	62
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	63
4.1.	TÍTULO.....	63
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	63
4.2.1.	Conocimiento Preliminar.....	64
4.2.2.	Evaluación de Control Interno.....	75
4.2.3.	Proceso Operativo.....	94
4.2.4.	Comunicación de Resultados.....	106
	CONCLUSIONES.....	113
	RECOMENDACIONES.....	114
	ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Componentes del COSO III	22
Cuadro 2: Población.....	51
Cuadro 3: Fraude financiero.	53
Cuadro 4: Incumplimiento de responsabilidad.	54
Cuadro 5: Conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa.	55
Cuadro 6: Capacidad para ocupar el cargo.	56
Cuadro 7: Actualización de políticas y procedimientos.	57
Cuadro 8: Acciones por incumplimiento de responsabilidades.....	58
Cuadro 9: Líneas de comunicación e información permiten.	59
Cuadro 10: Comunicación de deficiencia en forma oportuna a cada área.....	60
Cuadro 11: Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno.....	61
Cuadro 12: Responsable de los procesos Operativos.	77
Cuadro 13: Entidad-Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.....	79
Cuadro 14: Identificación de Riesgos.....	81
Cuadro 15: Actividades de Control.	83
Cuadro 16: Información y comunicación.	85
Cuadro 17: Actividades de supervisión.	87
Cuadro 18: Montos de aprobación de Crédito.	99
Cuadro 19: Límites de concentración de Cartera.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fraude Financiero.....	53
Gráfico 2: Incumplimiento de responsabilidad.....	54
Gráfico 3: Conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa.	55
Gráfico 4: Capacidad para ocupar el cargo.....	56
Gráfico 5: Actualización de políticas y procedimientos.	57
Gráfico 6: Acciones por incumplimiento de responsabilidades.	58
Gráfico 7: Líneas de comunicación e información.	59
Gráfico 8: Comunicación de deficiencia en forma oportuna a cada área.	60
Gráfico 9: Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno.	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Responsable del Control Interno	13
Ilustración 2: COSO I	15
Ilustración 3: COSO II.....	17
Ilustración 4: COSO III.....	20
Ilustración 5: Ejemplo de Cuestionario.	27
Ilustración 6: Ejemplo narrativo o descriptivo.	28
Ilustración 8: Tipos de proceso.....	32
Ilustración 9: Proceso de crédito.....	33
Ilustración 10: Proceso de Cartera.....	34
Ilustración 11: Proceso Administrativa.....	35
Ilustración 12: Símbolos tradicionales.....	36
Ilustración 13: Pilares de BASILELA II.....	42
Ilustración 14: Estructura Carta al Gerente.....	48
Ilustración 15: Croquis de la Cooperativa.	68
Ilustración 16: Organigrama Estructural y Funcional.....	73
Ilustración 17: FODA	74
Ilustración 18: Proceso Operativo.....	95
Ilustración 19: Funciones y responsabilidad del Consejo de Vigilancia.	96
Ilustración 20: Función y responsabilidad del Gerente.	97
Ilustración 21: Proceso de área de crédito.	99
Ilustración 22: Proceso de área de cartera.	101
Ilustración 23: Proceso administrativa.....	102
Ilustración 24: Riesgo financiero	103
Ilustración 25: Indicador Básico según el Basilea II.	105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Encuesta.	119
Anexo 2: Formulario de Entrevista.....	120
Anexo 3: Infraestructura Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.	121
Anexo 4: Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa.....	122
Anexo 5: Encuesta al personal Operativo área Caja.....	123
Anexo 6: Personal y Gerente de la Cooperativa	123

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo realizar una evaluación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo; con la finalidad de garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa, además de emitir un informe final de la evaluación del control interno. Para la investigación se realizó una entrevista al gerente de la cooperativa, encuestas a los funcionarios, observación en la entidad, y se estableció cuestionarios de Control Interno mediante el método del COSO III que permitieron verificar que existe riesgos en los procesos operativos en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación en las actividades de supervisión. Los resultados de la investigación son: que no se ha realizado una evaluación del sistema de control interno dentro de la Cooperativa, por ende, no existe homogeneidad en los procesos operativos, los funcionarios desconocen los objetivos, misión, visión; además los funcionarios no son contratados de acuerdo a su experiencia y conocimiento en el área que se va a trabajar, no se realizan capacitaciones periódicas a los funcionarios en identificar y como reducir riesgos operativos. Se concluye que la entidad financiera al evaluar el sistema de Control Interno cumple con los principios del método COSO III; no aun así con el Basilea I y II lo que en si no se puede realizar indicadores básicos del proceso operativo para evitar riesgos. Se recomienda acoger a los informes finales de la evaluación del sistema de control interno establecidas dentro de la investigación.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <CARTERA DE CRÉDITO> <EVALUACIÓN> <PROCESOS> <CONTROL INTERNO> <NAPO (PROVINCIA)>

Lcdo. Luis Germán Sanandrés Álvarez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present work of research aims to carry out an evaluation of the internal control system in Savings and Credit Cooperative "Educators of Napo"; with in order to guarantee profitability and reduce operational risks in the area of credit, portfolio, administrative, in addition of issuing a final report on the evaluation of internal control. For the investigation the manager of the cooperative had an interview, surveys conducted to the officials, the entity observation; and Internal Control questionnaires established using the COSO III method which allowed verifying that there are risks in the operational processes in the control environment, risk assessment, control activities, information and communication in the supervision activities. The research results are: there was not an evaluation of the internal control system within the Cooperative, therefore, there is no homogeneity in the operative processes, officials do not know the objectives, mission, vision; Besides, officials do not hire according to their experience and knowledge in area where they are going to work, there is no periodic training for officials in identifying and how to reduce operational risks. It concludes the financial institution when evaluating the Internal Control system fulfills with the principles of the COSO III method; not yet thus with the Basel I and II what it cannot be performed basic indicators of the operational process to avoid risks. The research paper recommends accepting the final reports of the evaluation of the internal control system established within the research.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <CREDIT PORTFOLIO> <EVALUATION> <PROCESSES> <INTERNAL CONTROL> <NAPO (PROVINCE)>

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, es una entidad financiera conformada por docentes emprendedores del Magisterio; durante sus años de servicio a los socios (docentes), se ha logrado consolidarse en el mercado financiero, gracias a la calidad de sus actividades financieras en la provincia de Napo.

Una evaluación del sistema de control interno dentro de una Cooperativa ayudara a determinar sugerencias constructivas y punto débil en el sistema; así mejorar el control interno.

Se ha observado la necesidad de realizar una evaluación del sistema de control interno aplicando el método del COSO III, con el fin de garantizar la rentabilidad y los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, como mecanismo para determinar los riesgos operacionales se realizó un informe final con conclusiones y recomendaciones.

La presente investigación está compuesta por cuatro capítulos:

En el CAPÍTULO I, denominado el problema contiene el tema de investigación, el Planteamiento del Problema el cual detalla la causa que motiva la ejecución del trabajo de investigación, delimitación del problema en el tiempo, espacio, área y campo, justificación y objetivos en los cuales se expresa lo que se pretende garantizar con la investigación.

El CAPÍTULO II, hace referencia a Marco Teórico y los conceptos básicos, investigaciones y antecedentes que se consideran valiosos que justifican el tema a realizarse y que fundamentan de manera clara el desarrollo de la investigación.

El CAPÍTULO III, se profundiza el Marco Metodológico utilizado en la investigación, los métodos técnicos, instrumentos, la población, muestra y las variables para la información necesaria, correcta ejecución y la verificación de la idea a defender.

En el CAPÍTULO IV, se realiza el diagnóstico a través de cuestionarios de evaluación de Control Interno y la ejecución del proceso operativo en cada área, el contenido de la propuesta la misma que se determinó la solución a la problemática investigada. Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el proceso investigativo las cuales pretenden mitigar los riesgos de los procesos operacionales, se incluye también la bibliografía empleada durante la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las cooperativas son consideradas como sociedades de derecho privados, formados por personas naturales o jurídicas que realizan actividades de beneficio social o colectivo.

Actualmente, en nuestro país se han incrementado las creaciones y competencias de las cooperativas, que constituyen un pilar fundamental de la economía ecuatoriana. Las cooperativas de ahorro y crédito para alcanzar los objetivos deben contar con sistema de control interno eficiente y eficaz, que permita optimizar sus recursos y brindar información financiera oportuna y confiable.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, nace de la construcción y acción de sueños de varios docentes emprendedores buscando el desarrollo sostenible; durante sus años de servicio a los socios (docentes), se ha logrado consolidarse en el mercado financieros, gracias a la calidad de sus servicios y al excelente personal.

La Cooperativa se encuentra en crecimiento, por lo tanto, surge la necesidad de evaluar el sistema de control interno a través del método del COSO III, para reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa; con el fin de alcanzar el cumplimiento oportuno del ambiente de control, evitar riesgos operativos, garantizar las actividades de control, establecer información y comunicación confiable, y establecer actividades de monitoreo eficientes; es decir que en la entidad financiera no cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados para el área de crédito y cartera lo que incurre en la ilimitación de créditos a los socios, la falta de liquidez y alta morosidad en cartera; no cuentan con indicadores de gestión que mida el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa esto provoca que los funcionarios desconozcan la misión, visión y objetivos institucionales; desconocen e incumplen las Leyes y normativas que rigen a la Institución en el desempeño de las actividades esto se da ya que muchos de los funcionarios gozan de la confiabilidad del gerente y que no existe capacitaciones periódicas a los trabajadores.

Por consiguiente; la evaluación del sistema de control interno con el método del COSO III, va a permitir garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa; es decir, que con la aplicación de la evaluación en la entidad financiera permitirá realizar un análisis completo de aspectos administrativo, operacional, estratégico, de control y legal; y la utilización del COSO III permitirá alertar oportunamente el inconveniente, proteger los recursos financieros y reportar el bajo rendimiento de los procesos operativos.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incidirá la evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena, en garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación tendrá la siguiente delimitación:

Objeto de estudio:

Sistema de Control Interno.

Campo de acción:

Evaluación del sistema de Control Interno.

Área.

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Napo”

Espacial.

Provincia de Napo, cantón Tena Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Napo” ubicada en las calles Juan Montalvo y Abdón Calderón.

Delimitación Temporal.

La presente propuesta se basará en el análisis de información del periodo 2017.

1.2.JUSTIFICACIÓN.

En la presente investigación, la evaluación del sistema de control interno determino el débil sistema en el proceso operativo (área de crédito, cartera, administrativa) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Napo”, por ende la utilización del método COSO III dentro de esta investigación es importante ya que permitirá evaluar los componentes en el cumplimiento oportuno del ambiente de control, el evitar riesgos operativos, el de garantizar las actividades de control, el de establecer información y comunicación confiable, y determinar las actividades de monitoreo.

Con el ambiente de control se establecerá el compromiso con la integridad y los valores éticos; el ejercer responsabilidad de supervisión; el establecer una estructura, autoridad, y responsabilidad; el señalar un compromiso para la competencia; y hacer cumplir con la responsabilidad a los funcionarios de la Cooperativa. La evaluación de riesgos permitirá especificar objetivos relevantes; identificar y analizar los riesgos; evaluar el riesgo de fraude; e identificar y analizar cambios importantes con los procesos operativos. Las actividades de control permitieran seleccionar y desarrollar actividades de control, controles generales sobre tecnología, implementación de políticas y procedimientos; y el uso de información relevante y verídica que corresponda con los procesos administrativos. Con respecto a la información y comunicación va permitir expresar un comunicado internamente y externamente claro verídico y oportuno además no deberá existir desviación de información. Finalmente, las actividades de monitoreo van a permitir conducir evaluaciones continuas o independientes, y evaluar y comunicar deficiencias.

La evaluación permitirá realizar un análisis completo de aspectos administrativo, operacional, estratégico, de control y legal; es decir, actualizando el manual de políticas y procedimientos cada año para el área de crédito y cartera para que no exista ilimitación de créditos a los socios, no exista liquidez y disminuya la morosidad en cartera; determinar procesos operacionales que mida el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa para que los funcionarios conozcan la misión, visión y objetivos institucionales; realizar capacitaciones periódicamente a los funcionarios.

Es así que, el presente trabajo se ha justificado desde las siguientes perspectivas:

Desde la perspectiva teórica que buscar aprovechar todo el contenido teórico existente referente al tema planteado, para adaptarlo a las necesidades requeridas, y de esta forma poder identificar, analizar y evaluar el control interno con el propósito de contribuir a la optimización de los procesos operativos (área de crédito, cartera, administrativa).

Desde una perspectiva científico-metodológica, el desarrollo de la investigación está encaminado a aprovechar los distintos métodos, técnicas e instrumentos prácticos, para la recolección de información confiable y oportuna que servirá para dar posibles soluciones y recomendaciones para la eliminación de las causas que ponen en peligro el funcionamiento de la Cooperativa.

En cuanto a la perspectiva práctica justifica por su importancia y su resultado que será de mucho valor para la Cooperativa y para aquellas organizaciones que se encuentren con las mismas debilidades, la entidad investigada puede ser considerada como guía para mejorar la satisfacción de los clientes y el buen funcionamiento de las instituciones. Es bueno destacar que las organizaciones que apliquen controles internos en sus operaciones administrativas conducirán a obtener un sistema más ágil y efectivo manteniendo una proyección que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle mejor visión sobre el proceso operativo.

Por último, justificando desde la perspectiva académica se podrá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en el aula de clases que ayudará a fortalecer y formar el criterio profesional del estudiante.

1.3.OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo General.

Evaluar el Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo de la ciudad de Tena, provincia de Napo, periodo 2017; para garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar los principios del método COSO III, para evaluar el Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo de la ciudad de Tena.
- Revisar las normas vigentes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), para mejorar los sistemas de gestión de riesgos en la entidad financiera.
- Presentar un informe final de evaluación del sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, identificando conclusiones y recomendaciones para reducir riesgos operativos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

La evaluación del sistema de control interno, ha guiado en el estudio de experiencias pasadas de investigadores universitarios y bibliografía referente al tema, para lo cual se ha hecho uso de las siguientes referencias por considerarlas adecuadas y ajustadas al tema motivo de tesis, es así que, por ejemplo: para Loor Mediavilla, Carla Elizabeth (2015). *Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayón*. (Tesis de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada). Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9124/1/T-UCE-0003-CA225-2015.pdf>, expresa que:

La presente tesis sobre “Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayón”, tiene como objetivo abarcar tanto el área administrativa como el área contable, en el periodo del año 2014, se aplicará el método COSO II – ERM (Administración de Riesgos Empresariales), el que permitirá identificar las áreas críticas que afecten a la cooperativa y su organización, con la finalidad de proponer soluciones a las deficiencias que se ha podido identificar en cada proceso que se encuentre inmerso en la actividad principal de la cooperativa, siempre buscando aprovechar al máximo los recursos. Las personas involucradas en cada uno de los procesos con la aplicación del control interno conseguirán que los recursos sean utilizados con eficiencia, eficacia y economía, lo que permitirá conseguir los objetivos que la cooperativa ha diseñado para cada uno de los procesos. Los resultados que se obtuvieron de la evaluación realizada ya sean favorables o desfavorables, buscan implementar medidas que permitan mejorar la gestión y crear mejores controles a nivel interno que serán implementados de acuerdo a las necesidades y exigencias de la cooperativa, con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y que se genere un crecimiento sobre la competencia. (p. xiii)

En cambio, según Romero Balboa, Diana Katherine (2017). *Evaluación del sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Administración de Empresas. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6266>, expresa que:

El presente trabajo de investigación está relacionado con la evaluación del sistema de control interno mediante el método COSO III realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda., con el objeto de brindar un apoyo a la labor gerencial, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la entidad, a su vez proporcionando información útil para la toma de decisiones; así como también se pretende crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos, administrativos y de cumplimiento realizados por los directivos y el personal que labora en la Cooperativa. La aplicación de la evaluación, ha permitido realizar un análisis completo, tanto en aspectos administrativos, operacionales, estratégicos, de control y legales, en la que se comprobó la existencia de una estructura confiable pero no efectiva, con ausencia de objetivos que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, como la falta de capacitación de dirigentes y empleados que ha generado en gran parte los nudos críticos existentes, por último el incumplimiento de leyes, reglamentos y disposiciones internas y externas podría poner en riesgo la existencia de la entidad, recomendándose realizar evaluaciones periódicas con el fin de fortalecer el control interno para asegurar el cumplimiento de los objetivos. (p.1)

Finalmente, según Ortega Heredia, María Belén (2017). *Evaluación del Sistema de Control Interno (Coso III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Administración de Empresas. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6599/1/82T00732.pdf>, expresa que:

El presente trabajo de investigación con el tema: Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015 tiene como objetivo, evaluar el Sistema de Control Interno con el fin de disminuir los riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa en la entidad. La evaluación se realizó con la aplicación del método COSO III el cual proporciona estrategias para detectar los procedimientos deficientes en pro de mejora continua se realizó encuestas a los socios, entrevistas al personal, el diagnóstico FODA y a través de cuestionarios de control interno se recopiló información obteniendo resultados como: trato inadecuado al cliente lo que proporciona una mala imagen de la entidad, falta de capacitación al personal, la existencia de duplicidad de funciones, el desvío de responsabilidades e incorrecto cumplimiento de procesos, dando como recomendaciones a la administración evaluar el cumplimiento del manual de procedimientos y responsabilidades de la cooperativa, crear políticas de capacitación al personal y establecer el método COSO III como Sistema de Control óptimo para identificar y resolver problemas en las operaciones de manera eficiente con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos por la entidad. (p. xi)

Determinado los antecedentes investigativos, se establece que existen similitudes en realizar una evaluación del sistema de Control Interno COSO III para garantizar la información financiera, efectividad, eficiencia y cumplimiento de leyes, por la cual proceden a realizar propuestas que consiste en la elaboración de un sistema de control interno mismo que resolverá la problemática en el área Interna de la Cooperativa, además utilizan metodologías homogénea, y por ende se puede puntualizar la continuidad de la investigación.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Evaluación.

Según los autores (Pérez, J. & Gardey, A., 2012). Extraído de:
<https://definicion.de/evaluacion/>

“Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto” (p. 1).

2.2.2. Sistema.

Según el autor, (Lazzaro, V., 1982); expone:

Forma parte de un programa minuciosamente planeado que abarca un largo periodo y que cuenta con la aprobación de la empresa (entidad financiera), así como la de los gerentes, empleados para cada plan de trabajo. (p.60)

2.2.3. Control.

Según el autor, (Robbins, S. & De Cenzo, D., 2009, pág. 125)

“El control es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y de corregir las desviaciones importantes”.

2.2.4. Control Interno.

(Estupiñán, R., 2006); define:

“Es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa”.

Objetivos

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.25)

Según (IFAC, 2011) manifiesta.

“El control Interno es un proceso diseñado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal. Su intención es brindar seguridad razonable sobre el cargo de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (p.44).

Tipos de Control Interno.

Según (Lara, M., 2007); expone:

Controles contables.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Controles administrativos.

Se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables. (p.54)

Responsable del Control Interno.

