



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. MATRIZ DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017”.

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

Autoras:

Tigasi Quishpe Ana María

Tigse Toapanta Jessica Fernanda

Tutora:

Dra. López Fraga Patricia Geraldina

LATACUNGA – ECUADOR

AGOSTO, 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

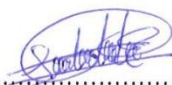
Nosotras, **Tigasi Quishpe Ana María** y **Toapanta Tigse Jessica Fernanda** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“Evaluación de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. Matriz del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi en el Período Económico 2017”**, siendo la **Dra. Patricia Geraldina López Fraga**, tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



.....
Tigasi Quishpe Ana María

C.I 050426110-8



.....
Toapanta Tigse Jessica Fernanda

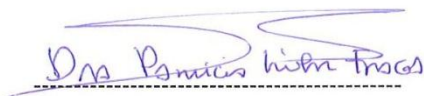
C.I 180449285-6

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“Evaluación de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. Matriz del Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi en el Período Económico 2017”, de Tigasi Quishpe Ana María y Toapanta Tigse Jessica Fernanda, de la carrera de Ing. Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio, 2018



Dra. Patricia Geraldina López Fraga

C.I 050220785-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: **TIGASI QUSHPE ANA MARÍA** y **TIGSE TOAPANTA JESSICA FERNANDA** con el título de Proyecto de Investigación: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. MATRIZ DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017.”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, Julio 2018


Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Isabel Armas
CC: 0502298482



Lector 2
PhD. Patricia Hernández
CC: 1757739204



Lector 3
Ing. Patricio Bedon
CC: 0502253271

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero reiterar mi agradecimiento a Dios por darme vida y salud, por haber llegado a esta instancia en la que me encuentro, porque gracias a sus bendiciones he alcanzado mi sueño tan anhelado.

Agradezco de todo corazón a mi madre Ana Quishpe y padre Juan Carlos Tigasi que ahora es un ángel que esta con dios, a mis hermanos y una persona muy especial, que en todo momento me brindaron su apoyo.

A mi tutora Dra. Patricia López que supo guiarme durante el desarrollo del proyecto para llevarlo a cabo.

Anita

DEDICATORIA

A mi padre Juan Carlos Tigasi ahora un ángel que esta junto a Dios colmándome de bendiciones cada día que pasa, con su fuerza, su carácter y su ejemplo, hizo de mí una persona luchadora, fuerte y sagaz, que a pesar de todos los obstáculos que se presenten en mi vida tengo que salir adelante.

A mi madre Ana Quishpe que siempre guía mis pasos, brindándome su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, dándome sus consejos sabios y sobre todo proporcionándome su amor.

A mis hermanos Verónica, Erika, Carlos y Estefanía, y a una persona muy especial Néstor que siempre estuvieron alentándome para cumplir mi sueño propuesto.

Anita

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios, por permitir mi existencia en este mundo y poder culminar un ciclo de vida, brindándome mucha sabiduría para culminar mi carrera.

A mi madre, padrastro quien para mí es como un padre, quien me supo guiar y brindar su apoyo incondicional desde que era niña, agradezco a mi madrina Ing. Laura Lozano quien me ha brindado su apoyo incondicional, ha estado conmigo y pendiente en el transcurso de mi proyecto de investigación.

Por ultimo quiero agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda., por la apertura y la información necesaria, que me brindaron.

Fernanda

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios, en especial a mi abuelita Carmen Tixe, quien desde el cielo me cuida, protege en cada uno de mis pasos a seguir.

A mis padres porqué me han apoyado en todo momento y nunca me han dejado sola, a pesar de las adversidades que he pasado en transcurso de todos estos años de estudio, siempre me ha inculcado sus palabras de aliento y fuerza para poder seguir adelante. Ellos han sido el pilar fundamental para llegar a culminar mi objetivo.

Y por último a todos y cada uno de las personas, que con sus palabras de aliento han sido parte de este logro, que lo hemos podido culminar con éxito.

Fernanda

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. MATRIZ DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017”.

Autoras:

Tigasi Quishpe Ana María

Tigse Toapanta Jessica Fernanda

RESUMEN

El proyecto de investigación que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. Se llevó a cabo con el propósito de evaluar el control interno, para conocer cuáles son las irregularidades que se presentan, mediante la información que nos proporcionó la institución financiera se pudo realizar un estudio más profundo, donde se pudo emplear instrumentos de la investigación como es la entrevista, misma que fue aplicada a cada uno de los jefes de los departamentos que existen en la actualidad dentro de la entidad y de igual manera utilizando un método de control interno se pudo implementar cuestionarios que ayudaron a evaluar desde diferentes perspectivas donde se involucró los siguiente componentes como son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. Además gracias a este procedimiento se evidencio que existen en su mayoría debilidades que afectan a la cooperativa, siendo su principal problema el desconocimiento de los manuales que posee cada uno de los departamentos por parte de los empleados, a pesar que los jefes conocen todo lo que está estipulado no se los comunican, es por ello que todo el personal incumple con lo que norman los manuales. Es así que la alta dirección de la entidad tomo en cuenta las recomendaciones que se emitió después que se realizó la evaluación de control interno, así beneficiara a la institución, el gerente podrá tomar decisiones de manera correcta y los empleados podrán realizar sus funciones de manera eficiente aportando mejoras a la entidad financiera.

Palabras claves: Cooperativa, Control Interno, Evaluación, Confianza y Riesgo.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ADMINISTRATIVE SCIENCES DEPARTMENT

TITLE: “EVALUATION OF INTERNAL CONTROL TO THE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUÍN LTDA. SALCEDO CANTON, COTOPAXI PROVINCE IN THE ECONOMIC PERIOD 2017”

Authors:

Tigasi Quishpe Ana María

Tigse Toapanta Jessica Fernanda

ABSTRACT

The research project carried out in the Cooperativa de Ahorro y Credito Pilahuín Ltda. It was carried out with the purpose of evaluating the internal control, to know what irregularities are presented, through the information provided by the financial institution. It was able to carry out a more in-depth study, where it was possible to use research instruments such as the interview, which was applied to each of the heads of the departments that currently exist within the entity and in the same way using a method of internal control could be implemented questionnaires that helped to evaluate from different perspectives where the following components are involved, such as the control environment, risk assessment, control activities, information and communication and monitoring. In addition, thanks to this procedure it was evident that there are mostly weaknesses that affect the cooperative economically, being its main problem the ignorance of the manuals that each area has on the part of the employees being that the bosses know they do not communicate them, it is say they know the functions that the internal control has and how it would help at the moment of being applied correctly. So therefore they took into account the recommendations that were issued after the evacuation was carried out, so it will benefit the cooperative both the manager because it will be able to make correct decisions and the employees to carry out their functions in an efficient way contributing to the improvement of the financial institution.

Keywords: Cooperative, Internal Control, Evaluation, Confidence and Risk.



