



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

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA”
LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

ANA LUCÍA QUIJOSACA ZUÑA

Riobamba – Ecuador

2022



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

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA”
LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: ANA LUCÍA QUIJOSACA ZUÑA

DIRECTOR: ING. LENÍN GAIBOR

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Ana Lucía Quijosaca Zuña

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

Yo, ANA LUCÍA QUIJOSACA ZUÑA, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asimismo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de marzo del 2022



Ana Lucía Quijosaca Zuña
C.C: 060532217-1

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020.**, realizado por la señorita: **ANA LUCÍA QUIJOSACA ZUÑA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Econ. Gabriela Quirola PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-03-31
Ing. Lenin Gaibor DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-03-31
Ing. Mgs. Natali del Rocio Torres Peñafiel MIEMBRO TRIBUNAL		2022-03-31

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación va dedicado a Dios quien supo guiar y permitir día a día cumplir mis metas y objetivos.

A mis padres, por acompañarme en todo el proceso de formación profesional, brindando su confianza y apoyo incondicional para continuar sin desfallecer y alcanzar mi meta tan anhelada.

A mis queridos maestros que con cariño y dedicación constante supieron guiarme con sus conocimientos y habilidades.

Ana

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por darme fuerza y sabiduría necesaria y a mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida, por su apoyo, comprensión, entrega y sobretodo el sacrificio, ya que con su trabajo y esfuerzo han sabido guiar mis pasos.

De igual forma a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrir las puertas y brindar los medios necesarios para cumplir mis objetivos en la carrera que tanto me apasiona.

Agradecer al Ing. Lenín Gaibor, Ing. Natali de Rocío Torres por su apoyo y conocimiento empleado al ayudarme en el desarrollo del presente Trabajo de Titulación.

Ana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA.....	8
1.1. Marco teórico	8
1.1.1. Sistema financiero	8
1.1.1.1. Sistema financiero ecuatoriano	8
1.1.1.2. Importancia y funciones del sistema financiero	9
1.1.2. Economía popular y solidaria	10
1.1.2.1. Principios de economía popular y solidaria.....	11
1.1.2.2. Objetivos de la economía popular y solidaria.....	12
1.1.3. Sector cooperativo.....	12
1.1.3.1. Clasificación del sector cooperativo	13
1.1.3.2. Cooperativas de ahorro y crédito.....	14
1.1.4. Control.....	15
1.1.4.1. Evaluación	15
1.1.5. Control interno.....	15
1.1.5.1. Objetivos de control interno	17
1.1.5.2. Beneficios del sistema de control interno	18
1.1.5.3. Tipos de control interno	18
1.1.5.4. Responsables del control interno.....	20
1.1.6. Modelo COSO	21
1.1.6.1. Antecedentes de modelo COSO	22
1.1.7. COSO III	23
1.1.7.1. Razones para actualizar el marco integral de control interno COSO I a COSO III... 24	24

1.1.7.2.	<i>Objetivos del método COSO III</i>	25
1.1.8.	Componentes y principios de control interno COSO III	26
1.1.8.1.	<i>Ambiente de control</i>	27
1.1.8.2.	<i>Evaluación de riesgos</i>	28
1.1.8.3.	<i>Actividades de control</i>	29
1.1.8.4.	<i>Información y comunicación</i>	29
1.1.8.5.	<i>Seguimiento y monitoreo</i>	30
1.1.9.	Evaluación al proceso de control interno	31
1.1.9.1.	<i>Revisión de sistema</i>	31
1.1.9.2.	<i>Métodos para evaluar el control interno</i>	32
1.1.9.3.	<i>Técnicas para evaluar el control interno</i>	34
1.1.9.4.	<i>Hallazgos de auditoria</i>	36
1.1.10.	Riesgos	37
1.1.10.1.	<i>Administración de riesgos</i>	37
1.1.10.2.	<i>Tipos de Riesgos en las instituciones financieras de economía popular y solidaria</i> ... 38	
1.1.10.3.	<i>Fases de la administración del riesgo</i>	39
1.1.10.4.	<i>Informe de control interno</i>	40
1.1.11.	Gestión	42
1.1.11.1.	<i>Gestión administrativa</i>	42
1.1.11.2.	<i>Gestión financiera</i>	44
1.1.12.	Indicadores de gestión	44
1.2.	Marco Conceptual	45
1.2.1.	Gestión de riesgo	45
1.2.2.	Gestión administrativa	45
1.2.3.	Planeación	46
1.2.4.	Objetivo	46
1.2.5.	Sistema de control interno	46
1.2.6.	Seguridad razonable	47
1.3.	Idea a defender	47

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	48
2.1.	Enfoque de investigación	48
2.1.1.	Enfoque cualitativo	48

2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	48
2.2.	Nivel de investigación	48
2.2.1.	<i>Nivel de investigación descriptiva</i>	48
2.2.2.	<i>Nivel de investigación explicativo</i>	49
2.3.	Diseño de investigación	49
2.3.1.	<i>Diseño no experimental</i>	49
2.4.	Tipos de estudio	49
2.4.1.	<i>Estudio de campo</i>	49
2.5.	Población y muestra	50
2.5.1.	<i>Población</i>	50
2.5.2.	<i>Muestra</i>	51
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	52
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	52
2.6.1.1.	<i>Método deductivo</i>	52
2.6.1.2.	<i>Método inductivo</i>	52
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	53
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	53
2.6.2.2.	<i>Encuestas</i>	53
2.6.2.3.	<i>Observación</i>	53
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	54
2.6.3.1.	<i>Guía de entrevista</i>	54
2.6.3.2.	<i>Cuestionario</i>	54
2.7.	Análisis e interpretación de los resultados	55
2.7.1.	<i>Entrevista de investigación – gerencia de la COAC</i>	55
2.7.1.1.	<i>Información recabada</i>	55
2.7.1.2.	<i>Descripción de los principales resultados</i>	57
2.7.2.	<i>Encuesta de investigación – personal de la COAC</i>	58
2.7.2.1.	<i>Información tabulada</i>	58
2.7.2.2.	<i>Descripción de los principales resultados</i>	69
2.7.3.	<i>Encuesta de investigación – socios activos de la COAC</i>	70
2.7.3.1.	<i>Información tabulada</i>	70
2.7.3.2.	<i>Descripción de los principales resultados</i>	80
2.7.4.	<i>Verificación de la idea a defender</i>	81

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	83
3.1.	Título.....	83
3.2.	Descripción del proceso de evaluación.....	83
3.3.	Contenido de la propuesta	84
3.3.1.	<i>Conocimiento preliminar.....</i>	85
3.3.1.1.	<i>Comunicación de inicio de la evaluación del sistema de control interno</i>	85
3.3.1.2.	<i>Generalidades de Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) “Sumac Llacta” Ltda.</i>	86
3.3.1.3.	<i>FODA.....</i>	90
3.3.2.	<i>Evaluación del control interno</i>	100
3.3.2.1.	<i>Cuestionario de evaluación del control interno</i>	101
3.3.2.2.	<i>Matriz de riesgo promedio.....</i>	117
3.3.2.3.	<i>Hallazgos</i>	118
3.3.3.	<i>Procesos operativos.....</i>	124
3.3.3.1.	<i>Reclutamiento, selección y contratación del personal</i>	125
3.3.3.2.	<i>Otorgamiento de créditos</i>	129
3.3.3.3.	<i>Puntos críticos – procesos operativos</i>	132
3.3.4.	<i>Comunicación de resultados</i>	133
3.3.4.1.	<i>Carta de presentación</i>	133
3.3.4.2.	<i>Informe de evaluación del control interno.</i>	134
	CONCLUSIONES.....	139
	RECOMENDACIONES.....	140
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Responsabilidades del Control Interno.....	20
Tabla 2-1: Cuadro comparativo de las versiones preliminares del modelo COSO.....	23
Tabla 3-1: Componentes y principios de Control Interno COSO III.....	26
Tabla 4-1: Simbología de flujograma.....	33
Tabla 1-2: Población de estudio – Personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.....	50
Tabla 2-2: Perfil profesional acorde al cargo.....	58
Tabla 3-2: Capacitaciones recibidas de la COAC.....	59
Tabla 4-2: Frecuencia de las capacitaciones recibidas de la COAC.....	60
Tabla 5-2: Políticas de incentivos al desempeño laboral.....	61
Tabla 6-2: Frecuencia de verificación del cumplimiento de funciones.....	62
Tabla 7-2: Entrega de recursos necesarios/ade cuados para el trabajo.....	63
Tabla 8-2: Comunicación adecuada y oportuna.....	64
Tabla 9-2: Conocimiento de la misión, visión y objetivos.....	65
Tabla 10-2: Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas.....	66
Tabla 11-2: Existencia de un sistema de control interno.....	67
Tabla 12-2: Sistema de control interno adecuado.....	68
Tabla 13-2: Atención recibida en la COAC.....	70
Tabla 14-2: Servicios de la COAC vs satisfacción del cliente.....	71
Tabla 15-2: Servicios a incrementar en la COAC.....	72
Tabla 16-2: Solicitud de crédito en los últimos 3 años.....	73
Tabla 17-2: Agilidad en la evaluación de la solicitud.....	74
Tabla 18-2: Factores decisivos para solicitar el crédito.....	75
Tabla 19-2: Contactado telefónicamente para el pago oportuno del crédito.....	76
Tabla 20-2: Eficiencia del personal de la COAC.....	77
Tabla 21-2: Eficiencia del personal de la COAC.....	78
Tabla 22-2: Cambio de entidad financiera.....	79
Tabla 1-3: Procesos y puestos COAC Sumac Llacta Ltda.....	88
Tabla 2-3: Productos y Servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro Crédito “Sumac Llacta” Ltda.....	89
Tabla 3-3: Matriz FODA, Cooperativa de Ahorro Crédito Sumac Llacta Ltda.....	90
Tabla 4-3: Análisis interno.....	92
Tabla 5-3: Matriz de niveles y clasificación de impacto para el análisis interno y externo.....	93

Tabla 6-3: Matriz de impacto interno.....	94
Tabla 7-3: Matriz de perfil estratégico interno	95
Tabla 8-3: Matriz de ponderación de medios internos.....	96
Tabla 9-3: Análisis externo.....	97
Tabla 10-3: Matriz de impacto externo	98
Tabla 11-3: Matriz de perfil estratégico externo	99
Tabla 12-3: Matriz de ponderación de medios externos.....	100
Tabla 13-3: Nivel de confianza y riesgo para la evaluación del control interno	101
Tabla 14-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Ambiente de Control”	102
Tabla 15-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Evaluación de Riesgos”.....	105
Tabla 16-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Actividades de Control”	108
Tabla 17-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Información y Comunicación”	112
Tabla 18-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Supervisión”	115
Tabla 19-3: Evaluación del control interno por componente	117
Tabla 20-3: Hallazgo H1, no existe evaluación de los componentes conductuales y éticos	119
Tabla 21-3: Hallazgo H2, existencia de documentación financiera/administrativa no legalizada.	119
Tabla 22-3: Hallazgo H3, falta de capacitación a todo el personal de COAC.....	120
Tabla 23-3: Hallazgo H4, inadecuado seguimiento y control interno de las actividades institucionales.....	120
Tabla 24-3: Hallazgo H5, incumplimiento de las disposiciones de los entes de control regulatorios	121
Tabla 25-3: Hallazgo H6, inadecuado seguimiento de los objetivos estratégicos.....	121
Tabla 26-3: Hallazgo H7, evaluación de riesgos, limitado a la oficina matriz.....	122
Tabla 27-3: Hallazgo H8, no se han establecido las estrategias institucionales de respuesta a los riesgos.....	122
Tabla 28-3: Hallazgo H9, inexistencia de la presentación de garantías (cauciones) para el personal que maneja los recursos financieros	123
Tabla 29-3: Hallazgo H 10, no se efectúan arqueos sorpresivos de caja.....	123
Tabla 30-3: Hallazgo H11, los canales de comunicación existentes no son abiertos.	124

Tabla 31-3: Actividades del proceso de “Reclutamiento, Selección y Contratación del personal”	125
Tabla 32-3: Actividades del proceso “Otorgamiento de Créditos”	129
Tabla 33-3: Hoja de puntos críticos.....	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Sistema financiero.....	88
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Sistema financiero	9
Gráfico 2-1:	Tipos de riesgos.....	38
Gráfico 3-1:	Fases de la administración del riesgo	39
Gráfico 1-2:	Perfil profesional acorde al cargo.....	58
Gráfico 2-2:	Capacitaciones recibidas de la COAC.....	59
Gráfico 3-2:	Frecuencia de las capacitaciones recibidas de la COAC.....	60
Gráfico 4-2:	Políticas de incentivos al desempeño laboral	61
Gráfico 5-2:	Frecuencia de verificación del cumplimiento de funciones	62
Gráfico 6-2:	Entrega de recursos necesarios/ade cuados para el trabajo	63
Gráfico 7-2:	Comunicación adecuada y oportuna.....	64
Gráfico 8-2:	Conocimiento de la misión, visión y objetivos	65
Gráfico 9-2:	Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas.....	66
Gráfico 10-2:	Existencia de un sistema de control interno	67
Gráfico 11-2:	Sistema de control interno adecuado.....	68
Gráfico 12-2:	Atención recibida en la COAC.....	70
Gráfico 13-2:	Servicios de la COAC vs satisfacción del cliente	71
Gráfico 14-2:	Servicios a incrementar en la COAC.....	72
Gráfico 15-2:	Solicitud de crédito en los últimos 3 años	73
Gráfico 16-2:	Agilidad en la evaluación de la solicitud.....	74
Gráfico 17-2:	Factores decisivos para solicitar el crédito.....	75
Gráfico 18-2:	Contactado telefónicamente para el pago oportuno del crédito	76
Gráfico 19-2:	Eficiencia del personal de la COAC.....	77
Gráfico 20-2:	Eficiencia del personal de la COAC.....	78
Gráfico 21-2:	Cambio de entidad financiera.....	79
Gráfico 1-3:	Organigrama estructural COAC Sumac Llacta Ltda.....	87
Gráfico 2-3:	Niveles de confianza y riesgo, evaluación del control interno COSO III	118
Gráfico 3-3:	Flujograma del proceso “Reclutamiento, selección y contratación del personal” parte 1	127
Gráfico 4-3:	Flujograma del proceso “Reclutamiento, selección y contratación del personal” parte 2.....	128
Gráfico 5-3:	Flujograma del proceso “Otorgamiento de créditos” – parte 1	130
Gráfico 6-3:	Flujograma del proceso “Otorgamiento de créditos” – parte 2	131

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA – GERENCIA DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

ANEXO B: CUESTIONARIO DE ENCUESTA– PERSONAL DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

ANEXO C: CUESTIONARIO DE ENCUESTA– SOCIOS DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

ANEXO D: PERSONAL Y SOCIOS DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2020”, tuvo como principal objetivo evaluar el sistema de control interno, mediante la aplicación del método COSO III, para la determinación de potenciales errores, inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y financiera de la entidad cooperativista. La metodología empleada tuvo un enfoque mixto, de nivel descriptivo y explicativo, no experimental, fundamentado en procesos de revisión de campo. Se aplicó una entrevista al gerente, y encuestas de investigación a los socios activos y personal de la entidad, a fin establecer potenciales hallazgos de esta forma comprobar la idea a defender. La muestra de estudio estuvo comprendida por 88 socios activos y 11 empleados de la entidad. Con base en el método COSO III, se evaluó el sistema de control interno y se elaboró un informe técnico que se entregó a la gerencia de la entidad financiera. Dentro del proceso de evaluación, se aplicaron los métodos de cuestionarios y flujogramas, y en cuanto a las técnicas, se aplicaron: la observación, la indagación, análisis, inspección y comentarios. Se identificaron un total de doce principales deficiencias, cada una de las cuales fue descrita con sus respectivas recomendaciones. Entre los hallazgos más significativos, se encuentran: existencia de documentación financiera/administrativa no legalizada, incumplimiento de disposiciones emitidas por los entes regulatorios, inexistencia de garantías sobre el mal manejo de recursos financieros, e incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.

Palabras clave: <CONTROL INTERNO>, <EVALUACIÓN>, <COSO III>, <COOPERATIVA>, <EVALUACIÓN>.



ABSTRACT

The present study entitled "Evaluation of the Internal Control System at Cooperativa de Ahorro y Crédito "Sumac Lacta" Ltda located in Riobamba city, province of Chimborazo, period 2020", was aimed to assess the internal control system through the application of the COSO III method in order to determine potential errors, inconsistencies and irregularities in the administrative and financial management of the institution. The methodology applied a mixed approach with a descriptive, explanatory and not experimental level, based on a field review process. An interview was applied to the manager, and research surveys to active clients and staff in order to establish potential findings to verify the idea to defend. The study sample was made up 88 active clients and 11 employees of the institution. Based on the COSO III method, the internal control system was evaluated and a technical report was prepared and sent to the management of the financial institution. Within the evaluation process, the methods of questionnaires and flow charts were applied, with the following techniques: observation, inquiry, analysis, inspection and comments. A total of twelve deficiencies were identified and described with their respective recommendations. Among the most significant findings are: the existence of non-legalized financial and administrative documentation, non-compliance with provisions issued by regulatory entities, non-existence of guarantees about the mismanagement of financial resources, and non-compliance with the credit granting process.

Keywords: <INTERNAL CONTROL>, <ASSESSMENT>, <COSO III>, <COOPERATIVE>, <ASSESSMENT>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación describe el proceso de evaluación del sistema de control interno, mediante el método COSO III, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el período 2020. Se trata de una institución de intermediación financiera, ubicada en el segmento cuatro del ranking de las cooperativas, la cual está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Como resultado de un análisis preliminar, se identificaron una serie de problemas relacionados al incumplimiento de las leyes, políticas, reglamentos y procedimientos del sistema cooperativo, y un inadecuado control crediticio, originándose la necesidad de llevar a cabo el proceso antes mencionado, con el propósito de determinar las falencias existentes en la cooperativa, y establecer recomendaciones o sugerencias que permitan solventarlas.

El documento se encuentra organizado en un total de tres capítulos, relacionadas con el proceso investigativo, metodológico y técnico del proyecto.

En el capítulo I se encuentra la descripción del problema y justificación del presente estudio, los objetivos de investigación, y el marco teórico y conceptual relacionado a las variables de investigación.

El capítulo II contiene tanto el marco metodológico como los resultados de aplicación de los instrumentos de investigación. Dentro del marco metodológico se especifica el diseño del estudio, así como las diversas técnicas y métodos aplicados.

Finalmente, el capítulo III contiene el marco propositivo, es decir, la descripción del proceso técnico de evaluación del sistema de control interno, mediante el método COSO III, de la entidad financiera antes mencionada. Su principal apartado es el informe final, el cual contiene los principales hallazgos y puntos críticos identificados, conjuntamente con las recomendaciones para la resolución de dichos problemas.

Planteamiento del problema

A consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes destacados en las entidades, las organizaciones internacionales, se han fortalecido e implementado el control interno en diferentes países. La última actualización de COSO III, que proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la gestión del riesgo, control interno y

disuasión del fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

Toda organización, sea grande, mediano y pequeño se requiere de control interno con el objetivo de garantizar la idoneidad de sus operaciones. Es conveniente destacar que el Control Interno es un plan coordinado de un conjunto de método y procedimientos a fin de salvaguardar el recurso.

Actualmente, en el país se ha incrementado las creaciones y competencias de las cooperativas, constituye un pilar fundamental para la economía ecuatoriana. Las cooperativas de ahorro y créditos para alcanzar objetivos deben contar con un sistema de control interno a fin de proteger los activos, obtener información confiable, mantener eficiencia y eficacia en las operaciones y regir las políticas prescritas por la normativa vigente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., es una institución de intermediación financiera, ubicada en el segmento cuatro del ranking de las cooperativas y está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, fue creada según acuerdo ministerial N° 0219 del 8 de febrero de 1983, por un grupo de grupo de jóvenes de la comunidad Lupaxí Covalencia, parroquia Columbe, Cantón Colta.

Actualmente, se encuentra con cuatro agencias en diferentes provincias del país, entre ellas: Pichincha, Guayas y Chimborazo, fortaleciendo así el desarrollo micro empresarial y agropecuario a través de micro créditos y aportando al desarrollo de la economía del país.

La cooperativa con el paso del tiempo va creciendo, por lo tanto surge la necesidad de evaluar el sistema de control interno y determinar las áreas críticas en la entidad con el fin mejorar y ser más competitivos en el mercado.

Realizado un breve diagnóstico situacional, se pudo establecer una serie de problemáticas que vienen afectando al normal desarrollo de las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., entre ellos:

- Falta de atención oportuna a los socios, ocasionando desconfianza y desmotivación de formar socios activos en dicha entidad.
- Por otro lado, es evidente el incumplimiento de las leyes, políticas, reglamentos y procedimientos del sistema cooperativo, lo que ha generado constantes observaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- Asimismo, es notoria la carencia de un adecuado control crediticio, lo que ha ocasionado un alto índice de cartera de crédito vencida que afecta la rentabilidad y, por consiguiente, el incremento de los porcentajes de provisiones.
- Finalmente, se ha evidenciado que el personal de la COAC Sumac Llacta Ltda., no cuenta con capacitación periódica sobre los cambios que se generan dentro de sistema cooperativista, lo que ocasiona bajo rendimiento del personal en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.

Los problemas citados anteriormente, tuvieron su origen en la falta de Evaluación al Sistema Control Interno que, permita mejorar los procesos del control interno de la entidad financiera, garantizar el cumplimiento de los objetivos y evitar posibles riesgos significativos.

En ese contexto, se consideró indispensable realizar una evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2020, a fin determinar el grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, eficiencia, eficacia de las operaciones y verificar los cumplimientos de las leyes y normativas aplicables, a través de los componentes de control interno basado en el COSO III: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento, lo que permitió identificar los problemas a profundidad, las causas de las problemáticas y emitir un informe de control interno con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último, que, será una herramienta muy útil para la toma de decisiones a nivel gerencial, y así garantizar una mejor administración y salvaguardar los recursos de la entidad.

Formulación del problema

¿De qué manera la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, Período 2020, permite medir la eficiencia y eficacia de los recursos, el grado de cumplimiento de la normativa legal y el logro de los objetivos institucionales?

Sistematización del problema

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del Control Interno y su evaluación?
- ¿Qué métodos, técnicas e instrumentos de investigación deben aplicarse para recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de forma que los resultados sean reales y objetivos?

- ¿Qué proceso de evaluación debe cumplirse para medir la eficiencia y eficacia de los recursos, el grado de cumplimiento de la normativa legal y el logro de los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, para el período 2020?

Objetivo General

Evaluar al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, período 2020, mediante la aplicación del método COSO III tendiente a la determinación de potenciales errores, inconsistencias e irregularidades en la gestión administrativa y financiera de la entidad cooperativista.

Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas relacionadas con el Control Interno, tendiente a la adecuada sustentación de la presente investigación.
- Diseñar el marco metodológico mediante la utilización de distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que sus resultados sean reales y objetivos.
- Ejecutar la evaluación del sistema de control interno mediante el método COSO III, que permita la presentación de un informe, en el cual se establezcan las principales deficiencias encontradas y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Justificación

El presente Trabajo de Titulación se justificó su emprendimiento, de acuerdo, a las siguientes perfectivas: teóricas, metodológica y prácticas.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente su realización por el aprovechamiento de distintas fuentes bibliográficas, de reconocidos autores y tratadistas, contenidos en: revistas, libros, investigaciones previas, trabajos de titulación, artículos científicos, leyes y web grafías especializadas y actualizadas que citan sobre el Sistema de Control Interno, lo que permitió sustentar el marco teórico de la presente investigación.

Justificación metodológica

Este trabajo de investigación se justificó su emprendimiento desde la parte metodológica por la utilización de diferentes métodos, técnicas, procedimientos y herramientas de investigación existentes, que permitió una adecuada recopilación de información real, verídica, y confiables, de tal forma que sus resultados fueron los más objetivos y reales posibles.

Justificación práctica – social

Desde el punto de vista, práctico y social, la presente investigación se justificó su emprendimiento, ya que se logró ejecutar una evaluación del sistema de control interno de la COAC Sumac Lacta Ltda., donde se verificó la seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, cumplimiento de leyes y eficiencia y eficacia de las operaciones, a la vez, que permitió emitir el respectivo informe de control interno, con los principales hallazgos encontrados, incluidas las respectivas conclusiones y recomendaciones, a fin de que las autoridades de la entidad puedan tomar decisiones más acertadas ante la situación encontrada, luego de la evaluación de control interno.

Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de trabajo de investigación fue pertinente integrar antecedentes de investigación a través de la revisión de tesis de grado y posgrado, cuya temática de investigación sea similar al tema de investigación desarrollado, a fin de conocer los diferentes puntos de vista de los autores, y obtener información relevantes sobre las principales conclusiones a las que llegaron con la realización.

Falconí, M., (2020), en su Trabajo de Titulación, denominado: Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

La evaluación del control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., permite renovar los procesos administrativos y financieros basados en las normativas de SEPS además, facilitó realizar procesos de actualización permanente de acuerdo a los cambios emitidas por la ente de control con los cuales, se pudo mejorar un manejo adecuado y eficiente logrando la permanencia y crecimiento de la empresa en el mercado altamente competitivo, mediante la aplicación un marco metodológico que permitieron la recopilación de información veraz y

relevante, a fin de medir la eficiencia de las actividades financieras y optimizar los recursos de la entidad con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera , por lo tanto el 100% afirma que el sistema de control interno es muy importante y sirve como guía para mantener resultados favorables y que permita a la entidad financiera tener procesos más eficientes y sólidos. (p. 153)

De su lado, Chongo, C., (2018), en su Trabajo de Titulación: Evaluación del Sistema de Control Interno COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, cantón Tena, provincia de Napo, período 2017, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

No se ha realizado una evaluación al sistema de control interno, que garantice la rentabilidad, en área de crédito, además no cuenta con políticas y procedimientos actualizados de los socios, en área administrativa, incumple con las normativas y resoluciones y los funcionarios, desconocen la misión, visión y objetivos del cumplimiento de la entidad y gozan de la confiabilidad del gerente lo que no permite identificar los riesgos operativos. 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. (p. 113)

Por su parte, Ortega M., (2017), en su Trabajo de Titulación: Evaluación al Sistema de Control Interno COSO III a la Cooperativa de Ahorro Nueva Esperanza Ltda., período 2015, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

El Sistema de Control Interno del periodo 2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., no proporciona una seguridad razonable de sus actividades y el personal no se encuentra debidamente capacitado; por ende, existe irregularidades en el proceso, desvió de responsabilidades e incumplimiento de manual de procedimientos de la COAC. La adopción de COSO III permitió la estructuración de cinco componentes debidamente interrelacionados entre sí a fin de producir un Sistema de Control Interno adecuado para el manejo de riesgos de la cooperativa. (p. 108)

De su lado, Loor, C. (2015), en su Trabajo de Titulación: Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayo, realizado en la Universidad Central del Ecuador, concluye que:

Las diferentes áreas de la cooperativa cuenta con deficiencias de control interno, debido a que sus mayores debilidades están enfocadas en la evaluación de riesgos, monitoreo y supervisión por

falta de un organigrama estructural y funcional, de la misma manera por falta de direccionamiento estratégico. (p. 131)

De su lado, Diana, R., (2015), en su Trabajo de Titulación: 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., realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

El Sistema de control interno, nos proporciona una seguridad razonable, pero existen falencias que no permiten obtener un control interno efectivo al tener una planificación estratégica vencida ha generado que se desconozcan los objetivos y estrategias para cubrir los riesgos que se ajusten a la realidad de la Cooperativa, además la ausencia de capacitación de directivos y del personal ha provocado en gran parte que se generen los nudos críticos presentes, debido a que no se encuentran aptos para cumplir a cabalidad con las funciones que desempeñan, asimismo se han establecido políticas y procedimientos para otorgar un crédito, pero no se analiza los riesgos al aplicar los mismos, generando un alto índice de cartera morosa como trámites judiciales sin resultado alguno. (p. 161)

Con base en las conclusiones citadas anteriormente, se establece que por falta de evaluación al sistema de control interno se debilita la seguridad razonable de las actividades de una organización, ocasionando el incumpliendo de los objetivos establecidos. En este contexto, el sistema de control interno es una herramienta de gestión esencial para el adecuado funcionamiento de las entidades, el en cual se establecen planes, políticas y procedimientos que rigen las diferentes actividades empresariales y por consiguiente el mejoramiento de las decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, garantizando resultados favorables y una medición exacta de la eficiencia y eficacia de las operaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Marco teórico

1.1.1. *Sistema financiero*

Dueña, R. (2008), define al sistema financiero, como:

Un conjunto de instituciones, previamente autorizadas por el estado, encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales y jurídicas sea nacionales y extranjeras, opera como un intermediario financiero. La canalización de recursos permite impulsar a la actividad económica haciendo que los fondos lleguen desde las personas u organizaciones que poseen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público y, por otro lado prestarlo a los demandantes de recursos. (p. 5)

Mientras, Fernández, P., Ruza, C., Curbera P., & González M. (2012), definen al sistema financiero, como: “un conjunto de articulados de flujos financieros movilizados mediante instrumentos financieros cuyos precios, cantidades y asimismo condiciones se determinan en los correspondientes mercados a los que concurren la intermediación financieros y agentes no financieros”. (p. 36)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que el sistema financiero opera como un intermediario entre las personas u organizaciones que disponen de suficiente capital y aquellas que requieren y solicitan recursos monetarios, a fin de impulsar la actividad económica, puesto que su actividad principal es captar dinero a bajas tasas de interés y prestar ese mismo dinero a tasas de interés mayores.

1.1.1.1. *Sistema financiero ecuatoriano*

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 309, establece que: “el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian los recursos del público”.



Gráfico 1-1. Sistema financiero

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008)

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Por su lado, El Banco Internacional (2021), refiriéndose al sistema financiero ecuatoriano, afirma que: “El sistema financiero nacional, está conformado por las instituciones bancarias pública, privadas, mutualistas, o cooperativas, legalmente constituidas. El principal objetivo es canalizar el ahorro de las personas y contribuir de forma directa en el sano desarrollo económico del país.”. Recuperado de: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>

Conforme a lo expuesto anteriormente, se puede colegir que el sistema financiero ecuatoriano está conformado por el sector público que integran bancos públicos, sector privado como bancos y sociedades financieras privadas y entidades de la Economía Popular y Solidaria que constituyen las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro y bancos comunales.

1.1.1.2. *Importancia y funciones del sistema financiero*

Meléndez, T. (2016), al hablar de la importancia y funciones del sistema financiero, advierte que:

El sistema financiero desempeña un papel importante en el funcionamiento y desarrollo de la economía. La participación de los entes financieros promueve el crecimiento económico y bienestar de la población, generando un sano desarrollo de todo el sistema financiero

Por medio de financiamiento obtenido a través del sistema financiero las empresas y las entidades gubernamentales realizan inversiones productivas, lo que genera mayor número de empleos y crecimiento económico. Cumple diversas funciones, entre las que se destaca es captar y promover el ahorro para luego canalizar hacia los diferentes agentes económicos; facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago. Recuperado de: <https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/>

De su lado, Suárez, J. & Mendieta, S. (2019), define la importancia y funciones del sistema financiero, como:

Un factor transcendental para el crecimiento de la economía a nivel mundial y de su desarrollo, Su función principal consiste en captar recursos excedentes de los agentes económicos y para luego canalizar hacia la actividad de inversión y consumo. La intermediación financiera permite generar mayor producción de bienes y servicios por lo tanto incrementando mayor actividad económica generando bienestar de todos los integrantes de la sociedad. (p. 56)

En el contexto anterior, se puede inferir que el sistema financiero desempeña un papel importante dentro de la economía del país y su desarrollo, su función principal es la captación de dinero del fondo excedente de los agentes económicos, a fin de canalizar a los que se requieren mediante préstamos, facilitando de esta manera el intercambio de bienes y servicios.

1.1.2. Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), en referencia a la Economía Popular y Solidaria, menciona que:

La economía popular y solidaria es la forma de organización económica, en el que sus integrantes individual o colectivamente, organizan y desarrollan proceso de producción, intercambio, financiamiento, comercialización, y consumo de bienes y servicios que permite satisfacer necesidades y generar fuentes de ingresos basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando siempre al ser humano como el sujeto y el fin de su actividad orientado al buen vivir, con una vida en armonía con la naturaleza, por encima de lucro y acumulación del capital. (p. 2). Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

De su parte Coraggio, J. (2020), acerca de la Economía Popular y Solidaria, establece que:

Se refiere a las organizaciones, redes y asociaciones de emprendimientos mercantiles y no mercantiles de la economía popular y solidaria, que mantienen principios de solidaridad y cooperación, cuentan con disposición de recursos en la realización de actividades de producción, distribución, y consumo realizados por los trabajadores sus unidades domésticas de reproducción, emprendimientos mercantiles familiares, cooperativas, sindicatos en conjunto con fines de gestión económica con el objetivos de reproducir la vida y fuerza de trabajo en las mejores condiciones posibles. (p. 13). Recuperado de: <https://coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/Economia%20Social%20y%20Economia%20Popular%20-%20Conceptos%20Basicos.pdf>

Con base en las definiciones anteriores, se concluye que la Economía Popular y Solidaria es la forma de organización, donde los integrantes organizan y fomentan procesos de producción, comercialización, financiamiento y consumo, que permite satisfacer las necesidades y generar ingresos, basados en principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad, orientado al Sumak Kawsay.

1.1.2.1. *Principios de economía popular y solidaria*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), en referencia a los principios de Economía Popular y Solidaria, señala:

Las organizaciones amparadas por la LOEPS, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios de:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común.
- La prelación del trabajo sobre el capital y de interés colectivos sobre los individuales.
- El comercio justo y consumo ético y responsable.
- La equidad de género.
- El respeto a la identidad cultural.
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuenta.
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes. (p. 3). Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Por su parte, Saltos, J., Mayorca, M., & Ruso, F. (2016), en relación a los principios de Economía Popular y Solidaria del sector financiero, establece los siguientes:

- Reproducción de la unidad doméstica.
- Prevalencia de trabajo sobre el capital.
- Reciprocidad.
- Redistribución de excedentes y utilidades
- Acto económico- solidario
- Generación de autoempleo y
- Responsabilidad social y ambiental, solidaridad y rendición de cuentas. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=\\$2073-60612016000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=$2073-60612016000200003).

Con base en las definiciones anteriores, se concluye que las entidades reguladas por la LOEPS se guía por los principios que buscan el buen vivir y bienestar común basados en el comercio justo,

sobre todo en la responsabilidad social, solidaridad, rendición de cuentas y distribución equitativa de los excedentes a fin garantizar el buen vivir.

1.1.2.2. *Objetivos de la economía popular y solidaria*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), establece los siguientes objetivos de la Economía Popular y Solidaria:

- Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado.
- Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades a fin de alcanzar el Sumak Kawsay.
- Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento. (p. 3). Recuperado de: <https://vlex.ec/vid/ley-organica-economia-popular-643461245>

Se concluye, que los objetivos principales de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero ecuatoriano es fomentar, reconocer y fortalecer las organizaciones que pertenecen a este sector y potenciar las buenas prácticas en diferentes sectores que ayuden a mejorar y alcanzar el Buen Vivir.