Según (Fonseca, O., 2011)

Ilustración 1: Responsable del Control Interno

Puesto.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">✓ Responsabilidad global sobre el sistema de control interno. Asegura que todos los componentes se encuentren en su lugar.✓ Establece el tono en la organización.✓ Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de las operaciones.✓ Proporciona liderazgo y dirección a la gerencia.✓ Cumple con realizar con la gerencia las revisiones de control relacionadas con sus responsabilidades sobre la efectividad del control interno.
Gerente	<ul style="list-style-type: none">✓ Establece los procedimientos de control más específicos.✓ Monitorea e informa sobre la efectividad de los controles.✓ Podría ejecutar algunos procedimientos de control.
Gerente Financiero	<ul style="list-style-type: none">✓ Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiero de la entidad.✓ Aporta en el diseño de objetivos a nivel- entidad y la evaluación del riesgo Podría ejecutar algunos procedimientos de control.
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none">✓ Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.✓ A través de la selección de la gerencia, ayuda a definir las expectativas referidas a la integridad y valores éticos en la entidad.✓ Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica.
Otras Personas	<ul style="list-style-type: none">✓ Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.✓ Comunican a los niveles superiores acerca de la ocurrencia de problemas en las operaciones, incumplimiento del código de conducta, u otras violaciones a las políticas, o la existencia.

Fuente: (Fonseca, 2011)

Elaborado por: Romero, D. (2017)

2.2.5. COSO. Committee of Sponsoring Organizations

Según (Cabello, N., 2011, pág. 1). Extraído de:
<https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Objetivo del COSO.

Según, (Zepeda, P., 2007, pág. 6), expone:

- “Mejorar la calidad de información financiera concentrándose en el manejo corporativo, normas éticas y el control interno”.
- “Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre control interno”.

COSO I: Control Interno- Marco Conceptual Integrado.

Según, (Zepeda, P., 2007, pág. 10), expone:

“Es promover la economía, eficiencia, eficacia, y transparencia en la gestión de las organizaciones”

Ilustración 2: COSO I



Fuente: <https://es.calameo.com/read/002406083b7f8e7ea2a07>

Elaborado por: (Zepeda, P., 2007)

El (Internal Control Integrated Framework, 2013). Extraído de: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf, expresa:

Ambiente de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.

Evaluación de Riesgos: La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados. Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos,

como base para determinar la forma de administrarlos. Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.

Actividades de Control: Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

Información y Comunicación: La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

Monitoreo: Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio. (pp. 13, 30, 46, 57 y 68)

COSO II: Marco de Gestión Integral de Riesgo (Enterprise Risk Management)

(Auditól, 2013, pág. 1), expresa que es:

“Amplia la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos”.

Según, (Zepeda, P., 2007, pág. 13), expone:

- Adiciono los objetivos estratégicos del negocio.
- Amplio los componentes del COSO I y adiciono más componentes haciendo énfasis en la administración de riesgos.
- Se extendió hacia las actividades y relaciones con el entorno.

Ilustración 3: COSO II



Fuente: <https://es.calameo.com/read/002406083b7f8e7ea2a07>

Elaborado por: (Zepeda, P., 2007)

Según la autora (Cumbal, J., 2015); expone:

Ambiente Interno: El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan.

Establecimiento de Objetivos: Que la empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

Identificación de Eventos: Que se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización, aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.

Evaluación de Riesgos: Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia).

Respuesta al Riesgo: Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa. Las respuestas al riesgo pueden ser:

- Evitarlo: Se toman acciones de discontinuar las actividades que generan el riesgo.
- Reducirlo: Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas.
- Compartirlo: Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

Actividades de Control: Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Información y Comunicación: La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo: Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (p.1)

COSO III.

Según las autoras (Chamba, D. & Molian, M., 2017); extraído de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3752/1/T-UTC-0200.pdf>. Expresan:

“El modelo COSO III se caracteriza por contar con principios para mejorar los controles y estrategias en la parte administrativa buscando incrementar la rentabilidad y minimizar los riesgos que tienen un alto impacto”. (p. 19)

Según (Isotools, 2015); manifiesta:

“La tercera versión, COSO III, se publicó en el año 2013. Este renovado Marco Integrado de Gestión de Riesgos incluye novedades como estas”:

- “Aumenta la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos”.
- “Mejora la agilidad de los Sistemas de Gestión de Riesgos en su adaptación con los entornos”.
- “Aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información”.

Ilustración 4: COSO III



Fuente: Isotools, 2015

Elaborado: Por Romero, J., 2015. (p.6)

Según el autor (Romero, J., 2015); expresa:

Ambiente de control.

- Integridad y valores éticos.
- Autoridad y responsabilidad.
- Estructura organizacional.
- Políticas de personal.
- Clima de confianza en el trabajo y responsabilidad.

Para el primer componente se establecen procedimientos para la detección de fraude y un sistema de competencias y responsabilidades que se desarrollen con claridad, agilidad, eficacia y confianza con las limitaciones que se deben tener presentes, como fallas humanas, malas decisiones y posibles complots.

Evaluación de riesgos.

Administración de Riesgos: se hace necesario un proceso estructurado de objetivos relacionados entre sí con metas medibles para desarrollar sus actividades estratégicas alineadas con la misión y visión de la entidad. Se establece la tolerancia al riesgo de acuerdo con el nivel de riesgo que se está dispuesto a aceptar.

Identificar los riesgos y evaluarlos: de acuerdo con los objetivos operativos establecidos se evalúa el riesgo y los controles que lo mitigan. Uno de los principales objetivos de la Entidad es la productividad, calidad, innovación y la satisfacción de empleados y clientes. Implica que se deben analizar riesgos que ocurren tanto de forma interna o externa que podrían afectar el logro de los objetivos de la Entidad.

Asignación de riesgos de fraude o error: se debe revisar la perspectiva de comprender el grado en el que eventos potenciales pueden afectar los objetivos. El riesgo de fraude se debe de analizar desde la perspectiva de probabilidad e impacto en objetivos financieros, operacionales o de protección de activos.

Actividades de control.

Las actividades de control consisten en desarrollar políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo se realizan adecuadamente, como autorizaciones, aprobaciones, protección de activos y segregación de funciones.

Información y comunicación.

La comunicación se produce en un sentido más amplio, que fluye hacia abajo y a través, de toda la organización, aún hacia fuera de la entidad, tomando en cuenta los requisitos regulatorios.

Las características de la información son de veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia en la información tanto financiera como no financiera.

Actividades de Supervisión.

La supervisión permite evaluar la calidad del desempeño, la satisfacción del cliente, reportes externos anuales, estados financieros, publicación de resultados y distribución de utilidades, cumplimiento de leyes. (p. 7 y 8)

Principios del COSO III.

(Auditool, 2016); expone:

Está determinado por componentes como son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo. Cada uno de estos tiene sus elementos o sub-componentes que suman en total 17, los mismos que guían para la formulación de las preguntas para analizar la situación del control interno de la entidad financiera investigada.

Cuadro 1: Componentes del COSO III

COMPONENTE	PRINCIPIOS
Ambiente de control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad
Evaluación de riesgos	Principio 6: Especifica objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes
Actividades de control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos Principio 13: Usa información Relevante
Información y comunicación.	Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente
Actividades de supervisión	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas e independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Elaborado: Por la Autora.

2.2.6. Sistema de Control Interno.

(Cepeda, G., 1997); define:

Es un mecanismo de apoyo gerencial; es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo.

Podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada. En este sentido, el control interno es sólo uno de los componentes básicos de la labor gerencial.

Objetivos del sistema de Control Interno

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los pueda afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la administración.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenta en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna.
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo a su naturaleza, estructura, características y funciones.

Características del sistema de Control Interno

- El sistema de Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- Debe diseñarse para evitar errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

Elementos del sistema de Control Interno

- Definición de los objetivos y las metas, tanto generales como específicas, además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que facilite la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la organización.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos. (pp.4-9-11)

Implementación del Sistema de Control Interno.

Según la (Contraloría General del Estado, 2017); expone que para elaborar un sistema de control interno se debe cumplir las siguientes fases:

“**Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento”.

“**Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado”.

“**Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua”. (p.1)

2.2.7. Evaluación del Control Interno

(Cepeda, G., 1997); define:

Establece la base para confiar en el sistema de control interno con el de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen y, en segundo lugar, obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas respecto del mejoramiento de su Sistema de control interno.

Objetivos

- Establecer la base para confiar en el sistema de control interno con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen.
- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto de su sistema de control interno. (p.82 y 88)

2.2.8. Evaluación del sistema de control Interno

(Cepeda, G., 1997); expresa:

Es utilizar el llamado cuestionario de control interno, que consiste en un conjunto de preguntas, clasificadas por áreas y dispuestas de tal manera que su contestación negativa determina un punto débil en el sistema y, por tanto un área que se hade tener en cuenta en el alcance y extensión de los procedimientos que se va aplicar en la auditoría. (p.82)

2.2.9. Métodos para evaluar el Control Interno.

Según el autor, (Estupiñán, R., 2006); expresa:

Se determina métodos de evaluación del sistema de control interno.

- Cuestionario.
- Narrativo o Descriptivo.

“**Cuestionario:** Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas, las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Se utilizan con el objeto de examinar los procedimientos de control interno analizando las técnicas de control utilizadas. Las preguntas que se formulan en el cuestionario serán contestadas con Si, No, o N/A y en el caso de respuestas negativas éstas deberán influir al considerar si la empresa sigue procedimientos alternativos al respecto. Hay que añadir que la contestación del cuestionario no será suficiente para evaluar el control interno, por lo que se deberá completar con procedimientos que se indican en las respuestas a este cuestionario

realmente se están siguiendo en la práctica. Al final del cuestionario se deberá informar si el control realizado es alto, bajo o moderado, añadiendo los comentarios que se consideren oportunos respecto de cada una de las preguntas realizadas”.

Ilustración 5: Ejemplo de Cuestionario.

Nº	Preguntas	Respuestas	
		SI	NO
1.	¿Se ha efectuado una evaluación del sistema de Control Interno dentro de la Cooperativa?		
2.	¿Está de acuerdo que se realice una evaluación de Control Interno a la Cooperativa?		
3.	¿Tiene conocimiento de que riesgos operativos existen en la Cooperativa?		
4.	¿Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo operativo dentro de la Cooperativa?		
5.	¿Cree usted que se podría reducir los riesgos operativos con la evaluación de Control Interno?		

Elaborado por: La Autora

“**Narrativo o descriptivo:** Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema”.

Ilustración 6: Ejemplo narrativo o descriptivo.

Tena, 5 de agosto del 2018.

Ingeniero.

Galo Patricio Rueda Negrette.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DEL NAPO.

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio del presente comunico a usted las conclusiones y recomendaciones determinadas en la evaluación del control interno por medio de las encuestas aplicadas a los funcionarios operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena.

AMBIENTE DE CONTROL.

CONCLUSIÓN: Se ha podido determinar que la integridad, valores éticos, responsabilidad, la estructura organizacional y la confianza en el trabajo tienen un nivel de cumplimiento.

RECOMENDACIÓN: Para mitigar el nivel de riesgo en el ambiente de control el gerente deberá aplicar la sanción a todos los funcionarios sin ninguna preferencia para fomentar un código de ética profesional.

EVALUACIÓN DE RIESGOS.

CONCLUSIÓN: En la entidad financiera no se ha realizado constantemente una evaluación de recursos, procesos y actividades.

RECOMENCIÓN: El Sr. Gerente deberá realizar periódicamente una evaluación de Riesgos que permita especificar, identificar y mitigar los riesgos.

ACTIVIDADES DE CONTROL.

CONCLUSIÓN: La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para los procesos operativos, pero no son actualizadas periódicamente y no son socializados entre los funcionarios.

RECOMENDACIONES: Actualizar periódicamente las políticas y procedimientos para asegurar las respuestas al riesgo de los procesos operativos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

CONCLUSIÓN: La información dentro de los procesos operativos es confiable, suficiente y oportuna.

RECOMENDACIÓN: La entidad financiera debe realizar un sistema de canal de comunicación para mejorar la información así garantizar la rentabilidad y los procesos operativos.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.

CONCLUSIÓN: No se ha realizado una evaluación del sistema de control interno, esto conlleva a que no se puede evaluar la calidad de desempeño de los funcionarios, la satisfacción del socio, incumplimiento de leyes y estados financieros.

RECOMENDACIÓN: Realizar una evaluación periódica de procesos operativos.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente;

Sra. Carolina Dalma Chongo Yumbo.
AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Elaborado por: La Autora.

2.2.10. Técnicas para evaluar el Control Interno.

Según la autora (Romero, D., 2017); manifiesta:

Técnicas de verificación ocular:

- **Comparación:** esta acción va permitir comparar y puntualizar sobre lo que se está investigando para reconocer diferencias, semejanzas y determinar el problema.
- **Observación:** esta técnica va permitir recolectar e interpretar la información específica dentro de la entidad que se está investigando.
- **Revisión selectiva:** esta técnica va permitir enfocar en las áreas específicas de investigación para poder determinar los riesgos operativos de la Cooperativa.
- **Rastreo:** esta técnica va permitir visualizar para las futuras investigación con relación a lo que se está investigando.

Técnicas de verificación verbal.

- **Indagación:** esta técnica va permitir indagar por medio de cuestionarios de encuesta y entrevista al personal administrativo de la Cooperativa para determinar datos objetivos el problema que presenta la entidad financiera.

Técnicas de verificación escrita.

- Análisis: esta técnica va a permitir comprender el estudio, el valor y la conclusión de la investigación.
- Conciliación: esta técnica va permitir determinar llegar a una misma conclusión para mejorar los riesgos operativos en la Cooperativa y evite incurrir en lo mismo.
- Confirmación: esta técnica va permitir establecer la ratificación de la investigación en la entidad financiera con la debida autorización y aprobación.

Técnicas de verificación documental.

- Comprobación: esta técnica va permitir conocer con certeza el riesgo operativo de la Cooperativa aplicando las técnicas de los cuestionarios a los funcionarios de la entidad financiera.
- Computación: esta técnica va permitir emitir datos recolectados con certeza para el proceso de la investigación.

Técnicas de verificación física.

- Inspección: esta técnica va permitir volver a revisar los datos de información obtenida para determinar su debido análisis y conclusión de la investigación financiera.
- Comentario: esta técnica va permitir establecer una opinión con la investigación para mejorar la situación actual de la entidad financiera. (p. 29)

2.2.11. Cooperativa.

Según la (SEPS, 2017) extraído de: http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf. Expresa:

Art.- 34.- “Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato

de sus integrantes y mediato de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad”.

2.2.12. Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Art.- 85.- “Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante, la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios”. (p. 10 y 25)

2.2.13. Procesos.

Según (Roig, A., 1998) Extraído de:
<https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>

“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés”. (p.1)

Tipos de procesos.

(Administración de Gestión, 2016). Extraído de: <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>. Expresa:

- **“Procesos estratégicos:** Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante

la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización”.

- “**Procesos operativos:** Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas”.
- “**Procesos de soporte:** Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo”. (p. 1)

Ilustración 8: Tipos de proceso.

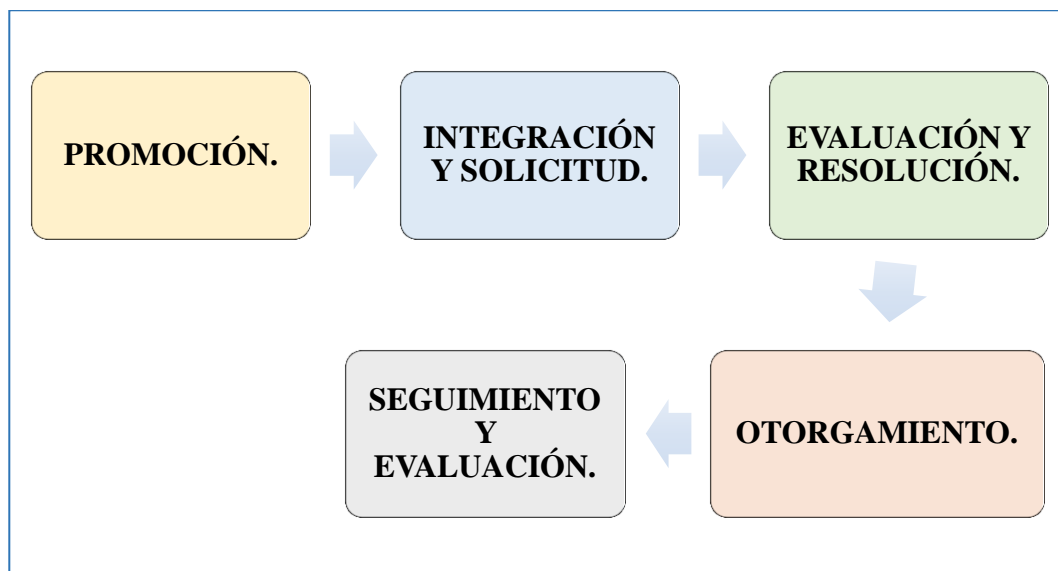


Fuente: <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

Elaborado por: Administración de Gestión, 2016.

Proceso Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

Ilustración 9: Proceso de crédito.



Fuente: Cooperativa Educadores del Napo.

Elaborado por: La Autora

“**Promoción:** se realiza dentro de la entidad financiera a los socios docentes para promover y brindar el producto crediticio, requisitos para solicitar y obtener el crédito”.

“**Integración y Solicitud:** en este proceso se recibe, analiza, valida e integra la documentación requerida del socio docente, avales, garantías reales. Análisis de documentos solicitud”.

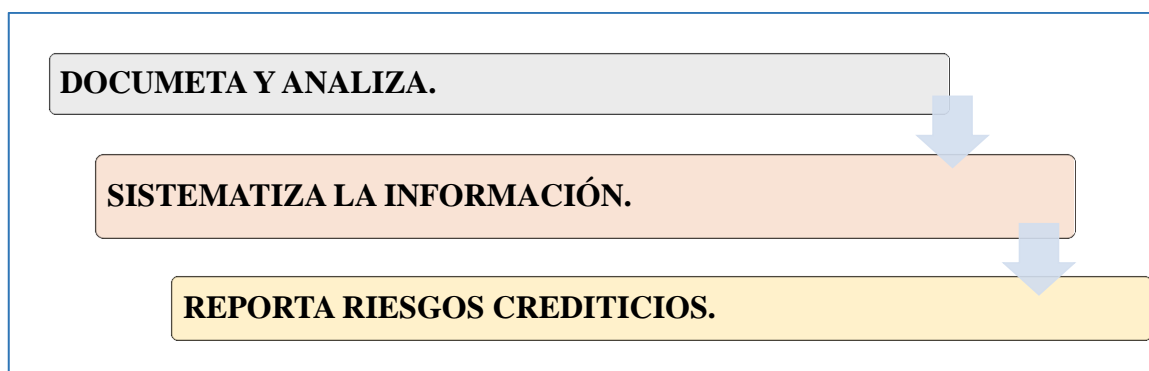
“**Evaluación y Resolución:** en esta etapa la comisión encargada mide el nivel de riesgo del solicitante, emite una resolución respecto a cada solicitud (autorización o rechazo) o solicitar el complemento de documentación o información que sea necesaria para conocer el perfil de riesgo, con la finalidad de minimizar en la medida de lo posible el riesgo de crédito, validación, capacidad de pago, garantías, resolución y autorización”.