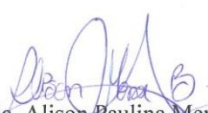
AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la Facultad de Ciencias Administrativas: **TIGASI QUSHPE ANA MARÍA** y **TIGSE TOAPANTA JESSICA FERNANDA**, cuyo título versa “**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. MATRIZ DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017.**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Julio del 2018

Atentamente,


Lic. M. Sc. Alison Paulina Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0501801252



ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	II
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	XI
1. Información general.....	1
2. Descripción del proyecto.....	2
3. Justificación.....	3
4. Beneficiarios del proyecto.....	4
5. Problema de investigación.....	4
6. Objetivos.....	6
6.1 Objetivo General.....	6
6.2 Objetivos específicos.....	6
7. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	6
8. Fundamentación científico técnica.....	7
8.1 Antecedentes.....	7
8.2 Cooperativas.....	9
8.3 Control.....	9
8.4 Control Interno.....	10
8.4.1 Objetivos.....	10
8.4.2 Elementos del control interno.....	11
8.4.3 Características.....	12
8.4.4 Importancia.....	13
8.4.5 Metodologías del control interno.....	13
8.4.6 Tipos de metodologías.....	14
8.4.6.1 COSO.....	14
8.4.6.2 COCO.....	16
8.4.6.3 CORRE.....	16
8.4.7 Metodología del control interno COSO.....	17
8.4.7.1 Componentes.....	17
8.4.7.1.1 Ambiente Interno.....	17
8.4.7.1.2 Importancia.....	18
8.4.7.2 Establecimiento de objetivos.....	18
8.4.7.2.1 Importancia.....	18

8.4.7.3 Identificación de eventos.....	19
8.4.7.3.1 Importancia.....	19
8.4.7.4. Evaluación de riesgos.....	19
8.4.7.4.1 Importancia.....	19
8.4.7.5 Respuesta al riesgo.....	20
8.4.7.5.1 Importancia.....	20
8.4.7.6 Actividades de control.....	21
8.4.7.6.1 Importancia.....	21
8.4.7.7 Información y comunicación.....	21
8.4.7.7.1 Importancia.....	21
8.4.7.8 Supervisión.....	22
8.4.7.8.1 Importancia.....	22
8.4.8 Riesgo de auditoria.....	22
8.4.8.1 Gestión de Riesgos.....	23
9. Preguntas científicas.....	23
9.1 Variables.....	24
9.1.1 Variable dependiente.....	24
9.1.2 Variable independiente.....	24
10. Metodologías.....	24
11. Análisis de los resultados de la evaluación de control interno.....	27
11.1 Resultado.....	64
11.2 Análisis de resultados finales.....	71
12. Impactos.....	77
12.1 Impactos Sociales.....	77
12.2 Impactos Ambientales.....	77
12.3 Impactos Económicos.....	78
13. Presupuesto.....	78
14. Conclusiones y Recomendaciones.....	79
14.1 Conclusiones.....	79
14.2 Recomendaciones.....	79
15. Bibliografía.....	80
16. Anexos.....	83
Anexo 1: Trabajo en equipo.....	83
1.1 Curriculum Vitae Srta. Ana Tigasi.....	83
1.2 Curriculum Vitae Srta. Fernanda Tigse.....	84
1.3 Curriculum Vitae Dra. Patricia López.....	85
Anexo 2: Entrevistas.....	86
2.1 Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa.....	86
2.2 Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Contabilidad.....	88
2.3 Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Créditos y Cobranzas.....	89
2.4 Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Inversiones.....	90
2.5 Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Talento Humano.....	91
Anexo 3: Actividades de la Coop. de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.....	92

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro 1: Actividades y sistemas de tareas.....	7
Cuadro 2: Técnicas e instrumentos.....	25
Cuadro 3: Elementos y normas.....	29
Cuadro 4: Evaluación del Control Interno del Departamento de Contabilidad.....	31
Cuadro 5: Nivel de Confianza y Riesgo.....	33
Cuadro 6: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de contabilidad....	34
Cuadro 7: Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobranzas.....	38
Cuadro 8: Nivel de Confianza y Riesgo.....	41
Cuadro 9: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el depto. de créditos y cobranzas....	43
Cuadro 10: Evaluación del Control Interno Departamento de Inversiones.....	46
Cuadro 11: Nivel de Riesgo y Confianza.....	50
Cuadro 12: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de inversiones...	51
Cuadro 13: Evaluación del Control Interno del Departamento de Talento Humano.....	54
Cuadro 14: Nivel de Confianza y Riesgo.....	58
Cuadro 15: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el depto. Créditos y cobranzas....	60
Cuadro 16: Hoja de Hallazgos.....	64
Cuadro 17: Presupuesto.....	78
Cuadro 18: Actividades del departamento de contabilidad.....	93
Cuadro 18: Actividades del departamento de créditos y cobranzas.....	95
Cuadro 18: Actividades del departamento de inversiones.....	97
Cuadro 18: Actividades del departamento de talento humano.....	99

ÍNDICE DE FUJOGRAMAS

Contenido	Pág.
Flujograma 1: Departamento de contabilidad.....	94
Flujograma 2: Departamento de créditos y cobranzas.....	96
Flujograma 3: Departamento de inversiones.....	98
Flujograma 4: Departamento de talento humano.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Organigrama De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pilahuín.....	27
Grafico 2: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.....	28

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto

“Evaluación De Control Interno A La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pilahuín Ltda. Matriz Del Cantón Salcedo, Provincia De Cotopaxi En El Período Económico 2017”.

Fecha de inicio:

Octubre 2017

Fecha de finalización:

Febrero 2018

Lugar de ejecución:

Cooperativas de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

Equipo de trabajo:

Dra. Patricia Geraldina López Fraga

Ana María Tigasi Quishpe

Jessica Fernanda Tigse Toapanta

Área de Conocimiento:

Control Interno

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Auditoría

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Las cooperativas de ahorro y crédito se crean con la finalidad de aportar en el desarrollo económico del país, apoyando en proyectos a los pequeños emprendedores que puedan de esa manera obtener utilidades para ellos. Además ayuda a disminuir el índice de desempleo que existe en el país, proporcionando empleo a las personas que desean cubrir sus necesidades.

El control interno en las cooperativas puede ser utilizado como una estrategia para mejorar la organización entre empleador y empleado, además se desarrollaran de mejor manera las diferentes actividades que realizan para el beneficio económico de la institución, y así incrementara su rentabilidad, por ende podrán tomar decisiones en beneficio de dicha entidad, de acuerdo a las necesidades de las mismas, es así que disminuirá el nivel de riesgo que pueda aparecen en el futuro.

Las cooperativas tiene la necesidad de contar, con un excelente control interno, para ello también cuentan con manuales en cada departamento, que les permite mejorar la función de sus actividades de manera más eficiente y eficaz, permitiéndoles tomar buenas decisiones, sobre los riesgos que se pueden presentar en el transcurso del tiempo. Pero ciertas entidades no toman en cuentan cuan eficaz es la aplicación del control interno motivo por el cual ciertas entidades llegan a desaparecer.

Por eso es necesario dar cumplimiento con lo estipulado en los manuales de cada departamento con los que cuenta la institución, para que pueda evitar cualquier tipo de irregularidad, mismas que sirven como guía para dar cumplimiento a los objetivos que se planteó la entidad al momento de su creación, además mejorara el desempeño del personal que forma parte de la cooperativa de forma eficaz y eficiente.

Es por ello que el presente proyecto se lo va a llevar a cabo, porque surge la necesidad de evaluar el control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín Ltda., cuál es su organización, sus actividades, las funciones de cada empleado, y cómo puede afectar en la situación económica de la institución, por ende puede ocasionar la disminución de la rentabilidad de dicha entidad o hasta incluso su inexistencia.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se lo realizara con el propósito de evaluar el control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín Ltda., permitiendo conocer las debilidades a las cuales se encuentra sometida cada departamento de la institución, así se podrá determinar el grado de confianza y el nivel de riesgo al que pueden estar expuestas, como también se determinara si existe o no seguridad en los procesos y funciones que se lleva a cabo dentro de la entidad.