1.1.3. *Sector cooperativo*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), respecto al sector cooperativo, establece:

Son un conjunto de cooperativas como sociedades de personas que se han unidos en forma voluntaria a fin de satisfacer sus necesidades económica social y cultural en común, mediante una organización de propiedad conjunta y de gestión democrática con personería jurídica de derecho privado u de interés social. Las cooperativas, se sujetarán a los principios establecidos por Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario a los valores y principios de cooperativismo y las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (p. 6)

De la misma manera, García, K., Prado, E., Salazar, R. y Mendoza, J. (2018), definen al sector cooperativo como aquel que “está conformado por grupo de personas que se unen voluntariamente con el fin de satisfacer sus necesidades” y que este sector es de “gran importancia para la consolidación del Capital Social” (p. 32).

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que el sector cooperativo se compone por un conjunto de cooperativas que, en su unión voluntaria y la consolidación de un capital social, satisfacen las necesidades económicas de sus socios, mediante una empresa de derecho privada con personería jurídica.

1.1.3.1. *Clasificación del sector cooperativo*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), en referencia a la clasificación del sector cooperativo establece según su actividad principal que vaya a desarrollar:

Cooperativas de producción: Son aquellas en las que los socios se dedican personalmente a las actividades productivas lícitas y manejada en común tales como: huertos familiares, pesqueras, artesanales, industrias, textiles.

Cooperativas de Consumo: Tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: consumo de artículos de primera necesidad y abastecimiento de semillas, abonos.

Cooperativas de vivienda: Tiene por objeto la adquisición de bienes inmuebles para construcción o remodelación de vivienda u oficina o la ejecución de obras de urbanización en beneficio de sus socios.

Cooperativa de Ahorro y Crédito: Su objetivo es brindar servicio de intermediación financiera y satisfacer las necesidades de los socios. (p. 7). Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf

Por su lado, Martínez, C., (2016), en referencia al sector cooperativo, manifiesta que: “es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática”. (pp. 16, 17)

Con base en las definiciones anteriores, se concluye que el sector financiero se clasifica sector financiero en cuatro sectores como: cooperativas producción, consumo, vivienda y ahorro y crédito; en cuanto a las cooperativas de producción, específicamente se dedican a la producción, así como huertos familiares, pesqueras, industrias; mientras que las cooperativas de consumo tiene como objetivo el libre comercio; las cooperativas de vivienda se dedican a la construcción

y remodelación de vivienda; y, finalmente, las cooperativas de ahorro y crédito se dedican a la intermediación financiera.

1.1.3.2. *Cooperativas de ahorro y crédito*

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011), en referencia a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, señala que:

Las cooperativas de ahorro y crédito, bajo las indicaciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento, así como las diferentes resoluciones que emite la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen de forma voluntaria con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios con previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios cooperativismo. (p. 14).

Por su parte, Culqui. G. (2013), en referencia a las cooperativas de ahorro y crédito, manifiesta que:

Sociedades de derecho privado, constituido por personas naturales y jurídicas sin fines de lucro, tienen como objetivo planificar y desarrollar actividades o trabajos de beneficio social y colectivo, a través de la empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros o socios. Las cooperativas de ahorro y créditos realizan diversas actividades financieras como:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo fijo.
- Otorgar créditos.
- Efectuar cobranzas, pagos, transferencia de fondos y emitir giros nacionales o extranjeras.
- Actuar como emisor de tarjetas de créditos y de débitos.
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras.
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales y cualquier otra actividad financiera siempre y cuando esté autorizado por la Superintendencia. (pp. 31, 32).

Con base en las definiciones anteriores, se concluye que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones con fines de lucro que integran un conjunto de personas naturales de forma voluntaria, quienes aportan de manera equitativa el capital social, su actividad principal es ofrecer servicios financieros y no financieros direccionándose a la ayuda y beneficios de los socios.

1.1.4. Control

Robbins D., & DeCenzo, A. (2009), define al control, como:

Un proceso de vigilar, medir el desempeño individual y organizacional y comparar con las metas propuestas, muestra donde existe desviaciones y ayuda a corregirlas, su objetivo principal que todo se realice como lo planeado y organizado, tomando en consideración las órdenes dadas. El Gerente es el responsable del control. (p. 8)

Por su parte, Torres, Z. (2015), acerca de control, menciona que:

Es la comprobación, revisión, inspección, a fin garantizar el desempeño real que concuerde con los resultados que fueron planeados”. Las áreas de interés clave en primer lugar el control de los resultados de toda la organización y control de todas y cada una de áreas funcionales. (p. 246)

En resumen, se puede colegir que el control es un proceso de revisión, inspección del desempeño, tanto organizacional como individual, cuya finalidad es comprobar y verificar los objetivos planteados con los resultados reales.

1.1.4.1. Evaluación

Robbins, D., & DeCenzo, A. (2009), en referencia a la evaluación, manifiesta que: “el desempeño de los empleados debe ser evaluado en base a las medidas propuestas de las actividades con criterios como, esfuerzo, compromiso, trabajo en equipo, desempeño y la capacidad para resolver problemas”. (p. 67)

De su lado, Torres, Z., (2015), define a la evaluación como: “es una etapa de proceso de control, que tiene como antecedente la medición de resultados esperados, que se compara como la medición de resultados reales”. (p. 248)

Basado en las definiciones anteriores, se concluye que todas las actividades organizacionales deben ser evaluadas, de tal forma que se realice una comparación entre las propuestas establecidas y los resultados reales, a fin de determinar los riesgos de la organización y mejorar.

1.1.5. Control interno

Según, Meléndez, T. (2016), en relación al control interno, señala que:

Constituye como una herramienta de gestión empresarial comprende el plan organizacional, métodos y procedimientos en forma coordinada, se adoptan o se implementan en las entidades, a cargo de la dirección, gerencial y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio con el fin promover el mayor grado de rentabilidad y eficiencia en sus operacionales. (p. 23)

En la misma línea, La Contraloría General del Estado (2014), define al control interno como:

Es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal que proporciona la seguridad razonable para el logro de los objetivos y protección de recursos. Constituyen componentes de control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgo, actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (p. 3)

Por su parte, Estupiñán, G. (2016), respecto al control interno, afirma que:

Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de otorgar una seguridad razonable y poder conseguir tres principales objetivos como son:

- Eficacia y eficiencia de las operacionales.
- Suficiencia y confiabilidad de información financiera de las entidades.
- Cumplimiento de leyes, normativas, resoluciones y regulaciones aplicables.

Las tres categorías de objetivos son diferentes que responde a las necesidades distintas, la mejor forma de evaluar la eficacia de los controles es verificando por separados. El control interno será eficaz si el consejo de administración y la dirección tiene una seguridad razonable acerca de:

- La medida en que se están alcanzando los objetivos de la entidad
- Los estados financieros divulgados a terceros se preparan con seguridad razonable y confiable.
- Se están cumpliendo leyes y normas que sean aplicables (p. 23)

Por lo anterior, se concluye que el control interno es un conjunto de políticas, principios, procedimientos y mecanismos de verificación que establece la alta dirección de una organización, a fin de proporcionar un grado de seguridad razonable y poder lograr la mejora de eficiencia y

eficacia en la operación, prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes, gestión adecuada de los riesgos, aumento de la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización; y, el cumplimiento de la normativa y regulaciones que le son aplicables.

1.1.5.1. *Objetivos de control interno*

Según, Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2014), establece los siguientes objetivos del control interno:

- Promover la eficiencia y eficacia y economía de las operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de dicha entidad.
- Cumplir con las disposiciones legales y normativas de la entidad
- Proteger y conservar el patrimonio contra pérdida, despilfarros, uso indebido, irregularidades o actos ilegales que afecte a las entidades. (p. 4). Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Por su parte, Molina, A. (2017), menciona que los objetivos de control interno está directamente relacionados con los objetivos de la organización, resumidos en tres tipos:

- **Objetivos operacionales.-** Se refiere a la eficiencia y eficacia en las operaciones de la organización, relacionados con los objetivos de rendimientos y rentabilidad, como la evaluación de programas y el desarrollo de proyectos, que busca que las operaciones se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, con un máximo de utilidad.
- **Objetivos financieros.-** Corresponde a la preparación de estados financieros así como de información de gestión. La información generada por la contabilidad debe garantizar la confiabilidad a los usuarios a fin de tomar las decisiones correspondientes.
- **Objetivos de cumplimiento.-** Se refiere a la aplicación y el cumplimiento de leyes, instrumentos legales y otras disposiciones establecidos. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Por lo antes mencionado, se puede concluir que el control interno tiene como objetivo fundamental brindar la razonabilidad de la información financiera, al igual que promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.

1.1.5.2. *Beneficios del sistema de control interno*

Ruiz, U. (2015), en referencia a los beneficios del sistema de control interno, cita los siguientes:

- Otorga una seguridad razonable y confiable sobre la adecuada administración de los riesgos de las entidades.
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización mediante la fijación de los objetivos claros y medibles y actividades de control.
- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor de establecimientos de sistema de control interno de las entidades.
- Establece los mecanismos de monitoreo para la resolución de desviaciones al funcionamiento de Sistema de Control Interno. (p. 21). Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Por su lado, Pallo, M. & Callatasig, K. (2020), en referencia a los beneficios de control interno, cita los siguientes:

- Genera beneficios para la entidad, mediante gestión adecuada en todos los niveles así como en los procesos, subproceso y actividades en donde se implemente.
- Contribuye en el proceso de aseguramiento de información financiera confiable para que la empresa pueda operar de acuerdo con las leyes y normas aplicables.
- Potencia a cualquier tipo de empresa a fin de alcanzar sus objetivos y disminuir el nivel riesgo. (p. 16)

Con base en los autores citados anteriormente, se puede concluir que las empresas deben considerar de singular importancia la implantación de un sistema de control interno que ayuda al mejoramiento de la ética institucionalidad mediante la eficiencia y eficacia en las operaciones, a fin elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y por ende el margen de beneficio y rentabilidad.

1.1.5.3. *Tipos de control interno*

Mantilla, S. (2013), al hablar sobre tipos de control interno, establece los siguientes:

Control interno financiera o contable: Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros cuya misión es salvaguardar los activos y generar confiabilidad de los estados financieros, diseñados para proveer seguridad razonable de que las operaciones de los

estados financieros de acuerdo con la autorización de la administración deben ser registradas debidamente para:

Control interno administrativo: Comprende el plan de organizacional, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refiere a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociadas directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y el punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

Control interno informático: El objetivo principal del control interno informáticos es asegurar que la información autorizadas sea procesada de forma completa y con exactitud a fin de tomar decisiones y mitigar los riesgos. (p. 22)

Según Cepeda, G. (1997), los tipos de controles internos se clasifica en los siguientes:

Controles internos preventivos: Tiene como objetivo prever riesgos de errores o fraudes, es decir se utiliza para evitar que ocurra ciertos eventos que afecte los objetivos de la organización.

Controles internos de detección: Son diseñados para identificar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos, sobre todo ayuda a detectar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuento de inventarios físicos y entre otros y determina que tan eficiente son las políticas.

Control interno correctivo: Se implementa controles correctivos para poder corregir las irregularidades determinados en los controles internos de detección. Las acciones correctivas son el establecimiento de un monitoreo permanente de las áreas que han resultado afectadas.

En el contexto anterior, se puede inferir, que los tipos de controles internos son de carácter administrativo, contables e informáticos; el uno es dependiente del otro, es así que el control administrativo compete a todos los miembros de la organización, mientras que el control contable verifica el registro y los estados financieros; en referencia al control informático comprende los sistemas operativos con los que trabaja la entidad. De igual manera existen controles internos de carácter: preventivos, de detección y correctivos, los cuales se ejecutan antes y después de encontrar irregularidades que afecten a la entidad, a fin de analizar y verificar los puntos débiles para poderlos fortalecer.

1.1.5.4. Responsables del control interno

Fonseca, O. (2011), establece en orden jerárquico las funciones y responsabilidades del Control Interno:

Tabla 1-1: Responsabilidades 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 todo los componentes se encuentren en su lugar.• Establece el estilo de la gerencia y la filosofía de las aquellas operaciones.• Proporciona el liderazgo y dirección a la gerencia.• Conjuntamente con la gerencia realizas las respectivas revisiones de control relacionados con su responsabilidad sobre la efectividad de control interno.
Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Establece los procedimientos de control más específicos• Realiza el monitoreo e informar sobre la efectividad de los controles.• Ejecuta ciertos procedimientos de control
Gerente Financieros	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad primaria por el diseño, implementación y monitoreo del sistema de información financiera de dicha entidad.• Aporta en el diseño de objetivos a nivel de la organización y evaluación de riesgo.
Comité de Auditoria	<ul style="list-style-type: none">• Establece los objetivos de alto nivel y la planificación estratégica• Proporciona guía para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.• Investiga cualquier asunto que lo considere importante
Auditor Interno	<ul style="list-style-type: none">• Donde se realiza la verificación, evaluación, examen y análisis crítico del sistema del control interno
Otras personas	<ul style="list-style-type: none">• Realizan el control en cada una de sus funciones y responsabilidades con el debido cuidado.• Comunica a los niveles superiores acerca de la problemática en ciertas actividades, incumplimiento de código de conducta, políticas, normativas y entre otros

Fuente: Fonseca, O. (2011)

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

De su lado, La Contraloría General del Estado (2014), con relación a los responsables del control interno, señala:

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de máxima autoridad, los directivos y demás personal de la entidad de acuerdo a sus competencias.

Los directivos al cumplir sus responsabilidades podrán especial cuidado en los aspectos que consideren más relevantes, de acuerdo al tipo de organización, determinado el riesgo y el impacto en la consecución de fines institucionales.

El personal que forma parte de la institución, son responsables de realizar las acciones y cumplir requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control de manera oportuna, sustentados en la normativa. (p. 4)

En base a las definiciones anteriores, se concluye que las responsabilidades del control interno se establecen de acuerdo al orden jerárquico existente en una entidad, de ahí que cada uno de los niveles jerárquicos se comprometen bajo su responsabilidad y competencia a desarrollar las tareas de control, a fin de asegurar la efectividad y eficiencia de control interno y el logro de los objetivos organizacionales.

1.1.6. Modelo COSO

La Asociación Española para la Calidad (2019), en referencia al Modelo COSO, establece lo siguiente:

COSO (Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway), es una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado de Estados Unidos, fue conformado en 1985, con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera fraudulenta o falso y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia.

El COSO se dedica a proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados como: a) La gestión de riesgos empresariales (ERM), b) El control interno, c) Prevención de fraude, para mejorar el desempeño organizacional, supervisión y reducir el riesgo de fraude en las entidades. Asimismo, el comité sustenta que una buena gestión de riesgos y un sistema de control interno son elementos importantes para el éxito a largo plazo de las organizaciones.

Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Por otra parte, Coloma, M., y De la Costa, F. (2014), en relación al informe COSO señalan que:

Es un documento que contiene las principales directrices para la implementación y gestión de un sistema de control interno, el cual ha tenido gran aceptación desde su publicación en 1992, y se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno. Luego de más

de 20 años, en 2013, se publicó la actualización del Marco Original, que dio como resultado COSO III, (desde diciembre 2014 derogó a COSO I). (p. 135)

En el contexto anterior, se puede concluir que el modelo COSO es un informe o documento diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos del control interno de una entidad; este informe proporciona varias acciones extendidas a la gestión empresarial.

1.1.6.1. *Antecedentes de modelo COSO*

El modelo COSO tuvo una evolución en sus lineamientos o componentes, lo cual generó un total de tres versiones: COSO I, COSO II y COSO III, siendo esta última la versión vigente o actualizada del modelo.

Según Bertani, E., Polesello, M., Sánchez, M., y Troila, J. (2014), COSO I y COSO II se definen como:

COSO I es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Fiabilidad de la información financiera Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables. (pp. 16, 17).

COSO II como gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos

Para Fonseca, O. (2011), ambos modelos se definen en torno a sus componentes o elementos. El modelo COSO I (Marco Integrado de Control Interno) se estableció bajo cinco elementos o componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión. El COSO II (Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresarial) buscó una mejora, como resultados de ellos integró ocho elementos potenciales (3 más que su versión predecesora), orientados a la gestión de riesgos: Ambiente interno, Establecimiento de objetivos, Identificación de eventos, Evaluación de riesgo, Respuesta a los riesgos, Actividades de Control, Información y comunicación, Supervisión.

Se concluye entonces que el modelo COSO, en sus versiones previas, se estableció como un marco integrado para el aseguramiento del logro de los objetivos empresariales (COSO I), y evolucionó en su estructura y composición para permitir la identificación y gestión de riesgos (COSO II).

El siguiente cuadro sintetiza y compara las características de ambos modelos:

Tabla 2-1: Cuadro comparativo de las versiones preliminares del modelo COSO

Aspecto	COSO I	COSO II
Título	Marco Integrado de Control Interno	Marco Integrado de Administración del Riesgo Empresarial
País y año de publicación	E.E.U.U., 1992	E.E.U.U., 2004
Finalidad de su creación	Definir e Identificar los componentes de control dentro de un marco común, con una visión del riesgo basada en eventos negativos (amenazas).	Identificar, evaluar y gestionar el riesgo de manera integral (eventos positivos-oportunidades, y negativos-amenazas).
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> a) Eficacia y eficiencia de las operaciones. b) Fiabilidad de la información financiera. c) Cumplimiento de las leyes y la normativa aplicables. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Objetivos estratégicos b) Eficacia y eficiencia de las operaciones. c) Fiabilidad de la información financiera. d) Cumplimiento de las leyes y la normativa aplicables.
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> 1. Entorno de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ambiente interno 2. Establecimiento de objetivos 3. Identificación de eventos 4. Evaluación de riesgos 5. Respuesta a los riesgos 6. Actividades de control 7. Información comunicación 8. Supervisión

Fuente: Bertani, et al. (2014)

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

1.1.7. *COSO III*

Estupiñán, G. (2016), en referencia al método COSO III, indica que:

El nuevo COSO 2013, fue publicado el 14 de mayo de 2013 y reemplaza el COSO I de 1992, organizado en tres volúmenes que incluye:

1. Herramientas para evaluar la eficiencia del Sistema de Control interno (SCI).
2. Actualizar el contexto de la aplicación de control interno, cambios en la empresa y ambiente operativo.
3. Ampliar su aplicación y expandir los objetivos operativos y emisión de informes.

El nuevo documento del COSO 2013 elaboró la Comisión de Treadway, con el objetivo de ayudar a las empresas, no solo aquellas con responsabilidad pública, sino para todas las organizaciones con fines de lucro y sin fines de lucro, que tenga finalidades de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicio, cooperativas y de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos básicos, a los cambios tecnológicos y nuevos métodos de negociación, detección y respuestas a los riesgos; conseguir el logro de los objetivos y emitir información confiable que apoye a la toma de decisiones. (p. 45)

Por su parte, Gonzáles, R. (2013), en referencia al COSO III, señala lo siguiente:

El modelo de control interno COSO III 2013, está compuesto por cinco componentes y diecisiete principio, se enfoca el fortalecimiento de control interno dentro de la entidad, a fin de contrarrestar las variaciones que tiene los modelos de negocios como consecuencia de la globalización, normativa, tecnología y entre otros y tiene como objetivo fundamental mejorar el control de cualquier tipo de entidad disminuyendo riesgos y garantizando la efectividad de las operaciones, cumpliendo metas establecidos por la entidad. (p. 67)

Respecto a sus versiones predecesoras, el modelo COSO III se adapta a los procesos actuales de globalización y tecnificación de las empresas, y los cambios que éstos han generado en la lógica de negocios; para ello, retorna a la definición de 5 componentes, pero especializa el modelo de control con base en 17 principios. Su aplicación, por lo tanto, se generaliza y abarca no solo a las empresas públicas, sino también a las privadas con y sin fines de lucro, a fin disminuyendo riesgos y garantizando la efectividad de las operaciones, cumpliendo metas establecidos por la entidad que permite conseguir el logro de los objetivos y emitir información confiable que apoye a la toma de decisiones empresariales.

1.1.7.1. *Razones para actualizar el marco integral de control interno COSO I a COSO III*

Estupiñán, G. (2016), establece los motivos para la actualización del COSO I al COSO III:

- a) Nuevas exigencias del regulador y grupo de intereses sobre la confiabilidad de la información para la toma de decisiones.
- b) Variación de los modelos del negocio emergente de la globalización.
- c) Mayor necesidad de información de los cambios en el entorno
- d) Incremento de número y complejidad de las normativas aplicables a nivel empresarial e internacional.
- e) Nuevas expectativas sobre la responsabilidad social y competencia de los gestores de la organización.
- f) Incremento de expectativas de inversores y reguladores sobre la prevención y detección del fraude.
- g) Aumento del uso de nuevas tecnologías y constante desarrollo. (p. 46)

De acuerdo con lo establecido anteriormente, se concluye que el COSO III, es una derivación y actualización del COSO I, ajustando a los cambios evolutivos de las empresas, ayudando a mejorar la cobertura ante los riesgos existentes del mundo globalizado, ampliando el concepto de control interno y los objetivos operativos.

1.1.7.2. *Objetivos del método COSO III*

González, R. (2013), en relación a los objetivos del método COSO III, señala los siguientes:

- **Objetivo Operativo:** Hace referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización, que incluyen los objetivos de rendimiento financiero y operacional y salvaguardar los activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivo de información:** Corresponde a la información financiera y no financiera, interno o externo y abarca aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia establecidos por organismo de control y políticas de propia de la entidad.
- **Objetivo de Cumplimiento:** Hace referencia al cumplimiento de leyes y regulaciones a la que está sujeta la entidad.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se concluye que el método COSO III está centrado en tres objetivos principales, a saber: objetivos operativos que hacen referencia a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad; objetivos de información que corresponde a la preparación de información financiera; y, los objetivos de cumplimiento que corresponde a la necesidad de llevar a cabo las actividades de acuerdo a las normativas, leyes y resoluciones vigentes.

1.1.8. Componentes y principios de Control Interno COSO III

González, R. (2013), al hablar de los componentes y principios del control interno del método COSO III, establece:

El marco integral de control interno abarca a cada una de las áreas de la entidad, engloba cinco componentes relacionados entre sí y 17 principios:

Tabla 3-1: Componentes y principios de Control Interno COSO III

Componentes	Principios
Ambiente de control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos. Principio 2: Ejercer responsabilidad y supervisión Principio 3: Establecer estructura, autoridad y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5 : Hace cumplir con la responsabilidad
Evaluación de riesgo	Principio 6: Especifica los objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa los riesgo de fraude para la consecución de los objetivos Principio 9: Identifica y evalúa los cambios que podría afectar al sistema de control interno
Actividades de control	Principio 10: Define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos Principio 11: Define y desarrolla actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología para apoyar a consecución de los objetivos Principio 12: Se implementan actividades de control a través de políticas y procedimientos
Información y comunicación	Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Principio 14: Comunica la información internamente incluido los objetivos y responsabilidades que son necesarios, a fin de apoyar el funcionamiento de sistema de control interno Principio 15: Comunica a los grupos de interés externo
Supervisión y seguimiento.	Principio 16: Selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistemas están funcionando.

Componentes	Principios
	Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo

Fuente: Gonzalo, M. (2013)

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Al analizar los principios y su relación con cada componente, puede concluirse que su definición apoya a mejorar la especificidad de aplicación de cada componente, y evitar ambigüedades o confusiones en el accionar del personal a cargo de su implementación. La definición de cada principio, según lo observado, es clara y excluyente con relación a las demás. Por lo tanto, la definición del modelo COSO III establece un marco técnico más claro y confiable que sus versiones anteriores.

1.1.8.1. *Ambiente de control*

La Contraloría General del Estado (2014), en referencia al ambiente de control, menciona lo siguiente:

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. (p. 4)

Cepeda, G. (2004), en referencia al ambiente de control, manifiesta que:

El establecimiento de un entorno organizacional favorable mediante valores, conductas, ejercicio de prácticas y reglas apropiadas a fin de sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. (p. 56)

En conclusión, se puede determinar que el ambiente de control, implica el desarrollo de las actividades organizacionales, bajo la gestión de la administración, influenciado por factores internos y externos, tales como: la historia de la entidad, los valores, el mercado y ambiente competitivo. Para poder lograr un entorno apropiado se debe tener en cuenta aspectos como: la estructura organizacional, la división del trabajo y la asignación de responsabilidades. Un entorno ineficaz genera consecuencias graves, tales como: pérdida financiera, pérdida de imagen y total fracaso empresarial.

1.1.8.2. *Evaluación de riesgos*

Quishpe, L. (2021), respecto a la evaluación del riesgo, menciona que:

Mediante este componente, se identifica los posibles riesgos que afectan a la entidad. Se define el riesgo como la posibilidad de que ocurra un evento, lo cual afecte negativamente el logro de los objetivos de la entidad por tanto debe ser evaluado y buscar alternativas de solución que minimice los mismo. (p. 27)

De su lado, Estupiñan, G. (2016), acerca de evaluación del riesgo, manifiesta que:

Corresponde a identificar y analizar diversos riesgos relevantes para el logro de los objetivos y base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Toda entidad enfrenta variedad de riesgos, derivados tanto interno como externo deben ser evaluados por la gerencia.

La Gerencia establecen los objetivos generales y específicos donde se identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- a) Salvaguardar sus bienes y recursos de la entidad.
- b) Mantener ventaja competitiva ante la competencia
- c) Construir y conservar su imagen
- d) Incrementa su rentabilidad y crecimiento. (p. 32)

El directivo de la entidad debe analizar y administrar los riesgos en todos los niveles de la organización independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o tipo de empresa que afecta negativamente a la organización en su crecimiento y cumplimiento de objetivos, donde se establecen varios factores que podría generar mayor riesgo para la entidad como:

- a) Cambios en el ambiente de operaciones de la entidad
- b) Personal nuevo
- c) Tecnología nueva
- d) Sistemas de información nuevos (p. 32)

En base a las definiciones anteriores, se concluye que la evaluación de riesgo identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la entidad. Estos riesgos afectan a las organizaciones en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir, mantener una posición financiera fuerte, entre otros. Toda entidad debe prever, conocer y abordar los riesgos con lo que

se está enfrentando, a fin de establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y sobretodo disminuyan.

1.1.8.3. *Actividades de control*

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018), definen a las actividades de control, como: “un conjunto de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que los objetivos y metas de la organización cumplan”. (p. 8)

De su lado, La Contraloría General del Estado (2014), al hablar de las actividades de control, establece lo siguiente:

La máxima autoridad de la entidad y los funcionarios responsables de control interno de acuerdo a sus competencias se establecerán políticas y procedimientos para manejar los diferentes riesgos en la consecución de los objetivos, con el fin de proteger y conservar los activos y establecer los controles necesarios. (p. 9)

Por lo manifestado anteriormente, se concluye que las actividades del control se definen como las acciones establecidas por una organización e incluyen las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, a fin de mitigar riesgos y que las actividades de control se ejecuten en todos los niveles de la organización, tomando como referencia las diferentes etapas del proceso del negocio y el entorno tecnológico, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.

1.1.8.4. *Información y Comunicación*

La Contraloría General del Estado (2014), acerca de la información y comunicación, establece:

La máxima autoridad y los directivos de la organización deben identificar, capturar y comunicar la información pertinente a los funcionarios, a fin hacer cumplir sus responsabilidades. Permite evaluar los resultados de gestión entre los objetivos predefinidos, es decir busca conseguir información sobre el nivel de desempeño. (p. 77)

En el mismo contexto, Estupiñan, G. (2016), define a la información y comunicación, como:

Identifica, recopila y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en tiempo determinado. La comunicación efectiva ocurre cuando todos los niveles se relacionan y se interactúan y comunican hacia abajo o a través y hacia arriba, y se requiere en todos los niveles la información para identificar, valorar y responder los riesgos, de esta manera poder operar y lograr objetivos. (p. 78)

De acuerdo a los autores antes citados, se puede concluir que la información y comunicación hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información a fin de desarrollar, gestionar y controlar las operaciones.

1.1.8.5. *Seguimiento y Monitoreo*

La Contraloría General del Estado (2014), al hablar del Seguimiento y Monitoreo, señala:

Son procesos que evalúan la calidad de funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica mediante cambios cuando es necesario. Se dirige a la identificación de controles débiles o deficientes, a fin de promover reforzamiento, de esa manera asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con rapidez.

Las actividades de monitoreo, se refieren a la evaluación continua o periódica del desempeño para asegurar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, donde la máxima autoridad establecerá procedimientos de seguimiento. (p. 78)

Por su parte, Estupiñán, G. (2016), define al seguimiento y monitoreo, como:

Un proceso que evalúa el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se realiza evaluaciones previas para determinar si funciona como se preveía o se requiere modificaciones. Entre las actividades de monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes y revisar la veracidad de informes de los ejecutivos.

En el contexto de las definiciones anteriores, se concluye que todo proceso empresarial debe ser monitoreado con el fin de incorporar el mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias cambiantes.

1.1.9. Evaluación al proceso de control interno

Audit Group, (2020), referente a la evaluación del proceso de control interno, señala:

La evaluación del control interno implica un examen especial de la efectividad de los sistemas de controles internos de una empresa, es responsabilidad de auditor diseñar pruebas para realizar la evaluación y establecer opinión sobre la situación de una entidad. Un sistema adecuado de controles internos reduce los riesgos de actividades fraudulentas que afecta directamente a la organización.

Tiene como objetivo principal obtener información como base fundamental para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto a los componentes del sistema de control interno que requieren ser mejoradas. Recuperado de: <https://auditconsulting.ec/evaluacion-de-procesos-de-controlinterno/#:~:text=Una%20evaluaci%C3%B3n%20del%20control%20interno,controles%20internos%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.&text=Un%20sistema%20robusto%20de%20controles,de%20procedimientos%20de%20auditor%C3%ADa%20adicionales.>

Para Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018), el proceso de evaluación del control interno tiene por objetivo que el auditor obtenga un conocimiento de la empresa e informe a la administración de las fallas o debilidades identificadas en su sistema de control interno, las cuales han de ser plasmadas en el debido informe de auditoría.

En el contexto anterior, se puede inferir que la evaluación de control interno es un examen especial de los controles internos implementado por la entidad. El auditor determina la situación de la entidad mediante pruebas necesarias y evidencias, a fin de emitir un informe. Un control interno acertado ayuda a las organizaciones a reducir los riesgos, proporcionar una seguridad razonable y salvaguardar los recursos de la entidad.

1.1.9.1. Revisión de sistema

Estupiñan, G. (2016), en relación con la revisión de sistema, manifiesta que:

Es un proceso de obtención de información respecto a la organización y de los procedimientos prescritos o señalados y pretende servir como base para las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema.

La información requerida para este objeto se obtiene mediante entrevista con el personal apropiado y referencia a la documentación como manuales de procedimientos, descripción de puestos, diagramas de flujo, cuadros de decisión y entre otros. (p. 163).

Para Arévalo, M. (2020), el proceso de revisión (previo a la evaluación) se encuentra conformado por dos etapas: la revisión general y la revisión detallada. Según la autora, en la revisión general se efectúa una identificación general mediante documentos, entrevistas o reuniones con los administradores o encargados de la empresa, a fin de conocer como está planteado el sistema de control interno; mientras que en la revisión detallada se identifica información específica mediante la revisión de distintos tipos de manuales, entrevistas e inspecciones directas, para establecer cómo funciona cada tipo de control.

Por lo expuesto anteriormente, se concluye que la revisión de sistema es un proceso mediante el cual se obtiene la información general y específica necesaria para realizar la evaluación al sistema de control interno.

1.1.9.2. *Métodos para evaluar el control interno*

A continuación, se describe el planteamiento de dos autores respecto a los métodos para evaluar el control interno:









Según Meléndez, J. (2016), los métodos para evaluar el control interno son: el método cuestionario, descriptivo o narrativo, y de flujogramas.

Método de Cuestionario: Utiliza cuestionarios elaborados previamente, cuyas preguntas giran en torno a las operaciones de la empresa, debiendo ser aplicados al personal y los responsables de los distintos departamentos. Las preguntas son expresadas de tal forma que las respuestas indiquen un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad que afecta a la entidad.

Método Descriptivo o Narrativo: Consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios, empleados y los registros, correspondientes que interviene en el sistema y no debe ser de forma aislada sino siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos.

Método de flujo gramas: Se expone mediante gráficos. Si el autor lo elabora, deberá plasmar el flujo de la información y los documentos procesados, empleando simbología estándar para una interpretación única. Si se utiliza un flujograma propio de la organización, el auditor deberá ser capaz de interpretarlo a fin de generar conclusiones valederas.

Tabla 4-1: Simbología de flujograma

Simbología	Descripción
	Inicio – fin: Identifica el inicio de un proceso, señalando el cargo de un funcionario responsable, también señala la terminación del mismo.
	Documentos: Se utiliza para identificar cualquier tipo de documento originado o recibido en el sistema.
	Líneas de flujo de información: representa la conexión o movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.
	Procesos: Este contenido de símbolo describe una actividad a ejecutar.
	Decisión: Se utiliza cuando un proceso se divide en dos o más alternativas y se debe tomar una decisión.
	Archivo: Símbolo que identifica el archivo de documento.
	Conector: Este símbolo conecta elementos dentro de la misma página.
	Conector: representa una conexión con otra página diferente en la que continúe el flujograma.

Fuente: Meléndez J., (2016),

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Según, Estupiñán, G. (2016), en cuanto a los métodos para evaluar el control interno, establece la siguiente clasificación:

Método de Cuestionario

Consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser respondidas por los funcionarios y el personal responsable de las distintas áreas de la empresa. Las preguntas deben ser formuladas de tal manera que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa una debilidad no muy confiable.

Método descriptivo-narrativo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividad, departamento, funcionarios y empleados, mediante registros y formularios que interviene en el sistema.

Método gráfico o diagrama de flujo

Describir objetivamente la estructura orgánica de distintas áreas, así como los procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procesos el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones hasta que tenga una idea completa de los procedimientos de una organización.

Sus principales ventajas son las siguientes:

1. Identificar la existencia o ausencia de los controles financieros y operativos de una organización
2. Permite al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos aplicados
3. Identificar las desviaciones de los procedimientos o rutinas de trabajo
4. Facilita presentar recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos. (pp. 165, 166)

Por lo antes establecido, se concluye que el método cuestionario es una técnica conformada por un conjunto de preguntas que debe ser redactada de forma coherente, estructura y organizada, a fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria para el estudio. El método descriptivo describe los registros, procedimientos, formularios, archivos de los departamentos que interviene en la evaluación del sistema de control interno, a fin de obtener evidencias suficientes, pertinentes, competentes y relevantes. Finalmente, el método de diagrama de flujo emplea las representaciones gráficas para generar una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso, facilitando la rápida comprensión y evaluación de cada actividad.

1.1.9.3. Técnicas para evaluar el control interno

Según, Chongo, C.(2018), establece técnicas para evaluar el control interno:

Técnicas de verificación ocular:

- a) **Comparación.** Esta técnica permite comparar y puntualizar sobre lo que se está investigando para obtener resultados y determinar los problemas.
- b) **Observación.-** Permite recolectar e interpretar la información y conocer la realidad de forma objetiva, la percepción directa del objeto tales como operaciones que involucre al personal.
- c) **Revisión selectiva.-** Esta técnica permite enfocar en las áreas específicas de investigación a fin de determinar los riesgos operativos de la entidad.

Técnicas de verificación verbal:

Indagación.- Consiste en obtener información verbal mediante conversaciones directas con funcionarios de la entidad sobre posibles puntos débiles en la aplicación de procedimientos, prácticas de control interno u otra situaciones que el auditor lo requiera necesario.