“**Otorgamiento:** en este proceso después de haber realizado su respectiva verificación de los documentos del socio solicitante se autoriza el crédito, con su respectivo desembolso cumpliendo políticas y procedimientos de la Cooperativa”.

“**Seguimiento y Evaluación:** en este proceso el jefe de crédito realiza un seguimiento y una evaluación del área de cartera con un control sistemático y periódico”.

Proceso de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

Ilustración 10: Proceso de Cartera.



Fuente: Cooperativa Educadores del Napo.

Elaborado por: La Autora

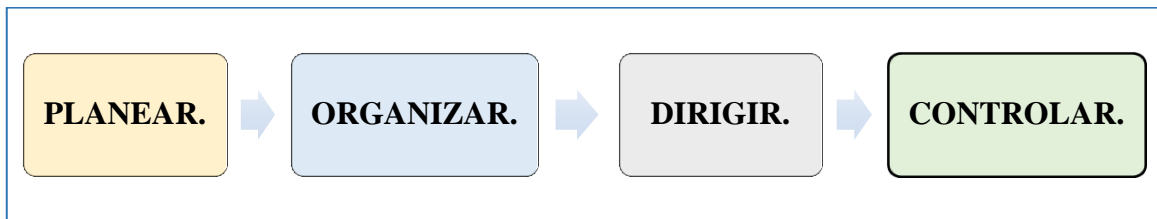
Documenta y analiza: en este proceso la persona responsable revisa y analiza nuevamente los documentos del socio solicitante del crédito que se encuentre correctamente para archivarlos.

Sistematiza la información: en este proceso se documenta en forma sistematizada de todos los socios solicitantes de acuerdo al tipo de crédito que se ha otorgado.

Reporta riesgos crediticios: en este proceso la persona responsable del área de cartera reporta periódicamente los riesgos crediticios de cada cliente (socio) para tomar las medidas correspondientes.

Proceso Administrativa de Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

Ilustración 11: Proceso Administrativa.



Fuente: Cooperativa Educadores del Napo.

Elaborado por: La Autora.

Planear: en este proceso se establece las actividades a realizarse dentro de la entidad financiera tomando en cuenta objetivos, metas, establecer estrategias, reportar riesgos operativos y establecer políticas de trabajo.

Organizar: en este proceso se determina la coordinación entre toda el área operativa, permite conocer las políticas de la Cooperativa y concentra la obligación de los funcionarios de cada área dentro de la entidad financiera.

Dirigir: en este proceso se determina la capacidad de dirigir, tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir en el proceso operativo de la entidad financiera; esto le corresponde específicamente al Gerente.

Controlar: en este proceso se garantiza el servicio que brinda la Cooperativa a los socios (docentes), donde se debe evaluar y analizar el control interno.

2.2.14. Proceso Operativo.

Según (Miguélez, J., 2017)

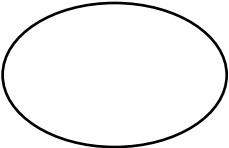


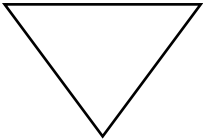
Llamados también “procesos Clave”, son los que constituyen el saber de la organización y afectan en modo directo a la prestación del servicio y a la satisfacción del usuario externo. En general son los procesos que consumen la mayor parte de los recursos de una organización. (p.1)

Símbolos para realizar un proceso.

(Arevalo, M., 2012); expone: Extraído de: <https://es.slideshare.net/mariateresarevalo/flu>

- **Símbolos tradicionales:** El grupo de símbolos tradicionales son los siguientes:

Ilustración 12: Símbolos tradicionales

Operación		Pintar, cortar, ensamblar, digitar y registrar.
Inspección		Calidad y cantidad.
Transporte		Envío de datos.
Almacenamiento de Archivo		Documentos físicos y materiales.

Fuente: <https://es.slideshare.net/mariateresarevalo/flujoDiagrama-de-procesos>

Elaborado por: La Autora. (p.8)

2.2.15. Riesgos Operacionales.

Según los autores (Jiménez, E. & Martín, J., 2005); expresa:

El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o un fallo de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos.

La desregulación y globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de la tecnología financiera, están haciendo cada vez más diversas y complejas las actividades de los bancos y, por lo tanto, sus perfiles de riesgo. El desarrollo de las prácticas bancarias sugiere que, aparte de los riesgos de crédito, de tipo de interés y de mercado, pueden ser considerados, a efectos de supervisión, otros riesgos, como es el caso del operacional. En este sentido, a continuación, se detallan una serie de acontecimientos que se pueden agrupar

bajo la categoría de riesgo operacional y que están poniendo de relieve su importancia:

- Si no se controla adecuadamente el mayor uso de la tecnología, altamente automatizada, pueden transformarse los riesgos de errores, en el procesamiento manual, en riesgos de fallos del sistema, puesto que cada vez más se depende de sistemas integrados.
- El crecimiento del comercio electrónico trae consigo riesgos potenciales que aún no han sido comprendidos totalmente.
- Las fusiones, escisiones y consolidaciones, a gran escala, ponen a prueba la viabilidad de sistemas nuevos o recientemente integrados.
- El creciente uso de acuerdos de externalización, u outsourcing, puede reducir algún riesgo, pero, igualmente, también pueden representar otros riesgos significativos para los bancos. (p. 5 y 6)

2.2.16. Riesgo Financiero.

Según el autor (Rey, L., 2018); define:

El riesgo financiero se puede definir como la probabilidad de que ocurra algún evento con consecuencias financieras negativas para la organización. Desde el punto de vista de un inversor, el riesgo financiero hace referencia a la falta de seguridad que transmiten los rendimientos futuros de la inversión.

El riesgo financiero es un término amplio utilizado también para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo se puede entender como la posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto.

Tipos de riesgos financieros.

Riesgo de crédito: deriva de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no realice los pagos de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Debido a no cumplir con las obligaciones, como no pagar o retrasarse en los pagos, las pérdidas que se pueden sufrir engloban pérdida de principales, pérdida de intereses, disminución del flujo de caja o derivado del aumento de gastos de

recaudación. Como ejemplo encontramos la imposibilidad de devolver una deuda al contratar un préstamo.

Riesgo de liquidez: asociado a que, aun disponiendo de los activos y la voluntad de comerciar con ellos, no se pueda efectuar la compraventa de los mismos, o no se pueda realizar lo suficientemente rápido y al precio adecuado. Un posible ejemplo sería una sociedad que se encuentre en una fase de pérdidas continuadas en su cartera donde no tenga liquidez suficiente para pagar a su personal.

Riesgo operacional: es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras originadas por fallos o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. La falta de personal o el personal que no cuente con las competencias necesarias para afrontar las exigencias de la empresa, se considerará un factor de riesgo operacional. (p. 1)

2.2.17. Indicador.

Según la autora Ucha, F. (2014); expresa que los indicadores pueden ser considerados como puntos de referencia, por la información e indicación que contienen, pudiéndonos brindar información de tipo cuantitativa o cualitativa. Los indicadores tienen como principal función señalar datos, procedimientos a seguir, fenómenos, situaciones específicas. (p.1)

2.2.18. Basilea.

Según el autor (Mogrovejo, J., 2015), expresa:

Orígenes del Comité de Basilea

- Creado en 1974.
- Formado por países del G-10 más Suiza y Luxemburgo.

El primer acuerdo de capital de 1988

- Dos niveles de capital (Tier 1 & Tier 2)
- 5 categorías de activos ponderados (entre 0% y 100% de ponderación)
- Límites: Tier 1 \geq Tier 2, Deuda Subordinada \leq 50% Tier 1.

En septiembre de 1993 todos los miembros del Comité de Basilea cumplen con el acuerdo de capital. Muchos países no miembros también. (p.2)

Según el autor (Machuca, R., 2013); expresa:

“Los acuerdos de Basilea han evolucionado en función del ritmo de los acontecimientos, siempre con el fin de reducir al máximo el endeudamiento de las entidades financieras y garantizar la capacidad de respuesta ante los riesgos operacionales, de crédito y de mercado”.

Basilea I.

Se firmó en 1988, estableció unos principios básicos en los que debía fundamentarse la actividad bancaria como el capital regulatorio, requisito de permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y de protección ante quiebra. Este capital debía ser suficiente para hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados).

Según el autor (Fuentes, G., 2014); expresa:

Con el objetivo de que los bancos realizaran sus operaciones con cierta garantía de solvencia y homogeneizar entidades sujetas a marcos legales diferentes (que creaba una desigualdad entre entidades, otorgando ventajas y desventajas competitivas), se crea en 1988 un acuerdo que fija un porcentaje mínimo de capital con el que operar. Dicho capital se establece en un 8% del cociente entre capital y activos ponderados por riesgo, con el fin de que se las entidades realizaran su actividad respaldados con un capital suficiente para cubrir los riesgos asumidos.

Este acuerdo no solo trata de solventar las diferencias entre entidades, sino que además pretende que el sistema financiero internacional se erija como un mercado fiable que permita tanto a los inversores como a los depositantes la confianza necesaria para poder realizar sus transacciones.

Ante la imposibilidad de que las entidades asumieran las directrices del Comité en un corto periodo de tiempo, se acordó un periodo de cuatro años (1988-1992) en el cual las entidades que no llegaran a ese mínimo de capital del 8% pudieran alcanzarlo al finalizar el periodo.

A este acuerdo le siguen otros: con el objetivo de establecer mecanismos de control para velar el cumplimiento de las directrices propuestas, se crea en 1997 los “Principios Básicos para la Supervisión Bancaria Efectiva”. Estos principios iban dirigidos a los bancos centrales y guían a estos en el proceso de supervisión y control de las entidades bancarias. Con ello se consigue que las propuestas emitidas se cumplan estrictamente y así crear una estabilidad financiera internacional. Son veinticinco principios agrupados por temas como sigue:

- El Principio 1 comprende las condiciones anteriores necesarias para una supervisión eficaz.
- Los principios del 2 al 5 versan acerca de estructura y autorizaciones.
- Los principios del 6 al 15 tratan sobre requerimientos y regulaciones.
- Los principios del 16 al 20 hablan sobre metodologías para la supervisión de las entidades.
- El Principio 21 trata sobre las condiciones de información.
- El Principio 22 establece las capacidades de los organismos supervisores.
- Los principios del 23 al 25 comprenden el tratamiento de los bancos internacionales. (p. 17)

Basilea II.

(Fuentes, G., 2014); expresa:

El acuerdo de Basilea I se vio superado por la realidad de un sistema financiero que se fue haciendo, en un breve lapso de tiempo, más complejo debido a la aparición de nuevos productos y tecnologías. Consecuentemente, este aumento de la complejidad en las operaciones lleva aparejado un aumento en el riesgo, cuya medición se había quedado obsoleta.

El nuevo acuerdo de Basilea II se fue gestando desde el año 1999 hasta el año 2004, cinco años en los cuales se abrió un periodo de consulta entre ambas

partes, bancos y supervisores, a nivel internacional. Se trató de actualizar Basilea I de tal forma que:

- Se ajustaran las exigencias de capital.
- Se actualizarán los métodos de medición de riesgos.
- Se continuara y mejorara el proceso de homogeneización.
- Se consiguiera un sistema financiero más estable.

Respecto a las exigencias de capital, el nuevo acuerdo establece, siguiendo el camino de Basilea I, que un banco cuyo nivel de capital es holgado y está correctamente dirigido se encuentra en una situación favorable si se enfrenta a un escenario de estrés, por lo que podría continuar con su actividad con normalidad (o, al menos, mejor que otro banco no tan bien capitalizado) fomentando la confianza de los usuarios en él. Si esta confianza se produce a nivel global, es decir, en todo el sistema financiero internacional, las posibilidades de caer en desequilibrios graves que desemboquen en crisis se reducen drásticamente.

A pesar de que la teoría es clara, llevarla a la práctica no lo es tanto: ¿Cuál es el nivel de capital idóneo para conseguir la estabilidad del sistema financiero? Queda claro que establecer una exigencia de capital inferior a la necesaria hace que los riesgos se disparen, por lo que la tendencia sería a elevar bastante dicha exigencia. Sin embargo, el mantener un elevado ratio de capital implica que la entidad financiera no puede utilizar muchos de sus fondos, fondos que se quedan inoperativos y por lo tanto se genera ineficiencia y una reducción en los beneficios.

El acuerdo de Basilea II no es tanto un nuevo acuerdo como una actualización, mejora y expansión de los principios en los que estaba basado el acuerdo de Basilea I. Es un ajuste tanto en el sentido de la adecuación del capital al riesgo (actualización de nuevos productos y tecnologías) como en las actuaciones de los organismos supervisores y hace también hincapié en el aspecto de transparencia informativa, ya que por mucho que se cumplan los requisitos, si no se facilita prueba de ello a los inversores y depositantes, no se generará la confianza deseada, por lo que el riesgo será mayor.

Tres Pilares: Basilea II se divide en tres puntos fundamentales (“pilares”) para alcanzar sus objetivos. Estos tres pilares no actúan de forma individual, sino que las sinergias entre los tres son lo que posibilita al banco cumplir con los requisitos necesarios para mantener la estabilidad del sistema financiero. Los tres pilares tratan sobre: requerimiento mínimo de capital, proceso de supervisión bancaria y disciplina de mercado.

En el siguiente cuadro se muestran las características de cada uno de los tres pilares:

Ilustración 13: Pilares de BASILELA II.

Pilar I	Requerimientos mínimos.	Se calculan en base a los activos ponderados por su riesgo, con nuevos criterios que reflejen de manera más ajustada el cambio de perfil de riesgos en las entidades.	
	Riesgos a considerarse son tres:		
	Riesgo de crédito.	Método Estandarizado (EE)	Similar al Acuerdo vigente pero introduce más categorías de riesgo y posibilidad de evaluaciones de riesgos otorgadas por agencias externas (ECAIs y ECAs)
		Método basado en Calificaciones Internas (IRB)	Se proponen dos variantes: 1) Básico (FIRB): los bancos estiman sólo la probabilidad de incumplimiento (o default) para cada activo. Los otros indicadores y ecuaciones son provistos por el Comité de Basilea. 2) Avanzado (AIRB): los bancos estiman todos los indicadores cuantitativos que requieren las ecuaciones desarrolladas por el Comité de Basilea.
Riesgo de Mercado	No se modifica el Acuerdo vigente.		
Riesgo Operativo	Se considera en particular este riesgo que estaba implícito en los otros riesgos del Acuerdo Vigente. Se permiten tres métodos de cálculo:		

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Indicador básico, 2) Estándar y 3) Avanzado (AMA)
Pilar II	Proceso de supervisión Bancaria	<p>Se le otorga un rol fundamental y los principios básicos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Los bancos deberán contar con un proceso para evaluar la suficiencia de capital total en función de su perfil de riesgo y con una estrategia de mantenimiento de sus niveles de capital. 2) Los supervisores deberán examinar las estrategias y evaluaciones internas de la suficiencia de capital de los bancos así como la capacidad de estos para vigilar y garantizar su cumplimiento y deberán intervenir cuando no queden satisfechos con el resultado. 3) Los supervisores deberán esperar que los bancos operen por encima de los coeficientes mínimos de capital y deberán tener la capacidad de exigirles que mantengan capital por encima del mínimo. 4) Los supervisores deberán intervenir con prontitud para evitar que el capital descienda por debajo de los mínimos y deberán exigir la inmediata adopción de medidas correctivas.
Pilar III	Disciplina de mercado	<p>Se establecen los requerimientos de divulgación de la información con el objetivo de permitir a los participantes del mercado evaluar el perfil de riesgo del banco. Esto por cuanto los nuevos métodos de estimación de riesgo que se introducen dependen en mayor medida de las estimaciones de las propias entidades.</p>

Fuente: Fuentes, G., 2014. (p.19)

Elaborado por: La Autora.

Los principios en los que se basa Basilea II son:

- **Principio de homogeneidad:** como hemos comentado anteriormente, las entidades bancarias presentan grandes diferencias dependiendo de dónde se encuentren ubicadas geográficamente. Tanto las leyes que se les aplican como la tecnología disponible realizar su actividad, calidad del tratamiento de la información. Por ello es necesario que el acuerdo se implante paulatinamente teniendo en cuenta las condiciones de cada país.
Para ello, la comunicación es fundamental entre las entidades, los organismos que los controlan y el Comité en aras de utilizar los mismos términos para evitar problemas de comunicación entre ellos. Si no se homogeneizan el lenguaje con el que se va a trabajar, la implantación y control del nuevo acuerdo sería mucho más difícil, generando costes adicionales y bajando los niveles de calidad informativa y rapidez.
- **Principio de no discriminación:** tiene su base en el principio de homogeneidad: las entidades internacionales deben de estar reguladas de forma conjunta a las legislaciones locales para no presentar ventajas competitivas. Este principio nos marca que las subsidiarias internacionales deben de acatar las regulaciones adoptadas localmente. Ello no implica que necesariamente la entidad internacional tenga la misma regulación para todas sus subsidiarias, sino que debe adaptarse al marco legal vigente de donde opera, aunque la intención es que al final todos los países converjan en la misma regulación.
- **Principio de mantenimiento de la capitalización:** relacionado con los anteriores: las diferencias de estándares entre países desarrollados y países emergentes, con coeficientes bajos altos en los primeros y más elevados en los segundos, por lo que la idea subyacente de Basilea II de que los bancos tengan unos coeficientes similares no se cumpliría. Por ello se deben de conseguir niveles de capital similares entre los diferentes sistemas financieros locales.
- **Principio de reconocimiento de la diversificación:** se debe de reconocer el riesgo de las filiales de las entidades nacionales de forma local, esto es, que cada filial presenta su propio nivel de riesgo independientemente de la matriz. La distribución de riesgos de la entidad en su conjunto debe ser

controlada por el mismo banco, pero lo que no se debe realizar es una diversificación del riesgo entre filiales, sino unificarlo a nivel consolidado. Asimismo, las filiales tienen que controlar su propia diversificación.

- **Principio de incentivos:** el implantar modelos de control no solo presenta ventajas para los supervisores: las propias entidades se benefician de ello al conseguir una imagen del estado más ajustada y con más información, lo que redundaría en una mejora de su sistema de control y planificación.
- **Principio de distribución de responsabilidades:** Basilea II reparte las responsabilidades de su cumplimiento entre el supervisor de la matriz, y el supervisor de la filial, ya que una entidad debe de ser controlada localmente en cada país en la que tenga presencia.
- **Principio del tratamiento del riesgo soberano:** el capital ponderado por riesgo se calcula basándose en el riesgo soberano del país en el que se encuentra la matriz o filial, ya que se considera el activo de más bajo riesgo. Esto se aplica para apoyar y reforzar al sector público, ya que, si no se utilizarán para este cálculo los soberanos, esto podría incrementar su precio provocando inestabilidad financiera. (pp. 18,19,20 y 21)

2.2.19. Indicador de Eficiencia.

(DAFP, 2012)

Los indicadores de eficiencia, se enfocan en el control de los recursos o las entradas del proceso; evalúan la relación entre los recursos y su grado de aprovechamiento por parte de los mismos. Consisten en el examen de costos en que incurren las entidades públicas encargadas de la producción de bienes y/o la prestación de servicios, para alcanzar sus objetivos y resultados. Es posible obtener mediciones de eficiencia, relacionando por ejemplo número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., con nivel de recursos utilizados para tales actividades, como son gastos de infraestructura, personal requerido para la atención, horas hombre requeridas, etc.