La Cooperativa sujeta a investigación forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario, siendo su objetivo principal procurar el desarrollo colectivo de las personas convirtiéndose en un pilar fundamental para los sectores que no tienen un fácil acceso a la banca privada, además aportan en la creación de modelos económicos que contribuyen a erradicar la pobreza, el desempleo y apoya también las iniciativas económicas de la sociedad.

Por tal razón el presente proyecto de investigación se justifica, porque se realizara la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín Ltda. de economía popular y solidaria, como también se obtendrá un diagnóstico de la aplicación de la normativa interna, la cual arrojará resultados que servirán de mucha ayuda para resolver los problemas de la entidad.

Además se demostrara cuán importante es aplicar el control interno correctamente, se podrá dar indicaciones para que puedan dar seguimiento sobre los controles, de esa forma mejorara el desempeño del personal, por ende serán beneficiados los empleados y el empleador de la cooperativa, resultados que se verán plasmados en cada una de las actividades que se desarrolla en la institución.

En la economía mundial surgen muchos cambios incrementando los riesgos si no se aplica adecuadamente un control, por lo que es necesario acoplarse a un marco integrado de control interno que permita una oportuna detección y evaluación de los riesgos, para generar acciones y mitigarlas.

La aplicación de un buen Control Interno es fundamental en cualquier organización porque a través de este se puede lograr un buen desempeño, puesto que integra las operaciones financieras como también optimiza las funciones y el logro de

los objetivos y metas planteadas por las instituciones.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Directos: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín.

Indirectos: Las cooperativas de ahorro y crédito.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito han sido parte elemental dentro del mercado financiero, las que ayudan a la superación de personas que lo necesitan. Brindando sus mejores servicio para que puedan ganar la confianza de cada uno de los socios o clientes, de tal modo que tengan un incremento significativo en sus utilidades.

A nivel mundial es cada día más importante aplicar un correcto sistema de control interno tomando en cuenta que se caracteriza por ser una herramienta integrada por un conjunto de planes, métodos, principios y mecanismos adoptados por las diferentes entidades, con la finalidad de que todas las actividades desarrolladas en cada uno de los departamentos se ejecuten de acuerdo con las normas constitucionales y legales, a fin de lograr resultados favorables y obtener gran ventaja competitiva reflejada en los estados financieros al término del ejercicio fiscal.

En el país el control interno va tomando mayor importancia en los últimos años debido al crecimiento de muchas empresas nacionales y el empoderamiento de empresas extranjeras dentro del país, que han hecho que se convierta cada día en un necesidad de contar con una herramienta, que vigile la parte administrativa y financiera de las empresas.

Jácome (2015) señala que (según los datos estadísticos a octubre 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente; asegurando que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la

banca), por lo que insistió protegerlo (p. 1).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector de Economía Popular y Solidaria en Salcedo forman parte elemental del sector agrícola y pequeños comerciantes del cantón, por las facilidades que prestan para el acceso a sus servicios; pero pese a esto, en estas no existe una buena aplicación de herramientas de control que permitan detectar a tiempo los fraudes y malos manejos y resguarden los recursos de las instituciones financieras, lo cual ha afectado significativamente la situación económica; ocasionando que sean intervenidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y que algunas se cierren o fusionen con otras.

A continuación podemos mencionar los problemas que existen dentro de la cooperativa:

- Falta de un Plan Operativo
- Incumplimiento de los manuales que posee cada departamento de la cooperativa.
- Incumplimiento de las funciones que se les asigna a cada empleado de la institución.
- Créditos sin la documentación necesaria que sustente su otorgamiento reflejando el desconocimiento por parte del personal que realiza esta actividad por cuanto muchas de las veces son personas que no poseen un nivel de educación, experiencia y capacitación lo cual, conllevan que exista una alto índice de morosidad y cartera de créditos incobrable.

Es por eso que nosotras tenemos la necesidad de conocer.

¿Cuál es el resultado de la evaluación del control interno en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. Matriz Del Cantón Salcedo, Provincia De Cotopaxi en el período económico 2017?

6. OBJETIVOS:

6.1 Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. Matriz del cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi en el período económico 2017.

6.2 Objetivos Específicos

- Identificar y comprender los modelos de control interno, a fin de seleccionar el adecuado para evaluar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.
- Aplicar el modelo adecuado para realizar la evaluación del control interno a la cooperativa.
- Emitir recomendaciones mediante el informe de control interno, después que se haya terminado la correspondiente evaluación.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

Cuadro 1: Actividades y sistemas de tareas

ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS			
Objetivo 1	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Identificar y comprender los modelos de control interno, a fin de seleccionar el adecuado para evaluar a la Cooperativa de	Revisión bibliográfica en libros, artículos científicos, revistas.	Soporte técnico	Fichas bibliográficas

Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.			
Objetivo 2	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Aplicar el modelo adecuado para realizar la evaluación del control interno a la cooperativa.	Recopilación de información. Aplicar la metodología.	Determinar el nivel de riesgo y confianza de la cooperativa.	Generar cuestionarios de control interno en base al método que se vaya a aplicar.
Objetivo 3	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Emitir recomendaciones mediante el informe de control interno, después que se haya terminado la correspondiente evaluación.	Análisis de los resultados. Propuesta de mejoras.	Identificar que debilidades tiene la cooperativa.	- Informe de control interno.

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1 Antecedentes

Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. Además, se dice que el control interno es una

herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente para los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se haya (Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2015, p. 34).

Se puede acotar que el control interno viene de la mano con la contabilidad por cuanto es una herramienta que permite proteger el buen uso de los recursos materiales, económicos y financieros que posee una empresa.

El desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. El desarrollo industrial y económico de los negocios propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones (Contraloría General de la República, 2014, p. 13).

El control interno surge de acuerdo a las necesidades que se presentan en cada organización, proporcionando normas, procedimientos y lineamientos que permite evaluar las actividades realizadas por la empresa, para de esta manera poder identificar las falencias que puedan existir y aplicar a tiempo los correctivos necesarios, cumpliendo a cabalidad todo lo estipulado por la entidad.

Según Mantilla (2013) en su libro menciona: “El control interno no siempre ha sido igual. Ha cambiado en la medida en que se han transformado los mercados y las estructuras organizacionales. Incluso su ubicación se ha ido modificando y también la metodologías con las cuales ópera” (p. 33).

La evolución de las empresas que responden a esta transformación exige la aplicación de aquellos controles necesarios, para conseguir que las responsabilidades delegadas por las autoridades a los trabajadores se cumplan de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa.

8.2 Cooperativas

Las cooperativas son una asociación de personas que se agrupan voluntariamente para lograr un objetivo en común mediante la formación de una empresa democrática controlada, que aportan una cuota equitativa del capital que se requiere y acepta una justa parte en los riesgos y beneficios, y en cuyo funcionamiento los socios participan activamente (Acuña, 2014, p. 8).

La Cooperativa es una asociación autónoma cuyos socios se unen voluntariamente y aportan con un capital, por ende deben participar activamente para de esta manera lograr un fin común con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos determinados.

Son sociedades cooperativas las organizaciones cuya, estructura, funcionamiento y finalidades se ciñen al estado jurídico de la cooperación y este reglamento; y que, por consiguiente, tienen a establecer vínculos de solidaridad y a mejorar las condiciones económicas y sociales de sus miembros, mediante el trabajo en común. (Grijalva, 2013, p. 43).