Técnicas de Verificación escrita:

- a) **Análisis.-** Consiste en recopilar y manipular información, permite identificar, clasificar a posterior realizar análisis.
- b) **Conciliación.-** Mediante la técnica de conciliación implica que concuerde dos conjuntos de datos relacionado que determine validez, veracidad de los registros, informes y resultados, que están siendo evaluados.
- c) **Confirmación.-** Permite confirmar la autenticidad de los registros, documentos, saldos analizando mediante información directa autorizados por funcionarios que participan con las operaciones sujetas a comprobación.
- d) **Tabulación.-** Es la técnica que permite agrupar los resultados logrados, en cada área que facilita la elaboración de conclusiones

Técnicas de Verificación Física:

- e) **Inspección.-** Es un examen minucioso de los recursos físicos y documentos, con el fin de determinar su existencia y autenticidad de una operación registrada en los registros contables.
- f) **Comentarios.** Esta técnica permite establecer una opinión, conclusión a fin mejorar la situación actual. (p. 43)

Por su parte, Lluitaxi, J. & Vélez, J. (2015) agregan a la clasificación anterior varias técnicas adicionales, tales como la de rastreo y voucheo (técnicas de verificación ocular), indagación (técnica de verificación verbal y escrita), y las de comprobación, computación, conteo y arqueo (técnicas de verificación documental y física), sin aportar mayor descripción de éstas.

De acuerdo a los autores antes citados, se puede concluir que las técnicas para evaluar el control interno es un conjunto de recursos de investigación y pruebas que utiliza el auditor, a fin de obtener evidencias necesarias, mismas que son aplicables a un grupo de hechos que son sujetos a un examen, mediante los cuales el investigador obtiene las bases para poder fundamentar sus opiniones y conclusiones.

1.1.9.4. *Hallazgos de auditoria*

Marulanda, T. (2016), propone, sobre el hallazgo de auditoria:

Es una narración explicativa y lógica de los hechos descubiertos en el examen de auditoria referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y la necesidad de cambio para la organización a fin de minimizar riesgos. Toda información a juicio del auditor que merece ser comunicado mediante un informe.

Atributos de hallazgos de auditoria

- a) **Condición:** Es la situación actual encontrado por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. Se describe “lo que es”.
- b) **Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición. “Lo que debe o debió ser”.
- c) **Causa:** Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales a su juicio, ocurrió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”
- d) **Efectos:** Es la consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. “La diferencia entre lo que es y debió ser”. (p. 6-12).

Mientras, Campoverde, D. (2017), argumenta sobre el hallazgo de auditoría:

Son diferencias significativas encontradas en proceso de auditoria con relación a lo presentado con la gerencia. El hallazgo debe contener:

- a) **Condición:** Lo que sucede dentro de la organización
- b) **Criterio:** Son parámetros de comparación, donde el auditor establece como debe ser de acuerdo a las normas que rige
- c) **Causa:** Se refiere razón por el que se dio la desviación
- d) **Efecto:** Daño, pérdida, desperdicio. (p. 47)

En definitiva, se concluye que los hallazgos de auditoría son el resultado generado durante el proceso de ejecución de auditoría, se obtiene mediante evidencias, a fin de mejorar ciertas desviaciones encontrar, que contiene atributos como: condición, criterio, causa y efecto.

1.1.10. Riesgos

Australiano E., (1999), define que es “es la posibilidad de que produzca el evento que genere pérdida con un determinado nivel para la entidad”. (p. 8)

De acuerdo, Cartaya, M. (2014), expresa que “el riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas conviertan en daño o fracasos y perdida para la entidad bajo determinadas circunstancias”. (p. 31)

De acuerdo a los autores antes citados, se puede conceptualiza que el riesgo es la posibilidad de que suceda ciertos perjuicios o daños y sus posibles consecuencias negativas que corresponde al resultado de una acción.

1.1.10.1. Administración de riesgos

Según, Australiano, E. (1999), manifiesta que:

La administración de riesgos es parte integral de las buenas prácticas gerenciales. Es un proceso interactivo mediante el cual las entidades identifican, miden, priorizan, controlan, monitorean, y comunican los riesgos asociados con una actividad, función o proceso, a fin minimizar pérdidas y maximizar oportunidades que contribuye a la mejora continua de las organizaciones. (p. 3).

Salgado, C. (2016), argumenta frente a la administración de riesgos que:

Implica alinear estrategias, proceso, talento humano, tecnología y conocimientos, para identificar y evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo conllevar las incertidumbres que toda entidad enfrenta. Los riesgos y la oportunidad van siempre de la mano, y la clave es determinar los beneficios potenciales de estas sobre los riesgos, cuyo objetivo es reducir al mínimo los riesgos e incertidumbres a fin de alcanzar los objetivos propuestos. (p. 17).

Por lo manifestado anteriormente, se concluye que la administración de riesgos implica alinear estrategias, procesos, tecnología y conocimiento a fin reducir al minino los riesgos o

incertidumbres que afecta a la organización y maximizar las oportunidades que posibilitan una mejora continua, ya que con cada revisión los criterios de riesgos se fortalecen o perfección.

1.1.10.2. Tipos de Riesgos en las instituciones financieras de economía popular y solidaria

Según Mier, N. (2017), los tipos de riesgos a los que se enfrentan las instituciones financieras son: el riesgo de crédito, de mercado, de liquidez, operativo y el tecnológico, siendo éste último uno de los que menos se gestiona, a pesar de ser uno de los más importantes.

De manera más específica, la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera en su resolución N° 128-2015, establece que en la administración de riesgos, es necesario identificar los tipos de riesgos, que se presentan en la figura 2-1.

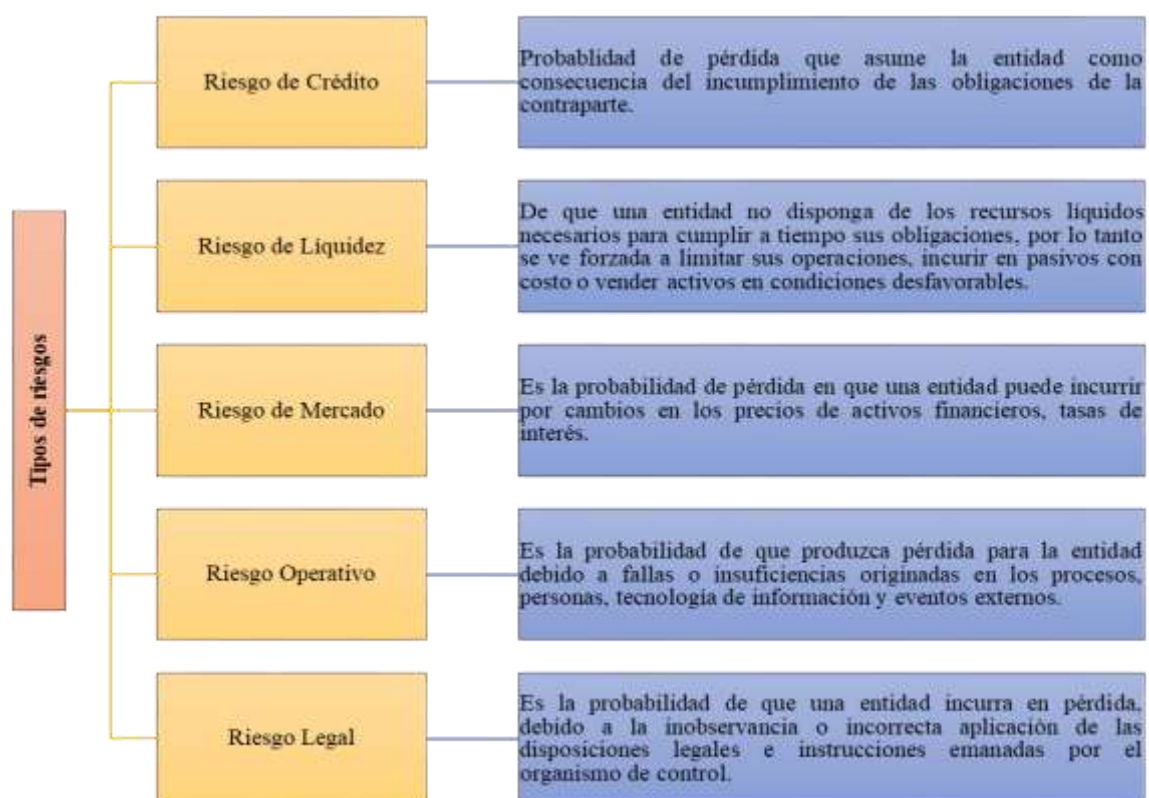


Gráfico 2-1. Tipos de riesgos

Fuente: Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera en su resolución N° 128-2015

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Conforme a lo expuesto anteriormente, se deduce que los tipos de riesgos para las instituciones financieras de Economía Popular y Solidaria son los siguientes: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo operativo y riesgo legal, cada uno de ellos definidos en función a una probabilidad específica de pérdida.

1.1.10.3. Fases de la administración del riesgo

Chabusa, J., Delgado, S., Castro, C., (2019), establecen que las entidades para la definición de los procedimientos en cada una de las etapas del proceso de administración de riesgo, como mínimo deberán considerar los siguientes lineamientos:



Gráfico 3-1. Fases de la administración del riesgo

Fuente: Chabusa, J., Delgado, S., Castro, C., (2019)

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Identificación.- Se hace mención al reconocimiento de los errores ocurridos en los procesos, para lo cual se debe presentar la documentación necesaria, así como los objetivos que se han direccionado.

Medición.- En cuanto a la etapa de medición, se refiere a la evaluación del riesgo en base a probabilidades, que puede ser de forma cuantitativa y cualitativa mediante la elaboración de matriz de riesgo, estimar la pérdida en la cual podría incurrir una entidad en caso de materializarse el riesgo.

Priorizar.- Es necesario detener en la etapa de prioridad e identificar los posibles riesgos que presenten mayor relevancia y dar seguimiento, mediante el establecimiento de criterios para priorizar aquellos eventos de riesgo en los cuales enfocarán sus acciones de control.

Controlar.- Se direcciona al establecimientos de un programa de lineamientos, pasos y niveles de cumplimiento que debe ser revisado de forma periódico; esto garantiza la continuidad del negocio. Mediante controles definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgos y definición de políticas de seguridad de información

Monitorear.- La gestión de auditoría en el interior de las cooperativas es fundamental para el mejoramiento de la administración de riesgos aplicando los criterios de evaluación, que comprende un proceso de revisión y evaluación continua de las políticas y procedimientos establecidos. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que se respecta a cómo, cuándo y dónde tiene lugar de las actividades, quien las ejecuta y cuantas personas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/?fbclid=IwAR3NLgnRYrZDoICbbD1ldBIAe8pZF6kx9GUfDrmT2wlO8qTEzG4wQnsUsPI>

Según Cabrera, D., (2011), las etapas de la administración de riesgos son:

- a) **Identificación del riesgo:** busca determinar las exposiciones al riesgo más relevantes o significativas.
- b) **Evaluación del riesgo:** comprende la medición de los costos o las consecuencias de los riesgos previamente detectados.
- c) **Adoptar una posición empresarial frente al riesgo:** establecer una o varias estrategias que permitan cubrir el riesgo, a fin de minimizarlo.
- d) **Selección de los métodos para cubrir el riesgo:** identificar el instrumento óptimo para dar cobertura al riesgo.
- e) **Implementación:** consiste en ejecutar las estrategias establecidas previamente.
- f) **Evaluación o Monitoreo:** se efectúa una revisión periódica de las operaciones en relación al riesgo y las estrategias implementadas.

De acuerdo con lo establecido anteriormente, se concluye que mediante las fases de la administración de riesgos, las entidades identifican las posibles desviaciones en los procesos operativos basados en la documentación necesaria. En la etapa de medición se realiza la evaluación del riesgo, para posteriormente en la etapa de prioridad identificar los riesgos de mayor significancia y realizar la corrección de la problemática (mediante una o varias estrategias). En la etapa de control se implementan procesos de inspección o intervención para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgos. Finalmente, en la etapa de monitoreo, se realiza una revisión periódica de los cambios en la exposición al riesgo, con la matriz de riesgos.

1.1.10.4. *Informe de control interno*

Cepeda, G. (2004), en referencia al Informe de Control Interno establece como:

En la actualidad se ha vuelto una práctica la emisión de informe, con el fin de dejar evidencias de las debilidades encontradas y recomendaciones efectuadas para su mejoramiento, por ello se debe dar a conocer las deficiencias encontradas en el sistema de control interno para que se adopten las medidas de ajustes correspondientes, a este informe se les conoce como informe de deficiencias, que les permite a la dirección general estar informado de lo que no funciona en forma correcta y adecuada en la organización.

Presentación de informes

Es necesario recordar que el informe debe ser elaborado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se incluirá debilidades significativas
- Declarar aspectos completos, suficiente, claros
- Emitir sin retraso alguno
- Ser redactado con simplicidad

Estructura del informe

El informe está estructurado por:

- Título
- Destinatario
- Fecha
- Deficiencias
- Conclusión
- Recomendación
- Firma de responsabilidad (p. 223)

Por su parte, Torres, G. (2014), afirma que el informe de control interno es:

Un documento muy importante, puesto que aporta información útil, valiosa y actual, así como para que las autoridades a quienes correspondan, adopten de forma inmediata las medidas correctivas, a fin de subsanar las deficiencias encontradas. Que deber ser redactado en forma lógica, objetiva, imparcial y constructiva, en donde se describirán las situaciones detectadas en el proceso de auditoría, de tal forma se expongan las observaciones y hallazgos.

El informe de auditoría debe presentar las siguientes características:

Objetivos: Donde se describe los hechos detectados sin exagerar ni minimizar, deber ser imparcial.

Claros: La redacción del informe debe ser claro, que sea fácilmente comprensibles.

Concisos: Direccionar a los hechos y evitar detalles innecesarios.

Constructivos: La información que contenga el informe, debe ayudar a la alta dirección y al auditor, de tal forma que permita corregir los registros, procesos, y poder mejorar el sistema de control interno.

Oportuno: Los informes deben emitir sin retrasos, a fin de que la alta gerencia pueda tomar decisiones correctivas. (p. 2)

Por lo manifestado anteriormente, se concluye que el informe de control interno conocido como informe de deficiencia, en donde, se detalla las debilidades encontradas y recomendaciones sugeridas durante el proceso de evaluación al sistema de control interno para incrementar el mejoramiento en el desarrollo de las operaciones empresariales, este informe debe poseer debilidades significativas, declarar aspectos suficientes y claros, redactado con simplicidad y debe ser emitido sin retraso.

1.1.11. Gestión

Hernández, R. & Pulido, M. (2011), en referencia a la gestión definen que:

Es un proceso creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una organización mediante la comprensión, conceptualización y conocimientos de la esencia de su actividad, al mismo tiempo coordina los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y las relaciones sociales, políticas y comerciales para poder lograr los objetivos. (p. 2)

De otro lado, Álvarez, A. & Salazar, Z. (2016), menciona que la gestión es:

El poder que se manifiesta como capacidad de decidir, ordenar y coordinar las responsabilidades de quienes forman parte de una organización o sistema determinado, es el factor específicamente subjetivo, puesto que son las personas quienes toman decisiones y la ejecutan, entre ellas se surgen las relaciones sociales que pueden desarrollar de distintas formas, lo que da lugar a variadas maneras de constitución de factor de gestión. (p. 20)

De acuerdo a los autores antes citados, se puede concluir que la gestión es la capacidad de diseñar, coordinar y ejecutar las responsabilidades de quienes conforman parte de la organización, se apoyan entre los colaboradores, por lo general con equipo de trabajo, para poder lograr los objetivos.

1.1.11.1. Gestión administrativa

Sánchez, Y. (2021), refiriéndose a la gestión administrativa define que:

La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, área que se encarga de emplear los recursos de la forma más eficiente y eficaz posibles para alcanzar los objetivos que se han planteado la dirección de la empresa, así como buena gestión reduce los costos y agiliza los procesos. Contemplan cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

Planificación: Primera función administrativa consiste en definir las metas, establecer objetivos y recursos y las actividades que se desarrollaran durante un periodo determinado.

Organización: Consiste en armar una estructura a fin de distribuir los recursos económicos, materiales, talento humano, tecnología y de información para poder desarrollar el trabajo y alcanzar los objetivos planeados.

Dirección: Corresponde a la ejecución de las estrategias trazados orientados a los objetivos planeados a través de liderazgo, comunicación y motivación.

Control: Consiste en comprobar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, a fin de corregir las desviaciones y evaluar los resultados para una mejor toma de decisiones. Recuperado de: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Por González, S., Viteri D., Izquierdo A., & Vendezoto, G. (2020), conceptualiza a la gestión administrativa como:

Conjunto de actividades que se ejecuta para dirigir una organización, a través de conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, y su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro la empresa, que permite prevenir irregularidades y poder alcanzar los objetivos planteados. La toma de decisiones es uno de los factores claves en gestión empresarial, ya que se toma en consideración tanto los factores internos y externos, así como el mercado, los proveedores, la cultura organizacional, el liderazgo, entre otros. (p. 31). Recuperado de:<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

En resumen, se puede plantear que la gestión administrativa es un conjunto de acciones, mecanismos y formas que permite distribuir los recursos financieros, tecnológico, talento humano y materiales de forma eficiente y su capacidad de coordinar y dirigir a fin alcanzar los objetivos propuestos. Se basa en cuatro elementos fundamentales que corresponde a planificar, organizar, dirigir y controlar.

1.1.11.2. *Gestión financiera*

Según Westreicher, G. (2020), conceptualiza a la gestión financiera como:

En el mundo globalizado, es vital importancia que las empresas realicen una buena gestión financiera y una buena administración de sus finanzas. La gestión financiera analiza cómo obtener y utilizar de manera correcta los recursos de una empresa es decir cómo financiará sus operaciones, para lo cual usualmente se requiere de recursos propios y de terceros, asimismo los encargados deben determinar cómo la entidad administrará sus fondos, por ejemplo en que proyectos invertir, a fin de generar mayores beneficios y obtener mayor rentabilidad. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>.

Según, Terraza, R. (2009), fundamenta, a la gestión administrativa como:

Actividad que se realiza dentro de la entidad que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar y monitorear el manejo de recursos financieros, es decir administración de flujos y fondos de caja. Una gestión adecuada permitirá obtener mayores beneficios y rentabilidad y crear relaciones de calidad y durabilidad con los inversores y anticipar a los riesgos financieros. (p. 57). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

De acuerdo a los autores antes citados, se puede concluir que la gestión financiera se basa en la administración efectiva de los recursos de la organización. Así la entidad podrá gestionar sus gastos e ingresos de forma más adecuada para que la empresa funcione correctamente y poder lograr los objetivos propuestos y evaluar su nivel de eficiencia y eficacia.

1.1.12. *Indicadores de gestión*

Reinoso, L. (2014), en referencia a los indicadores de gestión, señala:

Es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, gobierno y entre otros. En tal sentido, es la relación entre las metas, los objetivos y los resultados, procurando mejoramiento continuo en la organización, ya que no se mide con hechos y datos no puede mejorarse.

De su lado, Romancio, G. (2019), afirma, que: “un indicador de gestión permite medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos. Las

empresas utilizan indicadores de gestión múltiples para evaluar su éxito al alcanzar lo definidos en la planeación estratégica”. Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>

De acuerdo a los autores antes citados, se concluye que los indicadores de gestión son parte de un sistema de gestión de control que tiene como objetivo contribuir a una gestión eficaz y eficiente de las organizaciones, facilitando a sus integrantes información permanente e integral sobre su desempeño, lo que les permite autoevaluar su gestión y tomar decisiones para mejorar los niveles de aprendizaje en la organización. Asimismo, los indicadores tienen relación con variables cuantitativas y cualitativas, que permite observar la situación y tendencias de los cambios generados en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstos.

1.2. Marco Conceptual

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno de la COAC Sumac Lacta Ltda., se consideró oportuno conceptualizar algunos de los principales términos utilizados en la investigación, a saber:

1.2.1. *Gestión de riesgo*

Hernández, D. (2018), en referencia a la gestión de riesgo, establece que:

Es la detección oportuna de aquellos elementos que pueden afectar a la entidad, para generar estrategias que se anticipen a los hechos y poder minimizar los impactos negativos. Para gestionar adecuadamente los riesgos los directivos deben comenzar identificando y clasificando puesto que no lo realicen, ocasiona fallos en el sistema por lo que las entidades deben asumir altos riesgos y pérdidas. La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas. (p. 457)

1.2.2. *Gestión administrativa*

González, S., Viteri, D., Izquierdo A., & Vendezoto G., (2020), en relación a la gestión administrativa, establecen:

Es un conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante una conducción de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar, controlar diferentes

tareas que se realiza dentro de la organización, a fin prevenir riesgos y alcanzar los objetivos planteados, la toma de decisiones es un factor clave en la gestión empresarial donde se debe tomar en consideraciones, tanto los factores internos y externos como el mercado, los proveedores, el estilo de dirección y entre otros. (p. 34). Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

1.2.3. Planeación

Morales, A. & Morales J. (2014), define a la planeación, como: “la planeación tiene como fin establecer los objetivos que pretende alcanzar, una vez realizado un análisis de la organización y su interacción, donde se diseñan las estrategias y tácticas para alcanzar los objetivos planteados durante un período”. (p. 2)

1.2.4. Objetivo

Estupiñán, G. (2015), al hablar de los objetivos, manifiesta que:

En una entidad la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos, una vez identidad tales factores de riesgos la gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medir y prevenir su posible problemática que afecta negativamente a la entidad a través de mecanismos de control de información a fin de estar enfocado permanentemente tales factores críticos. (p. 32)

1.2.5. Sistema de control interno

Ronal, S., (2020), define al sistema de control interno, como:

Un conjunto de políticas, principios, procedimientos y mecanismos de validación y revisión establecido por la junta directiva o la alta dirección de una organización para proporcionar un nivel de seguridad razonable y alcanzar objetivos como: mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, prevención y mitigación de fraudes, gestión adecuada de riesgos, aumento de la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización y dar cumplimiento a la normativa y regulaciones que se aplica en la organización. Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

Entre las responsabilidades de la gerencia están:

- Controlar la efectividad de las funciones administrativas y económicas.
- Regular el equilibrio entre la eficacia, eficiencia y efectividad en la empresa.
- Otros aspectos del desarrollo de la empresa, como crecimiento, rentabilidad y líquidos vitales acuosos difícilmente detectables por simple observación. Recuperado de: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>.

1.2.6. Seguridad razonable

Mantilla, S. (2013), en referencia a la seguridad razonable, menciona que:

La valoración que realiza la administración, en relación con la efectividad del control interno sobre la presentación de reportes financieros se expresa a nivel de seguridad razonable y parte integral de la opinión del auditor. Para obtener seguridad razonable, el Auditor deberá obtener suficiente evidencia apropiada de auditoria a fin de reducir el riesgo de auditoria a un nivel aceptable bajo y de esa manera hacer posible el auditor establecer conclusiones razonables. (p. 449).

1.3. Idea a defender

La evaluación al Sistema de Control Interno mediante COSO III de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, permitirá medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos internos, determinar las falencias existentes en la cooperativa y proporcionará observaciones con las cuales la entidad trabajará para corregir las mismas.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

La metodología que se utilizó para el desarrollo del presente Trabajo de Titulación, son las siguientes:

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014), al referirse al enfoque cualitativo, menciona que:

Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación y revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación. Como datos cualitativos evidencias o información verbal, audiovisual, en formato de textos” (p. 7)

En el contexto de la presente investigación, se realizó un análisis de datos mediante la entrevista, observación, así también se aplicó el cuestionario de control interno y se interpretaron los resultados obtenidos.

2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L., (2014), en referencia al enfoque cuantitativo, establece que: “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis o la idea a defender en base a medición numérica y el análisis estadísticos.” (p. 4)

Para el desarrollo de la presente investigación, se cuantificó los resultados de las evaluaciones realizadas como: encuestas, cuestionarios y matrices ponderación de análisis FODA, mediante datos numéricos y su correspondiente interpretación estadística de los resultados.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Nivel de investigación descriptiva*

Andder E., (2017), al hablar del nivel de investigación descriptivo, establece que: “es una descripción lo más completo posible de un fenómeno, proceso, situación o elemento completo, mide las

características y observa la configuración de los procesos que componen los fenómenos”. Recuperado de <http://devnside.blogspot.com/2017/10/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>

La presente investigación fue de carácter descriptiva, ya que se describió de una forma detallada los problemas detectados en el proceso de evaluación al control interno, mediante el uso de distintas técnicas de recopilación de información.

2.2.2. Nivel de investigación explicativo

Maya, E. (2014), en relación a nivel de investigación explicativo, menciona que: “es conocer, explicar las causas o factores que determinan un fenómeno de la realidad a partir de un contexto teórico”. (p. 18)

En el contexto de la presente investigación, toda la información recopilada se analizó y se explicó las causas y las consecuencias originadas de la situación actual imperante en la cooperativa.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Diseño no experimental

Hernández, S., Fernández C., & Baptista L., (2014), en referencia al diseño no experimental, menciona que:

Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables, se observa fenómenos tal como se da el contexto natural para realizar el respectivo análisis y el estudio. (p. 152)

Para efecto del presente Trabajo de Titulación, se aplicó el diseño de investigación no experimental, debido a que no se realizó manipulación alguna de las variables objeto del estudio, pues, se recopiló tal y como se presentan en la vida real al interior de la COAC.

2.4. Tipos de estudio

2.4.1. Estudio de campo

Baena, P., (2014), refiriéndose al estudio de campo, manifiesta que:

Es una técnica de la investigación de campo, tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos a los temas escogidos como objeto de estudio, que se aplica

directamente con las personas y donde ocurre el fenómeno, mediante instrumentos previamente diseñados como encuestas, entrevistas, estudio de caso y entre otros. (p. 12)

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el estudio de campo, pues se recopiló la información en el mismo lugar de los hechos y en el tiempo correspondiente, según lo requería el objeto de investigación, lo que permitió obtener información clara, concisa y precisa tendiente a determinar la situación actual de la cooperativa Sumac Lacta Ltda.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Castillo C., & Olivares S., (2014), al referirse a la población, menciona que:

Comprende todo los miembros de un grupo, suele ser costoso y requiere tiempo y el recursos para evaluar a toda la población de interés, se debe tener identificado la población y a sus miembros para conformar una muestra a fin de generalizar los resultados de toda la población. (p. 108)

Dentro de la presente investigación se consideraron dos poblaciones:

- La primera población estuvo conformada por el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Lacta” Ltda. matriz (Riobamba), con un total de 11 personas (período 2020). Su distribución se encuentra detallada en la Tabla 1-2.
- La segunda población, estuvo conformada por los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Lacta” Ltda., matriz (Riobamba); con un total de 5.620 personas (período 2020).

Tabla 5-2: Población de estudio – Personal de la COAC Sumac Lacta Ltda.

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Asistente del Gerente	1
Contador	1
Auxiliar de Contable	1
Oficial de Crédito	2
Cobranza	2
Cajero	2
Asistente administrativo	1
Total	11

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

2.5.2. Muestra

Castillo, C. & Olivares, S. (2014), define a la muestra, como: “es un subconjunto de los miembros de una población (p. 108)

En lo referente a la primera población, dado que la cantidad de individuos es pequeña, y frente a la imposibilidad de una selección de elementos al azar, se decidió aplicar un muestreo no probabilístico en el cual no se aplica el cálculo de la muestra. Por lo tanto, los instrumentos de investigación se aplicaron a todos los elementos del universo planteado.

En lo referente a la segunda población, se realizó el cálculo de la muestra tomando como base los 5.620 socios activos de COAC Sumac Llacta Ltda., con la aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra para poblaciones finitas (se conoce el total del universo):

$$n = \frac{z^2 p q \cdot N}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p q}$$

El significado de los términos es:

n= Tamaño de la muestra =?

Z = Margen de confiabilidad, 95% constante (1,96)

p = Probabilidad de que el evento ocurra (0,50)

q = Probabilidad de que el evento no ocurra (0,50)

E = Error de estimación o error muestra 5% (0,05)

N = Población o universo de estudio (5620)

N-1 = Factor de corrección.

$$\begin{aligned}n &= \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 5620}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p q} \\n &= \frac{(0.95)^2 * 0.50 * 0.50 * 5620}{0.05^2(5620 - 1) + (0.95)^2 * 0.50 * 0.50} \\n &= \frac{1268.0125}{14.0475 + 0.2256} \\n &= \frac{1268.0125}{14.2731} \\n &= 88\end{aligned}$$

La muestra calculada fue de 88 socios de la COAC Sumac Llacta Ltda.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideró de singular importancia aplicar algunos de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

2.6.1. *Métodos de investigación*

En el desarrollo del presente Trabajo de Titulación se emplearon los siguientes métodos de investigación:

2.6.1.1. *Método deductivo*

Bernal, C. (2006), al referirse, al método deductivo, menciona que:

Es un método de razonamiento que consiste en tomar del general para las explicaciones particulares, mediante el análisis de leyes, principios de aplicación universal y de comprobación validez, a fin de aplicar a hechos particulares y buscar soluciones mediante conclusiones relevantes. (p. 56).

Se utilizó el método deductivo en el desarrollo de marco teórico como base para la investigación, partiendo de temas generales respecto al Control Interno hasta llegar a temas particulares, correspondiente al método COSO III.

2.6.1.2. *Método inductivo*

Bernal C., (2006), en referencia al método de investigación inductivo, menciona que:

Se basa en la obtención de conclusiones a partir de observación, que parte de hechos particulares, cuya aplicación sea de carácter general. Mediante este método se inicia con un estudio individual y se formulan conclusiones universales de los hechos que establece de lo específico a lo general. (p. 56)

Para el desarrollo de investigación se utilizó el método inductivo, partiendo de la evaluación de cada componente del Control Interno según el método COSO III, a fin de determinar los correspondientes resultados y posteriormente establecer las conclusiones generales de la situación actual de la entidad; del mismo modo, permitió determinar recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno.

2.6.2. Técnicas de investigación

2.6.2.1. Entrevista

Chagoya, E. (2018), define a la entrevista, como:

Técnicas de recopilación de información mediante una conversación, entre una o más entrevistado y una o más entrevistadores, a fin de adquirir información acerca de lo se investiga los resultados depende de gran nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó una entrevista previa al gerente, en donde se plantearon preguntas relacionadas sobre el sistema de control interno existente a fin de obtener información suficiente y pertinente que permita llevar a feliz término la presente investigación.

2.6.2.2. Encuestas

Niño, R. (2011), con relación a la encuesta, advierte que:

Es aquella técnica que permite la recolección de datos que facilitan los individuos que forman parte de una población, que es decir que corresponde a una muestra, a fin de identificar sus opiniones, apreciaciones, punto de vista, actitudes, experiencias, entre otros aspectos, mediante aplicación de cuestionarios diseñados específicamente del tema de investigación. (p. 63)

La técnica de la encuesta se aplicó a una parte de la población de la COAC “Sumac Llacta Ltda.,” correspondiente al personal y socios de la Cooperativa, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los mismos.

2.6.2.3. Observación

Chagoya, E. (2018), define a la observación, como:

Consiste en la recepción directo del objeto de estudio, es el instrumento universal que permite conocer la realidad mediante la percepción inmediata de los objetos y fenómenos, su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es gran utilidad en el diseño de la respectiva investigación. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigación>

Para efectos de la presente investigación, se aplicó la observación al visitar sus instalaciones, a fin de obtener información eficiente y oportuna acerca del control interno implementado y detectar sus potenciales deficiencias.

2.6.3. Instrumentos de investigación

2.6.3.1. Guía de entrevista

IDEO, (2012), en relación, a las guías de entrevista, manifiesta que:

La guía de entrevista funciona de comprobación, que ayuda a preparar un plan de acción para conducir una entrevista, que busca explorar, profundizar y ampliar sobre el tema de investigación, se enfoca los cuestionamientos en preguntar “Que”, “Como” y profundiza el “Por qué”. Recuperado de: <https://es.diytoolkit.org/media/guia-de-entrevistas-A4.pdf>

La guía de entrevista se aplicó mediante un conjunto de preguntas abiertas direccionado al Gerente de COAC, con la finalidad de obtener información sobre el manejo de Control Interno.

2.6.3.2. Cuestionario

Hernández, S., Fernández C. & Baptista L. (2014), en referencia al cuestionario, establece que:

Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se va medir, se utilizan encuestas de todo tipo, mediante las preguntas cerradas las categorías de respuestas son definidas a priori por el investigador que resulta más fácil de codificar y analizar, en caso de que presente varias opciones estas deben recoger todas las posibles respuestas. (p. 217).

En el presente Trabajo de Titulación se aplicó los cuestionarios de Control Interno al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., mediante preguntas relacionadas a sus funciones que nos permitió recabar información pertinente.

2.7. Análisis e interpretación de los resultados

2.7.1. Entrevista de investigación – gerencia de la COAC

Objetivo: Obtener información para la “Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2020”.

El cuestionario de la entrevista se ubica en el Anexo 1 del presente documento. El entrevistado fue el Ing. Iván Arias (Contador General), en representación del Gerente de la COAC “Sumac Llacta” Ltda. Las respuestas obtenidas, se describen a continuación:

2.7.1.1. Información recabada

Pregunta 1: ¿Dispone la Cooperativa de un Sistema de Control Interno?

- Si dispone, pero se encuentra desactualizado.

Pregunta 2: ¿Conoce usted, si se han efectuado anteriormente evaluaciones al Sistema de Control Interno de la Cooperativa?,

- No se ha efectuado.

Pregunta 3(a): De manera general, ¿Cuáles considera usted son las mayores fortalezas y debilidades de la Institución, a nivel normativo/reglamentario (en cuanto al control y cumplimiento)?

- *Fortaleza:* Se actualizó todos los manuales y reglamentos. *Debilidad* no se ha socializado de manera permanente

Pregunta 3(b): De manera general, ¿Cuáles considera usted son las mayores fortalezas y debilidades de la Institución, a nivel de los procesos administrativos (en cuanto a la gestión de recursos)?

- *Fortaleza:* - Ninguna respuesta-
- *Debilidad:* Tenemos un indicador de morosidad alto.

Pregunta 4: ¿Están claramente definidas la misión y visión Institucional?

- Si se encuentran definidos claramente.

Sub pregunta - ¿Se realizan procesos de evaluación del cumplimiento de los objetivos?

- No constantemente.

Sub pregunta - ¿Se aplican medidas correctivas?

- No se aplican.

Sub pregunta - ¿En qué medida se están cumpliendo actualmente los objetivos institucionales?

- Se están cumpliendo parcialmente.

Pregunta 5: ¿Se actualizan periódicamente las políticas, normas y procedimientos en el área de crédito, cartera y administración?

- Si se actualizan periódicamente.

Sub pregunta -¿Con qué frecuencia se analizan y actualizan?

- De manera anual, y cada vez que cambia la normativa según el organismo de control.

Pregunta 6: ¿Mantiene la Cooperativa un análisis financiero actualizado, en el cual se verifique la situación financiera de la Institución y sea un referente para la toma de decisiones gerenciales?

- Si, lo hace el Gerente.

Pregunta 7: Respecto a otras Cooperativas, ¿cómo se han manejado las tasas de interés (de los diferentes servicios y productos financieros) en los últimos 3 años (más altas, iguales, menores)?

- Iguales tasas de interés.

Pregunta 8: ¿Considera usted. que la evaluación al Sistema de Control Interno contribuirá al mejoramiento de los niveles de la eficiencia y eficacia de los recursos de la Institución, así como determinar el grado de cumplimiento de la normativa legal y el logro de los objetivos institucionales?

- Si nos ayudaría mucho, debido a que mediante esto se optimizarían los recursos y mejoraríamos varios procesos.

Pregunta 9: ¿Está de acuerdo en que se evalúe el Sistema de Control Interno de COAC?, (de responder afirmativamente:

- Claro, es importante para la institución.