Este tipo de indicadores miden la forma de cómo se utilizaron los recursos durante el proceso de generación del producto y/o servicio. El análisis de la

eficiencia se refiere a la adquisición y el aprovechamiento de los insumos (entradas del proceso), que deben ser adquiridos en tiempo oportuno, al mejor costo posible, en la cantidad adecuada y con una buena calidad. Por lo que se incluyen medios humanos, materiales y financieros. (p. 27-28)

2.2.20. Indicador de Efectividad.

(DAFP, 2012)

Para el análisis de este tipo de indicadores es necesario involucrar la eficiencia y la eficacia, es decir “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles”. Se relaciona con la medición del nivel de satisfacción del usuario que aspira a recibir un producto o servicio en condiciones favorables de costo y oportunidad, y con el establecimiento de la cobertura del servicio prestado.

La efectividad está relacionada con las respuestas que demos al interrogante ¿para qué se hizo?; este tipo de indicadores miden los resultados alcanzados frente a los bienes o servicios generados a los clientes y usuarios. (p. 28)

2.2.21. Indicador de Economía.

(DAFP, 2012)

La capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando estos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio. Indicadores típicos de economía son la capacidad de autofinanciamiento (cuando la institución tiene atribuciones legales para generar ingresos propios), la ejecución de su presupuesto de acuerdo a lo programado y su capacidad para recuperar préstamos y otros pasivos. (p. 30)

2.2.22. Estructura de la Carta al Gerente.

(Maza, M., 2015); expresa:

- **Fecha:** la carta formal debe comenzar con una fecha, que es lo primero que debe escribirse, justo en el margen superior, bien derecho o izquierdo.

- **Encabezado:** debajo de la fecha, debemos colocar el nombre de la persona a la que va dirigida nuestra carta, así como su cargo o el puesto que ocupa dentro de la empresa u entidad en la que trabaje.
- **Fórmula de saludo:** antes de empezar propiamente a redactar nuestra carta formal, debemos comenzar con un saludo cortés y formal, como por ejemplo "Estimado Sr. Director".
- **Presentación del motivo de la carta:** el primer párrafo de la carta formal debe contener un breve resumen del porqué de la redacción de la misma; es decir, tenemos que explicar de manera clara y concisa el motivo de nuestra carta. Para ello, podemos utilizar fórmulas para comenzar como: "Me dirijo a usted para solicitarle..."; "Le escribo con motivo de...", etc.
- **Cuerpo:** después del párrafo introductorio, pasamos a redactar propiamente nuestra carta formal, teniendo en cuenta que no debe ser muy larga ni compleja de leer, por lo que es necesario utilizar un lenguaje formal y claro, dando datos importantes para la comprensión de la misma.
- **Despedida y agradecimiento:** para terminar nuestra carta formal, debemos concluir con un breve párrafo en el que agradezcamos a nuestro receptor el tiempo que ha destinado a la lectura de la misiva y señalando que esta se acaba. Para ello, debemos hacer una breve síntesis que recoja la información anterior más importante.
- **Firma:** por último, el final de la carta formal debe llevar estampada la firma, junto con el nombre y el cargo del emisor del mensaje. (p. 1)

Ilustración 14: Estructura Carta al Gerente

Tena, 29 de marzo del 2018.

Ingeniero. Galo Rueda
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO.
Presente.

Estimado Sr. Gerente, de mi consideración.

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y a la vez solicitarle que me permita realizar mi proyecto de investigación en su tan distinguida entidad financiera con el tema: Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, Cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017.

La evaluación Sistema de Control Interno (COSO III), permitirá incrementar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa. Además, la utilización del método del COSO III permitirá aumentar la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, mejorar la agilidad de los Sistemas de Gestión de Riesgos en su adaptación con los entornos, y aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información en la entidad financiera.

Por lo anterior, solicito brindarme todas las facilidades a fin de iniciar la Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, Cantón Tena, provincia de Napo.

Atentamente,

Carolina Dalma Chongo Yumbo
LA AUTORA.

Elaborado por: La Autora.

2.2.23. Estructura del Informe

Según la autora (Romero, D., 2017) expresa:

El informe está estructurado por:

- Título
- Destinatario
- Fecha
- Deficiencia
- Recomendaciones
- Conclusión y,
- Firma. (p. 44)

2.3.IDEA A DEFENDER

La evaluación al sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Napo”, para garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

2.4.VARIABLES.

2.4.1. Variable Independiente.

Evaluación del Sistema de Control Interno.

2.4.2. Variable Dependiente.

Garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Cualitativo.

Esta modalidad se utilizó para realizar una audiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, para recolectar información verídica del Control Interno, con la aplicación de técnicas y herramientas que permitieron recopilar información suficiente del Sistema de Control.

3.1.2. Cuantitativa.

Permitió examinar los datos estadísticos mediante la evaluación del sistema de Control Interno (COSO III).

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. De campo.

Permitió extraer datos e información verídica directamente de la entidad financiera a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a la evaluación del sistema de Control Interno.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1. Población.

La población está representada por la totalidad de los funcionarios de la entidad financiera y se tomará en cuenta a todos quienes laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo:

Cuadro 2: Población

ÁREA	CANTIDAD
Consejo de Vigilancia	5
Gerente	1
Contador	1
Jefe de crédito	1
Jefe de cartera	1
Secretaria	1
TOTAL	10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Napo.

Elaborado por: La Autora.

3.3.2. Muestra.

La muestra es la parte de la población, se aplicó a todos los funcionarios porque representa a una pequeña población; por lo tanto, no se calcula el tamaño de la muestra.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.4.1. Métodos de investigación.

Inductivo.

Permitió obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares para reducir los riesgos operativos en la entidad financiera.

Deductivo.

Permitió establecer una observación de fenómenos particulares a lo general con el propósito de llegar a conclusiones determinadas y reales para garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

Analítico-sintético.

Permitió establecer proporciones analíticas cuyo valor de verdad puede ser determinado en virtud de significado de los términos involucrados, es decir, de resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito

Educadores del Napo en virtud de evaluar el sistema de Control Interno; y las proposiciones sintéticas son aquellas que determina su valor de verdad en la investigación.

3.4.2. Técnicas de investigación.

Observación.

Se utilizó esta técnica con el fin de evaluar el sistema de Control Interno (COSO III), para garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

Entrevista.

Esta técnica se aplicó al Gerente General para determinar, establecer la situación de una evaluación del sistema de Control Interno dentro de la entidad financiera.

Encuesta.

Esta técnica se aplicó a los funcionarios de la entidad a fin de conocer si es necesario la evaluación del sistema de Control Interno dentro de la entidad financiera.

3.4.3. Instrumentos de investigación.

Guía de observación: Permitió planificar la visita a la entidad financiera, y detallar hechos.

Guía de entrevistas: Permitió puntualizar los temas a tratar en el desarrollo de la entrevista.

Cuestionarios de Encuesta: permitió realizar las interrogantes de la encuesta, consistió en realizar una serie de preguntas dirigidas al personal de la Cooperativa con el fin de obtener información primordial acerca de su sistema de control interno y todo lo referente a la entidad.

3.5. RESULTADOS.

Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

1. ¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?

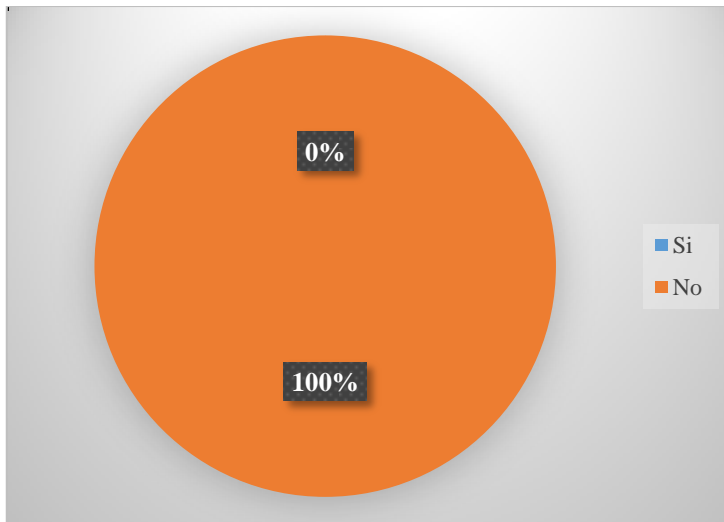
Cuadro 3: Fraude financiero.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 1: Fraude Financiero.



Fuente: Cuadro 3.

Elaborado por: La Autora.

Análisis.

En este gráfico se puede observar que de los 100% de los encuestados al personal operativo de la Cooperativa manifiestan que desconocen y que no ha existido fraude financiero. Esto representa una fortaleza para la entidad financiera y que los funcionarios cumplen y respetan con el ambiente de control.

2. ¿Cómo funcionario de la Cooperativa ha incumplido con las responsabilidades que tiene a su cargo?

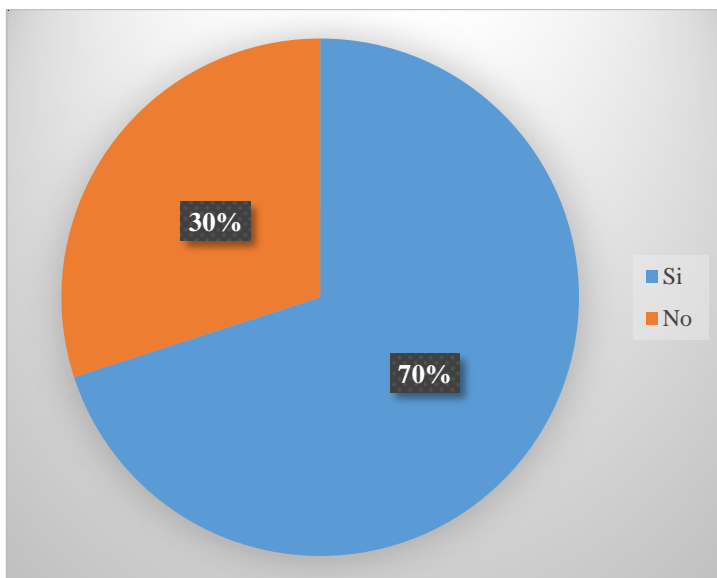
Cuadro 4: Incumplimiento de responsabilidad.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 2: Incumplimiento de responsabilidad.



Fuente: Cuadro 4.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En el gráfico 2 se puede observar que del 100% de los encuestados, el 70% manifiestan que han incumplido con sus responsabilidades que tiene a su cargo y el 30% cumplen con las mismas. Por lo tanto, esto representa una debilidad en los procesos operativos, puede ocasionar deficiencia y desconfianza en el entorno laboral.

3. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa?

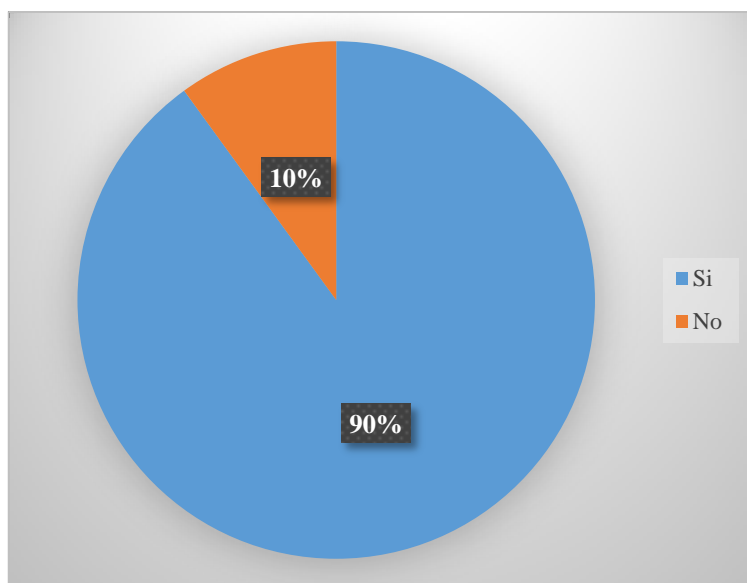
Cuadro 5: Conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 3: Conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa.



Fuente: Cuadro 5.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En este gráfico se puede observar que de los 100% de los encuestados al personal operativo de la Cooperativa manifiestan que el 90% tienen conocimiento de la misión y visión, y el 10% no cuentan con el conocimiento del mismo. Esto representa una fortaleza para la entidad financiera ya que se va poder evaluar eficientemente los riesgos.

4. ¿Al contratar personal para el área de crédito, cartera, administrativa se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo?

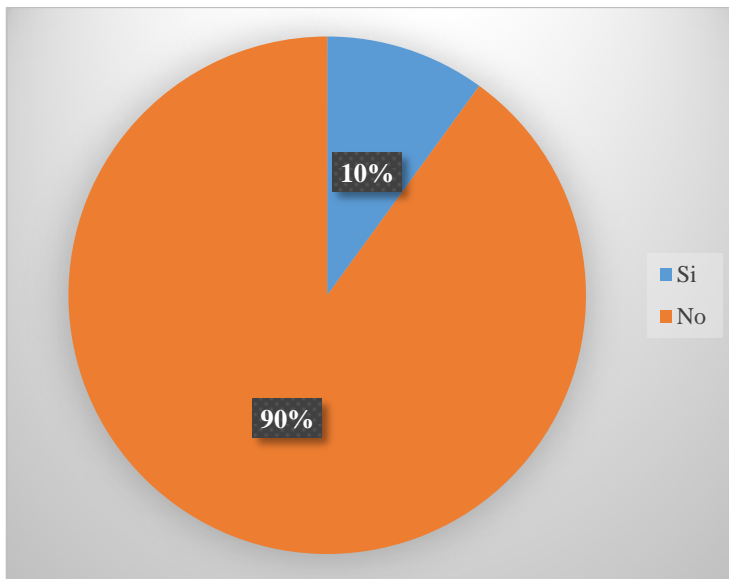
Cuadro 6: Capacidad para ocupar el cargo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 4: Capacidad para ocupar el cargo.



Fuente: Cuadro 6.

Elaborado por: La Autora.

Análisis.

En este gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados, el 90% manifiestan que no se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo en el área de crédito, cartera, administrativa y el 10% manifiestan lo contrario. Esto representa debilidad ya que no se cuenta con personal capacitado para ocupar dichos cargos, porque muchos ingresan por gozar de la confianza del Gerente.

5. ¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito, cartera, administrativa?

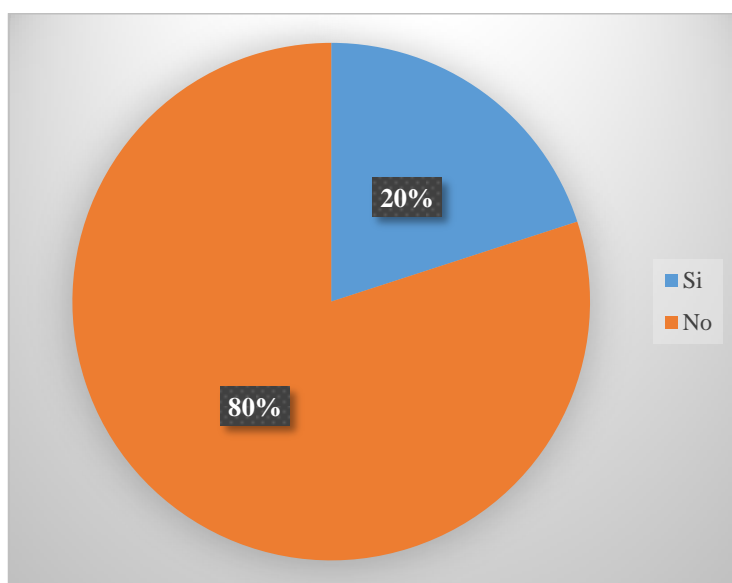
Cuadro 7: Actualización de políticas y procedimientos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 5: Actualización de políticas y procedimientos.



Fuente: Cuadro 7.

Elaborado por: La Autora.

Análisis.

En el gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados manifiestan que el 80% no se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito, cartera, administrativa y el 20% conocen de este tipo de información. Por lo tanto, es una debilidad ya que no se puede evaluar los riesgos operativos y tomar las decisiones correctivas.

6. ¿Existe un sistema de evaluación en la Cooperativa para las acciones correctivas del incumplimiento de responsabilidades?

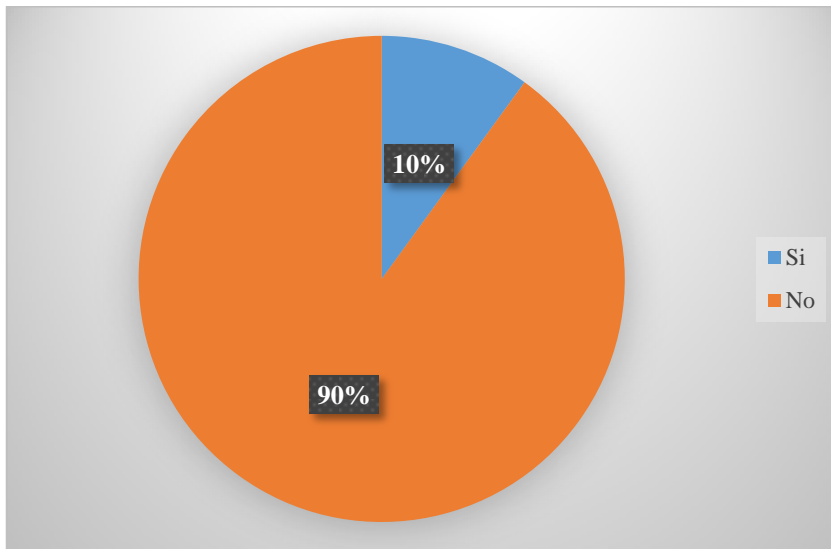
Cuadro 8: Acciones por incumplimiento de responsabilidades.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	10%
No	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 6: Acciones por incumplimiento de responsabilidades.



Fuente: Cuadro 8.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En este gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados el 90% manifiestan que no existe un sistema de evaluación en la Cooperativa para las acciones correctivas de incumplimiento de responsabilidades y el 10% manifiestan lo contrario. Por lo tanto, es una debilidad para la Cooperativa, con respecto a la investigación es vital y necesario para establecer respuestas de riesgos.

7. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?

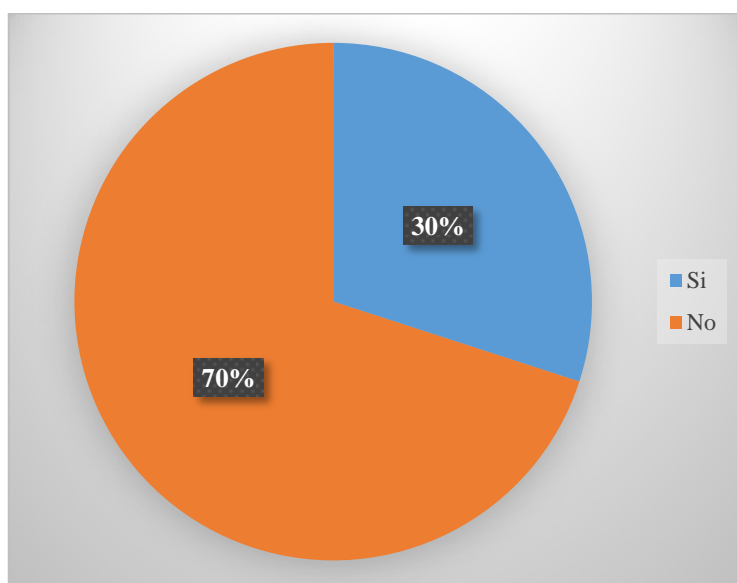
Cuadro 9: Líneas de comunicación e información permiten.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 7: Líneas de comunicación e información.