El objetivo principal de las cooperativas es crear un espacio sustentable y de responsabilidad social con sus socios para de esta manera mejorar sus condiciones de vida.

8.3 Control

Control es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos. Además se considera como la detección de las variaciones de importancia en los resultados obtenidos por las actividades planeadas. Es importante tener presente que el propósito del control es positivo, es hacer que sucedan las cosas por medio de las actividades planeadas. Controlar es determinar qué se está realizando, esto es, evaluar el desempeño y si es necesario, aplicar medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes (INEGI, 2014, p. 4).

En base a lo citado en el párrafo que antecede se puede determinar que el control es un lineamiento que ayuda a cumplir cabalmente los objetivos trazados por la entidad, aportando el desempeño de todo el personal y de los directivos para sobresalir ante cualquier irregularidad que se presente.

8.4 Control interno

El control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable que en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales como: Ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones, cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad y Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Mesa, 2015, p. 3).

El control interno son todos los métodos coordinados y medidas adoptadas que hacen que la entidad realice sus actividades de manera organizada, la misma que tiene relación directa con los directivos como con los empleados, con la finalidad de salvaguardar los recursos materiales, económicos y financieros con que cuenta la empresa.

8.4.1 Objetivos

El control interno puede ser visto como el proceso que incluye todos los controles financieros o de otro tipo efectuando por la junta de directores, la administración principal y otro personal de una institución crediticia para proveer seguridad razonable de que se logran los siguientes objetivos:

- Logro de metas y objetivos establecidos.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Control adecuado de los diversos riesgos en que se incurre y de la salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información financiera y gerencial.
- Cumplimiento con leyes y regulaciones así como son políticas, planes, reglas internas y procedimientos (Mantilla, 2013, p. 12).

Se puede mencionar que la finalidad del control interno es resguardar los recursos materiales, económicos y financieros el mismo que debe estar adecuado a cada tipo de empresa, lo cual permitirá optimizar el uso de los recursos para alcanzar una acertada gestión financiera y administrativa logrando mejorar los niveles directivos; el control interno indudablemente es para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios, ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera. De acuerdo a un

seguimiento correcto en base a la normativa, métodos y procedimientos que a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

8.4.2 Elementos del control interno

Organización

Los elementos de control interno en que interviene la organización son:

- Dirección, que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
- Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación (producción, ventas), custodia (caja, tesorería) y registro (contabilidad, auditoría interna).
- Asignación de responsabilidades, que establezca con claridad los nombramientos, dentro de la empresa, su jerarquía, delegue facultades de autorización congruentes con las responsabilidades asignadas

Procedimiento

La existencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización:

Personal

Por sólida que sea la organización de una empresa y adecuados los procedimientos implantados, el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias de la empresa no se encuentran a cargo de personal capacitado (Infantes, 2016, p. 28).

En base a la cita se puede mencionar que dentro de las entidades se deberá cumplir con los elementos de control interno que hace referencia en el párrafo anterior para alcanzar

una buena organización, mediante ello la alta dirección tiene una gran responsabilidad al momento de tomar decisiones correctas que beneficien a la entidad; con una buena coordinación se puede realizar todas las actividades que se planteen dentro de las mismas; además siguiendo los procedimientos en base a esto se lograra más organización tanto de los directivos y el personal, asignando.

8.4.3 Características

El control interno es un proceso con un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas un medio para el logro de los objetivos o un fin es especial por ello cada área es responsable por el control ante su jefe inmediato de acuerdo a los niveles de autoridad en su cumplimiento y participación de los trabajadores.

Por ello facilita la consecución de los objetivos una o más áreas de la empresa ya que la idea es aportar de manera trascendental en los controles internos pero ello cuenta con algunas características tales como:

- Seguridad Razonable: está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.
- Desempeño de los controles: pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.
- Las actividades de control: Es la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- Los Sistemas de Control Interno: el estudio de sus características, deben establecer sus acciones y medidas de control interno y deben cumplirse por todas las personas involucradas y responsabilizadas con su funcionamiento (Berrando, 2015, p. 35).

Se puede mencionar que el control interno está vinculado con una diversidad de procesos estructuradas y coordinadas, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, por ende el personal está en la obligación de desempeñar el cargo que se le asigne; cada una de las características que recalca el autor son muy importantes para llevar el control de una organización, sobre los altos directivos y todo el personal que está involucrado.

8.4.4 Importancia

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias (Contraloría General de la Republica, 2014, p. 12).

Se puede mencionar que el control interno es importante porque representa una serie de beneficios que sirve de gran ayuda para cada una de las instituciones; las entidades al aplicar el control interno de manera correcta y adecuada se beneficiaran, por cuanto minimizarán los errores que puedan cometer.

Gracias a esta herramienta pueden evitar irregularidades que se presenten en las organizaciones, fortaleciendo a seguir adelante para obtener una utilidad estable previniendo pérdidas de capitales; además ayuda a obtener información verídica, mediante el cumplimiento de reglamentos evitando una mala reputación al no ser aplicados dichas leyes.

8.4.5 Metodologías de control interno

En la dinámica del entorno actual, se ha creado la necesidad de integrar conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas,

con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común: el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO) y sus componentes, siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos de una organización. Por lo tanto, el modelo refleja el dinamismo en el ambiente de control, así como la evaluación de riesgos, no solo influyen en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de considerar el manejo de la información y la comunicación dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo y multidireccional, en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro (Benítez, 2014, p. 30).

Se puede mencionar que las necesidades de las instituciones se van presentando en el transcurso del tiempo, en base a los diferentes niveles administrativos, con un solo objetivo de poder llegar a ser más competitivos. Donde para poder lograrlo se aplicara el modelo coso integrando sus componentes. Sirviendo como una estrategia en el desarrollo de sus patrimonios. Reflejando el ambiente de control, evaluación de riesgos conjuntamente con la información y comunicación dentro de la organización obteniendo así un buen control interno.

8.4.6 Tipos de metodologías

8.4.6.1 COSO

El COSO por las siglas en ingles de Committee Of Sponsoring Organizations de la Comision Treadway (Comisión de estados unidos para hacer frente a la información financiera fraudulenta). Fue creada en el año 1985, después de encontrar muchos errores, omisiones y fraudes de las auditorias y firmas auditoras.

La comisión Treadway fue originalmente patrocinada y fundada por cinco organizaciones de contabilidad profesionales con sede en los estados unidos.

- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)

- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Los ejecutivos Financieros Internacionales (FEI)
- El Instituto de Contadores de Gestión (IMA)

A estos cinco organismos se lo conocieron como el Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway.

La misión del COSO es proveer liderazgo de pensamiento a través del desarrollo de marcos de trabajo y guías de orientación sobre gestión de riesgo corporativo, control interno y disuasión del fraude, diseñado para mejorar el desempeño institucional, el gobierno corporativo y reducir la presencia de fraude en las organizaciones (León, 2016, p. 26).

Se puede mencionar que el COSO fue creado por un grupo de organismos, con el fin de asegurar de una manera razonable el logro de los objetivos y conjuntamente disminuir el fraude. Para el mejoramiento continuo del desempeño de las entidades.