Sub pregunta -¿Cuáles son sus principales expectativas en torno a los resultados que arroje este proceso?

- Que nos establezcan las debilidades en cuanto al control interno, y en esas debilidades fortalecer para poder mejorar nuestra rentabilidad y la optimización de los recursos.

2.7.1.2. Descripción de los principales resultados

De la información recabada en la entrevista, destaca lo siguiente:

- **Control interno:** La COAC Sumac Llacta Ltda., dispone de un sistema de control interno, pero se encuentra desactualizado, y al cual no se ha efectuado ninguna evaluación. Asimismo, consideran que la evaluación de su sistema de control interno les permitirá identificar sus debilidades, mejorar su rentabilidad, optimizar los recursos y mejorar sus procesos.
- **Normativo/reglamentario:** A nivel normativo/reglamentario, la COAC Sumac Llacta Ltda., cuenta con los manuales y reglamentos actualizados, pero no han sido debidamente socializados entre el personal. En cuanto a las políticas, normas y procedimientos en el área de crédito, cartera y administrativo se actualizan anualmente y cuando cambia la normativa.
- **Administrativo/financiero:** Respecto a otras cooperativas, la COAC Sumac Llacta Ltda., maneja la misma tasa de interés en sus productos y servicios financieros que la competencia; sin embargo, mantiene un alto índice de morosidad

- **Gestión estratégica:** Respecto de los objetivos institucionales, en la COAC Sumac Lacta Ltda., no se efectúa la evaluación de su cumplimiento, ni se aplican medidas correctivas de detectarse falencias. En la actualidad, dichos objetivos se están cumpliendo de manera parcial.

2.7.2. Encuesta de investigación – personal de la COAC

El cuestionario de la encuesta aplicada se encuentra en el Anexo 2 del presente documento.

2.7.2.1. Información tabulada

Pregunta 1: ¿Su perfil profesional se encuentra acorde al cargo que desempeña?

Tabla 6-2: Perfil profesional acorde al cargo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	45,45%
No	6	54,55%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Lacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

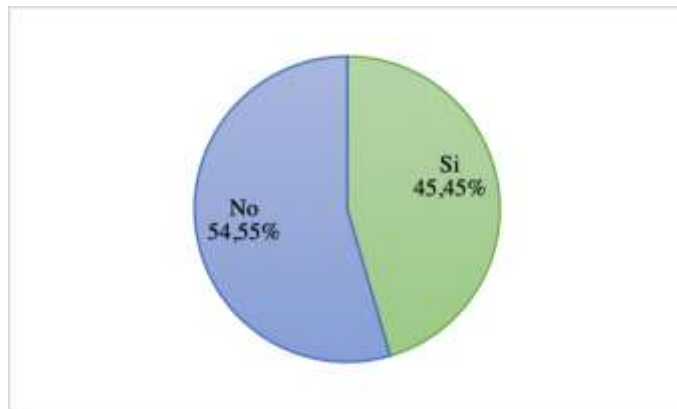


Gráfico 4-2. Perfil profesional acorde al cargo

Fuente: Tabla 1-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 45,45% de los encuestados respondieron que su perfil profesional se encuentra acorde al cargo que desempeñan, mientras que el 54,55% restante, indicó que no está acorde.

Análisis: En el proceso de contratación de la mayoría de funcionarios de la COAC no se efectuó un adecuado análisis del perfil profesional, respecto al cargo a desempeñar. Esto pudo deberse a varios factores, tales como: la existencia de lazos personales o familiares con altos directivos de la Institución, la falta de especificidad (en cuanto al perfil profesional requerido) dentro del

reglamento interno de administración de talento humano (o su inexistencia), escasa o nula promoción de las vacantes existentes, entre otros. La importancia de la contratación de personal con un perfil determinado para cada cargo, radica en que sus conocimientos (adquiridos durante la carrera y el ejercicio profesional) son indispensables para la obtención de resultados óptimos en las labores encomendadas.

Pregunta 2: ¿La COAC lo ha capacitado en temas relacionados a las funciones que desempeña?

Tabla 7-2: Capacitaciones recibidas de la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	63,64%
No	4	36,36%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

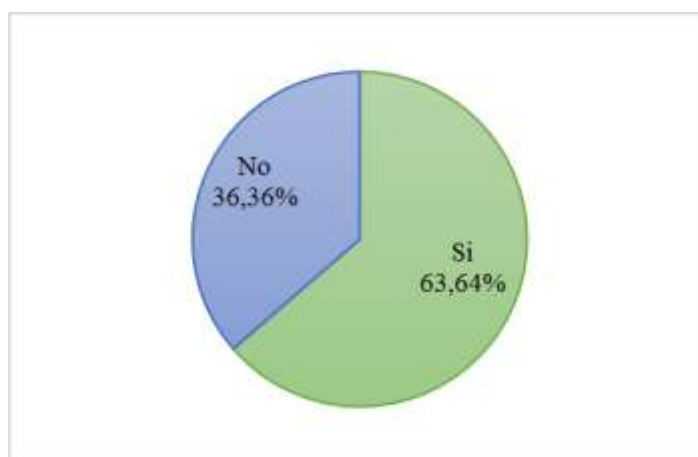


Gráfico 5-2. Capacitaciones recibidas de la COAC

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 63,64% de los encuestados respondieron que la COAC Sumac Llacta Ltda., los ha capacitado en temas relacionados a las funciones que desempeñan, mientras que el 36,36% restante, indicó que no.

Análisis: Existen áreas específicas de la COAC en la que se han enfocado los procesos de capacitación, por tratarse de áreas que abarcan la mayoría de empleados y por ser críticas dentro del negocio; este es el caso de las áreas: contable-financiera y crédito, a nivel operativo.

Si respondió sí, ¿Con qué frecuencia ha sido capacitado?

Tabla 8-2: Frecuencia de las capacitaciones recibidas de la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Una vez, al ser contratado(a) (capacitación de inducción)	3	42,86%
Al menos una vez cada 6 meses	4	57,14%
Al menos una vez al año	0	0,00%
Total	7	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

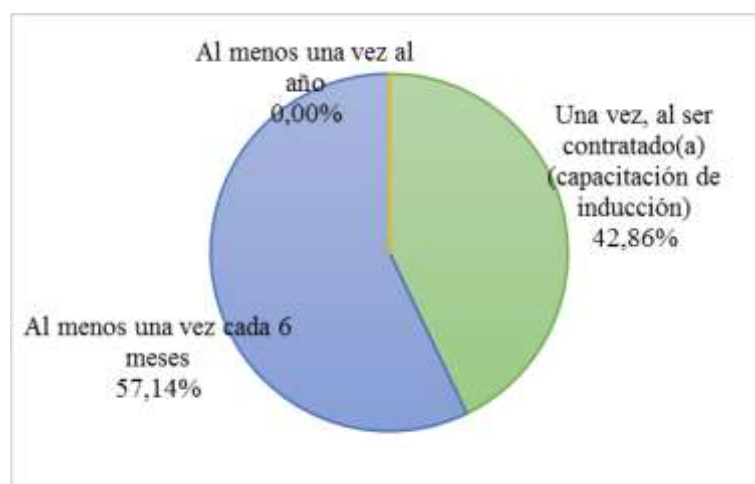


Gráfico 6-2. Frecuencia de las capacitaciones recibidas de la COAC

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 42,86% del personal encuestado que fueron capacitados en relación a sus funciones, advierten haber recibido dicha capacitación una sola vez al ser contratados; en contraparte, el 57,14% restante, señalan haber sido capacitados al menos una vez cada 6 meses. Ningún encuestado respondió haber sido capacitado al menos una vez al año.

Análisis: Para la mayoría de encuestados la capacitación es periódica (cada 6 meses), mientras que para los demás se ha efectuado solo una vez (capacitación al momento de la inducción al cargo). Los mismos resultados permiten establecer que la capacitación periódica estuvo relacionada con los cargos de: contador, auxiliar contable y oficial de crédito. Puede deducirse entonces que se da prioridad, en cuanto a la capacitación periódica del personal de las áreas contable-financiera y de crédito.

Pregunta 3: ¿La COAC mantiene políticas de incentivos/compensación relacionadas al buen desempeño laboral?

Tabla 9-2: Políticas de incentivos al desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	36,36%
No	7	63,64%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

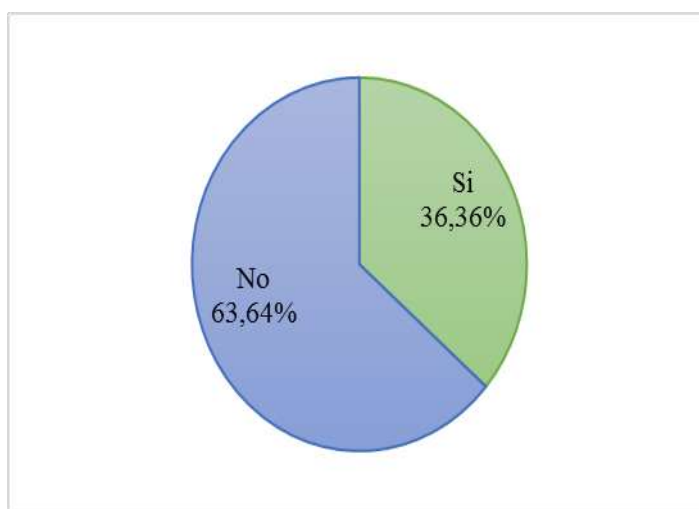


Gráfico 7-2. Políticas de incentivos al desempeño laboral

Fuente: Tabla 5-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 36,36% de los encuestados respondieron que la COAC Sumac Llacta Ltda., mantiene políticas de incentivos/compensación relacionadas al buen desempeño laboral; mientras que el 63,64% restante, indicó que no existen tales políticas.

Análisis: La COAC Sumac Llacta Ltda., mantiene políticas de compensación para los cargos de: oficial de crédito y cobranza. Dicha política busca incentivar una efectiva administración y recuperación de cartera. Los demás cargos operativos, aunque importantes en el contexto general, no tienen el mismo tratamiento que los cargos citados anteriormente y por ende no se cumple a cabalidad las funciones y responsabilidades, por lo tanto no se cumplen los objetivos planteados por la entidad por falta de política de incentivos/ compensación relacionados al buen desempeño laboral.

Pregunta 4: ¿Con qué frecuencia los directivos de la COAC verifican el cumplimiento de las obligaciones de los diferentes cargos?

Tabla 10-2: Frecuencia de verificación del cumplimiento de funciones

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	18,18%
Frecuentemente	2	18,18%
Ocasionalmente	7	63,64%
Raramente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

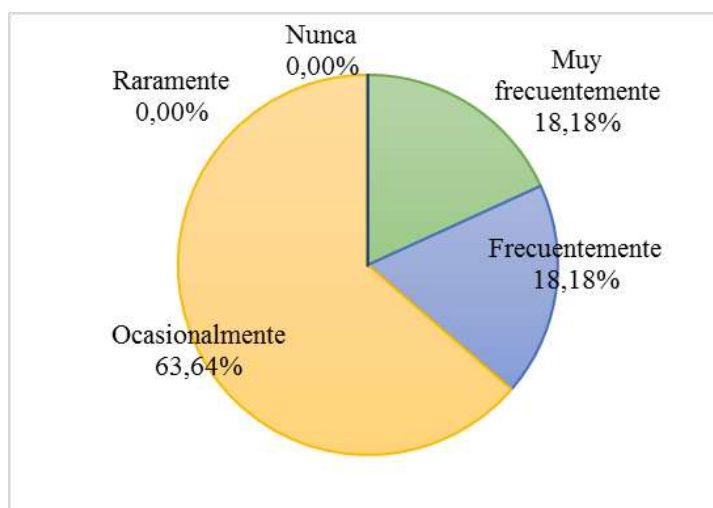


Gráfico 8-2. Frecuencia de verificación del cumplimiento de funciones

Fuente: Tabla 6-2
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 36,36% de los encuestados respondieron que el proceso de verificación del cumplimiento de sus obligaciones se realiza de manera muy frecuente o frecuente; mientras que el 63,64% restante, indicó que se realiza ocasionalmente. Ninguno seleccionó las frecuencias raramente o nunca.

Análisis: La COAC Sumac Llacta Ltda., verifica frecuentemente el cumplimiento de funciones para los cargos de cajero y cobranza, en los demás cargos, la verificación es ocasional. Así mismo, se observa que el control está enfocado en la recuperación de cartera vencida, más no en la colocación de productos de crédito. Esto se debe a los altos índices de morosidad detectados (Arias, 2021).

Pregunta 5: ¿La COAC Sumac Llacta Ltda., le ha provisto de los recursos necesarios/ade cuados para desarrollar su labor?

Tabla 11-2: Entrega de recursos necesarios/ade cuados para el trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	54,55%
No	5	45,45%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

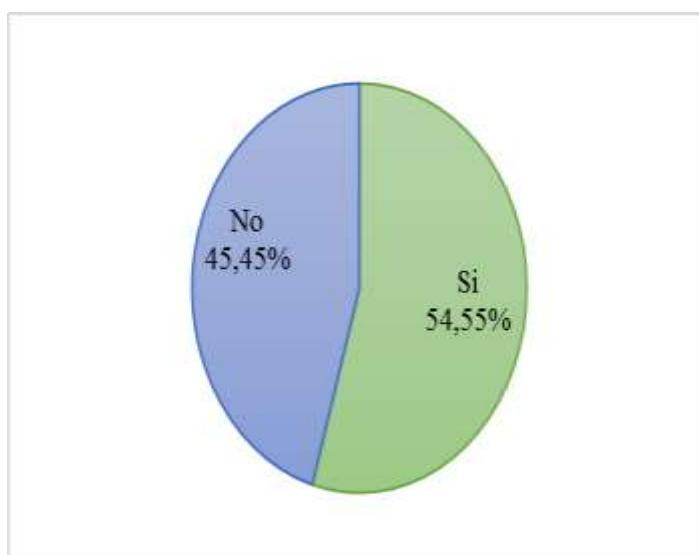


Gráfico 9-2.Entreg a de recursos necesarios/ade cuados para el trabajo

Fuente: Tabla 7-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 54,55% de los encuestados respondieron que la COAC si les ha provisto de los recursos necesarios/ade cuados para el desempeño de su labor; mientras que; el 45,45% restante, indicó que no han recibido dichos recursos o que recibieron recursos no ade cuados.

Análisis: Aproximadamente, la mitad del personal no disponen de los recursos necesarios y ade cuados para el desarrollo de sus labores; esta estadística se centra en áreas de atención directa al cliente, tales como: crédito, cobranza y caja/ventanilla. Considerando que los resultados de desempeño del talento humano se encuentran relacionados a la dotación de recursos necesarios y ade cuados, se esperarí a que existan problemas de eficiencia en el desarrollo del trabajo de estas áreas de la COAC.

Pregunta 6: ¿Existe una adecuada y oportuna comunicación entre Ud. y los niveles jerárquicos superiores e inferiores?

Tabla 12-2: Comunicación adecuada y oportuna

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	54,55%
No	5	45,45%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

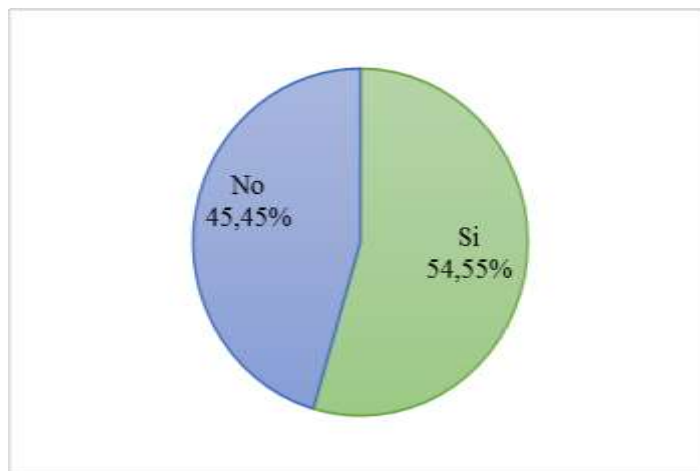


Gráfico 10-2. Comunicación adecuada y oportuna

Fuente: Tabla 8-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 54,55% de los encuestados respondieron que si existe una adecuada y oportuna comunicación entre ellos y los niveles jerárquicos superiores e inferiores; mientras que, el 45,45% restante, indicó que la comunicación con los distintos niveles jerárquicos no es adecuada ni oportuna.

Análisis: Aproximadamente, la mitad del personal de la COAC Sumac Llacta Ltda., no mantiene una adecuada y oportuna comunicación con los niveles jerárquicos superiores; esta estadística (al igual que en la pregunta anterior) se centran en áreas de atención directa al cliente, tales como: crédito, cobranza y caja/ventanilla. La comunicación es la base esencial para la resolución de problemas, así como para la generación de un ambiente laboral adecuado.

La comunicación podría tornarse inadecuada, por ejemplo: dentro de un ambiente laboral hostil, o por la inexistencia de medios de comunicación que le permitan al personal expresar sus necesidades o inquietudes. Por otra parte, la comunicación podría ser inoportuna, al no encontrarse con frecuencia a un receptor disponible para la entrega de información, por el temor

del personal a expresar o manifestarse cuando ocurren eventos relevantes, y/o frente a la inexistencia de control o seguimiento frecuente de los resultados del personal.

Pregunta 7: ¿Conoce Ud. la misión, visión y objetivos de la COAC?

Tabla 13-2: Conocimiento de la misión, visión y objetivos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	36,36%
No	7	63,64%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

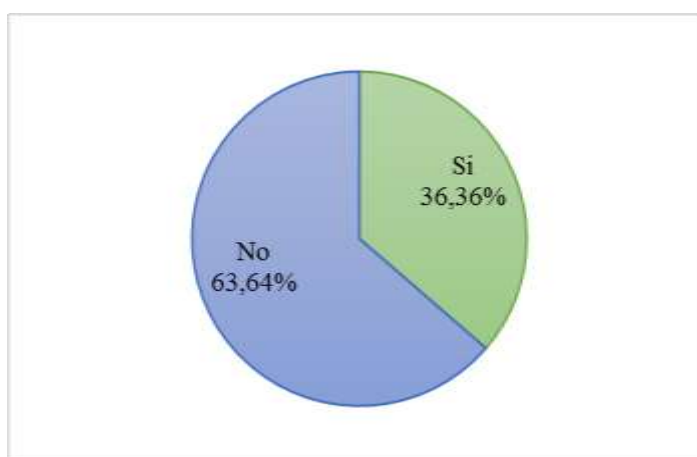


Gráfico 11-2. Conocimiento de la misión, visión y objetivos

Fuente: Tabla 9-2
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 36,36% de los encuestados indicaron que si conocen la misión, visión y objetivos institucionales de la COAC; mientras que, el 63,64% restante, indicaron que no los conocen.

Análisis: La mayoría de empleados desconocen los lineamientos estratégicos de la Institución (misión, visión y objetivos), por lo cual, difícilmente podrá alinear su trabajo a las metas de la COAC. El conocimiento de los objetivos del negocio por parte del talento humano permitiría generar una corresponsabilidad entre sus resultados de trabajo y el crecimiento de la COAC, así como ante la probabilidad de escenarios financieros adversos.

Cada persona, desde su respectivo cargo, debería comprender el aporte de su trabajo a la consecución de la misión y visión corporativa. Con ello, el empleado es consciente de su

importancia dentro del engranaje operativo del negocio, y se comprometerá a ser efectivo en su labor.

Pregunta 8: ¿Conoce Ud. el contenido de los manuales, reglamentos y políticas de la COAC “Sumac Lacta” Ltda?

Tabla 14-2: Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	63,64%
No	4	36,36%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Lacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

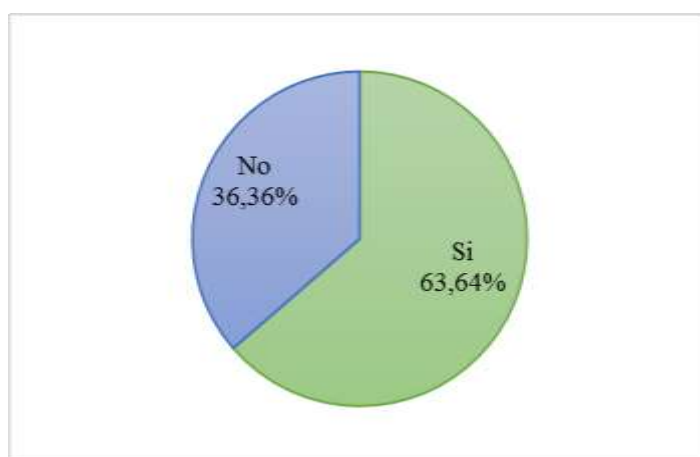


Gráfico 12-2. Conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas

Fuente: Tabla 10-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 63,64% de los encuestados indicaron que si conocen el contenido de los manuales, reglamentos y políticas internas de la COAC; mientras que, el 36,36% restante, indicaron que no los conocen.

Análisis: La mayoría de empleados conocen el contenido de los manuales, reglamentos y políticas de la entidad. Sin embargo, no existe un conocimiento generalizado debido a que, como lo manifestó el representante del gerente de la COAC, éstos no han sido debidamente socializados (Arias, 2021).

El desconocimiento de estos documentos se encuentra enfocado en las áreas de caja, administrativo (asistente), secretaría (de gerencia) y del auxiliar contable. Se ha dado, por lo tanto, prioridad a la difusión de los contenidos en áreas críticas del negocio. Sin embargo, sería

importante llegar a socializar a todo el personal, el contenido de los manuales, reglamentos y políticas (que corresponden e interesan a cada área) de la COAC, con la finalidad de evitar el cometimiento de faltas a los manuales, reglamentos o políticas que puedan suscitarse por su desconocimiento.

Pregunta 9: ¿Cuenta la COAC Sumac Llacta Ltda., con un sistema de control interno?

Tabla 15-2: Existencia de un sistema de control interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	54,55%
No	3	27,27%
Desconozco	2	18,18%
Total	11	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

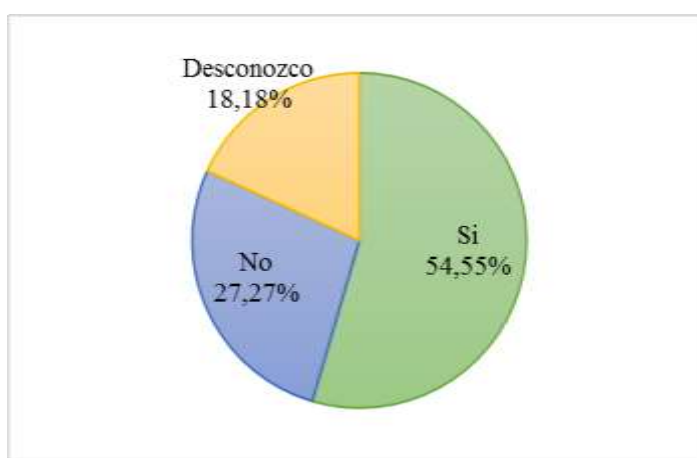


Gráfico 13-2. Existencia de un sistema de control interno

Fuente: Tabla 11-2
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 54,55% de los encuestados indicaron que la COAC si cuenta con un sistema de control interno; mientras que, el 27,27% restante, indicaron que no cuenta con un sistema de control interno; el 18,18% desconocen al respecto.

Análisis: La mayoría de los criterios apuntan positivamente a la existencia de un sistema de control interno, sin embargo, hay quienes manifiestan desconocer al respecto. Cabe indicar que si existe un sistema de control interno, pero está desactualizado y nunca ha sido evaluado (Arias, 2021). Se evidencia, por tanto, la falta de comunicación y socialización entre los niveles jerárquicos analizados anteriormente.

Las estadísticas revelan además, un escenario común dentro de la institución, pues existen áreas del negocio que han sido marginadas de importantes procesos. Aunque pueden considerarse áreas no críticas, cada cargo existente aporta positiva o negativamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Si respondió sí, ¿Considera Ud. que es adecuado?

Tabla 16-2: Sistema de control interno adecuado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33,33%
No	4	66,67%
Total	6	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

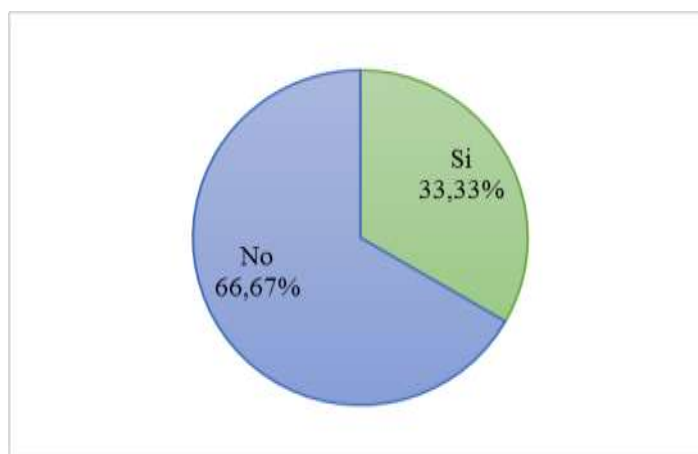


Gráfico 14-2. Sistema de control interno adecuado

Fuente: Tabla 12-2
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 33,33% de los encuestados que conocían de la existencia del sistema de control interno consideran que éste si es adecuado; mientras que, el 66,67% restante, manifestó que no lo es.

Análisis: El sistema de control interno existente en la COAC fue calificado como inadecuado por la mayoría del personal que conoce de su existencia. La principal razón para considerarlo así, es que se encuentra desactualizado. Su actualización es necesaria para que el sistema de control interno se adapte a los cambios evolutivos que ha tenido la COAC, y mejore la gestión de riesgos existentes.

2.7.2.2. Descripción de los principales resultados

De la información recabada en la encuesta de investigación, se destaca lo siguiente:

- **Contratación y dotación de recursos:** El proceso de contratación del personal no es adecuado, ya que existen casos en los que no se ha analizado el perfil profesional del postulante y su relación con el cargo al que aplica. Así mismo, no se ha provisto a todo el personal de los recursos necesarios y adecuados para el desarrollo de sus labores (áreas desatendidas: crédito, cobranza y caja/ventanilla).
- **Capacitación:** La capacitación del personal se ha enfocado en las áreas críticas del negocio, como la: contable, financiera y de ventanillas, a nivel operativo. Dicha capacitación, para los cargos de contador, auxiliar contable y oficial de crédito, ha sido periódica (cada 6 meses), mientras que en los demás cargos tuvieron únicamente la capacitación al momento de la inducción al cargo.
- **Seguimiento e incentivos:** Se verifica frecuentemente el cumplimiento de funciones de los cajeros y personal de cobranza, mientras que para los demás cargos la verificación es ocasional. Por otra parte, existe una política de incentivos orientada a una efectiva administración y recuperación de cartera, razón por la cual se aplica a los cargos de oficial de crédito y cobranza.
- **Comunicación y socialización:** No existe una adecuada y oportuna comunicación con los niveles jerárquicos superiores en todas las áreas (áreas de atención directa al cliente: crédito, cobranza y caja/ventanilla). Se han socializado los lineamientos estratégicos de la COAC, manuales, reglamentos y políticas solo en ciertas áreas.
- **Control interno:** El sistema de control interno existente fue calificado como inadecuado (al encontrarse desactualizada) por aquellos que conocían de su existencia. Existe un importante porcentaje de personal que desconocía o negó su existencia.

2.7.3. Encuesta de investigación – socios activos de la COAC

El cuestionario de la encuesta aplicada a los socios de la COAC se encuentra en el Anexo 3 del presente documento.

2.7.3.1. Información tabulada

Pregunta 1: ¿Cómo calificaría Ud. la atención recibida en la Cooperativa?

Tabla 17-2: Atención recibida en la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	13,64%
Buena	49	55,68%
Regular	27	30,68%
Mala	0	0,00%
Total	88	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

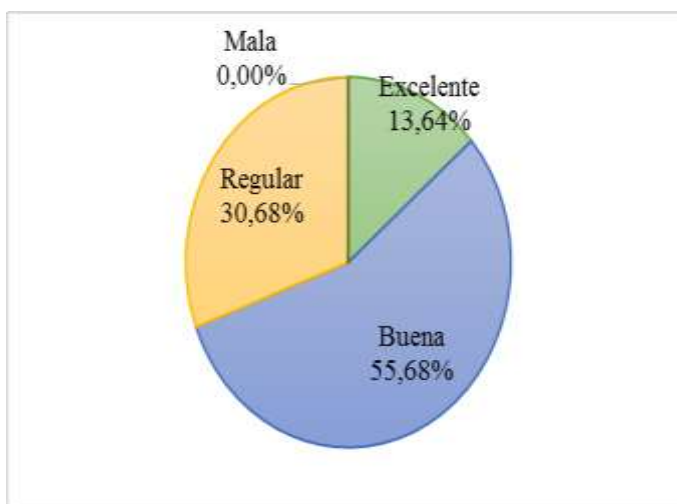


Gráfico 15-2. Atención recibida en la COAC

Fuente: Tabla 13-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 13,64% de los encuestados calificaron la atención recibida de la COAC como *excelente*; mientras que, otro 55,68% la calificaron como *buena*; y el 30,68% restante, lo calificaron como *regular*. Ningún cliente señaló que la atención fuera mala.

Análisis: A pesar que el porcentaje global de satisfacción del servicio recibido de la COAC (excelente y bueno) es considerablemente alto, hay que destacar que al menos 3 de cada 10 socios califican la atención recibida como regular. Sin lugar a dudas, existen áreas de atención al cliente en las cuales existen falencias que deben ser identificadas y solventadas. Estas falencias podrían

incluir, por ejemplo: altos tiempos de espera, mal trato al cliente, errores o fallas en el servicio, entre otros.

Una percepción positiva en torno a la calidad de servicio recibido fortalece la fidelización de los clientes. De manera contraria, una percepción negativa de la calidad de servicio afecta la permanencia y/o preferencia del cliente.

Pregunta 2: ¿Considera Ud. que la cartera de servicios financieros de la Cooperativa cubre totalmente sus necesidades?

Tabla 18-2: Servicios de la COAC vs satisfacción del cliente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	26,14%
No	65	73,86%
Total	88	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

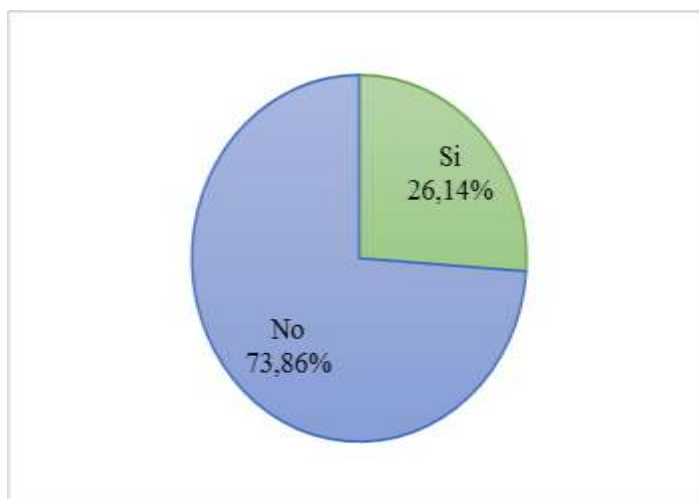


Gráfico 16-2. Servicios de la COAC vs satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 14-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 26,14% de los encuestados consideran que la cartera de servicios financieros de la COAC si cubre totalmente sus necesidades; mientras que, el 73,86% restante, manifestaron que no, es decir que es insuficiente.

Análisis: Aproximadamente 7 de cada 10 socios, consideran que la cartera de servicios financieros de la entidad es insuficiente para cubrir sus necesidades. La mayoría de entidades financieras poseen una amplia cartera de productos y servicios financieros, los cuales permiten la generación de ingresos adicionales para la entidad, a la vez que son muy requeridos por los

clientes (como por ejemplo el pago de servicios básicos) por constituirse en un beneficio para ellos (en cuanto a factores de movilización y tiempo).

La mayoría de socios de la COAC, probablemente, usen los servicios de otras entidades financieras o empresas, con lo cual la entidad está perdiendo la posibilidad de generar ingresos adicionales, además de fortalecer la fidelidad de sus clientes a través de la satisfacción de sus necesidades.

Si respondió *no*, ¿cuál(es) de los siguientes servicios (existentes en otras entidades financieras) le gustaría que se incrementen?

Tabla 19-2: Servicios a incrementar en la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Banca en línea	46	70,77%
Cajeros automáticos	51	78,46%
Pago de sueldos	12	18,46%
Giro internacional mediante Money Gram- Wester Union	9	13,85%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

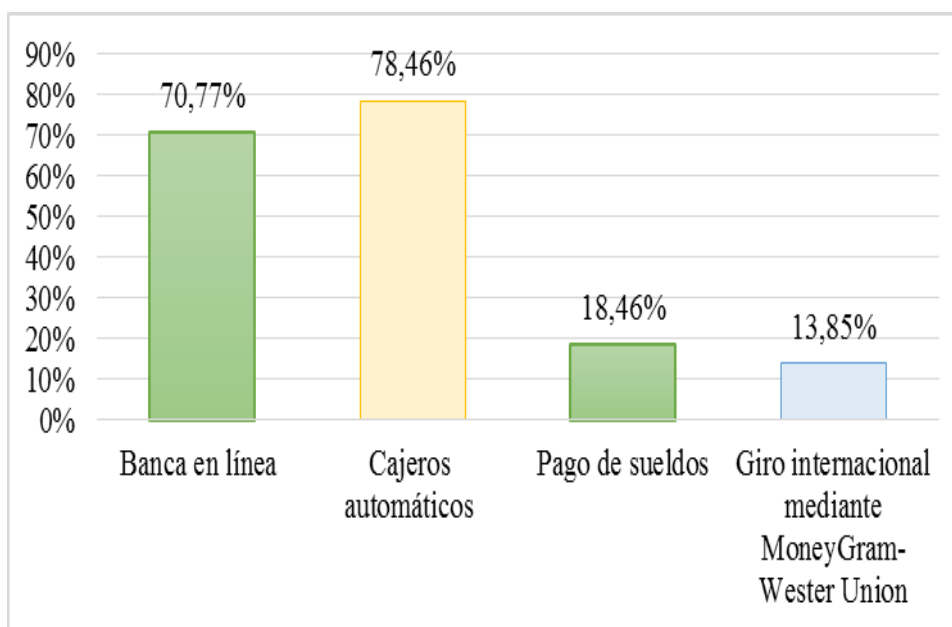


Gráfico 17-2. Servicios a incrementar en la COAC

Fuente: Tabla 15-2
Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: Al 70,77% de los encuestados no satisfechos les gustaría que se incremente el servicio de banca en línea (electrónica); al otro 78,46% de socios, el servicio de cajeros

automáticos, al 18,46% el pago de sueldos; y, al 13,85% restante, los servicios de giros internacionales (Money Gram o Western Union).

Análisis: Los servicios de banca electrónica y cajeros automáticos son los servicios más requeridos por los clientes insatisfechos de la COAC. Esto se debe a que los socios buscan un mayor aprovechamiento del tiempo y espacio para poder hacer sus transacciones, es decir, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo y/o en el lugar que deseen, mediante un dispositivo electrónico conectado a internet.

Pregunta 3: En los últimos 3 años ¿Ha solicitado algún crédito en la Cooperativa?