Fuente: Cuadro 10.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En este gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados, el 70% manifiestan que las líneas de comunicación e información establecidas no permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (socios) y el 30% expone lo contrario. Por lo tanto, es una debilidad para la entidad financiera ya que va existir desorganización, desconfiabilidad en la transparencia y no va existir veracidad en la información.

8. ¿Le comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas?

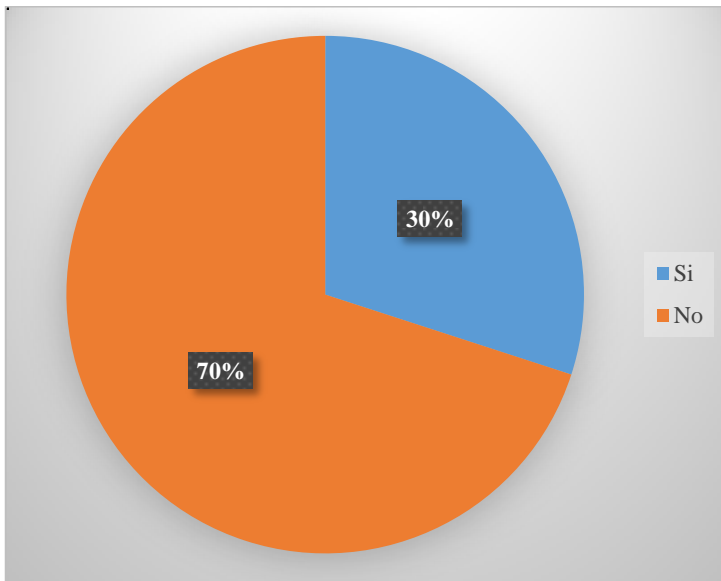
Cuadro 10: Comunicación de deficiencia en forma oportuna a cada área.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 8: Comunicación de deficiencia en forma oportuna a cada área.



Fuente: Cuadro 11.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En este gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados manifiestan que el 70% no comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas y el 30% manifiesta lo contrario. Por lo tanto, es una debilidad para la Cooperativa y es necesario la aplicación de una evaluación para corregir la desorganización, desconfianza en la transparencia y veracidad en la información.

9. ¿Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno en la Cooperativa?

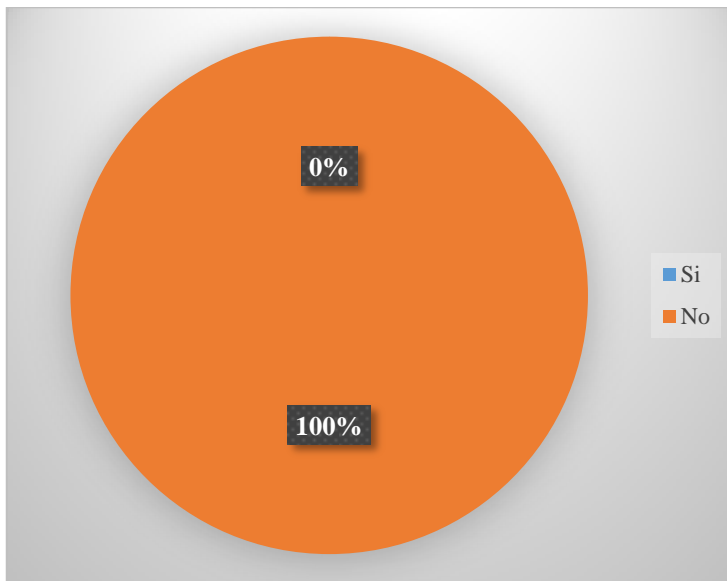
Cuadro 11: Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico 9: Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno.



Fuente: Cuadro 12.

Elaborado por: La Autora.

Análisis

En este gráfico se puede observar que del 100% de los encuestados manifiestan que no se ha realizado una evaluación del sistema de Control Interno en la Cooperativa. Por lo tanto, es una debilidad y es necesario la realización de una evaluación del sistema de control interno aplicando el método COSO III para evaluar la calidad del desempeño, satisfacción del socio y establecer reportes anuales.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.

La evaluación del sistema de control interno en esta investigación va determinar el débil proceso operativo, y con la aplicación del COSO III se busca mejorar los controles internos para garantizar la rentabilidad y disminuir riesgos en la entidad financiera. A través de las encuestas a los funcionarios operativos de la Cooperativa Educadores del Napo se pudo establecer interrogantes claves para la realización de la investigación, como son las preguntas N° 2,4,5,7, y 9; donde manifiestan en la pregunta N° 2, que el 70% ha incumplido con sus responsabilidades que tiene a su cargo y el 30% cumplen con las mismas; en la pregunta N° 4, el 90% manifiestan que no se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo en el área de crédito, cartera, administrativa y el 10% manifiestan lo contrario; en la pregunta N° 5, el 80% manifiestan que no se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el áreas (crédito, cartera, administrativa) y el 40% conocen de este tipo de información; en la pregunta N° 7, el 70% manifiestan que las líneas de comunicación e información establecidas no permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (socios) y el 30% expone lo contrario; y en la pregunta N° 9, el 100% de los encuestados manifiestan que no se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno en la Cooperativa.

Por ende con la realización de la evaluación del sistema de control interno aplicando el método del COSO III a la entidad financiera va a permitir a los funcionarios laborar con eficiencia y confianza; se van a realizar capacitaciones periódicas a los empleados de la Cooperativa; se podrá evaluar los riesgos operativos y tomar las decisiones correctivas; se establecerá una eficiente organización entre las áreas investigadas, confiabilidad, transparencia y veracidad en la información; y se podrá evaluar la calidad de desempeño, satisfacción del socio y establecer reportes anuales de los estados financieros; es decir, que con la aplicación de la evaluación en la entidad financiera permitirá realizar un análisis completo de aspectos administrativo, operacional, estratégico, de control y legal.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2017.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA.

PROCEDIMIENTO	
1	CONOCIMIENTO PRELIMINAR.
2	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.
3	PROCESO OPERATIVO.
4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

4.2.1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR.

CONOCIMIENTO PRELIMINAR.
<ul style="list-style-type: none">• Comunicación de inicio de la Evaluación del Sistema de Control Interno.
<ul style="list-style-type: none">• Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.
<ul style="list-style-type: none">• FODA.

4.2.1.1. Comunicación de inicio de la Evaluación del Sistema de Control Interno.

Tena, 1 de marzo 2018.

Ingeniero.

Galo Patricio Rueda Negrette.

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL
NAPO

Presente.-

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigir la presente para expresar un atento saludo y a la vez dar a conocer el inicio de la Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, Cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017; con el fin de establecer un informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones documento que servirá de base para reducir riesgos operativos de la entidad financiera.

La evaluación Sistema de Control Interno (COSO III), se afirmará con registros originales proporcionados por los funcionarios de la entidad financiera (actores operativos) con la finalidad de evaluar la rentabilidad y los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

No se puede fijar una fecha exacta para la entrega del informe final ya que depende en gran parte de lo que se encuentre durante la evaluación; sin embargo, tentativamente se estima que para el 22 de julio del 2018 ya se habrá concluido con la evaluación, la redacción y entrega del informe final.

Por lo anterior, solicito brindarme todas las facilidades a fin de iniciar la presente Evaluación del Sistema de Control Interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Educadores del Napo, Cantón Tena, provincia de Napo, esperando mantener las mejores relaciones con los funcionarios de la entidad financiera evaluada.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

Carolina Dalma Chongo Yumbo
LA INVESTIGADORA

4.2.1.2. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

4.2.1.2.1. Reseña Histórica.

En 1973, se estima que se dieron los primeros indicios de conformación de la Cooperativa, Sr. Pablo Gallardo Supervisor Provincial de Cooperativismo Infantil de ese entonces, fue el mentalizador de esta idea, que pone a moción en una reunión con los primeros socios y siguiendo los trámites correspondientes se da por conformada legalmente la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores del Napo”, cuya finalidad fue creada para prestar servicios de autoayuda para los educadores y servidores del magisterio de la provincia de Napo.

El 29 de octubre del mismo año se lleva a cabo la primera reunión, en su primera oficina instalada en la escuela “José Peláez”, posteriormente se trasladan a la Cruz Roja y para el año 1983, se inaugura su local propio en la calle Juan Montalvo frente al Consejo Provincial de Napo (actualmente oficinas). El número de socios/as que asistió en la primera reunión fueron 28 más 2 representantes.

La primera directiva estuvo conformada por el Sr. Fernando Muñoz como Gerente de la Cooperativa, Sr. Nelson Rodríguez en calidad de Presidente del Consejo Administrativo y de la Cooperativa y el Sr. Ricardo Rueda como Vicepresidente o Vocal; en el Consejo de la Vigilancia como Presidente el Sr. Jorge Carbajal, como Secretario Sr. Teodoro Otero y como Vocal Sra. Claudia Olalla, los miembros del Consejo de Crédito fueron Sr. Hugo Sánchez como Presidente, como Secretaria Sra. Álvarez, y como Vocal el Sr. Silvio Espinoza; en el Consejo de Educación el Sr. Roberto Luna como Presidente, Secretario el Sr. Jorge Lugo, y Vocal Sra. Sara Bolaños, y en el Consejo de Asuntos Sociales como Presidente el Sr. Fausto Nieto, Secretaria Sra. Teresa Pérez, y Vocal Sr. Guillermo Araujo.

En actualidad la “Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores del Napo” cuenta con un total de novecientos cincuenta y ocho (958) socios activos, la cantidad de socios está conformada por quinientos dos (502) son hombres y cuatrocientos cincuenta y seis (456) son mujeres.

4.2.1.2.2. Ubicación Geográfica.

Se encuentra ubicada en la provincia de Napo, en el cantón Tena, Av. Juan Montalvo y Abdón Calderón.

Ilustración 15: Croquis de la Cooperativa.



Fuente: Recuperado de: <http://edunapo.fin.ec>

4.2.1.2.3. Visión.

Ser reconocida como una organización líder en la prestación de servicios financieros con cobertura a todo el magisterio, cuyas bases se sustentan en una organización sólida, moderna, competitiva que trabaja con transparencia y responsabilidad participativa en la toma de decisiones transmitiendo así una imagen de confianza y credibilidad en beneficio y progreso de todos sus afiliados/as.

4.2.1.2.4. Misión.

Ofrecer y conceder créditos inmediatos y oportunos al Magisterio, con una dirección institucional fortalecida con personal calificado que da atención eficiente y efectiva, promoviendo el ahorro y la afiliación de nuevos socios/as, logrando así el crecimiento sólido y sostenido de la Cooperativa.

4.2.1.2.5. Objetivos Institucionales.

- Promover el buen vivir de los socios y sus comunidades, mediante la prestación de servicios sociales y financieros.
- Captar recursos que se adapten constantemente, para responder a la demanda y mantener un óptimo nivel de innovación.

- Promover el desarrollo personal y profesional de quienes trabajan en ella.
- Incentivar a las personas a tener una política de ahorro, que les permita tener fondos para futuras eventuales.

4.2.1.2.6. Principios que rigen a la Cooperativa.

- Igualdad de derechos a los socios.
- Adhesión libre y voluntaria.
- Control democrático.
- Distribución de los excedentes sociales en proporción a los intereses pagados por los préstamos recibidos.

4.2.1.2.7. Servicios Financieros de la Cooperativa.

Los servicios que presta la Cooperativa son:

- Certificado de Aportación.
- Cuentas de Ahorro.
- Crédito de Consumo Prioritario. \$ (1.001,00 - 5.000,00).
- Crédito de Consumo Emergente. \$ (50,00 - 1.000,00).
- Anticipo de Sueldo.
- Microcrédito Minorista. (50,00 -1 .000,00).
- Microcrédito de Acumulación Simple. \$(1.001,00 - 10.000,00).
- Dinero Electrónico.
- Atención a socios de Orellana.

4.2.1.2.8. Beneficios.

- Servicio de ayuda social.
- Mortuorios.
- Asistencia Social.
- Anticipos Sueldos.
- Canasta Básica con descuento \$4 dólares mensuales por diez meses.

4.2.1.2.9. Convenios.

Con diferentes casas comerciales como son:

- Farmacia “Yolita”, de la ciudad de Tena.
- Librería y Papelería Sheila (útiles escolares).
- Proveedora “Proveedora Olivia” (Tena-Coca).
- Comisariato “Súper Ahorro Susanita” (Coca).
- Almacén Elizabeth (Electrodomésticos).

4.2.1.2.10. Estímulos.

Los estímulos se encuentran plasmados en el Art. 2 del reglamento de la Comisión de Educación e Integración como son los homenajes a los socios que cumplen:

- Mención honorífica más de un bono equivalente a 15 dólares, a los socios que cumplen 15 años de asociados.
- Mención honorífica más de un bono equivalente a 20 dólares, a los socios que cumplen 20 años de asociados.
- Mención honorífica más de un bono equivalente a 25 dólares, a los socios que cumplen 25 años de asociados.
- Mención honorífica más de un bono equivalente a 30 dólares, a los socios que cumplen 30 y 35 años de asociados.
- Mención honorífica más de un bono equivalente a 40 dólares, a los socios que cumplen 40 años de asociados.

4.2.1.2.11. Servicio Social.

- Seguro de vida y desgravamen.
- Servicio de Comisariato.

4.2.1.2.12. Base Legal.

DE LA CONSTITUCIÓN Y FINES.

Art.1 Constitúyase con domicilio en la ciudad de Tena, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de EDUCADORES DEL NAPO, la misma que se registrará por las disposiciones contenidas en la Ley, Reglamento de Cooperativas y su Estatuto, aprobado mediante acuerdo N° 1242 del Ministerio de Revisión social de la fecha 15 de junio de 1973, e inscrito en el Registro General de la Cooperativas con el N° 1741, del 25 de junio de 1973, reformados mediante acuerdo N° 1236, del Ministerio de Bienestar Social de fecha 12 de diciembre de 1984, reformada el 19 de octubre de 1987, según acuerdo Ministerial 1751, y reformado mediante acuerdo N° 05 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la fecha 15 de mayo de 2008.

Art. 4. Son fines de la Cooperativa.

- a) Establecer conexiones dentro o fuera del país con entidades similares, en beneficio de la Cooperativa.
- b) Conseguir el apoyo del Estado, Entidades Públicas o Privadas, Bancos, cajas de Crédito, del Ministerio de Bienestar Social con el propósito de lograr sus fines;
- c) Realizar préstamos en entidades financieras nacionales y extranjeras. El gerente de Administración de la Asamblea General, para gestionar y obtener créditos hasta por el 30% y 50% del patrimonio técnico respectivamente. Estos préstamos servirán para incrementar el desarrollo socio económico de sus beneficiarias.
- d) Realizar todas las obligaciones bancarias, como recepción de ahorro en depósitos, cobros y pagos para el desarrollo de la función crediticia.
- e) Anticipar el pago de haberes quincenales a los socios.
- f) Anticipar el pago de haberes mensuales a los socios; en calidad de préstamos.
- g) Conceder y facilitar créditos a sus socios, en condiciones más ventajosas para ellos.
- h) Educar a los socios en todas las fases del ejercicio del ahorro y créditos cooperativos, desarrollo su capacidad para buscar la solución a sus problemas económicos y sociales;
- i) Ejecutar cualquier otra actividad social o económica en especial lo de mejorar el nivel de la vida de sus socios familiares.

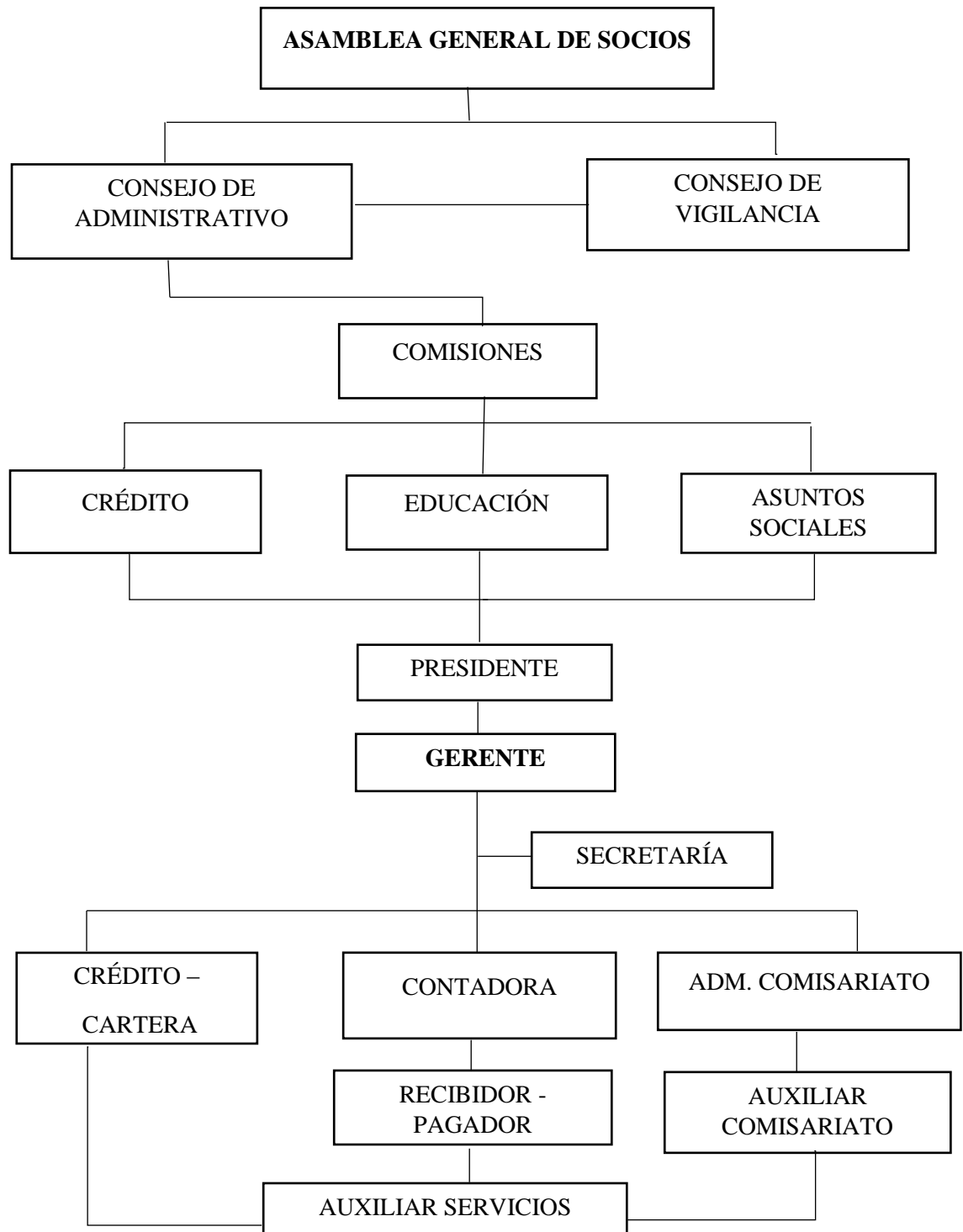
4.2.1.2.13. Estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito EDUCADORES DEL NAPO, está conformado de la siguiente manera:

- Asamblea General de Socios.
- Consejo de Administrativo.
- Consejo de Vigilancia.
- Comisión de Crédito
- Comisión de Educación.
- Comisión de Asuntos Sociales.
- Gerencia
- Secretaría
- Cartera.
- Contabilidad y Caja.
- Comisariato
- Auxiliar de Servicios.