Ochoa y Pineda (2018) afirman que el cambiante entorno económico, las nuevas tendencias del mercado y los grandes fracasos financieros generaron la introducción de la normativa del control interno. Por ello, el control interno ha ido mejorando y eliminando los principales problemas relacionados con los objetivos y la confiabilidad en la información. En la actualidad existen controles que abarcan una mayor cantidad de objetivos operacionales y la implementación de este es un componente básico y necesario para la gestión de las empresas. En base a este concepto, surge el modelo de control interno COSO el cual es una oportunidad para la gestión de dar una nueva mirada al interior de las organizaciones y determinar los controles adecuados, considerando una amplia gama de información para evaluar la correcta estructura del control interno (p. 34).

Se menciona que a medida que va cambiando el mundo, existen fraudes o fracasos dentro de las entidades. Por ende el control interno ha ido mejorando con el pasar del tiempo. E ahí surge el COSO donde sirve como apoyo siendo un modelo de oportunidad para mejorar de manera eficiente cada una de las organizaciones, Principalmente ayuda a eliminar ciertas irregularidades que se presenten dentro de las mismas, obteniendo así la seguridad de la información.

8.4.6.2 COCO

A finales de la década de los años noventa se afianzo la guía de control interno denominada COCO, este procedimiento es el menos complejo, porque fue diseñado en un método sencillo con el fin que sea empleado por la mayor cantidad de compañías. El modelo de control interno COCO, cuenta con procedimientos de controles que ayudan a proteger los intereses de la compañía, con el cumplir con sus objetivos, es utilizado tanto para el sector público como privado; incluye procedimientos para el cambio de cultura, estructura e incremento en la participación de los trabajadores elemento fundamental para el desarrollo de una organización (Lino, 2015, p. 40).

Es así que el COCO es un modelo cansillo y menos complicado al momento de utilizarlo, ayuda a proteger las utilidades de las entidades ya sean públicas o privadas. A través del cumplimiento de los objetivos. Dando como resultado ciertos cambio para el mejoramiento en los procedimientos de las organizaciones.

8.4.6.3 CORRE

El CORRE desarrolla su estudio a través de los siguientes componentes: Ambiente Interno de Control, Establecimientos de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta a los Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo. La condición para el éxito para el modelo planteado, que todos los componentes funcionen en forma coherente e interrelacionados y que sean aplicados en toda la organización para alcanzar los objetivos previstos, con el menor riesgo posible.

Para el desarrollo del CORRE, tomamos la estructura del informe COSO II y sus componentes, agrupados en el siguiente orden:

- Ambiente Interno de Control
- Establecimientos de Objetivos
- Identificación de Eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación

- Supervisión y Monitoreo (Jaramillo, 2014, p. 41).

Los tipos de metodologías mencionadas representan diferentes conceptos pero todos tienen mucha similitud, permitiendo obtener resultados benéficos para la organización. A través del cumplimiento de las metas trazadas, previniendo erogaciones en el futuro.

8.4.7 Metodología del control interno COSO II

Bertani, Polesello, Mendoza y Troila (2014) aseguran que 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 las leyes y normas que sean aplicables.

Se puede mencionar que el COSO es un proceso que es realizado por los directivos y todo el personal de la entidad, que tiene como finalidad dar cumplimiento a los objetivos con eficiencia y eficacia sobre las operaciones que desarrollan, así como la obtención verídica de la información contable y sobre todo acatándose a la normativa del control interno (p. 45).

8.4.7.1 Componentes

Los 8 componentes del COSO II para la evaluación del control interno son:

8.4.7.1.1 Ambiente Interno

La Universidad Tecnológica Nacional Argentina como se citó en Bertani, Polesello, Mendoza y Troil, 2014) define al ambiente o entorno de control como 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. 17).

El ambiente interno tiene que ver con la actitud que tome la gerencia y el personal de la entidad para desarrollar las actividades que se les asigna a cada uno internamente, incide

también sobre el desempeño que tienen los empleados, es decir al existir un excelente ambiente laboral se podrá lograr los objetivos propuestos.

8.4.7.1.2 Importancia

Bertani et al. (2014) aseguran que el COSO II es muy fundamental porque es la base de todo sistema de control interno y gestión del riesgo, así también del resto de los componentes del ERM (gestión de riesgos empresariales). Determina las pautas de comportamiento en la organización, proporcionando disciplina y estructura. Tiene un impacto significativo en el modo en que las estrategias y objetivos son establecidos, las actividades de negocio son estructuradas y los riesgos son identificados, evaluados y gerenciados (p.18).

Este componente es muy indispensable porque es la base del sistema del control interno, mediante esta se identifica cual es la conducta dentro de la entidad, tanto de la alta dirección como del todo el personal, además se evalúa las actividades que se realizan en la organización.

8.4.7.2 Establecimiento de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado (Ambrosone, 2007, p. 8).

Mediante este componente se puede verificar si existen objetivos planteados en la entidad, antes de que puedan ocurrir riesgos que podrían afectar su logro, los mismos que deben estar relacionados con la misión de la organización para que a futuro puedan ser cumplidos a cabalidad.

8.4.7.2.1 Importancia

Bertani et al. (2014) Aseguran que permite identificar aquellos acontecimientos que impactan en la organización impidiéndole alcanzar sus objetivos, posibilita realizar una valoración de los riesgos empresariales y gestionar su tratamiento en función del riesgo aceptado en la misma e integra la gestión de riesgos en los procesos de planificación estratégica, en el control interno y en la operativa diaria de la misma (p.22).

8.4.7.2.3 Identificación de eventos

Está relacionado con la identificación de los eventos potenciales que de ocurrir podrían afectar a la organización, también, determina si representan oportunidades o si, podrían afectar negativamente la capacidad de la entidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito (Sánchez, 2015, p. 45).

Este tercer componente ayuda a determinar cuáles son los eventos externos e internos, que pueden impedir la consecución de los objetivos de la entidad, además ayuda a efectuar estrategias para que la organización sobresalga.

8.4.7.2.3.1 Importancia

Bertani et al. (2014) menciona que “Los eventos afectan a los objetivos de la organización (estos sean positivos, negativos o ambos), la dirección contempla una serie de factores internos y externos que puedan dar lugar a riesgos y oportunidades” (p. 27).

Cabe recalcar que este componente al igual que los anteriores son muy esenciales, permite identificar eventos que pueden afectar ya sea de forma positiva o negativa a la organización, con esto se podrá corregir dichas irregularidades.

8.4.7.4 Evaluación de riesgos

Para poder establecer el efecto que determinamos acontecimientos que pueden tener en la consecución de objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. La evaluación de los riesgos se centrara inicialmente en el riesgo inherente (Rubio, 2006, p. 25).

Es necesario evaluar los riesgos que pueden existir al identificar los eventos que pueden afectar positivamente o negativamente a la organización, para poder como incurre internamente y cuál sería su impacto.

8.4.7.4.1 Importancia

Bertani et al. (2014) menciona que “Sirve de sustento a la dirección para decidir sobre las acciones necesarias para alcanzar los propósitos perseguidos e influye en la consecución de objetivos” (p.34).

8.4.7.5 Respuesta al riesgo

Al identificar y evaluar los riesgos la dirección selecciona las posibles respuestas como evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, al seleccionar la respuesta se desarrollan una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado, se analiza el costo, beneficio, estableciendo un nivel de tolerancia al riesgo.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- **Evitarlo:** Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.
- **Reducirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- **Compartirlo:** Se refiere a la probabilidad de ocurrencia o compartir una porción del riesgo.
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia (Estupiñan, 2015, p. 125).