Tabla 20-2: Solicitud de crédito en los últimos 3 años

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	86,36%
No	12	13,64%
Total	88	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Lacta” Ltda.
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

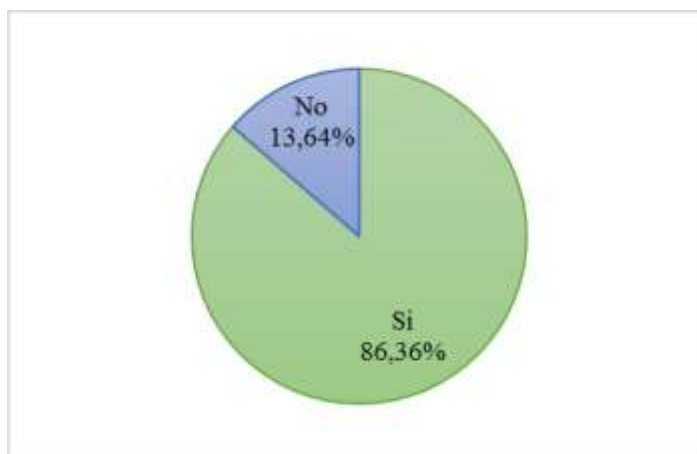


Gráfico 18-2. Solicitud de crédito en los últimos 3 años

Fuente: Tabla 16-2
Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 86,36% de los encuestados manifiestan que si han solicitado crédito(s) en la COAC en los últimos tres años; mientras que, el 13,64% restante, manifestaron que no lo han hecho.

Análisis: Aproximadamente 9 de cada 10 socios solicitaron un crédito a la COAC dentro de los últimos tres años (2019-2021). Este elevado número de requerimientos podría deberse a la crisis

económica nacional agravada por la pandemia de COVID-19, en la cual varios sectores productivos y de servicios se paralizaron. Un gran número de familias ecuatorianas debieron recurrir al sistema financiero para cubrir sus gastos de consumo, o para solicitar microcréditos que les permitieran mantener a flote sus negocios hasta que la situación mejore.

Si respondió sí:

(1) ¿Existió agilidad en el proceso de evaluación de la solicitud de crédito?

Tabla 21-2: Agilidad en la evaluación de la solicitud

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	23,68%
No	58	76,32%
Total	76	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

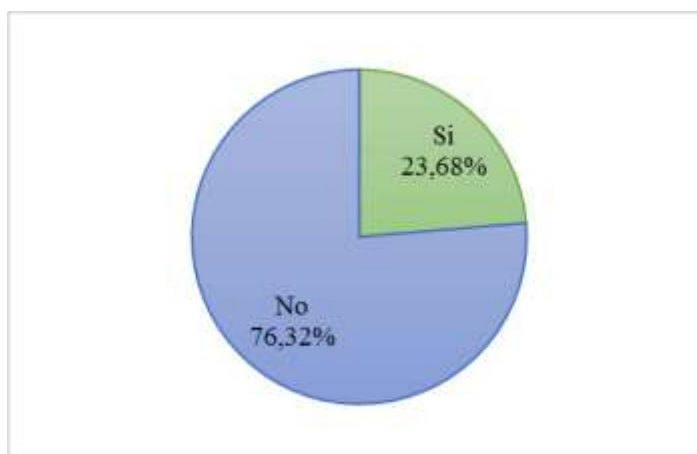


Gráfico 19-2. Agilidad en la evaluación de la solicitud

Fuente: Tabla 17-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 23,68% de los encuestados que solicitaron crédito en los últimos 3 años, consideran que si existió agilidad en el proceso de evaluación de su solicitud de crédito; mientras que, el 76,32% restante, indican que no hubo agilidad.

Análisis: La mayoría de socios de la COAC que solicitaron un crédito perciben que la evaluación de su solicitud de crédito no se efectuó de manera ágil. Esto pudo deberse a varias razones, como por ejemplo: a la gran demanda de créditos recibidos en el periodo cuestionado, o a una falta de eficiencia propiciada por una inadecuada definición de los procesos, así como por el bajo desempeño del personal de la COAC, o por el escaso personal asignado al área de crédito. Debe

considerarse que existen clientes que requieren que la evaluación de su solicitud de crédito sea ágil, ya que necesitan dinero de manera urgente; ellos podrían recurrir a otras entidades financieras aunque el porcentaje de interés sea mayor.

(2) ¿Cuál de los siguientes factores fue decisivo para la aplicación de su solicitud de crédito?

Tabla 22-2: Factores decisivos para solicitar el crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Requisitos solicitados	53	69,74%
Tasa de interés	23	30,26%
Rapidez del trámite	0	0,00%
Ninguna de las anteriores, otro	0	0,00%
Total	76	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

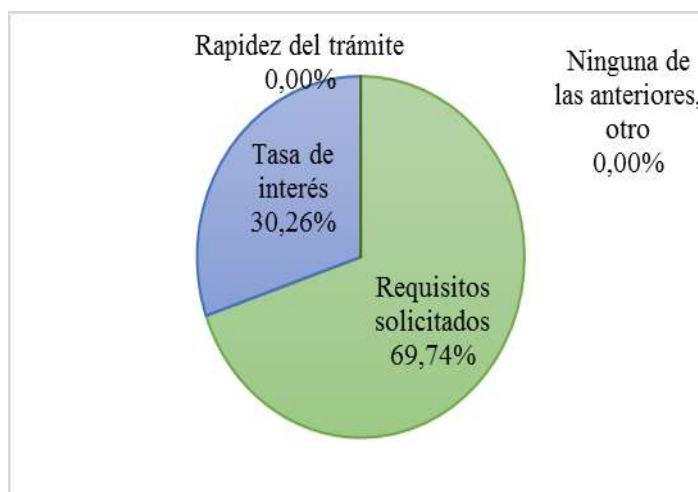


Gráfico 20-2. Factores decisivos para solicitar el crédito

Fuente: Tabla 18-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 69,74% de los encuestados que solicitaron crédito en los últimos 3 años consideran como factor decisivo para solicitar el crédito los requisitos solicitados; mientras que, el 30,26% restante, indicaron que fue la tasa de interés. Ningún encuestado señaló las opciones de rapidez del trámite o algún otro factor.

Análisis: El factor más importante para la aplicación de la solicitud de crédito por parte de los socios fue el de *requisitos solicitados*. Se ha de suponer, por lo tanto, que no existen tantos requerimientos (limitantes) como en otras entidades financieras. Este factor puede estar

contribuyendo con el alto índice de morosidad de los socios, ya que los requisitos juegan un papel fundamental para el análisis del cliente en cuanto a su capacidad de endeudamiento; de no ser adecuados o suficientes, pueden propiciar un análisis erróneo.

(3) En caso de haber recibido el crédito, ¿Ud. ha sido contactado, mediante llamadas telefónicas y/o mensajes de texto, respecto al pago oportuno de las cuotas de su crédito?

Tabla 23-2: Contactado telefónicamente para el pago oportuno del crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si, antes de la fecha de vencimiento	10	14,08%
Si, al retrasarme en el pago	50	70,42%
No, nunca me han contactado.	11	15,49%
Total	71	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

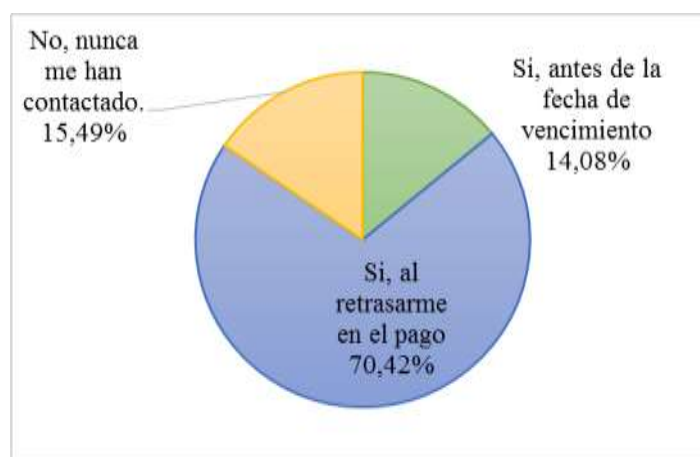


Gráfico 21-2. Contactado telefónicamente para el pago oportuno del crédito

Fuente: Tabla 19-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 14,08% de los encuestados que solicitaron crédito en los últimos 3 años, fueron contactados telefónicamente antes de la fecha de vencimiento del pago de la(s) cuota(s); el otro 70,42%, fue contactado cuando se produjo el retraso en el pago; y, el restante 15,49%, jamás fue contactado.

Análisis: Existe un claro enfoque de la COAC al seguimiento de la cartera vencida, por lo cual contactan mayoritariamente a los socios que se han retrasado en el pago.

A pesar de ser un enfoque que usa la mayor parte de entidades financieras, cada vez más se vuelve más popular el uso de mensajes de texto para alertar a los clientes sobre el próximo vencimiento de una obligación de pago.

La implementación de este servicio puede convertirse en una ventaja competitiva frente a otras cooperativas, así como también puede traducirse para el socio en una *preocupación de la entidad* sobre los posibles recargos que éste debería cancelar, en caso de atrasarse.

Pregunta 4: ¿El personal que labora en la COAC es eficiente al momento de ejercer sus funciones?

Tabla 24-2: Eficiencia del personal de la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	53,41%
No	41	46,59%
Total	88	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

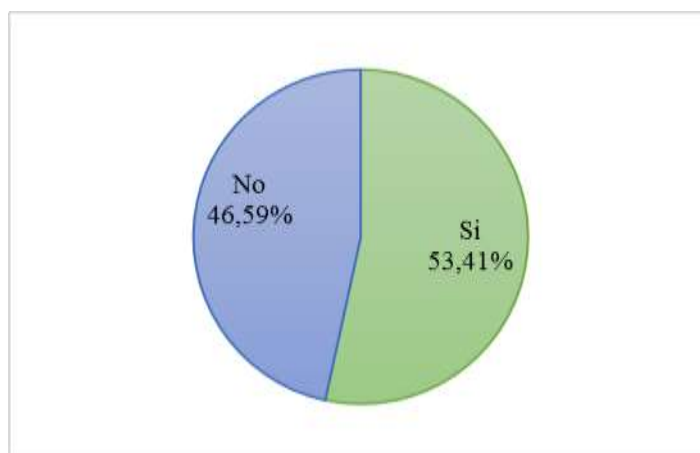


Gráfico 22-2. Eficiencia del personal de la COAC

Fuente: Tabla 20-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 53,41% de los encuestados consideran que el personal que labora en la COAC si es eficiente al momento de ejercer sus funciones; mientras que, el 46,59% restante, mencionaron que no son eficientes.

Análisis: El criterio de los socios es dividido respecto a la percepción de eficiencia general del personal de la COAC. Se ha observado en preguntas anteriores que los socios han demostrado su inconformidad en cuanto a la agilidad para la evaluación de solicitudes de crédito, y respecto a la atención al cliente. Esta pregunta, aunque muy general, buscó identificar la percepción de los socios con una perspectiva global de todas las áreas del negocio. Puede deducirse que existen problemas, visibles a los socios, en torno a la eficiencia general dentro de la entidad.

Si respondió *no*, ¿en cuál de estos departamentos ha tenido inconvenientes?

Tabla 25-2: Eficiencia del personal de la COAC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Gerencia	0	0,00%
Contabilidad	0	0,00%
Crédito	30	73,17%
Cobranzas	11	26,83%
Total	41	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

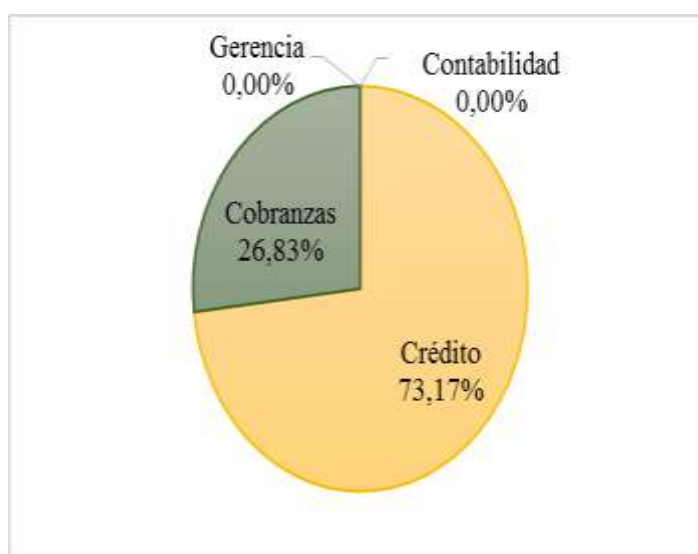


Gráfico 23-2. Eficiencia del personal de la COAC

Fuente: Tabla 21-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 73,17% de los encuestados, que consideran que el personal de la COAC es ineficiente, tuvieron inconvenientes en el departamento de Crédito; y, el 26,83% restante, en el departamento de Cobranzas. Ninguno de los encuestados tuvo inconvenientes en los departamentos de Gerencia o Contabilidad.

Análisis: El departamento con la mayor percepción generalizada de ineficiencia es el de Crédito. Cabe destacar que el departamento de *Cobranzas* también es considerado ineficiente, pero en menor escala.

Se corrobora entonces la percepción general de los socios respecto a que la evaluación de solicitudes de crédito no es ágil, y así también se establece la necesidad de enfocar los esfuerzos de la entidad por mejorar la eficiencia de este departamento.

Pregunta 5: ¿Ha considerado cambiarse a otra entidad financiera?

Tabla 26-2: Cambio de entidad financiera

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	46,59%
No	47	53,41%
Total	88	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios activos de la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

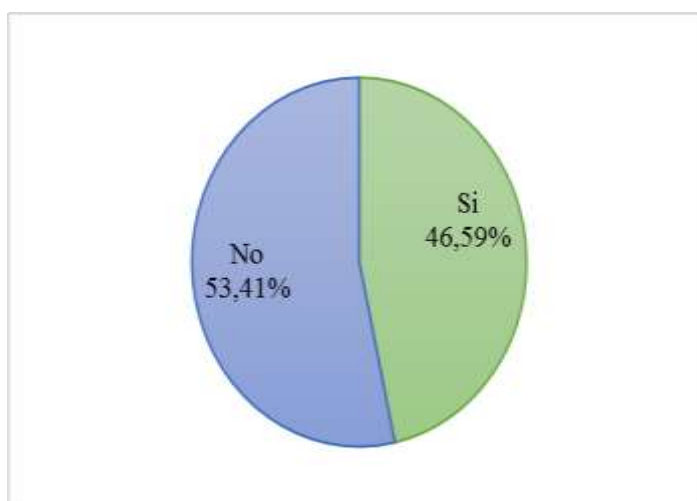


Gráfico 24-2. Cambio de entidad financiera

Fuente: Tabla 22-2

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Interpretación: El 46,59% de los encuestados si han considerado la posibilidad de cambiarse a otra entidad financiera; mientras que, el 53,41 restante, no han pensado en un cambio de entidad financiera.

Si respondió sí, ¿por qué?

Compilación de las respuestas obtenidas:

- No atienden con rapidez.
- Los servicios no se manejan mediante banca virtual, como en otras cooperativas.

- Tengo en plazo fijo cierta cantidad (monto alto), y al momento de cumplir la fecha de renovación, si quiero retirar, no entregan el dinero fácilmente (trámite engorroso y demorado).
- No poseen cajeros automáticos.
- La aprobación de los créditos tarda mucho tiempo (entre 30 y 60 días); cuando la necesidad es urgente (consumo) no conviene.
- La tasa de interés de microcrédito es alto, respecto a otras cooperativas.

La opinión de los socios es dividida, encontrándose que casi la mitad de los socios han pensado en cambiarse a otra entidad financiera. Los socios manifestaron que, entre otros motivos, la falta de agilidad del servicio y la inexistencia de canales electrónicos son factores que han incidido en la posibilidad de cambiarse de cooperativa.

2.7.3.2. Descripción de los principales resultados

De la información recabada en la encuesta de investigación, se destaca lo siguiente:

- **Calidad de servicio y eficiencia:** Aunque en un bajo nivel, existen clientes insatisfechos con la atención recibida. Existen problemas, visibles a los socios, en torno a la eficiencia general dentro de la entidad. El departamento con la mayor percepción generalizada de ineficiencia es el de Crédito. La cartera de productos y servicios financieros ofertada es insuficiente para cubrir las necesidades generales de los socios. Aproximadamente la mitad de los socios han pensado en cambiarse a otra entidad financiera, debido (entre otros motivos) a la falta agilidad del servicio y a la inexistencia de canales electrónicos (banca electrónica y cajeros automáticos).
- **Créditos:** Entre 2019 y 2021, la COAC recibió un elevado número de requerimientos de crédito; sin embargo, la evaluación de las solicitudes no se efectuó de manera ágil. El factor más importante para la aplicación de las solicitudes fue el de *requisitos solicitados (pocas limitantes)*, lo que podría estar contribuyendo con el alto índice de morosidad de los socios. Existe un claro enfoque Institucional hacia el seguimiento de la cartera vencida, por lo cual contactan mayoritariamente a los socios que se han retrasado en el pago.

2.7.4. Verificación de la idea a defender

Mediante el análisis de la información recabada a través de los diferentes instrumentos investigación, se comprobó la idea a defender de la presente investigación, ante lo cual cabe señalar de forma afirmativa que:

La evaluación al Sistema de Control Interno mediante COSO III de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, permite medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos internos, determinar las falencias existentes en la cooperativa y proporcionar observaciones con las cuales la entidad trabajará para corregir las mismas.

Mediante los instrumentos previamente aplicados han revelado de manera superficial y subjetiva la existencia de problemas y falencias dentro de la cooperativa, varias de ellas relacionadas con la eficiencia y eficacia de sus procesos.

Falencias:

- El sistema de control interno está desactualizado y no ha sido evaluado.
- Existe una falta de socialización en cuanto a lo normativo/reglamentario y estratégico.
- No se efectúa la evaluación al cumplimiento de objetivos, por lo cual no es posible controlar y aplicar medidas correctivas.
- El proceso de contratación no es adecuado.
- No se ha provisto de recursos necesarios y adecuados al personal de varias áreas.
- Existe ineficiencia en los procesos del departamento de crédito (falta agilidad en la evaluación de las solicitudes de crédito).

Problemas:

- El sistema de control interno vigente es inadecuado.
- Existe un alto índice de morosidad.
- Los objetivos institucionales se están cumpliendo de manera parcial.
- Existe personal ejerciendo cargos no relacionados a su perfil profesional.
- No existe una adecuada y oportuna comunicación.
- Existe insatisfacción en los socios con la atención recibida, y con la eficiencia general de la entidad.

- Aproximadamente la mitad de los socios han pensado cambiarse a otra entidad.
- Los socios solicitan que las transacciones sea en línea mediante aplicaciones como la competencia lo realiza.
- Probablemente, los requisitos solicitados para los créditos (con pocas limitantes) podrían estar contribuyendo con el alto índice de morosidad de los socios

Así también se determinó que la gerencia y el personal administrativo y operativo de la entidad consideran pertinente la evaluación de su sistema de control interno, a fin de identificar las debilidades de la COAC, mejorar su rentabilidad, optimizar los recursos y mejorar sus procesos.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Título

EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2020

3.2. Descripción del proceso de evaluación

Se aplicaron los métodos de evaluación de cuestionarios y flujogramas. En cuanto a las técnicas, se aplicaron: la observación (verificación ocular), indagación (verificación verbal), análisis (verificación escrita), inspección y comentarios (verificación física).

3.3. Contenido de la propuesta



EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PERÍODO 2020

PROCEDIMIENTO

3.3.1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR

- 3.3.1.1 Comunicación de inicio de la Evaluación del Sistema de Control Interno
- 3.3.1.2 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) “Sumac Llacta” Ltda.
- 3.3.1.3 FODA

3.3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- 3.3.2.1 Cuestionario del Evaluación del Control Interno.
- 3.3.2.2 Evaluación del Control Interno.
- 3.3.2.3 Hallazgos

3.3.3 PROCESO OPERATIVO

- 3.3.3.3 Puntos Críticos

3.3.5 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- 3.3.4.1 Carta de Presentación.
- 3.3.2.3 Informe de Evaluación del Control Interno.

3.3.1. Conocimiento preliminar

3.3.1.1. Comunicación de inicio de la evaluación del sistema de control interno

Riobamba, 1 de octubre de 2021.

Ingeniero.

Ing. Luis Guairacaja

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.

Presente.-

De mi consideración.

Luego de expresarle un atento saludo, me permito darle a conocer que se dará inicio al proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno mediante el Método (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020. Su principal objetivo es determinar el grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, eficiencia y eficacia de las operaciones, así como verificar el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables, a través de los componentes de control interno basado en método COSO III. El informe, a través de sus conclusiones y recomendaciones, servirán de base para la toma de decisiones en torno a la reducción de riesgos operativos en la entidad.

Se plantea como fecha tentativa de entrega del informe final, la última semana del mes de diciembre del 2021, dependiendo en gran medida de su apoyo y del personal de la entidad, respecto a la entrega de la información requerida. Por lo manifestado, solicito encarecidamente se brinden las facilidades necesarias para la ejecución del proceso antes mencionado.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

Ana Lucia Quijosaca Zuña

Ana Lucia Quijosaca Zuña

EGRESADA FADE-ESPOCH

3.3.1.2. *Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) “Sumac Llacta” Ltda.*

Reseña Histórica

El sitio web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., respecto a su reseña histórica, manifiesta que:

Se constituye el 08 de Febrero de 1983 con Acuerdo Ministerial N° 00219 del Ministerio de Bienestar Social registro N°3559 Dirección Nacional Cooperativas. Inicia sus operaciones el 30 marzo del año 2003. Mediante la Resolución: SEPS-ROEPS-2013-000670, del 04 mayo del año 2013, reforma su estatuto social y forma parte del control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Nace como institución financiera con principios cristianos y su propia identidad cultural de la gran nación Puruhá. Recuperado de: <http://www.coacsumacllacta.fin.ec/nosotros/>

Base Legal

Normativa externa

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria.
- Código de Trabajo.
- Normas de Técnicas de Control Interno.
- Código de Régimen Tributario.
- Ley de Seguridad Social.
- Código monetario

Normativa interna

- Estatuto.
- Reglamento Interno.
- Código de ética y conducta.
- Plan Estratégico Institucional.
- Manuales

Estructura orgánica funcional

Conforme el Reglamento Interno de la COAC “Sumac Llacta” Ltda., en su *Título IV Organización y Gobierno* se establece la siguiente estructura de gobierno (procesos gobernantes) de la entidad financiera:

- La Asamblea General de Socios o Representantes;
- El Consejo de Administración;
- El Consejo de Vigilancia;
- El Presidente;
- El Gerente;
- Las Comisiones Especiales. (Consejo de Administración de la COAC Sumac LLacta Ltda., 2013, p.7)

En cuanto a su organización jerárquica, se presenta el organigrama estructural que se describe a continuación:

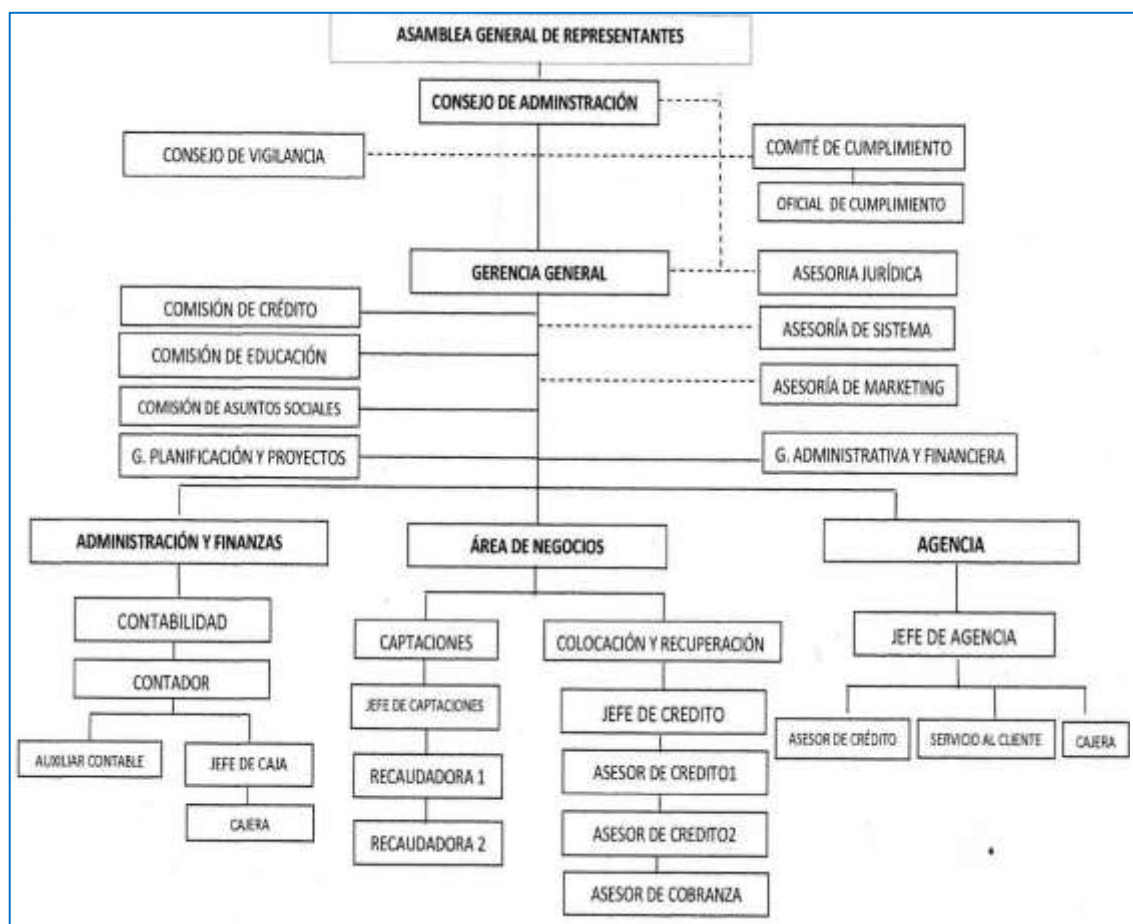


Gráfico 25-3. Organigrama estructural COAC Sumac Llacta Ltda.

Fuente: Recuperado de COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

La distribución de puestos (respecto a los procesos de gestión de la entidad) se describe en la siguiente tabla:

Tabla 27-3: Procesos y puestos COAC Sumac Llacta Ltda

Proceso	Denominación del puesto
Procesos claves	Gerente
Procesos de apoyo y Gestión Financiera.	Contador
	Auxiliar de Contable
	Cajero
Proceso de apoyo y Gestión del Crédito.	Oficial de Crédito
	Cobranza
Proceso de apoyo, Administrativo General.	Asistente del Gerente
	Asistente Administrativo

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Ubicación geográfica

La COAC “Sumac Llacta” Ltda., tiene su matriz en la ciudad de Riobamba, así como una sucursal en el cantón Guamote, Alausí, Guayas y Pichincha.

- *Provincia:* Chimborazo
- *Cantón:* Riobamba
- *Dirección:* Olmedo entre Francia y Lavalle



Figura 1-3. Sistema financiero

Fuente: Recuperado de <https://www.coacsumacllacta.fin.ec/contactos/>

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Misión y Visión

Según lo indica el Plan Estratégico 2020 – 2025:

Misión

Ofrecer un adecuado y satisfactorio servicio financiero a sus socios y clientes, que genere una relación de confianza, seguridad y solidez, ofreciendo los mejores planes de ahorro y alternativas crediticias, minimizando riesgos inherentes. (COAC Sumac Llacta, 2019, p. 17)

Visión

En el 2025 la Cooperativa de Ahorro Crédito Sumac Llacta Ltda., será el mejor aliado fraternal estratégico en las finanzas de sus socios clientes, principalmente de sus actividades micro-empresariales, con el menor riesgo posible y altos niveles de enfoque. (COAC Sumac Llacta, 2019, p. 19)

Productos y Servicios Financieros

Los productos y servicios financieros disponibles en la entidad se describen en la Tabla 2-3.

Tabla 28-3: Productos y Servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro Crédito “Sumac Llacta” Ltda.

Denominación	Objetivo / Descripción breve
PRODUCTOS	
Cuenta Ahorro Normal	Ahorro normal
Cuenta Sumac	Ahorro mensual planificado.
Cuenta Niñez Juvenil	Alternativa de ahorro para niños(as) y adolescentes.
Plazo Fijo	Inversión a plazo fijo, con mayor tasa de interés.
Microcrédito	Alternativa de capitalización comercial para personas o grupos de personas con poca capacidad económica.
Crédito Consumo	Financiamiento para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.
Crédito Vivienda	Financiamiento para la adquisición de terreno, vivienda, construcción, remodelación y ampliación.
SERVICIOS	
Sistema de Pagos Interbancarios	Pago de sueldos (sector público), pago de bonos y subsidios del Estado, transacciones y transferencias interbancarias.

Denominación	Objetivo / Descripción breve
Pago Bono Desarrollo Humano	Cancelación del bono de desarrollo humano a beneficiarios.
Recaudación de Impuestos	Recepción de pagos sobre impuestos municipales y el SRI.
Recargas electrónicas	Venta de recargas electrónicas a todas las operadoras de telefonía móvil.

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Políticas contables

Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.

3.3.1.3. FODA

La última evaluación interna y externa de la organización fue desarrollada por la Gerencia General de la entidad en el año 2019, con el objetivo de elaborar el Plan Estratégico 2020-2025. Según manifestó verbalmente su Gerente General, “algunas de las actividades, ya se han cumplido, pero la pandemia de COVID 19 afectó su ejecución, así como provocó graves problemas en el sector financiero, por lo que no se ha evaluado el cumplimiento de los objetivos del plan” (Guamán, J., 2021). Considerando estos antecedentes se elaboró la siguiente matriz FODA, para su debido análisis, considerando la información recabada mediante las encuestas y entrevistas de la presente investigación.

Tabla 29-3: Matriz FODA, Cooperativa de Ahorro Crédito Sumac Llacta Ltda.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura propia y adecuada. • Equipo tecnológico apropiado, en todos los departamentos. • Manuales y reglamentos actualizados. • Se maneja la misma tasa de interés en los productos y servicios financieros, que la competencia. • Posicionamiento en el mercado financiero local. • Atención Bilingüe. • Disponibilidad de recursos para potenciar productos y servicios. • La toma de decisiones gerenciales se basa en el análisis de la situación financiera (actualizada) de la COAC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de una variedad de productos y servicios tecnológicos para el sector financiero. • Posibilidad de firmar convenios de servicios con otras instituciones financieras y con entes no financieros de la ciudad y provincia. • Capacitaciones gratuitas para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. • Necesidad de financiamiento de la población.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación a los funcionarios de la cooperativa. • Inadecuado control crediticio. • Baja calidad en la atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia en el mercado local de entidades financieras con mejores servicios y productos financieros.

-
- Sistema de Control Interno no evaluado y desactualizado.
 - Falta de socialización en cuanto a lo normativo/reglamentario y estratégico.
 - Falta de control del desempeño laboral.
 - Inadecuada e insuficiente dotación recursos al personal de varias áreas.
 - Falta de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - Inadecuado proceso de contratación.
 - Mala comunicación entre el personal y las distintas autoridades.
 - Alto índice de morosidad.
 - La cartera de servicios financieros es insuficiente con respecto a las necesidades de los socios.
 - Alto endeudamiento y falta de liquidez de la población tras la pandemia del COVID 19, sumado a la inestabilidad económica del país.
 - Cambios en las políticas de regulación para el Sector Financiero y Solidario.
 - Inseguridad social debido a la presencia de grupos de delincuencia organizada, cuyo blanco es el sector financiero.
 - Presencia de los prestamistas informales y empresas de captación ilegal de recursos.
-

Fuente: Resultados de las encuestas y la entrevista de investigación

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

El análisis FODA se basó en la metodología de Romero, D. (2017), en la cual se desarrollan las siguientes actividades:

- *Análisis (interno y externo):* en el cual se describen, exteriorizan o justifican las razones por las cuales se ha determinado la existencia de un factor interno o externo dentro de la matriz FODA. Este proceso permite identificar errores de apreciación o juicio, antes de continuar con las siguientes actividades.
- *Matriz de impacto (interna y externa):* la cual facilita la clasificación de los factores internos y externos según su nivel de impacto, y bajo una misma escala cualitativa. Esta matriz de doble entrada permite valorar a simple vista, y de manera preliminar, el nivel de impacto potencial de cada factor.
- *Matriz de perfil estratégico (interno y externo):* la cual se emplea para cuantificar el impacto de cada factor evaluado, considerando para ello el contenido de la matriz de impacto.
- *Matriz de medios (internos y externos):* permite nivelar la clasificación otorgada en las dos matrices previas, añadiendo un factor de ponderación a la evaluación de factores, para de esta forma establecer qué tipo de factor prevalece en los ámbitos interno y externo.

Análisis del medio interno (fortalezas y debilidades)

Como se mencionó previamente, el análisis del medio interno responde a la descripción de las fortalezas y debilidades de la organización que fueron establecidas mediante los instrumentos de investigación (encuestas y entrevistas), así como mediante el apoyo o entrega de información adicional) del personal de la COAC.

Tabla 30-3: Análisis interno

Cód.	Factor	Descripción / Justificación
FORTALEZAS		
F1	Infraestructura propia y adecuada.	La COAC cuenta con edificio propio, mismo que por su distribución de espacios y tamaño es adecuado a las actividades que en ella se desarrollan.
F2	Equipo tecnológico apropiado, en todos los departamentos.	La COAC cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para el desarrollo de las funciones de sus empleados.
F3	Manuales y reglamentos actualizados.	Pregunta 3(a) de la entrevista de investigación. Los manuales y reglamentos (en su totalidad) fueron actualizados en el año 2020.
F4	Se maneja la misma tasa de interés en los productos y servicios financieros, que la competencia.	Pregunta 7 de la entrevista de investigación. La COAC maneja la misma tasa de interés que la competencia, con el objetivo de mantener competitividad en el mercado local.
F5	Posicionamiento en el mercado financiero local.	Cada año se incrementa el número de socios activos.
F6	Atención Bilingüe.	El personal que labora dentro de las áreas de atención al cliente es bilingüe.
F7	Disponibilidad de recursos para potenciar productos y servicios.	Existen los recursos (humano, tecnológicos, financieros e infraestructura) para incrementar o mejorar los productos y servicios existentes ^a .
F8	La toma de decisiones gerenciales se basa en el análisis de la situación financiera (actualizada) de la COAC.	Pregunta 6 de la entrevista de investigación.
DEBILIDADES		
D1	Falta de capacitación a los funcionarios de la cooperativa.	Pregunta 2 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D2	Inadecuado control crediticio.	Se han receptado solicitudes de crédito con requisitos incompletos ^a . Algunas solicitudes no han sido debidamente analizadas ^a .
D3	Baja calidad en la atención al cliente.	Preguntas 1, 3 y 4 de la encuesta de investigación a los socios activos de la COAC.
D4	Sistema de Control Interno no evaluado y desactualizado.	Preguntas 1 y 2 de la entrevista de investigación.
D5	Falta de socialización en cuanto a lo normativo/reglamentario y estratégico.	Preguntas 7 y 8 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D6	Falta de control del desempeño laboral.	Pregunta 4 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D7	Inadecuada e insuficiente dotación recursos al personal de varias áreas.	Pregunta 5 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D8	Falta de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	Pregunta 4 de la entrevista de investigación.

D9	Inadecuado proceso de contratación.	Pregunta 1 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D10	Mala comunicación entre el personal y las distintas autoridades.	Pregunta 6 de la encuesta de investigación al personal de la COAC.
D11	Alto índice de morosidad.	Pregunta 3(b) de la entrevista de investigación.
D12	La cartera de servicios financieros es insuficiente con respecto a las necesidades de los socios.	Preguntas 2 y 5 de la encuesta de investigación a los socios activos de la COAC.