4.2.1.2.14. Organigrama Estructural y Funcional.

Ilustración 16: Organigrama Estructural y Funcional.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Créditos Educadores de Napo.
Elaborado por: La Autora.

4.2.1.3. FODA

Ilustración 17: FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZA	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Solvencia financiera para otorgar créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre endeudamiento de los socios.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de créditos otorgados a los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con un software financiero.
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos actualizados del área de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la morosidad por incumplimiento de los pagos.
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas actualizadas para la recuperación de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de personal para realizar el seguimiento de crédito.
<ul style="list-style-type: none"> • Atención de horarios diferidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la normativa vigente.
<ul style="list-style-type: none"> • Normativa interna actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación periódica y deficiencia en la estructuración del manual de funciones en el área administrativa.
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición software financiero para el área de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Socios inactivos prefieran a otras cooperativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de la cooperativa para la realización de créditos emergentes y rápidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los socios de todos los productos y servicios de la cooperativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un sistema financiero para el área de cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siniestros y desastres naturales.
<ul style="list-style-type: none"> • Personal especializado en micro-finanzas y cooperativismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios constantes de las normativas por los organismos de control.
<ul style="list-style-type: none"> • Poder de liderazgo a nivel de los directivos. 	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Créditos Educadores de Napo.

Elaborado por: La Autora.

4.2.2. EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

<ul style="list-style-type: none">• Entrevista al gerente de la entidad financiera.
<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario de Evaluación de Control Interno.
<ul style="list-style-type: none">• Evaluación del Control Interno.
<ul style="list-style-type: none">• Informe Final del Control Interno.



4.2.2.1. Entrevista al Gerente de la entidad financiera.

ENTREVISTA	
Objetivo: Determinar los riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.	
Entrevista: Ingeniero Galo Rueda. Fecha y Hora: 3-05-2018 9H00 am	
Preguntas	
1. ¿Se ha efectuado una evaluación del sistema de Control Interno dentro de la Cooperativa?	No, nunca se ha realizado un sistema de control interno en la Cooperativa; no contamos con funcionario capacitado para realizar una evaluación del sistema de control interno.
2. ¿Está de acuerdo que se realice una evaluación de Control Interno a la Cooperativa?	Sí, estoy de acuerdo que se realice una evaluación de control interno, así se podrá evitar riesgos operativos
3. ¿Tiene conocimiento de que riesgos operativos existen en la Cooperativa?	Sí, tengo conocimientos y los riesgos operativos son manejables en las áreas de crédito, cartera, administrativa; pero no son evaluados.
4. ¿Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo operativo dentro de la Cooperativa?	Sí, es comunicado pero no son resueltos inmediatamente.
5. ¿Cree usted que se podría reducir los riesgos operativos con la evaluación de Control Interno?	Si, ayudaría a garantizar la rentabilidad de la Cooperativa; al identificar inmediatamente los riesgos operativos.
6. ¿Tiene conocimiento del método COSO III?	No, tengo conocimiento de ese término.
7. ¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño a los funcionarios operativos de la Cooperativa?	Si, una vez al año.
8. ¿En los funcionarios de la Cooperativa, existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio?	Si, casi todos aunque existen funcionarios que no son responsables de sus actitudes.

RESULTADO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO.

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{6}{8} * 100 = 75\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 75 = 25\%$
---	---

Fuente: Entrevista realizada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo
Elaborado por: La Autora

Cuadro 12: Responsable de los procesos Operativos.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo
Elaborado por: La Autora.


Conclusión.

De la entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo; se determina un nivel de confianza del 75% y un nivel de riesgo del 25% que se ubican en un nivel moderado, lo que concluye que la entidad financiera necesita de una evaluación del sistema de Control Interno para garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa; además de incentivar el trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos y actitud al cambio.

Recomendación.

Al responsable del proceso operativo se recomienda realizar una evaluación de control interno para mitigar riesgos operativos dentro de la entidad financiera.

4.2.2.1. Cuestionario de Evaluación de Control Interno.

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO				
COMPONENTE: Ambiente de Control.				
ALCANCE: Entidad-Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.				
MOTIVO: Determinar la integridad, valores éticos, responsabilidad, confianza de trabajo y estructura organizacional dentro de la Cooperativa.				
ENTIDAD				
Nº	PREGUNTAS.	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿Los funcionarios de la entidad mantienen un comportamiento adecuado dentro de la entidad financiera?	X	0	
2.	¿Se demuestra una actitud leal en todas las áreas de la entidad financiera?	X	0	
3.	¿El ambiente laboral es agradable en la Cooperativa?	X	0	
4.	¿Se respetan los valores culturales y religiosos en la entidad financiera?	X	0	
5.	¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?	0	X	Periódicamente los funcionarios son contratados.
6.	¿Cómo funcionario de la Cooperativa ha incumplido con las responsabilidades que tiene a su cargo?	0	X	Han sido responsables con sus tareas.
7.	¿Existe sanciones para quienes actúan inadecuadamente?	X	0	
8.	¿Está conforme con su sueldo?	X	0	
9.	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	0	X	Gozan de la confiabilidad del Gerente.
10.	¿La infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?	X	0	
TOTAL		7	3	

ENTIDAD-COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO.

<p>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</p> $NC = \frac{7}{10} * 100 = 70\%$	<p>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</p> $NR = 100\% - 70 = 30\%$
--	---

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora

Cuadro 13: Entidad-Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Comentario.

Al aplicar el cuestionario de evaluación al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo; con respecto al Ambiente de Control se pudo determinar que existe un nivel de confianza del 70% y un nivel de riesgo del 30%, es decir un nivel moderado lo que garantiza la integridad, valores éticos, responsabilidad, confianza de trabajo y estructura organizacional dentro de la entidad financiera.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.

ALCANCE: Identificar Riesgos.

MOTIVO: Evaluar los posibles riesgos operativos alineadas con la misión, visión y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

IDENTIFICAR RIESGOS.

N°	PREGUNTAS.	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿La misión, visión y objetivos de la Cooperativa son claros y conducen al cumplimiento de metas?	X	0	
2.	¿Se identifican los riesgos de los procesos operativos de la Cooperativa?	0	X	No ha existido una evaluación de control interno.
3.	¿Al identificar un riesgo operativo se involucra a los integrantes del área?	X	0	
4.	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la entidad	0	X	No aplican.
5.	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos provenientes de fuentes externas?	X	0	
6.	¿Se evalúan constantemente los recursos, procesos y actividades?	0	X	No se realiza periódicamente una evolución de control interno.
7.	¿Al contratar personal para el área de crédito, cartera, administrativa se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo?	0	X	Ingresan a trabajar por la confiabilidad del Gerente.
8.	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?	0	X	No aplica.
9.	¿Se comunica a todo el personal el nivel de probabilidad aceptable de un riesgo?	0	X	No todos lo aplican.
10.	¿Se comunica al personal del área sobre los posibles riesgos que puedan afectar a la entidad?	X	0	No existe un canal de comunicación aceptable.
TOTAL		4	6	

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{4}{10} * 100 = 40\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 40 = 60\%$
--	---

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Cuadro 14: Identificación de Riesgos.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Comentario.

Al aplicar el cuestionario al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo se pudo determinar que el nivel de confianza corresponde al 40% que es bajo y el nivel riesgo es del 60% que es alto; es decir que la entidad financiera no cuenta con una evaluación de riesgo que permita especificar, identificar y mitigar para garantizar la rentabilidad y procesos operativos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO

COMPONENTE: Actividades de Control.

ALCANCE: Actividades de Control.

MOTIVO: Desarrollar políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.

ACTIVIDADES DE CONTROL.

Nº	PREGUNTAS.	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿Se establecen políticas pertinentes para el desarrollo de las actividades?	X	0	
2.	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito, cartera, administrativa?	0	X	No se aplica.
3.	¿Existe un sistema de evaluación en la Cooperativa para las acciones correctivas de incumplimiento de responsabilidades?	0	X	No se aplica.
4.	¿La documentación sobre los procesos operativos es significativo, veraz, confiable y oportuna?	X	0	
5.	¿Se realizan verificaciones de recursos materiales con el fin de comprobar la existencia física?	X	0	No se realizan periódicamente.
6.	¿Cada funcionario es responsable de los bienes materiales que posee en su área?	X	0	
7.	¿El personal operativo cuenta con responsabilidad específica en área?	X	0	Muchos realizan doble función.
8.	¿Cada área opera coordinadamente para contribuir al logro de la misión, visión y objetivo?	X	0	
9.	¿Para las distintas actividades o transacciones en la entidad, se tienen autorización del Gerente?	X	0	
10.	¿Se supervisa los diferentes procesos operativos que permitan determinar las oportunidades?	0	X	No se aplica.
TOTAL		7	3	

ACTIVIDADES DE CONTROL.

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{7}{10} * 100 = 70\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 70 = 30\%$
--	---

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Cuadro 15: Actividades de Control.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Comentario.

Al aplicar el cuestionario de evaluación con respecto a las actividades de control al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, se pudo determinar que el nivel de confianza es de 70% y el nivel de riesgo es de 30%, se encuentran en el nivel moderado; es decir que la unidad operativa dinamiza sus políticas y procedimientos para asegurar las respuestas de riesgo con autorizaciones, aprobaciones, protección de activos y segregación de funciones.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO

COMPONENTE: Información y Comunicación.

ALCANCE: Información y Comunicación.

MOTIVO: Establecer una comunicación amplia y una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

N°	PREGUNTAS.	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿Existe canales de comunicación abiertos y de forma circular?	0	X	No se aplica.
2.	¿Existen comunicación abierta con todo el personal operativo y externo?	X	0	
3.	¿Se evalúa la calidad de la comunicación para determinar el cumplimiento de las metas?	X	0	
4.	¿Los resultados son comunicados con claridad y efectividad?	X	0	No siempre se da.
5.	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	0	X	No se aplica.
6.	¿Le comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas?	0	X	No llega oportunamente la información.
7.	¿La información es enviada a los respectivos niveles jerárquicos para su aprobación?	X	0	
8.	¿La entidad cuenta con un lugar distinto para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	X	0	No es segura.
9.	¿La entidad financiera informa las políticas y procedimientos?	X	0	No es clara la información.
10.	¿Existe información suficiente, confiable y oportuna para dar seguimiento a la evaluación del sistema de control interno de la entidad financiera?	0	X	No se aplica.
TOTAL		6	4	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{6}{10} * 100 = 60\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 60 = 40\%$
--	---

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Cuadro 16: Información y comunicación.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Comentario.

Al aplicar la encuesta al personal operativo con respecto a la evaluación de la información y comunicación se determinó que el nivel de confianza es del 60% y el nivel de riesgo es 40%, se encuentra en un nivel medio; es decir que se puede ampliar la comunicación y se puede rescatar una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia tanto financiera como no financiera.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO

COMPONENTE: Actividades de Supervisión.

ALCANCE: Actividades de Supervisión.

MOTIVO: Evaluar la calidad de los procesos operativos en la entidad financiera.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.

Nº	PREGUNTAS.	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1.	¿Se evalúa la calidad del desempeño de cada funcionario de la entidad financiera?	X	0	
2.	¿Se determinan las debilidades en los procesos operativos con el fin de tomar acciones correctivas?	X	0	No siempre se da.
3.	¿Se realizan verificaciones de los registros para determinar el orden y la calidad del Control Interno?	0	X	No se aplica.
4.	¿Cuentan con un registro de los socios actualizados para su debida identificación y atención al usuario?	X	0	
5.	¿Se supervisa periódicamente los estados financieros para mitigar riesgos?	X	0	No se mitigan riesgos.
6.	¿Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno en la Cooperativa?	0	X	
7.	¿Una evaluación de control interno podría reducir riesgos operativos en la entidad financiera?	X	0	
8.	¿Se da seguimiento periódicamente a la evaluación de un control interno?	0	X	No se aplica.
9.	¿Se realiza publicaciones de resultados y distribución de utilidades?	X	0	No se realiza periódicamente.
10.	¿La Cooperativa cumple con las políticas, normas y reglamentos de la Superintendencia de economía popular y solidaria?	X	0	La mayoría de los funcionarios desconocen de las políticas, normas y reglamentos.
TOTAL		7	3	

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.

Fórmula para determinar el nivel de confianza: $NC = \frac{7}{10} * 100 = 70\%$	Fórmula para determinar el nivel de riesgo: $NR = 100\% - 70 = 30\%$
--	---

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Cuadro 17: Actividades de supervisión.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%

Fuente: Encuesta al personal operativo.

Elaborado por: La Autora.

Comentario.

Al realizar el cuestionario de evaluación de las actividades de supervisión se pudo determinar que el nivel de confianza es del 70% y el nivel de riesgo es del 30%, se encuentra en un nivel moderado; es decir que se puede establecer una información sobre la realización de una evaluación de control interno para garantizar la rentabilidad y los procesos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

La evaluación de control interno se realizó el debido cuestionario de acuerdo al método del COSO III, como lo establece la investigación para garantizar la rentabilidad y los riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.				
TIPO DE INVESTIGACIÓN: Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.				
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.				
Nº	ÁREAS	SI	NO	CP
1.	Ambiente de Control.	7	3	10
2.	Evaluación de Riesgos	4	6	10
3.	Actividades de Control	7	3	10
4.	Información y Comunicación.	6	4	10
5.	Actividades de supervisión.	7	3	10
CONFIANZA TOTAL		CT =		31
CONFIANZA PREVISTA		CP =		50
NIVEL DE CONFIANZA		NC =		62%
NIVEL DE RIESGO		NR =		38%

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.

Confianza total	31
Confianza prevista	50
Nivel de confianza: $NC = CT/CP * 100$	62%
Nivel de riesgo: $NR = 100\% - 62$	38%

Evaluación de la confianza y riesgo.

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

RESULTADO

En el cuadro se puede observar el cumplimiento en la evaluación de control interno que tiene en un nivel Moderado para evaluar el sistema de control interno porque el 62% representa el nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo es del 38%, lo que nos conduce a pruebas reales de la entidad financiera para garantizar la rentabilidad y los procesos operativos.

INFORME DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO.



Tena, 2 de julio del 2018.

Ingeniero.

Galo Patricio Rueda Negrette.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio del presente comunico las conclusiones y recomendaciones determinadas en la evaluación del control interno por medio de las encuestas aplicadas a los funcionarios operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena. Además de informar que con la evaluación de control interno ha tenido un nivel de cumplimiento.

AMBIENTE DE CONTROL.

CONCLUSIÓN.

Al realizar la encuesta a los funcionarios de la entidad financiera con respecto al ambiente de control se ha podido determinar que la integridad, valores éticos, responsabilidad, la estructura organizacional y la confianza en el trabajo tienen un nivel de cumplimiento; desconocen que haya existido un fraude financiero, reconocen que no han incumplido con las responsabilidades que tienen a su cargo y creen que existe una adecuada segregación de funciones.

RECOMENDACIÓN

Para mitigar el nivel de riesgo en el ambiente de control el gerente deberá realizar periódicamente la evaluación del sistema de control interno para dinamizar el ambiente

laborar, identificar los posibles riesgos que pueda existir en cada área de los procesos operativos y se deberá sancionar como corresponde al funcionario que llegue a incumplir o a tener un comportamiento inadecuado en el trabajo.

EVALUACIÓN DE RIESGOS.

CONCLUSIÓN.

Al realizar la encuesta de la evaluación de riesgos se pudo identificar que tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos que conducen al cumplimiento de metas en la entidad; están en la capacidad de reaccionar ante riesgos provenientes de fuentes externas; comunican oportunamente los riesgos que puedan afectar a la entidad; también expresan que no se identifican los riesgos operativos en las áreas que permitan dar respuestas para actuar oportunamente ante algún riesgo, no se evalúan contantemente los recursos, procesos y actividades; al contratar personal para el área de crédito, cartera y administrativa no se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo.

RECOMENDACIÓN.

El Gerente deberá actualizar y capacitar periódicamente a sus funcionarios sobre la importancia de identificar un riesgo operativo dentro de la entidad financiera; deberá contratar personal capacitado para ocupar cargos dentro de cada área operativa; crear canales de comunicación confiables para identificar y mitigar riesgos operativos; y evaluar constantemente los recursos, procesos y actividades de los funcionarios de la entidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL.

CONCLUSIÓN.

En este componente se pudo determinar que se establecen políticas pertinentes para el desarrollo de las actividades, es decir que los documentos sobre los procesos operativos es significativo, veraz, confiable y oportuna; se desarrollan verificaciones de recursos materiales con el fin de comprobar la existencia física y cada funcionario es responsable de los bienes materiales que tiene a su cargo; cada área operativa coordina para contribuir con la misión, visión y objetivo; se tiene autorización del Gerente para realizar una actividad o transacción dentro de la Cooperativa; además mencionan que no

se han actualizado periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito y cartera; no se ha realizado una evaluación del sistema de control interno donde especifique las sanciones correctivas de incumplimiento de responsabilidades; y que no se supervisa los diferentes procesos operativos que permitan determinar las oportunidades dentro de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN.

El Gerente deberá actualizar periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito y cartera para asegurar las respuestas al riesgo financiero; garantizar las autorizaciones, aprobaciones, protección de activos y segregación de funciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

CONCLUSIÓN

Dentro de la Cooperativa con respecto a la información y comunicación se ha podido determinar que tiene un nivel de cumplimiento ya que existe una comunicación abierta con todo el personal operativo y externo; los resultados de los procesos operativos son comunicados con claridad y efectividad; la información es enviada a los respectivos niveles jerárquicos para su aprobación; cuentan con un lugar específico para guardar los archivos e información en caso de alguna eventualidad; también mencionan que no existen canales de comunicación abiertos y de forma circular esto implica que la comunicación e información no permitan la atención de requerimientos de usuarios externos y que la información no es suficiente, confiable y oportuna.

RECOMENDACIÓN.

El Gerente deberá realizar dentro de la Cooperativa un sistema de canal de comunicación para mejorar la información así garantizar la rentabilidad y los procesos operativos; además de los requerimientos de los usuarios externos que la información sea suficiente, confiable y oportuna.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.

CONCLUSIÓN.

Dentro del componente de las actividades de supervisión se pudo determinar por medio de las interrogantes a los funcionarios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo se evalúa la calidad de desempeños de cada funcionario, que se determina las debilidades en los procesos operativos, cuentan con un registro de socios actualizados para su debida identificación y atención al usuario, se supervisa periódicamente los estados financieros para mitigar riesgos, realizar una evaluación de control interno podría reducir riesgos operativos; y la entidad financiera cumple con las políticas normas y reglamentos de la superintendencia de economía popular y solidaria; además mencionan que no se ha realizado verificaciones de los registros para determinar el orden y la calidad del control interno.