Una vez identificada el riesgo se debe determinar las posibles soluciones, ya sea para evitarlo, reducirlo, o aceptarlo. A través de ello la alta gerencia deberá evaluar el posible efecto o impacto que puede causar el mismo. Tomando en cuenta los costos y benéficos que acarrea para la organización.

8.4.7.5.1 Importancia

Bertani et al. (2014) menciona que la dirección analiza y determina las posibles respuestas a los riesgos identificados y evaluados, se seleccionan aquellas respuestas que impliquen un riesgo residual según con el nivel de tolerancia definido previamente y seleccionar estas respuestas implica el desarrollo de procedimientos y acciones para mejorar las oportunidades y reducir las amenazas a los objetivos planteados (p. 34).

Es importante este componente por que mediante ello se puede analizar el riesgo que se puede presentar y dar posibles soluciones o evitarlas para que la entidad no presente amenazas en él, teniendo mayor oportunidad para que pueda cumplir con todos los objetivos trazados.

8.4.7.6 Actividades de control

Según Estupiñan (2015) menciona que “Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (p. 248).

Mediante este componente que es establecido por la alta gerencia y el personal que interviene en la entidad, a través de reglamentos y procedimientos ayuda al cumplimiento de las actividades y objetivos establecidas por la organización.

8.4.7.6.1 Importancia

Bertani et al. (2014) menciona que son el núcleo de los elementos de control interno, aseguran que las respuestas al riesgo, se desarrollen adecuada y oportunamente, en ocasiones, constituyen en sí mismas respuestas al riesgo y garantizan el cumplimiento de los objetivos generales de la organización, si están alineadas con los tipos de respuesta al riesgo evitar, mitigar, distribuir y aceptar (p. 249).

La utilización de este componente es esencial porque mediante ello se puede tener dicho control con los posibles riesgos que se pueden presentar y cumplir con lo establecido por la alta gerencia.

8.4.7.7 Información y comunicación

Según Estupiñan (2015) menciona que “Es un componente vital dentro de cualquier entidad, está constituido por los métodos establecidos, para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de la empresa” (p. 256).

Este es uno de los componentes más importantes dentro de la organización, porque a través de ello puede comunicar a los empleados sobre las diferentes instrucciones establecidas por empresa.

8.4.7.7.1 Importancia

Bertani et al. (2014) Menciona que posibilita que cada uno de los agentes –en todos los niveles conozca cuál es su función y responsabilidad para desempeñar su tarea en la organización y la dirección cuenta con información periódica y oportuna para orientar sus acciones, en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos y por ultimo procesa información y la comunica en un plazo y de tal forma que sea útil para el control de las actividades de la entidad (p. 89).

En las entidades es de suma importancia que aplique es componentes, porque mediante ello se puede tener una buena comunicación con los integrantes de la entidad. Transmitiendo una información sin errores o inventadas por terceras personas, con el fin de que se pueda lograr las actividades que disponga la alta gerencia.

8.4.7.8 Supervisión

Según Estupiñan (2015) menciona que “Comprende las actividades permanentes de monitoreo del Sistema de Gestión de Riesgos. De modo que se compruebe que el proceso se esté llevando de forma correcta o se deben realizar ajustes en algún componente” (p. 248).

Se puede decir que este componente sirva para revisar de una manera constante dichos procesos establecidos por la administración, de manera que se pueda comprobar si se está realizando las actividades de acuerdo a lo planificado.

8.4.7.8.1 Importancia

Bertani et al. (2014) menciona que es la base para mantener actualizados los sistemas de la empresa, permite detectar actividades ineficaces o que necesitan ser mejoradas, es útil para detectar necesidades de implementación, mejoramiento o reemplazo de sistemas, mejora la productividad y desarrolla un uso óptimo de los recursos contribuye a mejorar las condiciones laborales (p. 34).

De la misma manera al igual que todos los componentes este es otro de los más esenciales, mediante ello se puede mantener un control adecuado de dichas operaciones que se realicen dentro de la empresa evitando irregularidades en el futuro.

8.4.8 Riesgo de auditoría

Según Ochoa y Pineda (2015) afirma que los componentes con riesgo de auditoría son los siguientes:

Riesgo inherente: es la susceptibilidad de una aseveración a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, suponiendo que no hay controles relacionados.

Riesgo de Control: es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad.

Riesgo de detección: es el riesgo de que el auditor no detecte una presentación errónea que existe en una aseveración que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas (p. 40).

8.4.8.1 Gestión de Riesgos

Según Ochoa y Pineda (2015) afirma que 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:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p. 48).

9. PREGUNTAS CIENTIFICAS O HIPÓTESIS:

¿Cómo se logrará identificar y comprender los modelos de control interno?

¿Cómo se aplicará el modelo adecuado para realizar la evaluación del control interno a la cooperativa?

¿Qué se va a utilizar para presentar las recomendaciones de control interno?

9.1 Variables

9.1.1 Variable dependiente:

Riesgo: Mediante esta se podrá medir cual es el nivel de riesgo que tiene cada uno de los departamentos de la cooperativa.

Confianza: Mediante esta se podrá medir cual es el nivel de confianza que tiene cada uno de los departamentos de la cooperativa.

9.1.2 Variable independiente:

Componentes del control interno: Se empleara los diferentes componentes del control interno que nos permitirá evaluar cada uno de los departamentos con la que cuenta cooperativa.

10. METODOLOGÍAS:

Se ha visto indispensable realizar el trabajo investigativo tomando en consideración un tipo de investigación, misma que es muy importante para la llevar a cabo dicho proyecto. A través de ello se podrá obtener un beneficio favorable donde optaran por tomar las decisiones de manera correcta y adecuada.

Por ende se cuenta con la información suficiente por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del cantón Salcedo, que se encuentra sustentada por los siguientes procesos metodológicos:

La modalidad de investigación es de carácter Cuantitativa, porque al realizar la investigación planteada se procederá a la recolección de información en términos de la muestra seleccionada mediante la aplicación de encuestas.

De igual manera se recurrirá a los tipos de investigación bibliográfica porque se lo utilizará para el estudio y recolección de diversas fuentes de información, para ampliar los conceptos en el marco teórico, de campo ya que se investigará de forma directa y se obtendrá una información confiable; descriptiva debido a que se utilizará en la determinación y explicación del por qué y cómo ocurren los hechos, obteniendo posibles alternativas de solución. Los mismos que durante el desarrollo de la investigación, ayudarán a obtener la información necesaria.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizará la técnica de encuesta para obtener datos o información de los involucrados, en la cual sus opiniones tienen mucha importancia dentro del desarrollo de la investigación; permitiendo obtener información real sobre la situación en la que se encuentra la organización.

El instrumento a utilizarse para esta investigación es el cuestionario, el mismo que en su contenido constara de preguntas, dirigidas a los integrantes de la cooperativa, para poder determinar con mayor claridad sus falencias y necesidades sobre los miembros de la Cooperativa. Tomando como base la totalidad de los involucrados en la entidad (18), distribuidos como: Gerente, Departamento Contable, Departamento de Créditos y Cobranzas, Departamento de Inversiones, Departamento de Talento Humano, Departamento de Caja.

Cuadro 2: Técnicas e instrumentos

No.	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1	Entrevista	Guía de entrevista
2	Cuestionario	Preguntas

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Entrevista: Mediante las preguntas abiertas que aplicaremos se podrá determinar de inmediato las irregularidades que se presentan en la cooperativa y en base a esto poder realizar el cuestionario.