Fuente: Tabla 2-3, información suministrada (a) y/o confirmada por el Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

A continuación, se determinó el impacto de cada factor interno en los ámbitos: financiero, de procesos y de clientes de la entidad. Para ello, se generó la tabla 5-2 con los niveles y clasificación de impacto para el análisis interno y externo. La matriz describe los valores (cualitativos y cuantitativos) respecto al puntaje individual por ámbito, y el puntaje totalizado por factor con los correspondientes niveles de impacto y clasificación. Los resultados del análisis de impacto interno se observan en la Tabla 6-3. La matriz de perfil estratégico (Tabla 7-3) plasma gráficamente los resultados obtenidos, y refleja las tendencias de fortalezas y debilidades.

Tabla 31-3: Matriz de niveles y clasificación de impacto para el análisis interno y externo

PUNTAJE INDIVIDUAL POR ÁMBITO			
Valores	1 (bajo impacto)	3 (impacto medio)	5 (alto impacto)
PUNTAJE TOTALIZADO POR FACTOR			
Valores	3-6	7-10	11-15
Nivel de impacto	Bajo	Medio	Alto
Clasificación de impacto	Equilibrio	Fortaleza / Debilidad Oportunidad Amenaza	Gran Fortaleza / Gran Debilidad Gran Oportunidad / Gran Amenaza

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Tabla 32-3: Matriz de impacto interno

FACTOR		NIVEL DE IMPACTO / ÁMBITOS			TOTAL	
Cód.	Descripción	Costo/Beneficio (financiero)	Servicio (procesos)	Percepción/Satisfacción (cliente)	Cuantitativo	Cualitativo
F1	Infraestructura propia y adecuada.	5	5	3	13	ALTO
F2	Equipo tecnológico apropiado, en todos los departamentos.	1	5	3	9	MEDIO
F3	Manuales y reglamentos actualizados.	1	5	1	7	MEDIO
F4	Se maneja la misma tasa de interés en los productos y servicios financieros, que la competencia.	3	1	5	9	MEDIO
F5	Posicionamiento en el mercado financiero local.	5	1	3	9	MEDIO
F6	Atención Bilingüe.	2	1	3	6	BAJO
F7	Disponibilidad de recursos para potenciar productos y servicios.	3	1	1	5	BAJO
F8	La toma de decisiones gerenciales se basa en el análisis de la situación financiera (actualizada) de la COAC.	5	5	3	13	ALTO
D1	Falta de capacitación a los funcionarios de la cooperativa.	1	5	4	10	MEDIO
D2	Inadecuado control crediticio.	5	1	5	11	ALTO
D3	Baja calidad en la atención al cliente.	1	3	5	9	MEDIO
D4	Sistema de Control Interno no evaluado y desactualizado.	5	5	3	13	ALTO
D5	Falta de socialización en cuanto a lo normativo/reglamentario y estratégico.	1	4	1	6	BAJO
D6	Falta de control del desempeño laboral.	2	5	3	10	MEDIO
D7	Inadecuada e insuficiente dotación recursos al personal de varias áreas.	1	5	3	9	MEDIO
D8	Falta de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	3	3	3	9	MEDIO
D9	Inadecuado proceso de contratación.	2	5	3	10	MEDIO
D10	Mala comunicación entre el personal y las distintas autoridades.	1	4	1	6	BAJO
D11	Alto índice de morosidad.	5	3	1	9	MEDIO
D12	La cartera de servicios financieros es insuficiente con respecto a las necesidades de los socios.	3	1	5	9	MEDIO

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Tabla 33-3: Matriz de perfil estratégico interno

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO						
ASPECTOS INTERNOS		Debilidades		Normal	Fortalezas	
		Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
Cód.	Descripción	1	2	3	4	5
F1	Infraestructura propia y adecuada.					0
F2	Equipo tecnológico apropiado, en todos los departamentos.				0	
F3	Manuales y reglamentos actualizados.				0	
F4	Se maneja la misma tasa de interés en los productos y servicios financieros, que la competencia.				0	
F5	Posicionamiento en el mercado financiero local.				0	
F6	Atención Bilingüe.			0		
F7	Disponibilidad de recursos para potenciar productos y servicios.			0		
F8	La toma de decisiones gerenciales se basa en el análisis de la situación financiera (actualizada) de la COAC.					0
D1	Falta de capacitación a los funcionarios de la cooperativa.		0			
D2	Inadecuado control crediticio.	0				
D3	Baja calidad en la atención al cliente.		0			
D4	Sistema de Control Interno no evaluado y desactualizado.	0				
D5	Falta de socialización en cuanto a lo normativo/reglamentario y estratégico.			0		
D6	Falta de control del desempeño laboral.		0			
D7	Inadecuada e insuficiente dotación recursos al personal de varias áreas.		0			
D8	Falta de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de la entidad.		0			
D9	Inadecuado proceso de contratación.		0			
D10	Mala comunicación entre el personal y las distintas autoridades.			0		
D11	Alto índice de morosidad.		0			
D12	La cartera de servicios financieros es insuficiente con		0			

	respecto a las necesidades de los socios.					
TOTALES		2	8	4	4	2
PORCENTAJE		10%	40%	20%	20%	10%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Análisis de perfil estratégico (interno): Del 100% del análisis estratégico interno, un 10% corresponde a las grandes fortalezas, el 20% a las fortalezas menores, el 10% a las grandes debilidades y el 40% a las debilidades menores. Las debilidades sobrepasan a las fortalezas, siendo necesario que la empresa establezca estrategias de disminuyan las debilidades identificadas.

Tabla 34-3: Matriz de ponderación de medios internos

No.	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderación
FORTALEZAS				
F1	Infraestructura propia y adecuada.	0,0625	5	0,31
F2	Equipo tecnológico apropiado, en todos los departamentos.	0,0625	4	0,25
F3	Manuales y reglamentos actualizados.	0,0625	4	0,25
F4	Se maneja la misma tasa de interés en los productos y servicios financieros, que la competencia.	0,0625	4	0,25
F5	Posicionamiento en el mercado financiero local.	0,0625	4	0,25
F8	La toma de decisiones gerenciales se basa en el análisis de la situación financiera (actualizada) de la COAC.	0,0625	5	0,31
DEBILIDADES				
D1	Falta de capacitación a los funcionarios de la cooperativa.	0,0625	2	0,13
D2	Inadecuado control crediticio.	0,0625	1	0,06
D3	Baja calidad en la atención al cliente.	0,0625	2	0,13
D4	Sistema de Control Interno no evaluado y desactualizado.	0,0625	1	0,06
D6	Falta de control del desempeño laboral.	0,0625	2	0,13
D7	Inadecuada e insuficiente dotación recursos al personal de varias áreas.	0,0625	2	0,13
D8	Falta de seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	0,0625	2	0,13
D9	Inadecuado proceso de contratación.	0,0625	2	0,13
D11	Alto índice de morosidad.	0,0625	2	0,13
D12	La cartera de servicios financieros es insuficiente con respecto a las necesidades de los socios.	0,0625	2	0,13
TOTAL		1	44	2,78

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

El resultado ponderado obtenido en la Tabla 8-3 fue de 2,78 lo cual refleja que las debilidades prevalecen sobre las fortalezas de la entidad.

Análisis del medio externo (oportunidades y amenazas)

Como se mencionó previamente, el análisis del medio externo responde a la descripción de las oportunidades y amenazas de la organización, que han sido establecidas mediante procesos de revisión bibliográfica y el conocimiento de la investigadora sobre la realidad nacional.

Tabla 35-3: Análisis externo

Cód.	Factor	Descripción / Justificación
OPORTUNIDADES		
O1	Disponibilidad de una variedad de productos y servicios tecnológicos para el sector financiero.	Inteligencia artificial, big data, cloud computing, autenticación y biometría, pagos móviles y digitales. (BBVA Innovation Center, 2017)
O2	Posibilidad de firmar convenios de servicios con otras instituciones financieras y con entes no financieros de la ciudad y provincia.	EERSA, EMAPAR, CNT, para agregar el servicio de pago de servicios básicos; Banco de Pichincha, Banco del Pacífico, UNIBANCO, para agregar el servicio de pago de tarjetas de crédito / préstamos.
O3	Capacitaciones gratuitas para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	Mejoramiento de competencias y/o actualización de conocimientos para el personal de la entidad, a través de la entidad Corporación Nacional de Finanzas y Solidarias.
O4	Necesidad de financiamiento de la población.	La pandemia de COVID 19 provocó el declive de la economía del país, con lo cual surgieron necesidades de consumo y capitalización para emprendimientos o negocios.
AMENAZAS		
A1	Existencia en el mercado local de entidades financieras con mejores servicios y productos financieros.	COAC del segmento 4: COAC Acción y Desarrollo, COAC Cámara de Comercio de Riobamba.
A2	Alto endeudamiento (sobreendeudamiento) y falta de liquidez de la población tras la pandemia del COVID 19, sumado a la inestabilidad económica del país.	Sectores económicos como el de entretenimiento y turismo, que han sido duramente golpeados por la pandemia de COVID 19 (debido a las restricciones de movilidad y de reunión).
A3	Cambios en las políticas de regulación para el Sector Financiero y Solidario.	Cualquier cambio afectaría a los procedimientos internos establecidos, así como al direccionamiento estratégico de la entidad.
A4	Inseguridad social debido a la presencia de grupos de delincuencia organizada, cuyo blanco es el sector financiero.	La delincuencia organizada emplea armas para asaltar y robar dentro de las Instituciones Financieras, o emplean explosivos para extraer dinero de cajeros automáticos (El Comercio, 2021).
A5	Presencia de los prestamistas informales y empresas de captación ilegal de recursos.	Ofrecen a la población préstamos con intereses excesivamente altos, y/o entregan sumas altas de dinero de dudosa procedencia (lavado de dinero). Otras, captan dinero ofreciendo la entrega de altos intereses.

Fuente: Tabla 2-3, revisión bibliográfica.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Tabla 36-3: Matriz de impacto externo

FACTOR		NIVEL DE IMPACTO			TOTAL	
Cód.	Descripción	Costo/Beneficio (financiero)	Servicio (procesos)	Percepción/Satisfacción (cliente)	Cuantitativo	Cualitativo
O1	Disponibilidad de una variedad de productos y servicios tecnológicos para el sector financiero.	3	5	5	13	ALTO
O2	Posibilidad de firmar convenios de servicios con otras instituciones financieras y con entes no financieros de la ciudad y provincia.	3	2	5	10	MEDIO
O3	Capacitaciones gratuitas para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	2	4	3	9	MEDIO
O4	Necesidad de financiamiento de la población.	5	1	4	10	MEDIO
A1	Existencia en el mercado local de entidades financieras con mejores servicios y productos financieros.	5	1	5	11	ALTO
A2	Alto endeudamiento (sobreendeudamiento) y falta de liquidez de la población tras la pandemia del COVID 19, sumado a la inestabilidad económica del país.	5	1	2	8	MEDIO
A3	Cambios en las políticas de regulación para el Sector Financiero y Solidario.	1	4	1	6	BAJO
A4	Inseguridad social debido a la presencia de grupos de delincuencia organizada, cuyo blanco es el sector financiero.	5	3	3	11	ALTO
A5	Presencia de los prestamistas informales y empresas de captación ilegal de recursos.	5	2	2	9	MEDIO

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Con base en el análisis externo, se elaboró la matriz de impacto externo que se observa en la Tabla 10-3. La matriz de perfil estratégico (Tabla 11-3) plasma gráficamente los resultados obtenidos, y refleja las tendencias de oportunidades y amenazas.

Tabla 37-3: Matriz de perfil estratégico externo

CLASIFICACIÓN DE IMPACTO						
ASPECTOS EXTERNOS		Amenazas		Normal	Oportunidades	
		Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
Cód.	Descripción	1	2	3	4	5
O1	Disponibilidad de una variedad de productos y servicios tecnológicos para el sector financiero.					O
O2	Posibilidad de firmar convenios de servicios con otras instituciones financieras y con entes no financieros de la ciudad y provincia.				O	
O3	Capacitaciones gratuitas para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.				O	
O4	Necesidad de financiamiento de la población.				O	
A1	Existencia en el mercado local de entidades financieras con mejores servicios y productos financieros.	O				
A2	Alto endeudamiento (sobreendeudamiento) y falta de liquidez de la población tras la pandemia del COVID 19, sumado a la inestabilidad económica del país.		O			
A3	Cambios en las políticas de regulación para el Sector Financiero y Solidario.			O		
A4	Inseguridad social debido a la presencia de grupos de delincuencia organizada, cuyo blanco es el sector financiero.	O				
A5	Presencia de los prestamistas informales		O			

	y empresas de captación ilegal de recursos.					
TOTALES		2	2	1	3	1
PORCENTAJE		22,22%	22,22%	11,11%	33,33%	11,11%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Análisis de perfil estratégico (externo): Del 100% del análisis estratégico externo, un 11,11% corresponde a las grandes oportunidades, el 33,33% a las oportunidades menores, el 22,22% a las grandes amenazas, y el 22,22% a las amenazas menores. Las oportunidades y amenazas se presentan en un aparente equilibrio, siendo necesario que la empresa establezca estrategias para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos asociados a las amenazas identificadas.

Tabla 38-3: Matriz de ponderación de medios externos

No.	Factores externos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderación
OPORTUNIDADES				
O1	Disponibilidad de una variedad de productos y servicios tecnológicos para el sector financiero.	0,125	5	0,63
O2	Posibilidad de firmar convenios de servicios con otras instituciones financieras y con entes no financieros de la ciudad y provincia.	0,125	4	0,50
O3	Capacitaciones gratuitas para las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.	0,125	4	0,50
O4	Necesidad de financiamiento de la población.	0,125	4	0,50
AMENAZAS				
A1	Existencia en el mercado local de entidades financieras con mejores servicios y productos financieros.	0,125	1	0,13
A2	Alto endeudamiento (sobreendeudamiento) y falta de liquidez de la población tras la pandemia del COVID 19, sumado a la inestabilidad económica del país.	0,125	2	0,25
A4	Inseguridad social debido a la presencia de grupos de delincuencia organizada, cuyo blanco es el sector financiero.	0,125	1	0,13
A5	Presencia de los prestamistas informales y empresas de captación ilegal de recursos.	0,125	2	0,25
TOTAL		1	23	2,89

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

El resultado ponderado obtenido en la Tabla 12-3 fue de 2,89 lo cual refleja que las amenazas prevalecen sobre las oportunidades de la entidad.

3.3.2. Evaluación del control interno

Para la evaluación del control interno a la COAC Sumac Llacta Ltda., se aplicó el método de cuestionario, para lo cual se procedió a la revisión de documentación de distintas áreas de la

entidad, contándose con el apoyo de los empleados y directivos de la cooperativa. Los cuestionarios fueron elaborados bajo los parámetros (componentes y principios) del Método COSO III, tomando como referencia los puntos de enfoque del marco integrado COSO III de González, R. (2018). Respecto a la determinación de los niveles de confianza y riesgo, se aplicaron los rangos establecidos en la Tabla 13-3.

Tabla 39-3: Nivel de confianza y riesgo para la evaluación del control interno

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76-95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO

Fuente: Basado en los Niveles de Confianza y Riesgo aplicados en la evaluación al sistema de control interno de Chongo, C., 2018, y los Niveles de Riesgo empleados por Romero, D., 2017. SCI = Sistema de Control Interno

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Las matrices de evaluación fueron elaboradas para determinar los niveles de riesgo y confianza con base en la ponderación de cada pregunta en el componente y principio evaluado. Por lo tanto, fue establecida preliminarmente la relevancia o peso de cada pregunta, respecto a las demás, para posteriormente dar respuesta a cada pregunta (positiva o negativa). Para este último proceso, se aplicaron técnicas de observación y revisión documental en la COAC “Sumac Llacta” Ltda.

3.3.2.1. *Cuestionario de evaluación del control interno*

Para el análisis y revisión de los siguientes cuestionarios de evaluación de control interno, considerar las siguientes marcas:

- **H:** Hallazgo (para su posterior análisis)
- **PO:** Proceso operativo (para su posterior análisis)

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: Ambiente de Control**

Tabla 40-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Ambiente de Control”

AMBIENTE DE CONTROL		Respuestas		Evaluación nivel de confianza		
Nro.	Pregunta	Si	No	Ponderación	Calificación	Observación
Principio 1:		Compromiso con la integridad y la ética				
1	¿En la COAC Sumac Llacta Ltda., existe una política de conducta y/o código de ética?	√		5%	5%	
2	¿Se ha socializado los principios éticos y de integridad, tanto a los nuevos como a los antiguos miembros de la Cooperativa?	√		5%	5%	
3	¿La COAC Sumac Llacta, cuenta con procesos para evaluar la adherencia del personal a las políticas de conducta y/o código de ética?		√	3%	0%	No se evalúa la conducta o la ética personal. H1
4	Al suscitarse faltas disciplinarias del personal, ¿se aplican oportuna y adecuadamente las medidas respectivas, para corregir las conductas observadas?	√		2%	2%	
5	Dentro de la cultura Institucional, ¿existen procesos de rendición de cuentas oportunos, confiables e íntegros?	√		5%	5%	
Principio 2:		Responsabilidad de supervisión				
6	¿En la COAC están establecidas las responsabilidades de supervisión del sistema de control interno, en cuanto a su diseño, implementación y conducción?	√		5%	5%	
7	¿En la COAC se evalúan las habilidades y experiencia de quienes supervisan?		√	5%	0%	No se han evaluado las habilidades de los supervisores. PO1
8	¿En la COAC Sumac Llacta Ltda., se encuentran establecidos los procedimientos de conservación y delegación de responsabilidades de supervisión?	√		5%	5%	
9	En los distintos documentos de control de la COAC, ¿se consignan las correspondientes firmas de responsabilidad?		√	5%	0%	Existe documentación de control (financiera y administrativa) sin firmas de responsabilidad. H2
Principio 3:		Estructura, autoridad y responsabilidades				

10	¿La COAC cuenta con una estructura orgánica y funcional clara, en cuanto a la distribución de departamentos, funciones, responsabilidades y niveles de autoridad?	√		5%	5%	
11	¿En la COAC se encuentran debidamente establecidas las líneas de reporte, para la ejecución de autoridad y el flujo de información para la gestión?		√	3%	0%	No se encuentran claramente definidas las líneas de reporte. H11
12	¿En la cooperativa se encuentran debidamente definidos los manuales de cada departamento?	√		3%	3%	
13	¿En la cooperativa se producen delegaciones de Autoridad con frecuencia?	√		3%	3%	
14	¿El cumplimiento de las disposiciones emanadas por la autoridad es inmediatas?	√		3%	3%	
15	¿El irrespeto a la autoridad y el no cumplimiento de responsabilidades asignadas es debidamente sancionado?	√		3%	3%	
Principio 4:		Compromiso con la competencia profesional				
16	¿Se realizan periódicamente procesos de capacitación del personal, con el propósito de retener al personal competente, mejorar las competencias profesionales, y apoyar al cumplimiento de los objetivos de la COAC?		√	5%	0%	Los procesos de capacitación no son periódicos para todo el personal (la capacitación es periódica para el personal operativo del área financiera y de crédito). H3
17	¿Dentro del manual de funciones, se encuentran claramente definidas las competencias profesionales inherentes a cada cargo?	√		5%	5%	
18	¿Se evalúan las competencias y el desempeño del personal, a fin de direccionar las deficiencias identificadas, conforme a las políticas internas?	√		5%	5%	
19	¿En la cooperativa existen planes de contingencia para la asignación de responsabilidades relacionadas al control interno?		√	5%	0%	No existen planes de contingencia relacionados a la asignación de responsabilidades. H4
Principio 5:		Responsabilidad sobre el control interno				
20	¿En la cooperativa existen políticas de incentivos relacionadas al desempeño (cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo), al cumplimiento de las responsabilidades de control interno y a la conducta del talento humano, en todos los niveles, conforme los resultados de su evaluación?		√	3%	0%	Las políticas de incentivos no son generales (están enfocadas a los procesos de recuperación de cartera).

21	¿En la cooperativa existen mecanismos que promuevan el cumplimiento de responsabilidades de control interno, y se implementan medidas correctivas de ser necesario?	√	5%	0%	No están definidos procesos de control relacionados al cumplimiento de las responsabilidades de control interno. H4
22	¿Se cumple responsablemente con las leyes y disposiciones de los entes reguladores?	√	6%	0%	La COAC ha recibido notificaciones de incumplimiento por parte de entes regulatorios, relacionadas a la entrega de información fuera del plazo establecido. H5
23	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos, en todos los niveles jerárquicos de la COAC?	√	6%	0%	No se evalúa el cumplimiento de los objetivos de la COAC. H6
TOTALES			100%	54%	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Nivel de confianza = 54% (moderado) Nivel de riesgo (riesgo ponderado)= 46% (moderado)
SCI Componente “Ambiente de Control” CONFIABLE

Análisis: El Sistema de Control Interno de la COAC, respecto al componente de “Ambiente de Control”, presenta un nivel de **riesgo moderado** (46%), lo cual indica la existencia de ciertos **riesgos de tipo operativo y legal**, relacionados con la integridad, valores éticos, compromiso, responsabilidad y la estructura organizacional de la entidad. De manera general, no se han establecido (o son ineficientes) varios procesos de Control Interno relacionados con: la evaluación de la conducta/ética del personal, la contratación del personal de supervisión, la legalización de documentos de control, la definición (a nivel de la estructura organizacional) de líneas de reporte para el flujo de información, la capacitación del personal, la generación de planes de contingencia (a nivel de funciones y responsabilidades), la generación de políticas de incentivos, la evaluación del cumplimiento de responsabilidades sobre el control interno y sobre el cumplimiento de objetivos (a todo nivel), y el cumplimiento de leyes y disposiciones de entes regulatorios.

La evaluación además determinó un nivel de **confianza moderado** (54%), sostenido en una estructura orgánica y funcional definida, la existencia de manuales en cada departamento, el respeto a la autoridad y el cumplimiento de responsabilidades, la evaluación de competencias y desempeño, la aplicación de medidas correctivas, y la existencia de una política y código de ética socializadas. Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno en el componente de “Ambiente de Control” es CONFIABLE.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Tabla 41-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Evaluación de Riesgos”

Nro.	Pregunta	Respuestas		Evaluación nivel de confianza		
		Si	No	Ponderación	Calificación	Observación
COMPONENTE / PRINCIPIOS						
Principio 6:		Definición de objetivos				
1	¿La COAC cuenta con objetivos y metas claras?	√		5%	5%	
2	¿La entidad cuenta con indicadores de rendimiento?		√	5%	0%	No se encuentran definidos indicadores de rendimiento. H6
3	A nivel directivo, ¿Se plantean estrategias, planes o procesos que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales?	√		5%	5%	
4	¿En la COAC se establecen las responsabilidades en función a los objetivos planteados?	√		5%	5%	
Principio 7:		Identificación y análisis de riesgos				
5	¿A nivel de la entidad y sus sucursales se identifican, analizan y evalúan los riesgos en todos los niveles?		√	5%	0%	Los riesgos no se han identificado, analizado y evaluado a nivel de las sucursales. H7
6	¿Se conocen los riesgos administrativos existentes en la COAC?	√		5%	5%	
7	¿Se conocen los riesgos financieros existentes en la COAC?	√		5%	5%	
8	¿En la COAC se establece la respuesta adecuada a los riesgos, en función de si deben ser gestionados, mitigados o compartidos?		√	5%	0%	En el plan de riesgos no se establecen los modelos de respuesta a los riesgos identificados. H8
Principio 8:		Fraude en la evaluación del riesgo				
9	Dentro de la evaluación de riesgos de la COAC ¿se pondera y analiza la existencia de actos fraudulentos, tales como: adquisiciones no autorizadas, el uso o enajenación de activos, la alteración de la información, la intimidación o entrega de sobornos, la entrega de reportes fraudulentos, entre otros actos de corrupción?	√		7%	7%	
10	¿Se verifica la inclusión de las correspondientes firmas de responsabilidad en los documentos financieros y administrativos generados al interior de la COAC?	√		7%	7%	

11	¿La COAC cuenta con controles que aseguren la no alteración de la información administrativa y/o financiera?	√		7%	7%	
12	¿El personal encargado del manejo de recursos financieros, presentan algún seguro de caución?		√	5%	0%	El encargado del manejo de recursos financieros no presenta seguros de caución. H9
13	¿En la COAC se efectúan arquezos sorpresivos de caja?		√	6%	0%	No se efectúan arquezos sorpresivos de caja, al finalizar el día. Se hace una verificación cada fin de mes, para comprobar la información del balance con los documentos físicos. H10
14	¿La COAC cuenta con políticas de control para procedimientos de retiro, transferencias y débitos de las cuentas de ahorro de los socios?	√		6%	6%	
15	¿Los requisitos adjuntos a las solicitudes de crédito, son debidamente analizados y verificados por los analistas de crédito?		√	7%	0%	Se han receptado solicitudes de crédito con requisitos no verificados ni analizados debidamente. PO2
Principio 9:		Identificación y análisis de cambios que afecten al sistema de control interno				
16	¿La COAC ha implementado mecanismos para reaccionar adecuadamente ante cambios de índole administrativa?	√		5%	5%	
17	¿En la cooperativa se emplea la información generada por los diferentes departamentos, para identificar y analizar hechos que puedan producir cambios significativos en el sistema de control interno?		√	5%	0%	No se han identificado o analizado posibles cambios. H4
18	¿Existen procesos, a nivel del departamento de contabilidad, para identificar y analizar cambios significativos en los principios de contabilidad generalmente aceptados, debidamente promulgados por los organismos de control?	√		5%	5%	
TOTAL				100%	62%	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC "Sumac Lacta" Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Nivel de confianza = 62% (moderado)	Nivel de riesgo (riesgo ponderado)= 38% (moderado)
<i>SCI Componente "Evaluación de riesgos" CONFIABLE</i>	

Análisis: El Sistema de Control Interno de la COAC Sumac Llacta Ltda., respecto al componente de “Evaluación de riesgos”, presenta un nivel de riesgo moderado (38%), lo cual indica la existencia de ciertos riesgos operativos, legales (fraude) y de liquidez relacionados con la definición de objetivos, la identificación y análisis de cambios que afectan al sistema de control interno; y la identificación, análisis y evaluación de riesgos. De manera general, no se han establecido (o son ineficientes) varios procesos de evaluación de riesgos relacionados con: la definición de indicadores de rendimiento, el establecimiento de adecuadas respuestas a posibles riesgos administrativos y financieros en todos los niveles (matriz y sucursales), la contratación de seguros de caución (donde amerite), la realización de arqueos sorpresivos de caja, el debido análisis y verificación de los requisitos adjuntos a las solicitudes de crédito, y la actualización del sistema de control interno con base en información de cada departamento.

La evaluación además determinó un nivel de **confianza moderado** (62%), sostenido en la existencia de un plan estratégico, en el conocimiento de los riesgos administrativos y financieros, la evaluación de riesgos con análisis y ponderación del fraude, el control sobre los documentos administrativos y financieros, y la existencia de mecanismos de respuesta frente a cambios que afecten al sistema de control interno.

Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno en el componente de “Evaluación de riesgos” es CONFIABLE.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: Actividades de Control

Tabla 42-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Actividades de Control”

	ACTIVIDADES DE CONTROL		Respuestas		Evaluación nivel de confianza		
	Nro.	Pregunta	Si	No	Ponderación	Calificación	Observación
COMPONENTE / PRINCIPIOS	Principio 10:		Selección y desarrollo de actividades de control				
	1	¿Las actividades de control de la COAC están claramente direccionadas a la mitigación de riesgos?	√		4%	4%	
	2	¿Se han definido actividades de control en varios niveles de la COAC, incluyendo de manera equilibrada varios tipos de controles: manuales y automatizados, así como preventivos y de detección?	√		3%	3%	
	3	¿En la COAC existe segregación de funciones incompatibles (por ejemplo, en procesos de autorización, registro y revisión de transacciones), y donde no ha sido posible hacerlo, existen actividades alternativas de control?	√		5%	5%	
	4	¿Las transacciones de la COAC son registradas de forma oportuna y adecuada en el sistema contable existente?	√		4%	4%	
	5	¿Se planifican los gastos de la COAC?	√		4%	4%	
	6	¿Se realiza la constatación de activos fijos de manera periódica, con base en la información contable de la entidad?	√		3%	3%	
	7	¿La COAC cuenta con proceso(s) definido(s) para el reclutamiento, selección y contratación del personal?		√	5%	0%	Los procesos de reclutamiento, selección y contratación no son adecuados. PO1
	8	¿La cooperativa ha establecido controles adecuados para la verificación de la asistencia y permanencia del personal en sus lugares de trabajo?		√	4%	0%	No existen controles para la verificación de la permanencia del personal. H4
	9	¿Existen procesos para evitar el acceso no autorizado de personas a recursos de la COAC que están restringidos?	√		4%	4%	
10	¿En la cooperativa se realiza un adecuado control y análisis para el otorgamiento de créditos?		√	5%	0%	El análisis para el otorgamiento de créditos no es adecuado. PO2 No existen controles sobre el otorgamiento de créditos. H4	

11	¿En la COAC se han establecido indicadores para evaluar y controlar la gestión administrativa y financiera?		√	4%	0%	No están definidos indicadores respecto al control de la gestión administrativa y financiera. H6
12	¿Se hace seguimiento y control al cumplimiento de la misión y visión Institucional, tomando como base la definición de metas, objetivos, planes y/o estrategias?	√		3%	0%	
13	¿Los estados financieros de la COAC poseen un grado de seguridad razonable?	√		5%	5%	
Principio 11:		Controles sobre tecnología				
14	¿En la COAC se realizan procesos de control relacionados a la adquisición, desarrollo y mantenimiento de los equipos tecnológicos, para promover el desarrollo normal de las funciones del personal y asegurar la disponibilidad de los servicios tecnológicos?	√		3%	3%	
15	¿La infraestructura tecnológica (hardware y software) de la COAC mantiene vinculados los procesos del negocio con actividades automatizadas de control?	√		3%	3%	
16	¿En la cooperativa se han definido mecanismos de control en las TIC para evitar la fuga y manipulación de información sensible, así como el acceso no autorizado (por ejemplo, el uso de claves de autenticación)?	√		4%	4%	
17	¿Los sistemas de la COAC mantienen bitácoras de acceso inalterables, a fin de identificar los responsables de acciones fraudulentas, así como la respaldar la realización de auditorías informáticas?	√		4%	4%	
18	¿En la cooperativa se realizan actualizaciones a los programas/sistemas para mejorar los procesos y mejorar la seguridad de la información?	√		3%	3%	
19	¿La COAC aplica mecanismo de restricción de acceso a los equipos, para protegerlos de amenazas externas (por ejemplo, robos o atentados de Hackers)?	√		4%	4%	
20	¿En la COAC existen procesos de control sobre el respaldo de información digital?	√		3%	3%	
Principio 12:		Implementación mediante políticas y procedimientos				
21	¿Se han establecido políticas y procedimientos respecto a las actividades de control de la COAC?	√		4%	4%	

22	¿En la cooperativa se han asignado los responsables de cada actividad de control (con base en su autoridad y competencia)?	√		4%	4%	
23	¿El personal responsable de las actividades de control de la COAC trabaja y toma acciones correctivas de manera oportuna e independiente?		√	4%	0%	El personal responsable de las actividades de control trabaja de forma parcial, por lo cual ciertas actividades no se cumplen acorde con lo planificado. H4
24	¿Los directivos de la COAC revisan periódicamente las políticas y procedimientos para establecer si se mantienen vigentes o deben ser modificados?		√	3%	0%	Los procesos de análisis de vigencia o actualización de las políticas y procedimientos, no se realizan de forma periódica. H4
25	¿En la cooperativa se han definido políticas y procedimientos para el tratamiento de cartera de crédito vencida?		√	5%	0%	No se han definido políticas de tratamiento de cartera vencida. H4
26	¿La COAC hace un seguimiento y control a la ejecución de las políticas y procedimientos implementados?		√	3%	0%	No se realiza un seguimiento y control a la ejecución de las políticas y procedimientos implementados de COAC. H4
TOTAL				100%	67%	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Lacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Nivel de confianza = 67% (moderado)	Nivel de riesgo (riesgo ponderado)= 33% (moderado)
<i>SCI Componente “Actividades de Control” CONFIABLE</i>	

Análisis:

El Sistema de Control Interno de la COAC, respecto al componente de “Actividades de Control”, presenta un nivel de riesgo moderado (33%), lo cual indica la existencia de ciertos riesgos operativos, de crédito, y legales (fraude) relacionados con la selección y desarrollo de actividades de control, y la implementación de actividades de control mediante políticas y procedimientos. De manera general, no se han establecido (o son ineficientes) varias actividades de control relacionadas con: la definición de procesos de reclutamiento y selección de personal, la verificación de permanencia del personal, el otorgamiento de créditos,

la definición de indicadores de control de la gestión administrativa y financiera, la aplicación de acciones correctivas respecto a las actividades de control, el análisis (periódico) de la vigencia o actualización de las políticas y procedimientos, la definición de políticas para el tratamiento de cartera vencida, y el seguimiento y control de la ejecución de las políticas y procedimientos de control.

La evaluación además determinó un nivel de confianza moderado (67%), sostenido en la existencia de segregación de funciones, el control sobre el registro contable de las transacciones y sobre el acceso no autorizado a los recursos de la entidad, la inclusión equilibrada de controles manuales y automatizados así como preventivos y de detección, la constatación periódica de los activos fijos y la planificación de gastos, el grado de seguridad razonable de sus estados financieros, el seguimiento y control de las estrategias de la entidad, la aplicación de adecuados controles sobre la tecnología, y la existencia de políticas y procedimientos relacionados a las actividades de control y la designación de sus responsables.

Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno en el componente de “Actividades de Control” es CONFIABLE.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: Información y Comunicación

Tabla 43-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Información y Comunicación”

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Respuestas		Evaluación nivel de confianza		
Nro.	Pregunta	Si	No	Ponderación	Calificación	Observación
Principio 13:		Uso de información relevante y de calidad				
1	¿Los sistemas de información de la COAC procesan los datos relevantes para transformarlos en información, a fin de que sea útil para la toma de decisiones y/o adecuada para su publicación (de ser pertinente)?	√		5%	5%	
2	¿La información generada en la COAC mantiene su calidad a lo largo del procesamiento, a fin de que sea oportuna, actual, precisa, completa, accesible y verificable?	√		6%	6%	
3	¿Los documentos de carácter protegido de la COAC (como pagarés vigentes, estados financieros y/o información administrativa) están debidamente custodiados y/o retenidos?	√		7%	7%	
4	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera de la COAC?	√		5%	5%	
5	¿Los sistemas de información existentes en la COAC capturan datos de fuentes internas y externas?	√		5%	5%	
6	¿Se procesa adecuadamente la información proveniente de reclamos de los socios, en caso de una mala atención del personal de la COAC?		√	6%	0%	No se procesa la información relacionada a reclamos de los socios. H11
Principio 14:		Comunicación interna				
7	¿Se comunica al personal, de manera oportuna, la información relevante para el desarrollo de sus funciones?	√		7%	7%	
8	¿Existen mecanismos que aseguren una adecuada y segura comunicación horizontal y vertical, considerando factores como el tiempo y naturaleza de la información?		√	7%	0%	La información crítica (para la toma de decisiones o para ser reportada externamente), en ocasiones, suele entregarse fuera del tiempo solicitado, y/o externamente al flujo regular de información. H11
9	¿La gerencia de la COAC ha informado al personal sobre la importancia del sistema del control interno, así como sus responsabilidades dentro de éste?	√		5%	5%	

10	¿Las denuncias o comunicaciones de irregularidades manejan mecanismos directos que aseguran la confidencialidad y la transmisión de información a las personas adecuadas, para la aplicación de correctivos?	√		6%	6%	
11	¿Se mantiene informada a la Asamblea de Socios sobre la situación administrativa - financiera de la COAC y su desempeño?		√	7%	0%	No se informa a la Asamblea de Socios sobre el desempeño de la COAC. H11
Principio 15: Comunicación externa						
12	¿Se comunica a grupos de interés externo (como accionistas, socios, entidades reguladoras), de manera oportuna, la información relevante a sus intereses?	√		7%	7%	
13	¿Se emplean métodos relevantes (medios o canales adecuados y seguros) para la comunicación externa, considerando factores como el tiempo, naturaleza de la información, requerimientos y expectativas legales, regulatorias, entre otras?	√		6%	6%	
14	¿Existen canales de comunicación abiertos para recibir información de los socios, proveedores, auditores externos, entidades reguladoras, entre otros?	√		5%	5%	
15	¿Las denuncias o comunicaciones externas de irregularidades (proveniente de auditores externos, socios, proveedores, ciudadanía en general, entre otros) manejan mecanismos directos que aseguran la confidencialidad y la transmisión de información a las personas adecuadas, para la aplicación de correctivos?	√		5%	5%	
16	¿En la COAC se emplea la tecnología como un canal de comunicación interna con los socios, en relación a sus productos y servicios, promoviendo así una eficiente toma de decisiones?	√		5%	5%	
17	¿En la cooperativa se da un adecuado seguimiento a las comunicaciones externas consideradas como relevantes?	√		6%	6%	
TOTAL				100%	80%	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Nivel de confianza = 80% (alto)	Nivel de riesgo (riesgo ponderado)= 20% (bajo)
<i>SCI Componente “Información y Comunicación” EFECTIVO</i>	

Análisis:

El Sistema de Control Interno de la COAC, respecto al componente de “Información y Comunicación”, presenta un nivel de riesgo bajo (20%), lo cual indica la existencia de mínimos riesgos operativos relacionados con el uso de información relevante y de calidad, y la comunicación interna. De manera general, no se han establecido (o son ineficientes) varios procesos de información y comunicación relacionados con: el adecuado procesamiento de información relacionada a reclamos de los socios, la definición de mecanismos para una adecuada y segura comunicación vertical, y la comunicación del desempeño de la COAC a la Asamblea de Socios.

La evaluación además determinó un nivel de confianza alto (80%), sostenido en el procesamiento de datos (de fuentes internas y externas) relevantes y la calidad de la información generada, la existencia de políticas de manejo de información, la custodia y retención de documentos protegidos, la oportuna comunicación de información relevante para el desarrollo de funciones, el manejo directo de denuncias sobre irregularidades, y la gestión general de la comunicación externa.

Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno en el componente de “Información y Comunicación” es EFECTIVO.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: Supervisión

Tabla 44-3: Cuestionario para la evaluación del control interno – componente “Supervisión”

SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y MONITOREO		Respuestas		Evaluación nivel de confianza			
		Nro.	Pregunta	Si	No	Ponderación	Calificación
Principio 16:		Evaluaciones continuas y/o independientes					
1	¿En la COAC se evalúa el sistema de control interno de manera combinada y balanceada (tanto continua como independiente)?		√	10%	0%	No se ha evaluado el Sistema de Control Interno H4	
2	En las evaluaciones continuas, ¿se construyen dentro de los procesos de negocio, y se ajustan a sus condiciones cambiantes del sistema financiero?		√	7%	0%		
3	Las evaluaciones independientes al control interno, ¿se realizan de manera periódica, a fin de obtener una retroalimentación objetiva?		√	7%	0%		
4	¿Se modifica el alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes, con base en el análisis del nivel de riesgo?		√	7%	0%		
5	¿Las evaluaciones (continuas e independientes) son desarrolladas por personal capacitado de la cooperativa?		√	7%	0%		
6	¿Se supervisa la correcta utilización de los recursos existentes en la COAC?		√	7%	0%	No se supervisa la utilización de recursos. H4	
7	¿Se evalúa el rendimiento financiero de la COAC?		√	10%	0%	No se ha evaluado el rendimiento financiero. H6	
8	¿Se verifica que los saldos de los balances que guarden relación con los informes entregados por cada departamento?	√		7%	7%		
9	¿Se supervisa y evalúa el cumplimiento de las funciones de los empleados de la cooperativa?	√		7%	7%		
Principio 17:		Deficiencias de control interno evaluada y comunicadas					
10	¿La COAC realiza auditorías internas o externas periódicamente a sus procesos internos?	√		9%	9%		

11	¿Se comunican los hallazgos de las auditorías a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	√		8%	8%	
12	¿Existen procesos de monitoreo para la corrección oportuna de las deficiencias encontradas en las auditorías?		√	7%	0%	No se monitorea la corrección de deficiencias identificadas en procesos de auditoría, ni se han aplicado totalmente las recomendaciones de sus informes. H4
13	¿Se emplean las sugerencias de los informes de auditoría para valorar y mejorar el sistema de control interno?		√	7%	0%	No se han aplicado totalmente las sugerencias de los informes de auditoría. H4
TOTAL				100%	31%	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Nivel de confianza = 31% (bajo) <i>SCI Componente “Supervisión” NO CONFIABLE</i>	Nivel de riesgo (riesgo ponderado)= 69% (alto)
--	---

Análisis: El Sistema de Control Interno de la COAC, respecto al componente “Supervisión”, presenta un nivel de riesgo alto (69%), lo cual indica la existencia de graves riesgos operativos relacionados con las evaluaciones continuas e independientes al sistema de control interno, y la evaluación y comunicación de deficiencias. De manera general, no se han establecido (o son ineficientes) varios procesos de supervisión del sistema de control y monitoreo, relacionados con: la evaluación del sistema de control interno, la supervisión de la utilización de recursos, la evaluación del rendimiento financiero, y el monitoreo sobre la corrección de deficiencias encontradas.

La evaluación además determinó un nivel de confianza bajo (31%), sostenido en la verificación de los balances respecto a los reportes de cada departamento, la realización de auditorías internas a los procesos internos, y la comunicación de hallazgos para la toma de decisiones.

Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno en el componente de “Supervisión” es NO CONFIABLE.

3.3.2.2. Matriz de riesgo promedio

En la Tabla 10-3 se resumen los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de evaluación de control interno, bajo el marco lógico del Método COSO III; se agregó la semaforización, para mejorar su análisis.

Tabla 45-3: Evaluación del Control Interno por componente

Nro.	Componente	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
1	Ambiente de Control	54%	MODERADO	46%	MODERADO
2	Evaluación de Riesgos	62%	MODERADO	38%	MODERADO
3	Actividades de Control	67%	MODERADO	33%	MODERADO
4	Información y Comunicación	80%	ALTO	20%	BAJO
5	Supervisión	31%	BAJO	69%	ALTO
Promedio		59%		41%	

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

<p>Nivel de confianza = 59% Nivel de riesgo (ponderado)= 41% (moderado) (moderado)</p> <p style="text-align: center;"><i>SCI “CONFIABLE”</i></p>
--

Análisis: El Sistema de Control Interno de la COAC, bajo el marco lógico COSO III, presenta un nivel de riesgo promedio moderado (41%), lo cual indica la existencia de ciertos riesgos operativos, legales y de liquidez relacionados a los componentes de Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, y Supervisión. El nivel de riesgo es *alto* en el componente de supervisión, mientras que en los demás componentes mencionados el nivel es *moderado*. El único componente valorado con un nivel de confianza alto fue el de información y comunicación. Se concluye, por tanto, que el Sistema de Control Interno de la COAC “Sumac Llacta” Ltda., es CONFIABLE.

Como puede observarse en el Gráfico 1-3 la entidad refleja, en la mayoría de componentes evaluados, un nivel de riesgo moderado, lo cual supone la existencia procesos a ser mejorados o implementados a lo largo de la estructura del marco lógico COSO III.

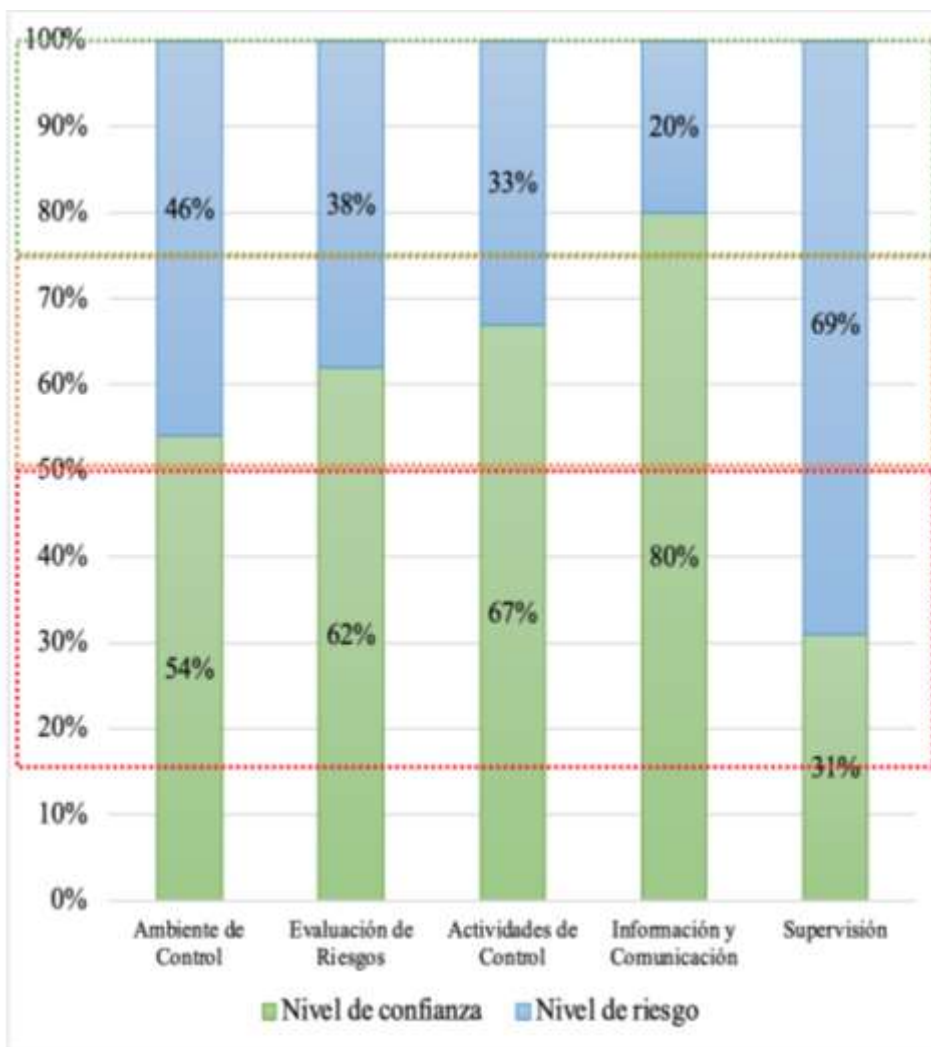


Gráfico 26-3. Niveles de confianza y riesgo, evaluación del control interno COSO III

Fuente: Tabla 10-3

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuñiga, 2021

3.3.2.3. Hallazgos

Con base en el análisis realizado, se identificaron varios hallazgos para su inclusión en el informe final de evaluación del control interno. Cada hallazgo ha sido descrito en función a su condición, criterio, causa y efecto.

Hallazgo H1: No existe evaluación de los componentes conductuales y éticos.

Tabla 46-3: Hallazgo H1, no existe evaluación de los componentes conductuales y éticos

Condición	No se evalúa la conducta o la ética del personal que labora en la institución.
Criterio	Según , La Norma de Control Interno referente a la Integridad y valores éticos, establece que: La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional. Los responsables del control interno establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades. (p. 5).
Causa	No están definidos procesos de evaluación de la conducta o de la ética del personal, ni en la evaluación periódica del personal, ni en la selección de nuevo personal.
Efecto	Existencia de problemas en la cultura organizacional y en las finanzas de la entidad, generados por una conducta inadecuada, o por la falta de ética de sus integrantes.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H2: Existencia de documentación financiera/administrativa no legalizada.

Tabla 47-3: Hallazgo H2, existencia de documentación financiera/administrativa no legalizada.

Condición	Existe documentación de control (financiera y administrativa) sin firmas de responsabilidad de los funcionarios involucrados.
Criterio	La Norma de Control Interno, referente a los Formularios y documentos, establece que: “Las entidades públicas y las personas jurídicas de derecho privado emitirán procedimientos que aseguren que las operaciones y actos administrativos cuenten con la documentación sustentatoria totalmente legalizada que los respalde, para su verificación posterior” (p. 27)
Causa	No existen procesos de control para la revisión oportuna de la validez legal y/o administrativa de la documentación generada o entregada a la entidad.
Efecto	Existencia de documentación de control sin validez legal y/o administrativa, ocasionado sanciones por parte de las entidades del control una vez auditado.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H3: Falta de capacitación a todo el personal de COAC

Tabla 48-3: Hallazgo H3, falta de capacitación a todo el personal de COAC.

Condición	Los procesos de capacitación no son periódicos para todo el personal (la capacitación es periódica para el personal operativo del área financiera y de crédito).
Criterio	Según, Manual de Control Interno de Economía Popular y Solidaria, referente a la capacitación y entrenamiento permanente, establece que: La junta directiva promoverá de forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos y obtener mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo. Son responsable de aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social con sus respectivos presupuestos. (p. 28)
Causa	Falta de programas de capacitación a todo el personal que conforma la COAC.
Efecto	De forma general, dificultades en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de la misión de la entidad, donde el personal se limita a realizar las actividades que le corresponde sin generar ningún tipo de innovación que ayude a la entidad a desarrollar una identidad de servicio a la sociedad con un alto estándar de calidad.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Lacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H4: Inadecuado seguimiento y control interno de las actividades institucionales

Tabla 49-3: Hallazgo H4, inadecuado seguimiento y control interno de las actividades institucionales

Condición	No se monitorea la corrección de deficiencias identificadas en procesos de auditoría anteriores, ni se han aplicado totalmente las recomendaciones de sus informes. Los procesos de control interno, en general, no son eficientes.
Criterio	La Norma de Control Interno referente al Control y seguimiento, establece que: El organismo establecerá controles periódicos de las operaciones para evaluar la eficacia de las actividades regulares de supervisión y monitoreo realizadas por personal de la entidad. El proceso de seguimiento controlará en forma continua la evolución del entorno externo así como de los controles internos, para ayudar a sus administradores a responder a los cambios de forma rápida y eficaz. Los procedimientos de evaluación y seguimiento estarán orientados básicamente al seguimiento de las recomendaciones de los informes de las auditorías (p. 24).
Causa	Existencia de un sistema de control interno desactualizado. Inexistencia de procesos de seguimiento relacionados a la revisión y aplicación de las sugerencias de los informes de auditoría anteriormente ejecutados.
Efecto	Fallos en el sistema de control interno de la institución, que incrementan los riesgos operativos, administrativos, legales, y de crédito.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Lacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucía Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H5: Incumplimiento de las disposiciones de los entes de control regulatorios.

Tabla 50-3: Hallazgo H5, incumplimiento de las disposiciones de los entes de control regulatorios

Condición	La COAC ha recibido notificaciones de incumplimiento por parte de los entes control regulatorios, relacionadas a la entrega de información fuera del plazo establecido.
Criterio	El Código Orgánico Monetario y Financiero, en su Art. 242 estipula sobre la entrega de información, que: “Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a entregar la información que les sea requerida por los organismos de control y el Servicio de Rentas Internas, de manera directa, y sin restricción, trámite o intermediación alguna.” (p. 42). Por otra parte, el Art. 261 establece sobre las infracciones muy graves, que incluye: “13. No observar las disposiciones relacionadas con la entrega de información requerida por las instituciones del Estado determinadas en este Código, en el ámbito de sus competencias.” (p. 46).
Causa	Falta de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos para analizar y dar respuesta a los requerimientos de los entes de control.
Efecto	Sanciones o perjuicios de variada índole (posibilidad de riesgos operativos y legales).

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H6: Inadecuado seguimiento de los objetivos estratégicos

Tabla 51-3: Hallazgo H6, inadecuado seguimiento de los objetivos estratégicos

Condición	No se evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos (a mediano y largo plazo) de la COAC, ni su rendimiento financiero.
Criterio	La Norma de Control Interno, Administración estratégica, establece que: Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. (p. 5).
Causa	No se han definido indicadores para la evaluación de los objetivos estratégicos, incluyendo los relacionados al rendimiento financiero.
Efecto	Dificultades para el seguimiento de la planificación estratégica de la entidad. Incumplimiento o cumplimiento parcial de las metas fijadas (a mediano y largo plazo).

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H7: Evaluación de riesgos, limitado a la oficina matriz

Tabla 52-3: Hallazgo H7, evaluación de riesgos, limitado a la oficina matriz

Condición	Los riesgos no se han identificado, analizado y evaluado a nivel de las diferentes sucursales con que cuenta la institución cooperativista.
Criterio	Según, Las Normas Generales para las Instituciones Financieras del Sistema Financiero Art. 3 establece: Las instituciones del sistema financiero tienen la responsabilidad de administrar sus riesgo, a cuyo efecto deben contar con proceso formales de administración integral de riesgos que permita identificar, medir, contar/mitigar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, con el objetivo de definir el perfil de riesgo, según sus actividades y circunstancia específicas para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentra bajo su control y administración. (p. 3)
Causa	Ineficiente aplicación del plan de mitigación de riesgos de la entidad.
Efecto	La falta de evaluación y mitigación de los riesgos afecta a la entidad, como en su habilidad parar competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen público positivo, que no le permite cumplir los objetivos de la entidad financiera.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC "Sumac Llacta" Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H8: No se han establecido las estrategias institucionales de respuesta a los riesgos.

Tabla 53-3: Hallazgo H8, no se han establecido las estrategias institucionales de respuesta a los riesgos.

Condición	En el plan de prevención y mitigación de riesgos no establece las estrategias de respuesta a los riesgos identificados.
Criterio	Según, Manual de Control Interno de Economía Popular y Solidaria, referente a respuesta al riesgos, establece que: Los directivos luego de identificar y valorar el riesgo deben considerar opciones de respuesta para evitar, reducir el riesgo mediante el planeamiento de su gestión y los procesos que se utilizan para manejar y mitigar una amenaza. Esta gestión implica una secuencia de actividades como son el establecer objetivos y metas, asignar responsabilidades para áreas específicas, describir el proceso que evaluará estos riesgos. (p. 13)
Causa	Descuido por parte de los directivos al no establecer estrategias pertinentes, a fin de lograr contrarrestar riesgos perjuicio a la entidad financiera.
Efecto	Ineficiente plan de mitigación de riesgos de la entidad, en la planeación de la administración de riesgos de la COAC., no se ha considerado el establecimiento de estrategias de respuesta a los riesgos identificados.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC "Sumac Llacta" Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H9: Inexistencia de presentación de garantías (cauciones) para el personal que maneja los recursos financieros

Tabla 54-3: Hallazgo H9, inexistencia de la presentación de garantías (cauciones) para el personal que maneja los recursos financieros

Condición	El encargado del manejo de los recursos financieros no presenta seguro de caución. Según, La Norma de Control Interno referente a la Medidas de protección de las recaudaciones, establece que:
Criterio	La máxima autoridad adoptará las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales. El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad. Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio (p. 15).
Causa	No se ha considerado en la entidad la importancia de esta medida, debido a que si está implementadas otras medidas complementarias como: personal de seguridad e infraestructura o seguridad física.
Efecto	Inexistencia de garantías sobre el mal manejo de recursos financieros.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H 10: No se efectúan arqueo sorpresivos de caja

Tabla 55-3: Hallazgo H 10, no se efectúan arqueo sorpresivos de caja

Condición	No se efectúan arqueo de caja sorpresivos por parte de Consejo de Vigilancia, lo hace una verificación cada fin de mes únicamente área contable, para comprobar igualdad de saldos contables.
Criterio	Según, el Reglamento Interno de Coac Sumac Llacta Ltda., Art. 94 literal b) Atribuciones y deberes de Consejo de Vigilancia.- “Realizar arqueo de caja sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables”. Por su lado según, Manual de Control Interno de Economía Popular y Solidaria, establece que: Este control lo realizará el Consejo o Junta de Vigilancia y emitirá un informe que será entregado para conocimiento del Consejo de Administración o Junta Directiva y del Representante Legal.
Causa	Descuido por parte del Consejo de Vigilancia al no cumplir sus atribuciones establecidos en el Reglamento Interno de Coac Sumac Llacta Ltda., y por parte de Consejo de Administración y Gerente al no solicitar informes correspondientes.
Efecto	Posibles diferencias entre el monto del dinero físico existente en caja y los saldos contables.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

Hallazgo H11: Los canales de comunicación existentes no son abiertos.

Tabla 56-3: Hallazgo H11, los canales de comunicación existentes no son abiertos.

Condición	No se procesa la información relacionada a los reclamos de los socios. No se informa a la Asamblea de Socios sobre el desempeño de los directivos de la COAC. La información crítica (para la toma de decisiones o para ser reportada externamente), en ocasiones, suele entregarse fuera del tiempo solicitado, y/o externamente al flujo regular de información.
Criterio	Según, Manual de Control Interno de Economía Popular y Solidaria, referente a canales de comunicación abiertos, establece que: Las vías de comunicación utilizadas deben ser abiertas, fiables, y oportunas entre socios, directivos y empleados. El Gerente o Administrador deberá definir las vías de comunicación interna, mismas que se utilizarán para informar las actividades que realiza la organización a sus socios, directivos, empleados, clientes y proveedores. La organización evaluará la implementación de sistemas de reclamos y quejas que utilizará para conocer la opinión de un tercero, respecto de la organización en la venta de bienes o prestación de 16 servicios; además deberá permitir la presentación de denuncias por parte de sus socios, directivos, empleados y establecer un mecanismo de seguimiento a las mismas. (p. 15)
Causa	No se han definido mecanismos adecuados y seguros para una comunicación abierta.
Efecto	Imagen negativa de la entidad ante los socios y la sociedad en general. Afectación sobre la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades laborales institucionales.

Fuente: Evaluación del Control Interno, COAC "Sumac Llacta" Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuñia, 2021

3.3.3. *Procesos operativos*

De acuerdo al conocimiento alcanzado mediante la aplicación de las encuestas, entrevistas y cuestionarios de control interno, se han identificado problemas en dos procesos operativos:

PO1: Reclutamiento, selección y contratación del personal

PO2: Otorgamiento de créditos: incluye la recepción de solicitudes de crédito, su proceso de revisión y análisis para la aprobación o negación.

A continuación, se presenta la descripción de cada proceso, sus actividades y responsables, así como el flujograma del proceso para su análisis funcional.

3.3.3.1. Reclutamiento, selección y contratación del personal

Tabla 57-3: Actividades del proceso de “Reclutamiento, selección y contratación del personal”

Responsable	Actividad	Observaciones
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Analiza los requerimientos de personal y los comunica a la gerencia.	
Gerente	Analiza y autoriza el requerimiento.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Verifica si el puesto existe: - (Si no existe) Desarrolla el perfil del cargo y las funciones a desempeñar, con el apoyo del que será el Jefe Inmediato. - (Si existe) Revisa y analiza el perfil del cargo en el manual de clasificación de puestos y funciones.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Verifica la existencia de la partida presupuestaria. - (Si no existe) Solicita autorización a la gerencia. - (Si existe) Se publica el requerimiento de personal en varios medios de comunicación (página web, redes sociales, medios impresos/radiales).	Se ha detectado (en procesos de auditoría interna) que en varios casos de procesos de reclutamiento y selección del personal no se ha publicado la vacante.
Aspirantes	Entregan su currículum vitae.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Recepta las carpetas de los aspirantes.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Analiza las carpetas y selecciona los aspirantes que cumplen el perfil requerido.	Se ha detectado (en procesos de auditoría interna) que en varios casos no se ha analizado adecuadamente el perfil requerido los aspirantes.
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Convoca a los aspirantes seleccionados para el proceso de pruebas y entrevistas.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano) Jefe Inmediato	Realizan las pruebas y entrevistas	

Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Aplican las pruebas de conocimiento y psicológicas.	En ocasiones, no se aplican pruebas de conocimiento, ni psicológicas.
Jefe Inmediato y Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Seleccionan al personal, con base en los resultados objetivos.	
Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Elabora el (los) contrato(s) de servicios (con apoyo de Asesoría Jurídica), para que lo firme el personal seleccionado y el Gerente de la COAC.	
Aspirantes y Gerente	Firman el contrato de vinculación.	
Jefe Inmediato	Entrena al personal y socializa los reglamentos y normativas internas.	
Jefe Inmediato Asistente Administrativo (Analista de Talento Humano)	Evalúa al personal al finalizar el tiempo de prueba, para decidir si extender o no la duración del contrato.	Se ha detectado (en procesos de auditoría interna) que no se han realizado evaluaciones al finalizar el tiempo del contrato de prueba.

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC "Sumac Llacta" Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

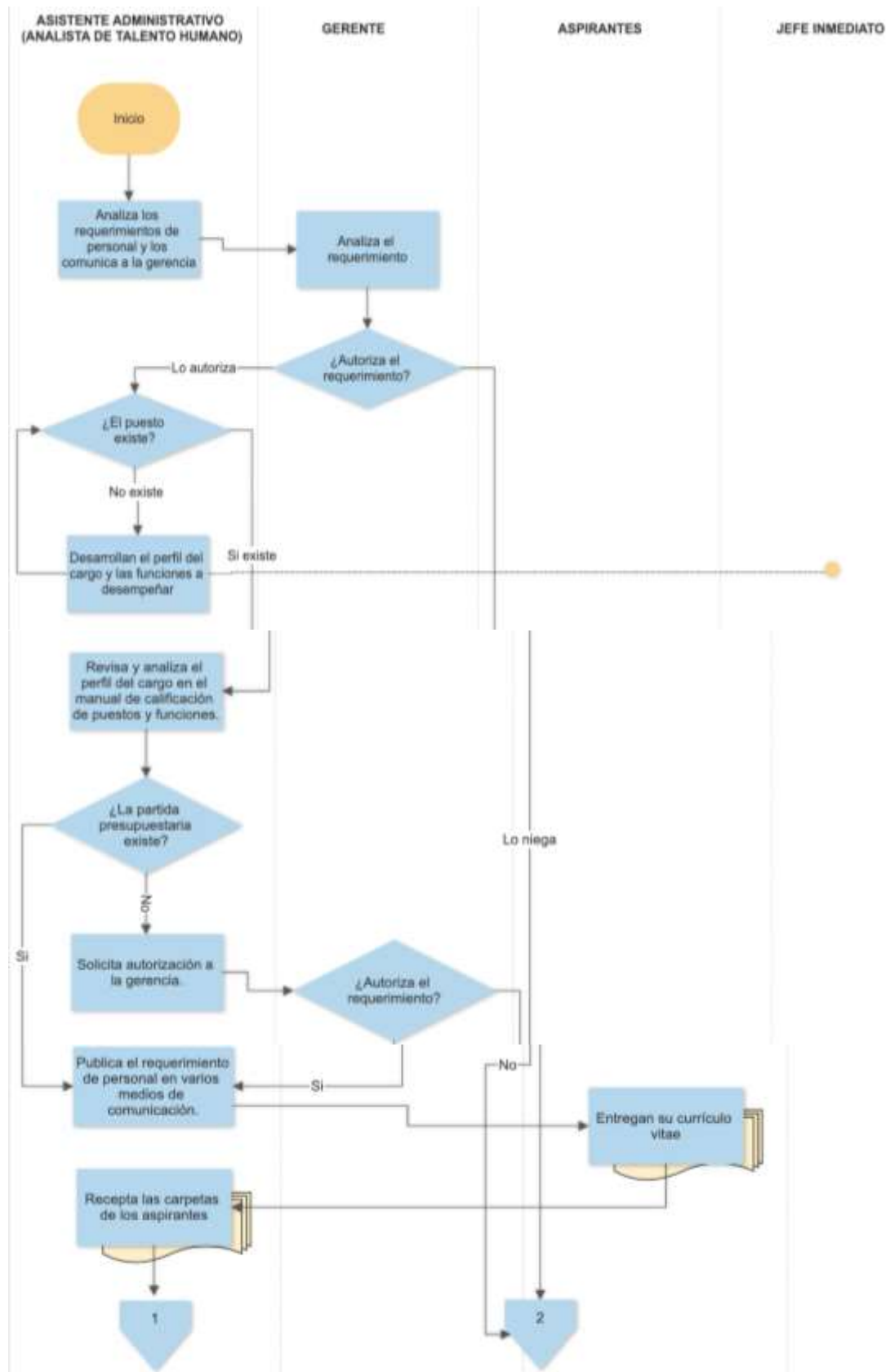


Gráfico 27-3. Flujograma del proceso “Reclutamiento, selección y contratación del personal” parte 1

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

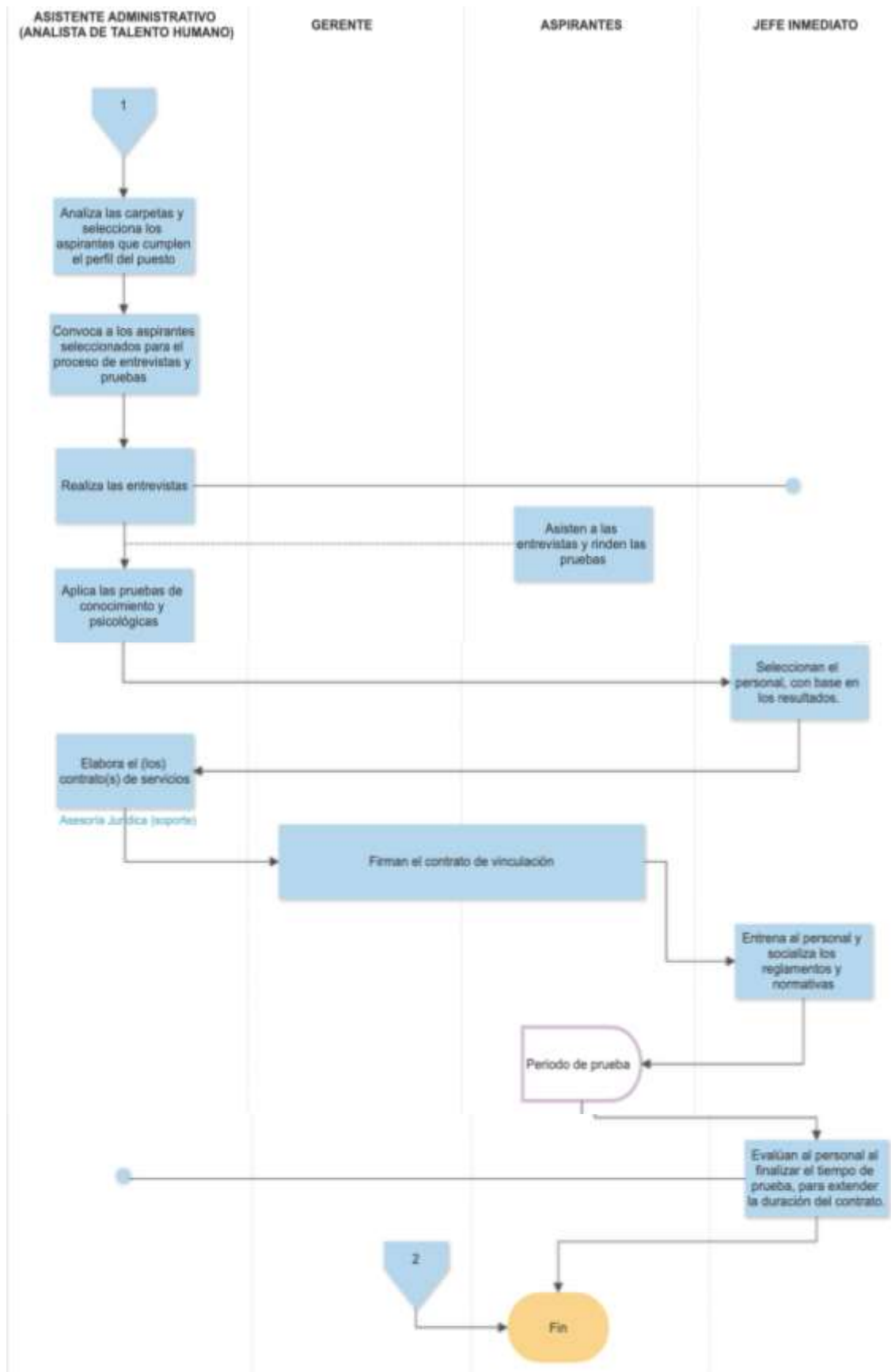


Gráfico 28-3. Flujograma del proceso “Reclutamiento, selección y contratación del personal” parte 2

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuñiga, 2021

3.3.3.2. Otorgamiento de créditos

Tabla 58-3: Actividades del proceso “otorgamiento de créditos”

Responsable	Actividad	Observaciones
Socio o Cliente de la COAC	Solicita información	
Atención al Cliente	Verifica si es socio o cliente de la COAC, (pregunta o solicita el número de cédula). - (Si no es socio) Le solicita que aperture una cuenta, y lo guía en el proceso. - (Si es socio) Le entrega la información solicitada (tipos de crédito y requisitos)	
Socio	Solicita un crédito en la COAC	
Coordinador de Agencia	Asigna un asesor de crédito	
Socio	Firma una autorización para revisar el buró de crédito.	
Asesor de Crédito	Revisa el buró de riesgos: - (Si no presenta sobreendeudamiento) Receta la solicitud de crédito con los documentos de respaldo. - (Si tiene sobreendeudamiento) Le explica al socio su situación de riesgo financiero y finaliza el proceso.	
Asesor de Crédito	Verifica la documentación recibida (debe ser completa, verídica y correcta). - (Si no está completa o correcta) Detiene el proceso, hasta que el socio subsane el error. - (Si no es verídica) Finaliza el proceso. - (Si es completa, verídica y correcta) Evalúa el crédito considerando el monto.	Se ha detectado (en procesos de auditoría interna o cuando el proceso ha ingresado en cartera vencida) que en varios casos no se ha verificado la veracidad de la información entregada por el adjudicatario del crédito.
Asesor de Crédito	- Si el monto solicitado es igual o inferior a 1.500 dólares, analiza el otorgamiento del crédito (lo aprueba o no). - Si el monto solicitado es mayor a 1.500, lo remite al comité de crédito.	Se ha detectado (en procesos de auditoría interna o cuando el proceso ha ingresado en cartera vencida) que en varios casos, se han otorgado créditos menores a 1.500 dólares, sin un correcto análisis.
Comité de Crédito	Evalúa el crédito considerando el monto, y analiza su otorgamiento (lo aprueba o no).	
Coordinador de Negocios	Califica los Créditos Aprobados	
Coordinador de Negocios	Informa al Dpto. Financiero los valores a desembolsar.	
Jefe Administrativo – Financiero	Genera la autorización del desembolso, con base en la liquidez de la COAC.	
Asesor de Crédito	Imprime la documentación de respaldo del proceso (por ejemplo, pagaré), solicita la firma del socio (y garante(s) y verifica su legitimidad.	
Asesor de Crédito	Solicita la consignación del crédito	
Cajera	Consigna el Crédito.	

Fuente: Observación y revisión documental, bajo el apoyo y coordinación del Ing. Iván Arias (Contador General), COAC “Sumac Llacta” Ltda.