RECOMENDACIÓN.

El Gerente deberá realizar una evaluación del sistema de control interno que conlleve a evaluar la calidad de desempeño de los funcionarios, la satisfacción del socio, incumplimiento de leyes y estados financieros, en si como se encuentran los procesos operativos dentro de la entidad financiera.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente;

Sra. Carolina Dalma Chongo Yumbo.

AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

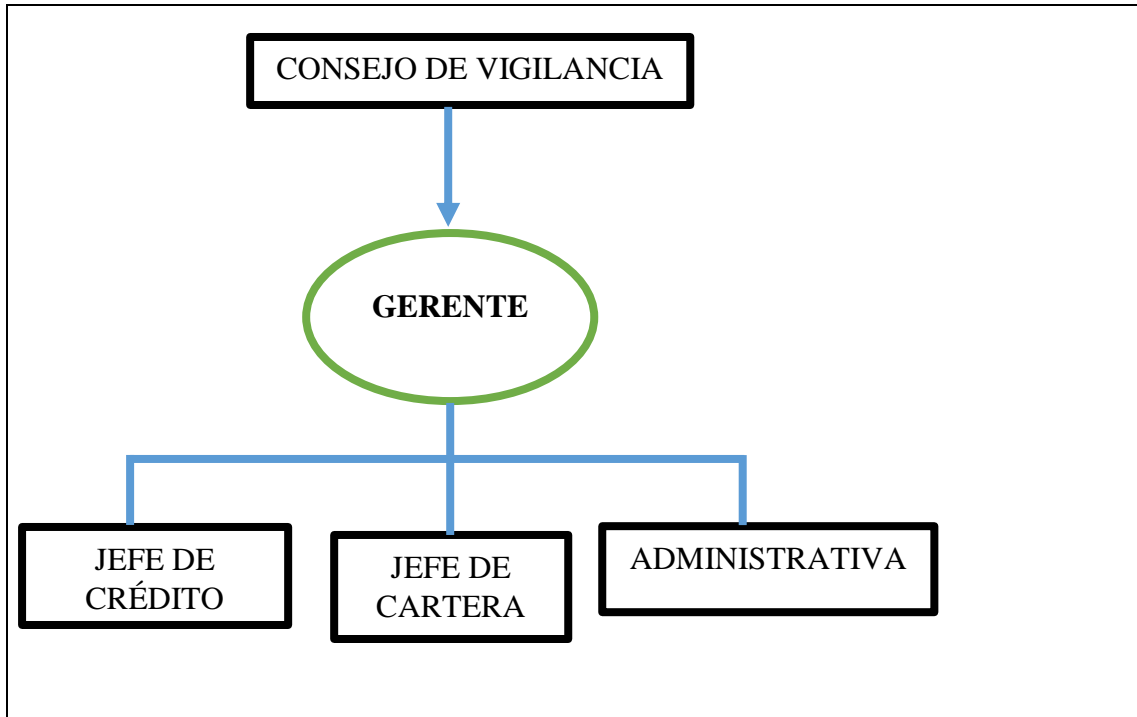
4.2.3. PROCESO OPERATIVO

<ul style="list-style-type: none">• FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.
<ul style="list-style-type: none">• RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO.
<ul style="list-style-type: none">• RIESGO FINANCIERO.



PROCESO OPERATIVO

Ilustración 18: Proceso Operativo.



Elaborado por: La Autora

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena, para mejorar, garantizar el rendimiento y el proceso operativo debería establecer-aplicar el Basilea I ya que enfatiza en homogenizar los procesos operativos para cumplir con objetivos, políticas y procesos. El Consejo de Vigilancia es quien inspecciona los procesos operacionales de la entidad financiera; el Gerente es quien se encarga de los procesos operativos (áreas crédito, cartera, administrativa) para que los funcionarios mantengan una dinamización laboral, cumplan con las normas, políticas, procedimientos, reglamentos y el socio tenga confianza en los servicios que brinda la Cooperativa.

RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO.

Ilustración 19: Funciones y responsabilidad del Consejo de Vigilancia.

N°	Función	Responsabilidad	Control Interno	Nivel de Riesgo
1	Vigilar que los funcionarios de la Cooperativa cumplan con sus responsabilidades como lo emite la norma vigente.	Actualizar y tener conocimiento periódicamente sobre norma vigente.	Evaluar periódicamente a los funcionarios de la Cooperativa.	No aplica
2	Supervisar los procesos operativos de la Cooperativa.	Conocer todas las actividades que realiza la Cooperativa.	Vigilar que las actividades dentro de la Cooperativa se cumplan correctamente.	Medio
3	Cuidar la administración del área contable sea manejada correctamente y se dé a conocer a tiempo a los socios.	Vigilar que la información del área contable sea verídica y oportuna.	Velar por la información del área contable llegue en forma oportuna a los socios.	No aplica
4	Asistir a las reuniones correspondientes de la Cooperativa para emitir votos según los corresponda.	Acudir con puntualidad a las reuniones de la Cooperativa.	Respetar la puntualidad de la reunión.	Medio

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 20: Función y responsabilidad del Gerente.

N°	Función	Responsabilidad	Control Interno	Nivel de Riesgo
1	Seleccionar a la persona adecuada que va trabajar en la entidad financiera.	Aplicar las normativas vigentes y reglamentos para nombrar sancionar y remover al personal administrativo previo al informe del Comité de Vigilancia.	Verificar que se haya cumplido el debido proceso en el nombramiento, sanción de los empleados.	No aplica
2	Debe ser una persona accesible, responsable, entendible y razonable.	Vigilar y cuidar el interés de la entidad financiera como lo establece la normativa vigente.	Consejo de Vigilancia deberá emitir un informe sobre el desempeño del representante legal.	Medio
3	Comunicar periódicamente sobre las actividades de la Cooperativa al Consejo de Vigilancia.	Revisar la información para comunicar al Consejo de Vigilancia.	Verificar mensualmente que la información sea verídica, oportuna y periódica.	Medio
4	Mantener los controles y procedimientos adecuados para asegurar el control interno.	Velar porque los controles y procedimientos estén actualizados.	Verificar periódicamente la correcta implementación de controles.	Medio

Elaborado por: La Autora.

Área de Crédito.

De conformidad a lo establecido de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Art. 2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, podrá conceder a sus socios activos los siguientes préstamos:

Art. 4. Préstamos Ordinarios: Son aquellos Créditos de Consumo que realiza la Cooperativa en beneficio de sus asociados, para cualquier finalidad, enmarcados en las leyes y en la moral y se divide en:

- a) Préstamos Ordinario de Consumo: son aquellos que se destinan para fines provenientes de: vestuario, educación, salud, alimentación enseres de hogar, etc. es decir aquellos que por su naturaleza no producen utilidades con su inversión.
- b) Préstamos Microcrédito (ACUMULACIÓN SIMPLE): son aquellas operaciones de crédito cuyo monto adeudado supera el tope del extraordinario al tope del ordinario otorgados a microempresarios que no generan más de 100.000,00 anuales, que solicitan para fines productivos: comercio, negocios varios, pequeña industria, agricultura, ganadería, aumento o construcción de habitaciones para arriendo, ect. Es decir, aquella que por su naturaleza produce utilidad, con su inversión, aumentando los ingresos de la familia.

Art. 5. Prestamos Extraordinarios.- Son aquellos que se conceden para atender necesidades de fuerza mayor, se dividen en:

- a) Prestamos extraordinarios de Consumo.- son aquellos que se destinan para fines provenientes de: vestuario, educación, salud, alimentación enseres de hogar, etc. es decir aquellos que por su naturaleza no producen utilidades con su inversión.
- b) Préstamos Microcrédito (MINORISTA): operaciones de crédito cuyo monto adeudado supera el tope del emergente al tope del extraordinario otorgados a microempresarios que no generan más de 100.000, 00 anuales, que solicitan para fines productivos: comercio, negocio varios, pequeña industria, agricultura, ganadería, aumento o construcción de habitaciones para arriendo, etc. Es decir, aquella que por su naturaleza produce utilidad, con su inversión, aumentando los ingresos de la familia.

Art. 6. Préstamos de Emergencia.-Son aquellos que conceden en forma inmediata, para solucionar necesidades urgentes, previa presentación del sustento respectivo.

EMERGENCIA.- es una situación o un suceso repentino que no se espera alterando el bienestar de las personas, la economía, causada por sucesos naturales, generadas por la actividad humana o por la combinación de ambos cuyas acciones de respuestas pueden ser manejadas con los recursos localmente disponibles.

Art. 7. Anticipos de sueldos.-son aquellos que se conceden previo un convenio con el socio/a, para su reintegro mensual, vía roles en los diferentes Distritos de Educación de las provincias de Napo y Orellana.

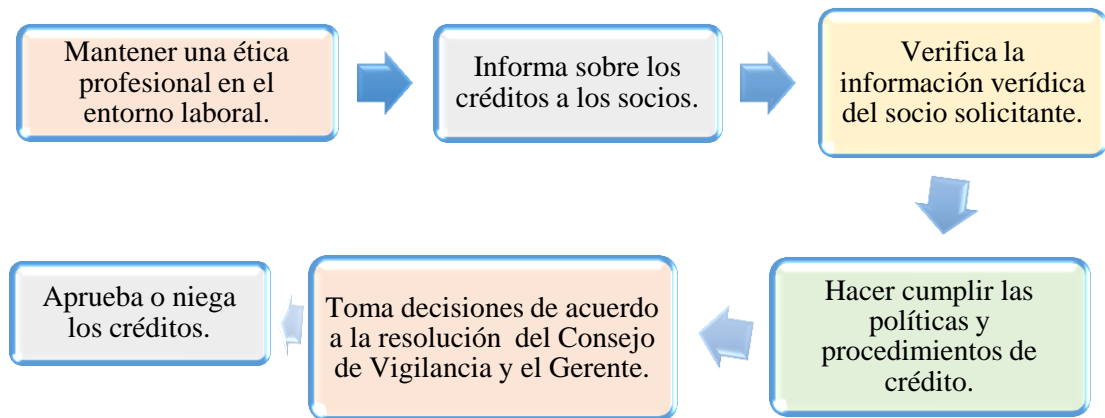
Cuadro 18: Montos de aprobación de Crédito.

N°	Tipos de créditos	Cantidad	Porcentaje	Interés Mora	Meses
1	Crédito de Consumo Ordinario.	10.000,00	16.06%	3%	36 meses
2	Crédito de Consumo Prioritario.	1.001,00 - 5.000,00	16.06%	3%	36 meses
3	Microcrédito Minorista.	50,00 - 1.000,00	21%	3%	10 meses
4	Microcrédito de Acumulación Simple.	1.001,00 - 10.000,00	21%	3%	36 meses

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora.

Ilustración 21: Proceso de área de Crédito.



Elaborado por: La Autora.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, para mitigar los riesgos de los procesos en el área de crédito, el jefe de crédito deberá mantener una ética profesional, es decir tener una conducta, respetando y manteniendo la información de crédito que sea de carácter confidencial; que informe sobre los créditos a los socios; que verifique la información verídica del socio solicitante; debe hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por la Cooperativa; deberá tomar decisiones de acuerdo a la resolución que establezca el Consejo de Vigilancia y el Gerente para otorgar o negar el crédito; y es quien se encarga de aprobar o negar los créditos de acuerdo a las normas vigentes y procedimientos.

Área de cartera.

La entidad financiera con el objeto de evitar la concentración de cartera en un determinado número de socios, establece no superar los límites que se presentan a continuación:

Cuadro 19: Límites de concentración de Cartera.

Tipo de Crédito	Límite
Crédito de Consumo Ordinario	10.000,00
Crédito de Consumo Prioritario	5.000,00
Microcrédito Minoritaria	1.000,00
Microcrédito de Acumulación Simple	10.000,00

Fuente: Investigación de Campo.

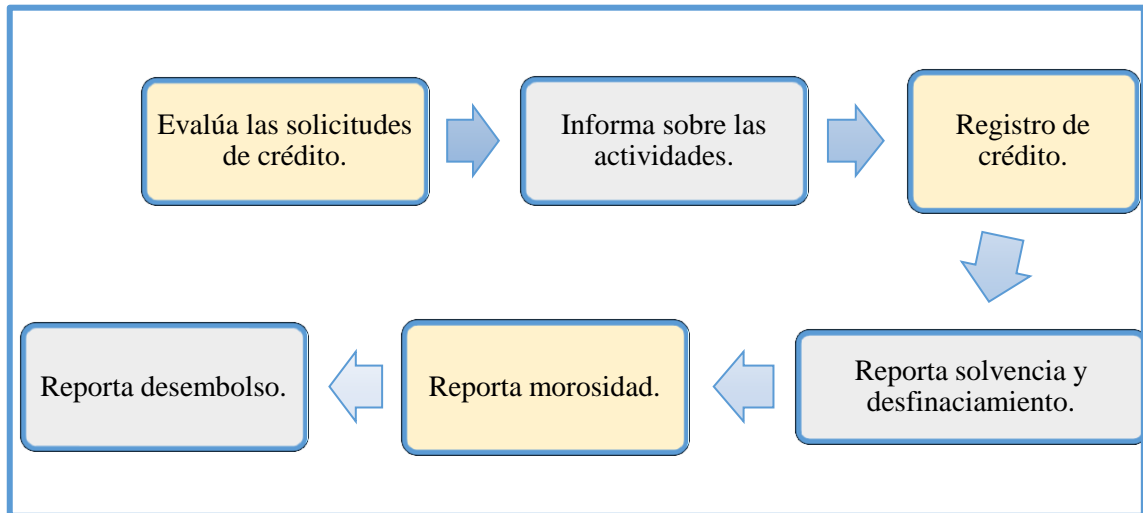
Elaborado por: La Autora

Morosidad.

Con respecto a la Morosidad de cada tipo de crédito establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad del 3%.

Área Cartera.

Ilustración 22: Proceso de área de Cartera.

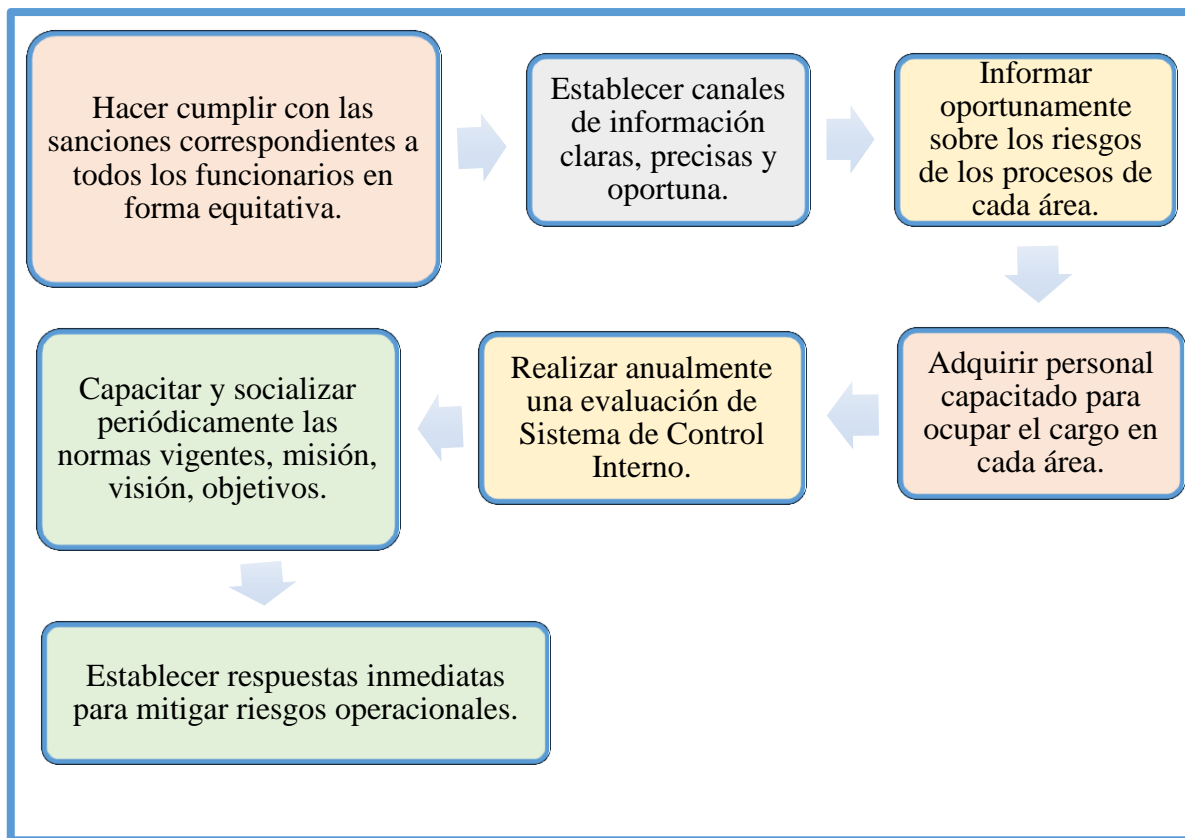


Elaborado por: La Autora.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, para mitigar los riesgos de los procesos en el área de cartera, el jefe de cartera deberá evaluar las solicitudes de crédito para verificar la información verídica del socio solicitante de crédito; es quien se encarga de informar al Gerente sobre las actividades diarias correspondientes; realiza una base de datos sobre los registros de créditos; reporta en forma oportuna la solvencia y desfinanciamiento de la Cooperativa antes de otorgar los créditos; reporta en forma periódica la morosidad con la que cuenta el área de crédito; y reporta en forma oportuna y confidencial el desembolso del recurso económico a la cuenta del socio solicitante del crédito.

Área Administrativa.

Ilustración 23: Proceso de área Administrativa.



Elaborado por: La Autora.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, para mitigar los riesgos del proceso administrativa se deberá determinar el cumplimiento de las sanciones correspondientes a todos los funcionarios en forma equitativa, si, es que incumplen con el código de ética y responsabilidad al cargo; dentro de la entidad se deberá establecer canales de información claras, precisas y oportuna para minimizar riesgos operacionales; se debe informar oportunamente sobre los riesgos de los procesos de cada área para garantizar la rentabilidad en la entidad financiera; es importante adquirir personal capacitado para ocupar el cargo en cada área ya que ayudara a reducir los procesos administrativos; realizar anualmente una evaluación de Sistema de Control Interno; capacitar y socializar periódicamente las normas vigentes, misión, visión, objetivos; y establecer respuestas inmediatas para disminuir riesgos operacionales en el área administrativa.

Riesgo Financiero.

Para realizar este proceso se va tomar en cuenta el BASILEA II específicamente el pilar I donde determina el riesgo de crediticio y riesgo operativo.