Cuestionario: A través de las preguntas que planteamos en el cuestionario a cada uno de los departamentos de la institución financiera podremos determinar las debilidades que existen, para poder de inmediato evaluar el control interno de la cooperativa.

El modelo que se aplicara para la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín Ltda. Será el que nos ayude a valorar a todos los departamentos que existen dentro de la entidad, en donde se podrá emplear los cuestionarios con preguntas que ayuden a medir desde distintos aspectos como es Ambiente Interno, Nivel de Riesgo entre otros; de esa manera se conocerá cuáles son las falencias e irregularidades que hay dentro de la cooperativa, es decir si aplica o no el control interno.

RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO

Mediante este trabajo investigativo se busca evaluar a toda la cooperativa y poder verificar el desarrollo de cada área y de esa manera poder conocer si se está cumpliendo o no con las metas establecidas por la entidad.

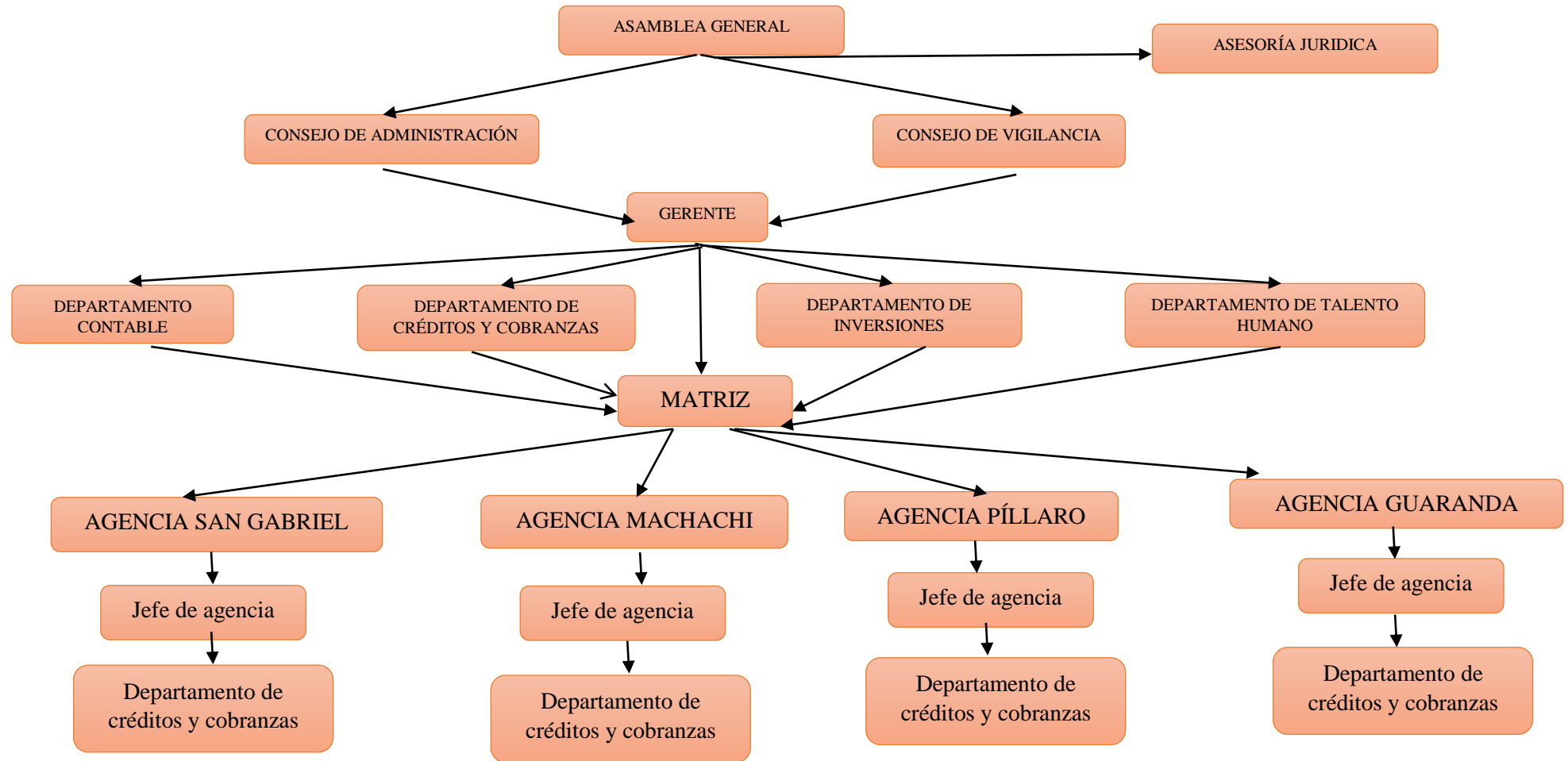
Con la aplicación de técnicas de investigación como entrevista y encuesta se podrá determinar cuáles son las falencias o irregularidades que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. en los diferentes departamentos.

Una vez identificado ciertas anomalías podrán tomar las respectivas decisiones, ya sean en los procesos o funciones que realiza dentro de la misma, o a su vez implementar nuevos métodos para un buen desempeño por parte de los empleados. Con el fin de que la entidad siga creciendo e implementando nuevas sucursales en las diferentes ciudades.

La evaluación del Control Interno ayudará al mejoramiento de las diferentes actividades con el fin de obtener un desarrollo adecuado en cada uno de las áreas y por ende dar cumplimiento con los objetivos y metas planteados por la organización. Evitando riesgos o desviaciones en las diferentes operaciones. Si no se realiza un control interno adecuado en el transcurso del tiempo tendrán complicaciones principalmente en lo económico.

11. ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Gráfico 1: Organigrama De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pilahuín Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.
 Elaborado por: Tigasi y Tigse

Identificación de la cooperativa

RUC: 0591712470001

Razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA.

Representante legal: Ing. Capuz Bocitario Segundo Klever

Dirección: Antonio José de Sucre y Olmedo

Teléfono: (03) 2728839 - 2730551

Correo electrónico: coopahocrepilahuin@hotmail.com

Grafico 2: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.



Fuente: Propia
Elaborado por: Tigasi y Tigse

ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO

Entidad estudiada: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Pilahuín Ltda.

1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda. No poseen un conocimiento amplio de la evaluación del Control Interno, misma que ha generado un desconocimiento real de la cooperativa, misma que ha generado varias falencias al no ejecutar un uso adecuado de los manuales que posee la institución.

Motivo por el cual no ha tenido un desarrollo eficiente y eficaz en el desempeño de los procesos, procedimientos y controles de la Cooperativa.

2. Objetivo

Realizar una evaluación de la metodología del Control Interno mediante los componentes del COSO I, con el fin de comprobar el cumplimiento de todos los procedimientos de acuerdo a los manuales planteados por la entidad. Con el

propósito de mejorar las operaciones de cada área, para una buena toma de decisiones.

3. Alcance

La evaluación del Control Interno se efectuó a los diferentes departamentos como de: Contabilidad, Créditos y Cobranzas, Inversión y de Recursos. De la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda., determinando un análisis mediante un cuestionario para determinar las verdaderas causas existentes dentro de la entidad.