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

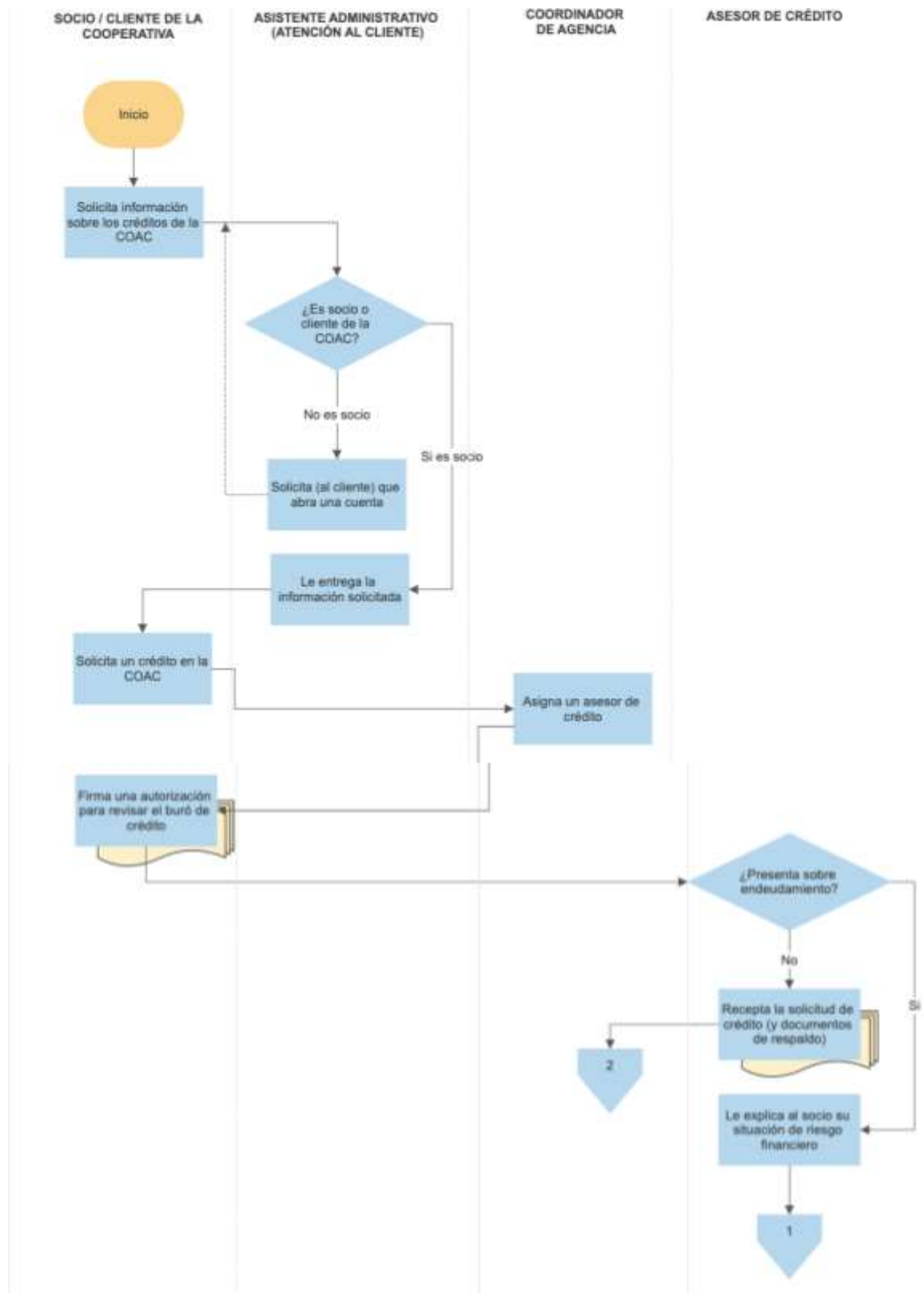


Gráfico 29-3. Flujograma del proceso “Otorgamiento de créditos” – parte 1

Fuente: Tabla 32-3

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

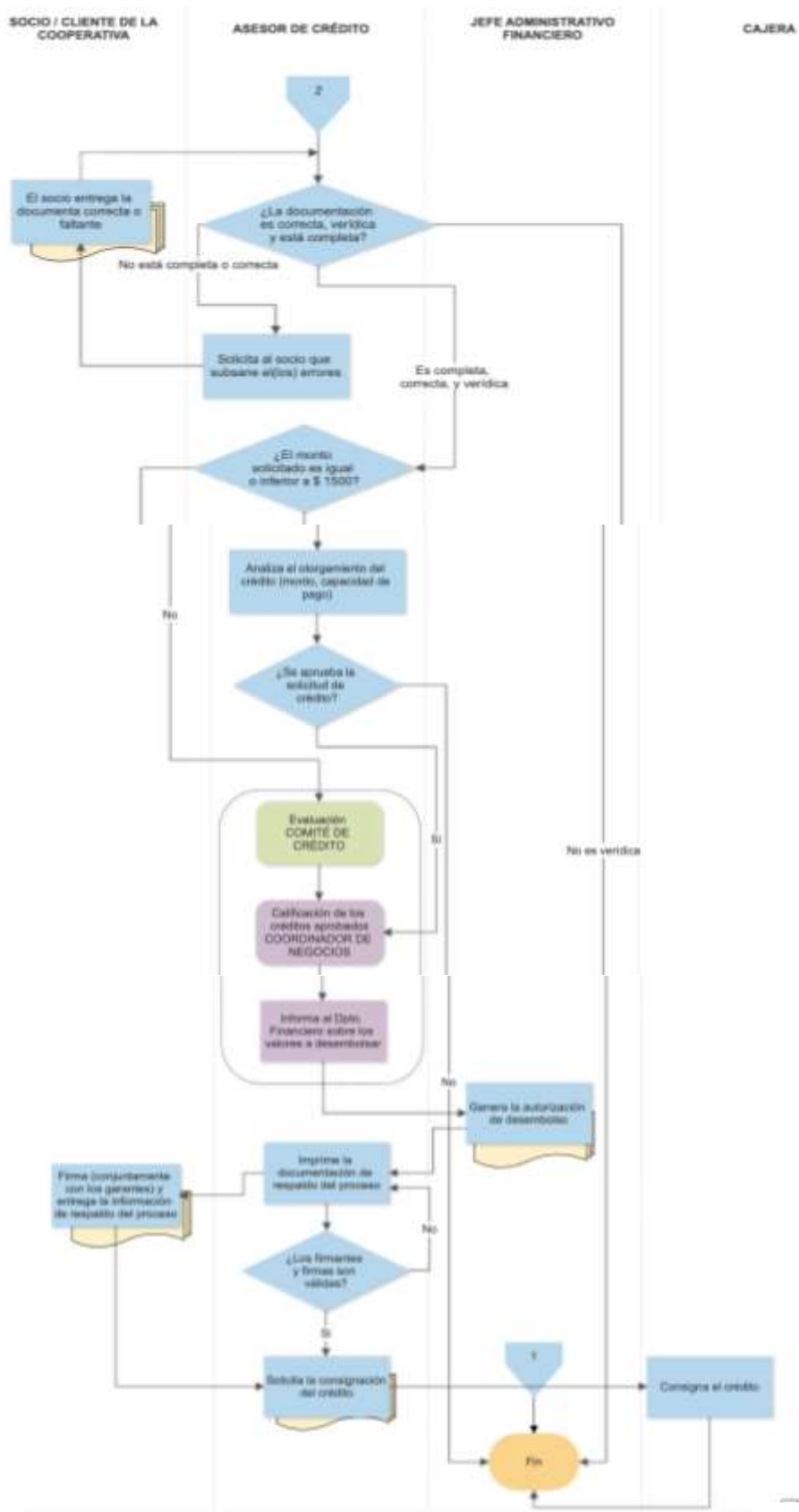


Gráfico 30-3. Flujograma del proceso “Otorgamiento de créditos” – parte 2

Fuente: Tabla 32-3

Elaborado por: Ana Lucia Quijosca Zuña, 2021

3.3.3.3. Puntos críticos – procesos operativos

Una vez analizados los procesos operativos de reclutamiento, selección y contratación del personal, así como de otorgamiento de créditos, en base a procesos de observación y revisión documental, se evidenciaron varios problemas relacionados a la forma en que se llevan a cabo varias de estas operaciones administrativas y de negocios (crédito) dentro de la entidad, las que se resumen en la Tabla 32-3.

Adicionalmente, se establecieron varias recomendaciones generales para su inclusión en el informe final de evaluación de control interno.

Tabla 59-3: Hoja de puntos críticos

Flujograma	Observaciones	Recomendaciones
Reclutamiento, selección y contratación del personal	Se ha evidenciado que, en ocasiones: <ul style="list-style-type: none"> - No se publica la existencia de la vacante en los medios de comunicación. - No se analiza adecuadamente el perfil requerido respecto al perfil del aspirante. - No se aplican pruebas de conocimiento, ni psicológicas. - No se evalúa al personal al finalizar el tiempo de contrato de prueba. 	Al gerente, contratar los servicios de una firma auditora externa para que realice una auditoría de gestión al talento humano de la COAC, con atención al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal. Al gerente, socializar a los responsables del área de talento humano y jefes departamentales el reglamento interno de la COAC, a fin de que se cumplan cabalmente los procedimientos para el reclutamiento, selección y contratación del personal, y así minimizar los riesgos operativos de la entidad.
Otorgamiento de Créditos	Se ha evidenciado que, en ocasiones: <ul style="list-style-type: none"> - No se verifica la veracidad de la información que el socio entrega como requisitos previos a la otorgación de crédito. - Se han otorgado créditos menores a 1.500 dólares, sin un correcto análisis de los requisitos exigidos por la COAC. 	Al gerente, contratar los servicios de una firma auditora externa para que realice una auditoría al área de negocios de la COAC, con atención al proceso de otorgamiento de créditos. Al Jefe de Crédito, socializar en cada una de las agencias el reglamento interno de la COAC, a fin de que se cumplan cabalmente los procedimientos para el otorgamiento de créditos, y así minimizar los riesgos de liquidez, crédito, y operativos de la entidad.

Fuente: Tablas 20-3 y 21-3

Elaborado por: Ana Lucia Quijosaca Zuña, 2021

3.3.4. Comunicación de resultados

3.3.4.1. Carta de presentación

Riobamba, 20 de enero de 2022.

Ingeniero.

Ing. Luis Guairacaja

GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA” LTDA.

Presente.-

De mi consideración.

Luego de expresarle un atento saludo, tengo a bien entregar el Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno realizado mediante el Método (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020.

El informe incluye varias conclusiones y recomendaciones, que servirán de base para la toma de decisiones en torno a la reducción de riesgos operativos en la entidad.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

Ana Lucia Quijosaca Zuña

Ana Lucia Quijosaca Zuña

EGRESADA FADE-ESPOCH

3.3.4.2. Informe de evaluación del control interno.

El desarrollo del informe de evaluación de control interno responde a la necesidad de comunicar a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., sobre los resultados obtenidos en la evaluación del sistema de control interno. El informe fue estructurado en base a la evaluación de cada uno de los componentes del marco lógico del COSO III. Asimismo, se incluye las conclusiones alcanzadas y varias recomendaciones.

1) NO EXISTE EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES CONDUCTUALES Y ÉTICOS.

Conclusión: En la COAC “Sumac Llacta” Ltda., no están definidos los procesos de evaluación de la conducta o de la ética del personal. Los representantes legales de la entidad financiera deben evaluar, gestionar, motivar, difundir y vigilar la aplicación.

Recomendación: Al Gerente, establecer los procesos para evaluar la adherencia del personal a las políticas de conducta y/o código de ética de la COAC.

2) EXISTENCIA DE DOCUMENTACIÓN FINANCIERA/ADMINISTRATIVA NO LEGALIZADA.

Conclusión: En la COAC no existen procesos de control para la revisión oportuna de la validez legal y/o administrativa de la documentación generada, así mismos se encontró manuales y código de ética sin firmas de los responsables.

Recomendación: Al Gerente, establecer procesos de control para la revisión oportuna de la documentación de control, respecto a la inclusión de las firmas de responsabilidad de sus gestores.

3) FALTA DE CAPACITACIÓN A TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA ENTIDAD FINANCIERA.

Conclusión: Los procesos de capacitación no son periódicos para todo el personal (la capacitación es periódica para el personal operativo del área financiera y de crédito), en las áreas no capacitadas, ineficiencia en el desarrollo de las actividades laborales, dificultades en el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación: Al Gerente, incluir a todo el personal en los programas anuales de capacitación de la entidad, a fin de mejorar la eficiencia laboral, enfocadas a fortalecer y perfeccionar sus habilidades y conocimientos en función que se desempeña y así mejorar el rendimiento del personal y apoyar al progreso de la entidad financiera.

4) INADECUADO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Conclusión: El sistema de Control Interno existente en la COAC está desactualizado; asimismo no se ha efectuado evaluaciones específicamente al Sistema de control Interno; además no existen procesos de seguimiento relacionados a la revisión y aplicación de las sugerencias de los informes de auditoría anteriores en los diferentes departamentos.

Recomendación: Al Gerente, actualizar el sistema de control interno de la entidad, y efectuar una revisión de los informes de auditoría recientes en los diferentes departamentos, a fin de evaluar su contenido y la aplicación y seguimientos de sus recomendaciones.

5) INCUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES EMITIDAS POR LOS ENTES REGULATORIOS

Conclusión: En la COAC existe una falta de conocimiento del personal para analizar y dar respuesta a los requerimientos de los entes de control. El Código Orgánico Monetario y Financiero, en su Art. 242 estipula sobre la entrega de información, que: “Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a entregar la información que les sea requerida por los organismos de control”. (p. 46).

Recomendación: Al Gerente, capacitar al personal respecto a los requerimientos frecuentes de información de los entes de control, y/o contratar personal capacitado para dar cumplimiento oportuno a estas solicitudes.

6) INADECUADO SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Conclusión: En la COAC no se han definido indicadores para la evaluación de cumplimiento de los objetivos, incluyendo los relacionados al rendimiento financiero, ocasionando el incumpliendo o cumplimiento parcial los objetivos establecidos por la entidad. Donde las entidad debe implantar y actualizar el sistema de planificación, así como el establecimientos de los

indicadores que les permite evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia en la gestión de la entidad.

Recomendación: Al Gerente planificar el diseño de indicadores de gestión y financieros para la evaluación del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico institucional, priorizando aquellos relacionados al rendimiento financiero.

7) EVALUACIÓN DE RIESGOS, LIMITADO A LA OFICINA MATRIZ

Conclusión: El proceso de identificación, análisis y evaluación del riesgo de la COAC, no incluye la realidad administrativa y financiera de las sucursales de la COAC, donde la evaluación de riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado, asociado con el logro de los objetivos de la entidad financiera.

Recomendación: Al Gerente, re-definir el plan de mitigación de riesgos de la entidad, considerando la información y aporte de los Jefes de Agencia de las distintas sucursales.

8) NO SE HAN ESTABLECIDO LAS ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE RESPUESTA A LOS RIESGOS.

Conclusión: En la planeación de la administración de riesgos de la COAC, no se ha considerado el establecimiento de estrategias de respuesta a los riesgos. Donde los directivos luego de identificar y valorar el riesgo institucional deben considerar opciones de respuesta para evitar, reducir el riesgo mediante el planeamiento y establecimiento de estrategias direccionado a los riesgos identificados a fin contrarrestar cualquier perjuicio a la organización.

Recomendación: Al Gerente y los Directivos, re-definir el plan de mitigación de riesgos de la entidad, considerando las estrategias de respuesta a los riesgos.

9) INEXISTENCIA DE PRESENTACIÓN DE GARANTÍAS (CAUCIONES) PARA EL PERSONAL QUE MANEJA LOS RECURSOS

Conclusión: La COAC no exige de su personal la presentación de seguros de caución para respaldar sus recursos financieros, frente a un manejo inadecuado, El encargo del manejo de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Recomendación: Al Gerente, analizar la posibilidad de contratar seguros de caución para los cargos donde exista el manejo o custodia de fondos o valores.

10) NO SE EFECTÚAN ARQUEOS SORPRESIVOS DE CAJA

Conclusión: En la COAC no se ha definido un procedimiento que establezca la obligatoriedad y frecuencia de los arquezos de caja por parte Consejo de Vigilancia, a más de su reglamento Interno, en donde manifiesta realizar arquezos de caja sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.

Recomendación: Al Consejo Vigilancia cumplir las atribuciones establecidos en el reglamento interno de COAC, donde manifiesta, que: deberán realizar los arquezos de caja sorpresivos, con la finalidad de garantizar la transparencia en el manejo del efectivo, y al Gerente solicitar informe detallado sobre la situación encontrada en el proceso de arqueo de caja y definir un procedimiento que establezca la obligatoriedad frecuencia de arqueo de caja.

11) LOS CANALES DE COMUNICACIÓN NO SON ABIERTOS

Conclusión: Al interior de la COAC, no se procesa la información relacionada a los reclamos de los socios, además no informa a la Asamblea de Socios sobre el desempeño de los directivos de la COAC, ocasionado desventajas de buena interacción entre colaboradores y socios para conocer las inquietudes que pueden ayudar a cambiar la atención, los servicios y así poder mejorar y proyectar a la cooperativa a poseer una imagen positiva antes el público.

Recomendación: Al Gerente, definir canales de comunicación abiertos (dentro de la normativa interna) que permitan una transmisión de información de forma segura y adecuada, además instalar un buzón de sugerencias que le permita a los socios comunicar sus inquietudes y recomendaciones para poder utilizar sugerencias como una herramientas de mejoramientos de las actividades dentro de la entidad, de esta manera satisfacer las necesidades de los socios.

12) INCUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Conclusión: El proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal no se ha efectuado conforme a la normativa interna que corresponde al Procedimiento para el Reclutamiento, Selección e Inducción del Personal

Recomendaciones:

- Al Gerente, contratar los servicios de una firma auditora externa para que realice una auditoría de gestión al talento humano de la COAC, con atención al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- Al Gerente, socializar a los responsables del área de talento humano y jefes departamentales el reglamento interno de la COAC, a fin de que se cumplan cabalmente los procedimientos para el reclutamiento, selección y contratación del personal, y así minimizar los riesgos operativos de la entidad.

13) INCUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Conclusión: El proceso de otorgamiento de créditos no se ha efectuado conforme la normativa interna que corresponde a Manual de Crédito.

Recomendaciones:

- Al gerente, contratar los servicios de una firma auditora externa para que realice una auditoría al área de negocios de la COAC, con atención al proceso de otorgamiento de créditos.
- Al Jefe de Crédito, socializar en cada una de las agencias el reglamento interno de la COAC, a fin de que se cumplan cabalmente los procedimientos para el otorgamiento de créditos, y así minimizar los riesgos de liquidez, crédito, y operativos de la entidad.

CONCLUSIONES

- Para el desarrollo del marco teórico-conceptual del presente Trabajo de Investigación, fue necesario el uso de distintas fuentes bibliográficas actualizadas y especializadas, como: revistas, libros, artículos científicos y páginas web confiables, contenido que permitió orientar y comprender de manera clara y detallada la aplicación de una evaluación al Sistema de Control Interno mediante el Modelo COSO III y particularmente fundamentar la presente investigación.
- Para la evaluación al Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, se utilizaron diferentes métodos de investigación, como: inductivo y deductivo; enfoque de investigación. Como: cualitativo y cuantitativo; además, se aplicaron los instrumentos de investigación, como: observación, encuesta, y entrevista, siendo estas técnicas las más predominantes durante el levantamiento de información que ayudaron a conocer las falencias en el sistema de control interno.
- El Sistema de Control Interno de la COAC Sumac Llacta Ltda., se llevó a cabo el proceso de evaluación mediante la aplicación del cuestionario del control interno en base al modelo COSO III, lográndose obtener un nivel de confianza promedio del 59%, considerado moderado, y un nivel de riesgo promedio del 41%, también moderado, resultados que demuestran que el Sistema de Control Interno es confiable; sin embargo, es necesario emprender una serie de acciones preventivas y correctivas tendientes a mejorar las deficiencias encontradas y lograr un efectivo sistema de control interno.
- Luego de la evaluación al Sistema de Control Interno a la COAC Sumac Llacta Ltda., entre los principales hallazgos, se evidenció falta de capacitación a todo el personal de COAC, asimismo se determinó, inadecuado seguimiento y control interno de las actividades institucionales; de la misma manera no existe evaluación de los componentes conductuales y éticos, asimismo, incumplimiento de las disposiciones de los entes de control regulatorios; complementariamente, se determinó que no se evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos a mediano y largo plazo; los riesgos no se han identificado, analizado y evaluado a nivel de las diferentes sucursales con que cuenta la institución; no se efectúan arquezos sorpresivos de caja; los canales de comunicación existentes no son abiertos; incumplimiento del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, finalmente, el incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.

RECOMENDACIONES

- Para la elaboración de futuros Trabajos de Titulación sobre la evaluación de Sistema de Control Interno, se recomienda, revisar fuentes bibliográficas de reconocidos autores y tratadistas, y recientes trabajos investigativos con similares problemáticas, a fin de sustentar dicha investigación y detectar falencias que constituye un limitante para el desarrollo normal de las actividades y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Al momento de elaborar el Trabajo de Titulación sobre la evaluación al Sistema de Control Interno basado en COSO III, se recomienda utilizar diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación: tale como: entrevista al Gerente, encuesta al personal, visita preliminar a la entidad financiera y la aplicación de cuestionario de control interno mediante la ejecución de los cinco componentes y diecisiete principios, a fin de recabar información necesaria y suficiente para identificar deficiencia internas y establecer conclusiones y recomendaciones.
- La COAC Sumac Llacta Ltda., deberá realizar evaluaciones periódicas al Sistema de Control Interno a fin determinar el grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, eficiencia, eficacia de las operaciones y verificar los cumplimientos de las leyes y normativas aplicables, a través de los componentes de control interno basado en el COSO III.
- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., considerar las conclusiones y recomendaciones descritas en el informe de control interno, con la finalidad de fortalecer el control interno de la entidad, subsanar las falencias existentes, y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos internos.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A., & Salazar, Z. (2016). *Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/127434?page=21>
- Andder, E. (17 de octubre de 2017). *Tipos y niveles de investigación* Obtenido de: <http://devnside.blogspot.com/2017/10/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Arévalo, M. (05 de octubre de 2020). *Cómo realizar la evaluación del sistema del control interno*. Obtenido de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-realizar-la-evaluacion-del-sistema-del-control-interno>
- Asociación Española para la Calidad (2019). *COSO*. Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Audit Group. (2020). *Evaluación de procesos de control interno*. Obtenido de: <https://auditconsulting.ec/evaluacion-de-procesos-de-control-interno/>
- Australiano, E. (1999). *Administración de riesgos*. Obtenido de: https://ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-01/Unidad2/lecturas/standard__adm_risk_as_nzs_4360_1999.pdf
- Baena, G. (2014). *Metodología de Investigación*. México: Patria.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Bertani, E., Polesello, M., Sánchez, M., y Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II una propuesta integrada* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo). Obtenido de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- BBVA Innovation Center (2017). *Empresas tecnológicas en el sector financiero*. Obtenido de: <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/10/cibbva-ebook-empresas-tecnologias-financieras.pdf>
- Cabrera, D. (7 de enero de 2011). *Importancia de la administración de riesgos*. Obtenido de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/359-importancia-de-la-administracion-de-riesgos>
- Campoverde, D. (2017). *Auditoría de gestión*. Obtenido de: https://kupdf.net/download/auditoria-de-gestion-1_59d4e77108bbc5e21f687013_pdf
- Cartaya, M. (2014). *Riesgo de auditoría*. Obtenido de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Mexico: McGraw-Hill.
- Cepeda, G. (2004). *Auditoría de control interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Vargas, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). *Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. Obtenido de:

<https://www.redalyc.org/journal/280/28062322010/html/?fbclid=IwAR3NLgnRYrZDoICbbD1ldBIAe8pZF6kx9GUfDrmT2wlO8qTEzG4wQnsUsPI>

- Chagoya, E. (2016). *Técnicas de investigación*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion>
- Chongo, C. (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 2017*. (Tesis de pregrado, Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13081>
- Chongo, C. (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno (Coso III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, Cantón Tena, Provincia de Napo, Período 2017* (Tesis de pregrado, Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13081>
- Consejo de Administración. (2013). *Reglamento Interno de la COAC "Sumac LLacta" Ltda. Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- CGE, Contraloría General del Estado (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Coraggio, J. (2020). *Economía Social y Economía popular*. Obtenido de: <https://coraggioeconomia.org/jlc/archivos%20para%20descargar/Economia%20Social%20y%20Economia%20Popular%20-%20Conceptos%20Basicos.pdf>
- Cruz de Castillo, C., & Orozco, S. O. (2014). *Metodología de Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Díaz, I. (2016). *Indicadores de gestión*. Obtenido de: <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/capacitacion/Indicadores%20de%20gestion.pdf>
- Dueñas, R. (2008). *Introducción al Sistema Financiero y Bancario*. Obtenido de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33166187/SFB-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1626735383&Signature=gvDzXt7tbf9ODNaezB0vrt4nrhMqbjaghHcirTzs~OsyHGTcZUU1KiHPyt-RmT7UF5FSbbL0Bnexq8uezS5V7oqs5Rw8cowUowFbqgO03THPLEil67mIvDguXT0Cdo0F~x-9B4z95uwDRqIPNjMrXek>
- El Comercio (22 de octubre de 2021). *Policía halla explosivo durante asalto a agencia financiera en Quito*. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/explosivo-asalto-agencia-financiera-quito.html>

- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraude: Análisis de informe COSO I, II, III con base en los siglos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Falconí, M. (2020). *Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017*. (Tesis de pregrado, Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14424>
- Fernández, P., Ruza, C., Curbera, P., & González, M. (2012). *Introducción al Sistema Financiero*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/48402?page=41>
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para las Organizaciones*. Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- González, R. (2013). *Marco Integral de Control Interno COSO III*. Obtenido de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González, S. S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Vendezoto, G. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para desarrollo empresarial del Hotel de Barros de ciudad de Quevedo*. Universidad y Sociedad, Obtenido de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González, R. (2018). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gonzalo, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gumersindo, T. (2014). *Principios generales sobre papeles de trabajo e informe de auditoría*. Obtenido de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_inf_aud_int_2014.pdf
- Hernández, D. (2018). *Gestión de Riesgo y Control, una mirada tridimensional*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477658116002/477658116002.pdf>
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McCRAW-HILL.
- Hurtado, F. (2004). *Gestión y auditoría de calidad para las organizaciones públicas*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: Transversal.
- Llumitaxi, J., Vélez, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO para el área contable y financiera de la Compañía Industrial y Comercial TCM S.A* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9952/1/UPS-GT001082.pdf>
- Lloor, C. E. (2015). *Evaluación del Sistema de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Ana Nayon*. Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9124>

- Lybrand, C. (2007). *Nuevos conceptos de Control Interno* (Informe Coso). Días de Santos. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/52931?page=181>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martínez, C. (2016). *La cooperativa y su identidad*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/96863?page=17>
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de Investigación*. Obtenido de: http://www.librosoa.unam.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Perú: Tumbes.
- Mendoza, W. García, T., Delgado, M.; y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Obtenido de: <file:///Users/johannaortega/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Mier, N. (2017). *Factores de gestión de riesgos en el manejo de cartera y la incidencia de la Ley de Economía Popular y Solidaria en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ibarra* (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de los Andes). Obtenido de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6932/1/PIUICYA023-2017.pdf>
- Molina, A. (27 de 02 de 2017). *Control interno*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación financiera*. México: Patria.
- Niño, V. (2011). *Metodología de Investigación: diseño y ejecución*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/70969>
- Ortega, M. (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 de pregrado, Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6599>
- Pallo, M., & Callatasig, K. (s.f.). *Sistema de control interno para inventarios en el centro comercial Noble del cantón la Maná*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6872/1/UTC-PIM-000213.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (01 de 2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quishpe, L. (2021). *El Control Interno y su influencia en la gestión de almacén de las PYMES en el Perú: caso empresa productores y comerciantes asociados S.R.L*. Obtenido de:

- http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/21620/CONTROL_INTERNO_GESTION_ALMACEN_QUISPE_MORENO_LEA.pdf?sequence=1
- Reinoso, J. (2014). *Indicadores gestión*. Obtenido de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70236?page=1>
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de Administración conceptos esenciales y Aplicación. En Fundamentos de Administración conceptos esenciales y Aplicación*. México: Pearson Educación.
- Romancio, G. (19 de 08 de 2019). *Indicadores de gestión*. Obtenido de: <https://gestion.pensem.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- 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, Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6266>
- Ruiz, G. (2015). *COSO Marco Referencial para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Salgado, C. (2016). *Introducción a la administración de riesgo*. Obtenido de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/salgado_a_a/capitulo2.pdf
- Saltos, J., Mayorca, M., & Ruso, F. (2016). *La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200003
- Sánchez Yague, A. (01 de 02 de 2021). *Gestión empresarial*. Obtenido de: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Stevens, R. (30 de 01 de 2020). *Control interno*. Obtenido de: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Suárez, J., & Saúl, M. (2019). *Contribuye el Sistema Financiero Ecuatoriano a reducir la desigualdad por ingresos. Una aplicación del enfoque econométrico ADL*. Obtenido de: <file:///C:/Users/anita/Downloads/8660.pdf>
- Tanarro, F. (2003). *Evolución y prácticas de informe de control interno contable*. Obtenido de: <http://jggomez.eu/z%20Privado/b%20usuarios/n-revista/caja/3tc/2003/658.pdf>
- Terrazas, R. (2009). *Modelo de Gestión Financiera para una organización*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Torres, Z. (2015). *Planeación y Control*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vega, J. (2020). *Gestión Empresarial y Liderazgo*. Obtenido de: <http://instipp.edu.ec/instipp/assets/pdf/guias/gestion/GP-S4-Gestion.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA – GERENCIA DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.



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



ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN

GERENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

Objetivo: Obtener información para la “Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2020”.

Entrevistado: _____ **Cargo:** _____

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Dispone la Cooperativa de un Sistema de Control Interno vigente?
2. ¿Conoce ud. si se han efectuado (anteriormente) evaluaciones al Sistema de Control Interno de la Cooperativa?, (de responder afirmativamente: ¿En qué periodo o fecha fue la última evaluación?)
3. De manera general, ¿Cuáles considera ud. son las mayores fortalezas y debilidades de la Institución, a nivel normativo/reglamentario (en cuanto al control y cumplimiento)? ¿(...), a nivel de los procesos administrativos (en cuanto a la gestión de recursos)?
4. ¿Están claramente definidas la misión y visión Institucional?, (de responder afirmativamente: ¿Se realizan procesos de evaluación del cumplimiento de los objetivos?, ¿Se aplican medidas correctivas?, ¿En qué medida se están cumpliendo actualmente los objetivos institucionales?)
5. ¿Se actualizan periódicamente las políticas, normas y procedimientos en el área de crédito, cartera y administrativo? (de responder afirmativamente: ¿Con qué frecuencia se analizan y actualizan?)
6. ¿Mantiene la Cooperativa un análisis financiero actualizado, en el cual se verifique la situación financiera de la Institución y sea un referente para la toma de decisiones gerenciales?
7. Respecto a otras Cooperativas, ¿cómo se han manejado las tasas de interés (de los diferentes servicios y productos financieros) en los últimos 3 años (más altas, iguales, menores)?
8. ¿Considera ud. que la evaluación al Sistema de Control Interno contribuirá al mejoramiento de los niveles de la eficiencia y eficacia de los recursos de la Institución,

el grado de cumplimiento de la normativa legal y el logro de los objetivos institucionales?

- 9. ¿Está de acuerdo en que se evalúe el Sistema de Control Interno de COAC?, (de responder afirmativamente: ¿Cuáles son sus principales expectativas en torno a los resultados que arroje este proceso?)**

ANEXO B: CUESTIONARIO DE ENCUESTA– PERSONAL DE LA COAC SUMAC LACTA LTDA.



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



ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LACTA LTDA.

Objetivo: Obtener información para la “Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LACTA LTDA., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2020”.

Instrucciones: Antes de dar respuesta a la presente encuesta, lea detenidamente cada interrogante, de tal manera que sus respuestas sean en función a su experiencia laboral en la COAC SUMAC LACTA LTDA. Al finalizar, revise que todos los items se encuentren contestados.

Nombre: _____ **Cargo:** _____

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Su perfil profesional se encuentra acorde al cargo que desempeña?

- Si
- No

2. ¿La COAC lo ha capacitado en temas relacionados a las funciones que desempeña?

- Si
- No

Si respondió sí, ¿Con qué frecuencia ha sido capacitado?

- Una vez, al ser contratado(a) (capacitación de inducción)
- Al menos una vez al año
- Al menos una vez cada 6 meses

3. ¿La COAC mantiene políticas de incentivos/compensación relacionadas al desempeño laboral?

- Si
- No

4. ¿Con qué frecuencia verifican el cumplimiento de las obligaciones de su cargo?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

5. **¿La COAC le ha provisto de los recursos necesarios/ade cuados para su labor?**
- Si
 - No
6. **¿Existe una adecuada y oportuna comunicación entre ud. y los niveles jerárquicos superiores e inferiores?**
- Si
 - No
7. **¿Conoce ud. la misión, visión y objetivos de la COAC?**
- Si
 - No
8. **¿Conoce ud. el contenido de los manuales, reglamentos y políticas?**
- Si
 - No
9. **¿Cuenta la COAC con un sistema de control interno?**
- Si
 - No
 - Desconozco
- Si respondió sí, ¿Considera ud. que es adecuado?**
- Si
 - No

Gracias por su Colaboración

ANEXO C: CUESTIONARIO DE ENCUESTA– SOCIOS DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.



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



ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.

Objetivo: Obtener información para la “Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2020”.

Instrucciones: Antes de dar respuesta a la presente encuesta, lea detenidamente cada interrogante, de tal manera que sus respuestas tengan relación a los servicios recibidos en la COAC SUMAC LLACTA LTDA. Al finalizar, revise que todos los items se encuentren contestados.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Cómo calificaría ud. la atención recibida en la Cooperativa?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

2. [breve introducción a los servicios de la Cooperativa] ¿Considera ud. que la cartera de servicios de la Cooperativa cubre totalmente sus necesidades?

- Si
- No

Si respondió no, ¿cuál(es) de los siguientes servicios (existentes en otras entidades financieras) le gustaría que se incrementen?

- Banca en línea
- Cajeros automáticos
- Pago de sueldos
- Giro internacional mediante MoneyGram- Wester Union

3. En los últimos 3 años ¿Ha solicitado algún crédito en la Cooperativa?

- Si
- No

Si respondió sí:

¿Existió agilidad en el proceso de evaluación de la solicitud de crédito?

- Si
- No

¿Cuál de los siguientes factores fue decisivo para la aplicación de su solicitud de crédito? Señale uno:

- Requisitos solicitados
- Tasa de interés
- Rapidez del trámite
- Ninguna de las anteriores, otro: _____

En caso de haber recibido el crédito, ¿Ud. ha sido contactado, mediante llamadas telefónicas y/o mensajes de texto, respecto al pago oportuno de las cuotas de su crédito?

- Si, antes de la fecha de vencimiento
- Si, al retrasarme en el pago
- No, nunca me han contactado.

4. ¿El personal que labora es eficiente al momento de ejercer sus funciones?

- Si
- No

Si respondió no, ¿en cuál de estos departamentos ha tenido inconvenientes?

- Gerencia
- Contabilidad
- Crédito
- Cobranzas

5. ¿Ha considerado cambiarse a otra entidad financiera?

- Si
- No

Si respondió sí, ¿por qué?

Gracias por su Colaboración

ANEXO D: PERSONAL Y SOCIOS DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA.