Ilustración 24: Riesgo financiero

RIESGO FINANCIERO			FUENTE DE INFORMACIÓN
Pilar I	Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la evaluación periódica de las solicitudes de crédito. • Incumplimiento de políticas y procedimientos para otorgar créditos. • Deficiencia en captación de créditos. • No se realiza periódicamente reuniones para el seguimiento de otorgamiento de créditos. • No se realizan seguimientos de créditos. • No cuentan con personal capacitado y exclusivamente responsable para ocupar este cargo. • Deficiencia en llevar expedientes de créditos. • Demoras en el otorgamiento de crédito al socio. 	Investigación de Campo.
	Riesgo Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha realizado una evaluación de Control Interno. • No se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en la entidad financiera. • No se han realizado capacitaciones periódicas a los funcionarios de la Cooperativa. • Desconocimiento del objetivo, misión y visión de la entidad financiera. 	Investigación de Campo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia de comunicación cuando detectan un riesgo operativo. • Desconocimiento del personal administrativo de la norma vigente. • No se realizan los informes correspondientes de las actividades que realizan cada área. • Deficiencia en los canales de comunicación en toda la Cooperativa. • No cuentan un expediente actualizado de los socios activos e inactivos de la Cooperativa. • No se toma en cuenta la capacidad y el profesionalismo para ocupar cargos en diferentes áreas de la Cooperativa. 	
--	--	--	--

Elaborado por: La Autora

Ilustración 25: Indicador Básico según el Basilea II.

INDICADOR BÁSICO BASILEA II PROCESO OPERATIVO				
TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	RELACIÓN	RESULTADOS
Eficiencia	Controlar procesos operativos para evaluar el sistema de Control Interno.	Investigación de Campo	$\frac{\text{Funcionarios de la entidad financiera}}{\text{Total de Funcionarios de la entidad financiera}} = \frac{6}{10} = 60\%$	El 60% de los funcionarios están de acuerdo que se realice el control de los procesos operativos y el 40% son los que no se vinculan directamente en este proceso.
Efectividad	Determinar el nivel de satisfacción de una evaluación de control interno.	Investigación de Campo	$\frac{\text{Funcionarios de la entidad financiera}}{\text{Total de Funcionarios de la entidad financiera}} = \frac{9}{10} = 90\%$	El 90% de los funcionarios de la entidad financiera determinan, la eficiencia del proceso operativo con una evaluación de control interno y 10% son los que no se vinculan directamente en este proceso.
Economía	Garantizar la rentabilidad de la Cooperativa.	Investigación de Campo	$\frac{\text{Funcionarios de la entidad financiera}}{\text{Total Funcionarios de la entidad financiera}} = \frac{10}{10} = 100\%$	El 100% de los funcionarios indican que al realizar una evaluación de sistema de control interno se puede garantizar la rentabilidad de la Cooperativa.

Elaborado por: La Autora.

4.2.4. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- **Carta Presentación.**
- **Comunicación de Resultado.**





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DEL NAPO**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Tena, 13 de julio del 2018.

Ingeniero.

Galo Patricio Rueda Negrette.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL
NAPO.

Presente.

De mi consideración.

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y a la vez informarle que se ha realizado y revisado el sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017; el trabajo fue ejecutado de acuerdo al método del COSO III y el Basilea.

De acuerdo a la naturaleza del informe y el trabajo de investigación, los resultados obtenidos de la evaluación en la entidad financiera se presentan en el siguiente informe expresados en conclusiones y recomendaciones que servirán en favor de la Cooperativa. Al aplicar los componentes del COSO III para evaluar el sistema de Control Interno, se determinó que, en el ambiente de control, en las actividades de control, en la información y comunicación, en las actividades de supervisión tienen un nivel moderado, es decir que están en el rango de cumplimiento para garantizar la rentabilidad y los procesos operativos; no aun así en la evaluación de riesgos ya que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto es decir que en la entidad financiera no se evalúan constantemente los recursos, procesos y actividades, además no se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo en el área crédito, cartera, administrativa.

Por otro lado, se tomó en cuenta al Basilea I y II para garantizar la capacidad de respuesta ante el riesgo operacional en las áreas de crédito, cartera, administrativa.

Por lo anterior, me suscribo de usted y reitero mis agradecimientos.

Atentamente;

Sra. Carolina Dalma Chongo Yumbo.
AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
EDUCADORES DEL NAPO**

COMUNICACIÓN DE RESULTADO

Tena, 13 de julio del 2018.

Ingeniero.

Galo Patricio Rueda Negrette.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DEL NAPO.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio del presente comunico a usted las conclusiones y recomendaciones del punto de la evaluación del control interno, los tres principios del Basilea II, los riesgos crediticios y los riesgos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena.

PUNTO DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIÓN.

En la evaluación del control interno a través de la encuesta realizada a los funcionarios operativos de la entidad financiera se pudo determinar que tiene un nivel Moderado es decir un nivel de cumplimiento en respecto a la responsabilidad, valores éticos, comportamiento adecuado en su entorno laboral, conocimientos básicos de la misión, visión y objetivos en cumplimiento de metas dentro de la Cooperativa; no aun así que desconocen la existencia de fraude financiero, mencionan que al contratar personal para el área de crédito, cartera, administrativa no se toma en cuenta las capacidades para ocupar dicho cargo, no se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área operativa, no existe un sistema de evaluación en la cooperativa para acciones

correctivas de responsabilidad, las líneas de comunicación e información no permiten la atención de requerimientos de usuarios externos y que dentro de la Cooperativa no se ha realizado una evaluación de Control Interno.

RECOMENDACIÓN.

El Consejo de Vigilancia y el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, deberán realizar y analizar periódicamente la evaluación del sistema de Control Interno (COSO III) para mitigar riesgos operativos así identificar la existencia de fraude financiero, contratar personal capacitado para ocupar los cargos en las áreas de crédito, cartera, administrativa, actualizar periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito y cartera, ejecutar un sistema de evaluación en la cooperativa para determinar acciones correctivas de responsabilidad, ejecutar líneas de comunicación e información que permitan la atención de requerimientos de usuarios externos.

PRINCIPIO DE HOMOGENEIDAD

CONCLUSIÓN.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, la comunicación entre todas las áreas operativos y en si entre los funcionarios no son oportunas, esto delimita hallar los riesgos operativos y financieros dentro de la entidad, el Comité de Vigilancia y el Gerente están inmersos a este tipo de situaciones.

RECOMENDACIÓN.

Para establecer una comunicación oportuna en la Cooperativa el Consejo de Vigilancia y el Gerente deberá crear canales de comunicación veraz, oportuna y de calidad; u homogeneizar el lenguaje con el que se va a trabajar, la implantación y control generando costes adicionales y bajando los niveles de calidad informativa y rapidez.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN

CONCLUSIÓN.

La Cooperativa se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, donde los funcionarios desconocen de la normativa vigente, objetivos, misión

y visión; además no se realizan capacitaciones periódicas y constantes sobre las políticas y procedimientos de la entidad financiera.

RECOMENDACIÓN.

La entidad financiera deberá cumplir con las normativas vigentes, realizar periódicamente capacitaciones de políticas y procedimientos, realizar evaluaciones de control interno anualmente; y de esta manera mitigar riesgos operativos y financieros como lo determina el principio I del Basilea II.

PRINCIPIO DE MANTENIMIENTO DE LA CAPITALIZACIÓN

CONCLUSIÓN.

La Cooperativa tiene una capitalización de \$ 765.716,89 anualmente; se encuentra en el segmento 4 a nivel del rango de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; es una entidad financiera exclusivamente que da servicios a los socios docentes del magisterio; el servicio de crédito es el que más utilizan: 21% microcrédito y 16,06% de consumo; y tiene una cartera vencida del 1,17%.

RECOMENDACIONES.

La Cooperativa para mantener su coeficiente regulado deberá realizar una evaluación del sistema de control interno anualmente para garantizar el servicio exclusivo de sus clientes; deberá corregir la deficiencia en el canal de comunicación entre todas las áreas y contratar personal calificado para ocupar el cargo.

RIESGO CREDITICIO

CONCLUSIÓN.

En la Cooperativa se pudo determinar que existe deficiencia en la evaluación periódica de las solicitudes de crédito; incumplimiento de políticas y procedimientos para otorgar créditos, no se realizan seguimientos de créditos y deficiencia en llevar expedientes de créditos, esto dificulta la atención al socio y la localización de créditos.

RECOMENDACIÓN.

El jefe de crédito deberá reportar las actividades diariamente al Gerente y al Consejo de Vigilancia con la debida oportunidad y deberá evaluar solicitudes de crédito antes de aprobarlos, definir bien las políticas y procedimientos para otorgar créditos con su debido seguimiento.

RIESGO OPERATIVO.

CONCLUSIÓN.

En la Cooperativa no se ha realizado una evaluación de Control Interno esto dificulta la actualización periódica de las políticas, procedimientos y normas vigentes en la entidad financiera; la falta de capacitaciones periódicas a los funcionarios de la Cooperativa; desconocimiento del objetivo, misión y visión de la entidad financiera; deficiencia de comunicación cuando detectan un riesgo operativo; deficiencia en los canales de comunicación; y no contar con un expediente actualizado de los socios activos e inactivos de la Cooperativa.

RECOMENDACIÓN.

Para mitigar los riesgos operativos se deberá realizar una evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa con la ayuda de un agente externo para que no exista desviación de información y la investigación no sea manipulada por los mismos funcionarios. Además, se deberá requerir de personal capacitado para ocupar cargos en las distintas áreas que tiene la entidad financiera.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente;

Sra. Carolina Dalma Chongo Yumbo.

AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo no se ha realizado una evaluación del Sistema de control interno (COSO III), que garantice la rentabilidad y los procesos operativos.
- En el área de crédito y cartera no cuentan con políticas y procedimientos actualizados, datos sistematizados de los socios y seguimiento de créditos.
- En el área administrativa no cumplen con las normativas vigentes, no todos los funcionarios conocen la misión, visión y objetivos de cumplimiento de la entidad, gozan de la confiabilidad del gerente lo que no permite identificar riesgos operativos y no cuentan con capacitaciones periódicas.
- Se pudo comprobar que tienen desconocimiento del Basilea, ya que este término solo se adapta para los Bancos donde tienen un nivel de riesgos financieros competitivos y altos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), y debe cumplir con las normas vigentes.
- Al finalizar la evaluación del Sistema de Control Interno en la entidad financiera, se realizó un informe final del control interno y una comunicación de resultados identificando conclusiones y recomendaciones para mitigar riesgos operativos y cumplimiento de procesos en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

- El Gerente deberá contratar a una persona externa, con valores éticos, idóneo y responsable en realizar la evaluación periódica del Sistema de Control Interno (COSO III) dentro de la Cooperativa para identificar con facilidad y periódicamente los riesgos operativos.
- El Gerente deberá actualizar periódicamente las políticas y procedimientos de crédito y cartera; verificar que los datos sistematizados de los socios estén debidamente actualizados y sean verídicos; exigir a los funcionarios del área para su respectivo seguimiento de crédito así evitar morosidad en cartera y el correcto manejo de créditos.
- El Gerente y el Consejo de Vigilancia por medio de un personal responsable deberá capacitar a los funcionarios de la Cooperativa con respecto a la normativa vigente actualizada, misión, visión y objetivos para armonizar el entorno laboral y cumplimiento de metas sin excepción alguna.
- El Gerente podrá acoger las conclusiones y recomendaciones realizadas por la investigadora en el informe final y en la comunicación de resultados para optimizar y mejorar los riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa.
- El Gerente deberá considerar las conceptualizaciones y metodologías del Basilea para reducir la capacidad de respuesta ante el riesgo operacional en la entidad financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Administración de Gestión.** (2016). *Tipos de procesos*. Recuperado de <http://gestioncalidad.com/gestion-procesos>
- Arevalo, M.** (2012). *Flujograma de procesos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/maria-teresarevalo/flujograma-de-procesos>
- Auditool.** (2013). *Informe COSO I y COSO II*. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Auditool.** (2016). *17 Principios de control interno según COSO 2013*. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Cabello, N.** (2011). *¿Qué es COSO?* Recuperado de <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Cepeda, G.** (1997). *Auditoría y control interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chamba, D. & Molian, M.** (2017). “*Comparación de los sistemas COSO I y COSO III de control interno en el área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito unión mercedaria cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi*”. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3752/1/T-UTC-0200.pdf>
- Contraloría General del Estado.** (2017). *Sistema de control interno*. Quito: CGE
- Cumbal, J.** (2015). *Control interno COSO II*. Recuperado de <http://coso2.blogspot.com/>
- DAFP.** (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*. Bogotá: McGraw-Hill
- Estupiñan, G.** (2011). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R.** (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O.** (2011). *Sistema de control interno para la organización*. Lima: IICO.
- Fuentes, G.** (2014). *El paso de Basilea II a Basilea III en la regulación financiera EUROPEA, aplicación al caso de BANKIA*. Recuperado de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44402/Tesina%20Basilea%20III%20-%20Guillermo%20Fuentes.pdf?sequence=1>

- IFAC.** (2011). *Auditoría financiera para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Internal Control Integrated Framework.** (2013). *Componentes del COSO I*. Recuperado de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Isotools.** (2015). *Coso III*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion-riesgos/>
- Jiménez, E. & Martín, J.** (2005). *El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/433/43300704/>
- Lara, M.** (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: DYKINSON.
- Lazaro, V.** (1982). *Sistemas y procedimientos*. México: Diana.
- Machuca, R.** (2013). *¿Qué son los acuerdos de Basilea?*. Recuperado de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307125/qu-son-los-acuerdos-de-basilea-basilea-i-basilea-ii-y-basilea-iii>
- Maldonado, M.** (2006). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya Ayala.
- Maza, M.** (2015). *Estructura de una carta*. Recuperado de <https://www.unprofesor.com/lengua-espanola/estructura-de-una-carta-formal-2157.html>
- Miguélez, J.** (2017). *Proceso operativo*. Recuperado de <http://slideplayer.es/slide/10444145/>
- Mogrovejo, J.** (2015). *Corrigiendo los excesos de la crisis financiera*. Recuperado de <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2015/04/Mogrovejo.pdf>
- Pérez, J. & Gardey, A.** (2012). *Evaluación*. Recuperado de <https://definicion.de/evaluacion/>
- Rey, L.** (2018). *Riesgo financiero*. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Robbins, S. & De Cenzo, D.** (2009). *Fundamentación de administración, conceptos y aplicaciones*. México: Pearson Educación.
- Roig, A.** (1998). *Procesos*. Recuperado de <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>

- Romero, D.** (2017). *Evaluación del sistema de control interno (coso iii) a la cooperativa de ahorro y crédito “unión ferroviaria ecuatoriana” ltda. Cantón riobamba, provincia de chimborazo, periodo 2015.* (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/6266/1/82T00701.pdf>
- Romero, J.** (2015). *Modelo de control interno COSO III.* Recuperado de <http://www.ccpq.org.mx/descargables/blog/2015/11noviembre/MODELO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20COSO%20III.pdf>
- SEPS.** (2017). *Cooperativa de ahorro y créditos.* Quito: SEPS.
- Zepeda, P.** (2007). *COSO I vs COSO II.* Recuperado de <https://es.calameo.com/read/002406083b7f8e7ea2a07>

ANEXOS

Anexo 1: Formulario de Encuesta.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

ENCUESTA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO.

1. ¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?
2. ¿Cómo funcionario de la Cooperativa ha incumplido con las responsabilidades que tiene a su cargo?
3. ¿Tiene conocimiento de la misión y visión de la Cooperativa?
4. ¿Al contratar personal para el área de crédito, cartera, administrativa se toma en cuenta la capacidad para ocupar el cargo?
5. ¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área de crédito, cartera, administrativa?
6. ¿Existe un sistema de evaluación en la Cooperativa para las acciones correctivas de incumplimiento de responsabilidades?
7. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?
8. ¿Le comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas?
9. ¿Se ha realizado una evaluación de sistema de Control Interno en la Cooperativa?

Gracias.

Anexo 2: Formulario de Entrevista



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

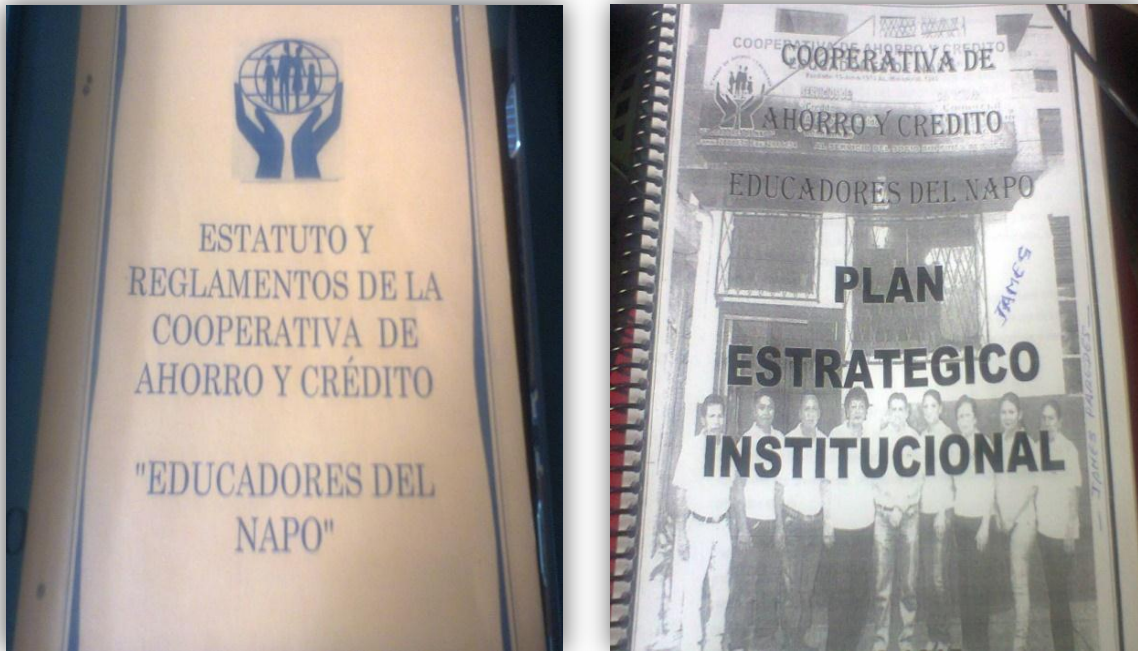
ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL NAPO

ENTREVISTA				
Objetivo: Determinar los riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.				
Entrevista: Ing. Galo Rueda.				
Fecha y Hora: 3-05-2018 9H00 am				
Nº	Preguntas	Respuestas		Observación.
		SI	NO	
1.	¿Se ha efectuado una evaluación del sistema de Control Interno dentro de la Cooperativa?			
2.	¿Está de acuerdo que se realice una evaluación de Control Interno a la Cooperativa?			
3.	¿Tiene conocimiento de que riesgos operativos existen en la Cooperativa?			
4.	¿Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo operativo dentro de la Cooperativa?			
5.	¿Cree usted que se podría reducir los riesgos operativos con la evaluación de Control Interno?			
6.	¿Tiene conocimiento del método COSO III?			
7.	¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño a los funcionarios operativos de la Cooperativa?			
8.	¿En los funcionarios de la Cooperativa, existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio?			

Anexo 3: Infraestructura Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo.



Anexo 4: Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa.



Anexo 5: Encuesta al personal Operativo área Crédito.



Anexo 5: Ecuista al personal Operativo área Caja



Anexo 6: Personal y Gerente de la Cooperativa.