Cuadro 3: Elementos y normas

Nº	COMPONENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA.
1	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente adecuado entre los trabajadores. ✓ Los trabajadores conocen la filosofía de la cooperativa. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Deberes, derechos y sanciones. ✓ Estrategias y políticas de la cooperativa.
2	Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinación de los objetivos de control. ✓ Creación de nuevas actividades. ✓ Evaluación de riesgo. ✓ Calificación de riesgo. ✓ Identificación del riesgo.
3	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tareas y responsabilidades efectuadas para el personal. ✓ Registro de inicio y cierre del día. ✓ Registro de la entrada y salida del personal. ✓ Existe restricciones de acceso no permitido al personal no autorizado.
4	Información y control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El sistema de manejo es comprensible para el personal. ✓ Información adecuada a los socios y clientes. ✓ Existen canales de comunicación sobre los créditos que la entidad ofrece. ✓ Comunicación entre el gerente y los empleados.
5	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión de ingresos en el día. ✓ Supervisión de gastos. ✓ Supervisión al personal.

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Cuadro 4: Evaluación del Control Interno del Departamento de Contabilidad

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					CCI 1
		COSO I					
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA.					
		DEPARTAMENTO CONTABLE					
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL						
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Dan a conocer a los empleados acerca de la misión y visión que posee este departamento?	x			10	5	El jefe del departamento si lo conoce, pero no se lo da a conocer a los empleados.
2	¿El personal conoce cada uno de los objetivos y políticas?	x			10	5	No todos lo conocen.
3	¿Realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	x			10	10	
4	¿Los empleados cumplen con el manual que tiene el área?		x		10	0	No cumplen con el manual establecido.
5	¿Se cumplen con las políticas, principios y normas de la Cooperativa?	x			10	7	No todos lo cumplen.
6	¿Existe un Manual de procedimientos dentro de este departamento?	x			10	10	
7	¿Existe un Organigrama Estructural dónde muestre que existe este departamento?	x			10	10	
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO							
8	¿Poseen equipo de cómputo necesario para realizar las diferentes actividades en el departamento?	x			10	10	
9	¿Toman en cuenta la economía en la que se encuentra el país y como podría afectar al economía de la cooperativa?	x			10	10	
10	¿Se realizan Verificaciones Periódicas del Cumplimiento de los Procedimientos y Controles establecidos por el departamento?	x			10	10	

11	¿Tienen un software contable que satisfaga las necesidades del departamento?	x			10	10	
12	¿Miden periódicamente los riesgos que pueda presentarse al momento que falle el software contable?	x			10	7	Lo realizan rara vez y no periódicamente.
13	¿El personal tiene que poseer la suficiente experiencia para laborar en este campo?	x			10	10	
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
14	¿Se revisan periódicamente los equipos que son utilizados en el departamento contable?		x		10	0	No realizan la revisión de ellos equipos, acepto cuando se dañen.
15	¿Se da mantenimiento a los equipos de cómputo donde se maneja un sistema contable para evitar cual riesgo de perder la información financiera de la entidad?	x			10	7	Lo realizan una vez al año.
16	¿Al momento de realizar el cuadro en el sistema contable, se compara con el registro físico?	x			10	10	
17	¿Los estados financieros son revisados por el gerente, jefe del consejo de vigilancia y el de administración conjuntamente con la contadora?	x			10	10	
18	¿Se verifica toda la documentación al momento de realizar el proceso contable?	x			10	10	
19	¿Los Estados Financieros son firmados por los responsables?	x			10	10	
20	¿Al momento de realizar el proceso contable se utiliza los PCGA, es decir toda la normativa que rige a la contabilidad?	x			10	10	
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
21	¿Se comunica constantemente las actividades que el personal del departamento debe cumplir?		x		10	0	No comunica de manera constante las actividades para este

							departamento.
22	¿El personal informa sobre las irregularidades que se puedan presentar?	x			10	10	
23	¿El jefe del área de contabilidad informa a la gerencia si se presenta fallos el sistema contable?	x			10	10	
24	¿La contadora da a conocer al gerente sobre los Estados Financieros?	x			10	10	
25	¿Se informa oportunamente como está la situación económica de la cooperativa?	x			10	10	
26	¿El jefe del departamento comunica cuales son los procedimientos como: cumplir las políticas establecidas, entre otras?	x			10	8	Si lo comunica, pero no de la manera correcta.
COMPONENTE N° 5: MONITOREO							
27	¿Se supervisa continuamente al personal al momento que están realizando su labor?	x			10	7	Lo realizan rara vez y no continuamente .
28	¿Se revisa los estados financieros cada cierto tiempo conjuntamente con el gerente de la entidad?	x			10	10	
29	¿El jefe de contabilidad supervisa que la auxiliar contable este realizando los Estados Financieros en base a los PCGA?	x			10	8	Lo supervisa rara vez.
30	¿Se supervisa que el cuadro de los Estados Financieros no sea forzado?	x			10	10	
31	¿Se monitorea que al realizar los Estados Financieros utilicen toda la documentación contable?	x			10	10	
32	¿Al momento de archivar los EE.FF se revisa que estén firmado por los responsables?	x			10	10	
33	¿Realizan un seguimiento a los riesgos detectados en el departamento contable?	x			10	10	
34	¿Llevan un debido control una vez que hayan detectado riesgos?	x			10	10	
	TOTAL				340	284	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Control Interno (Simbología)

NC = Nivel de confianza

CT = Calificación total

PT = Ponderación total

NC = Nivel de Riesgo

Nivel de ConfianzaNC = $CT/PT*100\%$ NC = $284/340*100\%$ NC = **83.53%****Nivel de Riesgo**NR = $100\% - NC$ NR = $100\% - 83.53\%$ NR = **16.47%**

Cuadro 5: Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE RIESGO				
	ALTO	MODERADO	BAJO	
	1%-50%	51%-80%	81%-100%	
	BAJO	MODERADO	ALTO	
			NIVEL DE CONFIANZA	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

INTERPRETACIÓN:

En análisis realizado en el departamento de contabilidad sobre la evaluación de control Interno, refleja el nivel de confianza ALTO que es de 83.53% y el riesgo ALTO de un porcentaje de 16.47%, en esta área existe ciertas irregularidades, donde el contador debe trabajar en el seguimiento de las actividades que desempeña los trabajadores con el fin de mejorar el riesgo identificado en la entidad y crecer favorablemente.

IDENTIFICACION DE ASPECTOS POTENCIALES

Mediante la evaluación del control interno aplicando el cuestionario, se pudo detectar que en la Cooperativa no existe comunicación entre el jefe y los empleados, como

consecuencia de ello, no todo el personal conoce la filosofía empresarial de la institución, no conocen el manual de este departamento por ende no cumplen con todo lo que estipula, además no revisan constantemente los equipos de cómputo que utilizan para realizar la contabilidad.

Es por ello que no toman en cuenta los riesgos que podría presentarse cuando falle un software contable, también no realizan los controles necesarios a quienes laboran el departamento contable, es así que puede darse el caso en el que se presente los Estados Financieros con cuadros forzosos y por ultimo no realizan un debido seguimiento cuando se detectan riesgos dentro del área. Por lo que necesita mayor control por parte de la gerencia para que pueda comprometer a todo el personal y con la ayuda de todos dar cumplimiento a todos los objetivos planteados.

EJECUCIÓN DE EXAMENES

A través de los riesgos detectados, realizamos trabajo de campo en las instalaciones de la cooperativa para verificar la información y efectuar algunas evaluaciones que permitieron obtener evidencia mediante pruebas de cumplimiento. Se realizó visitas a las instalaciones de la cooperativa en especial el departamento de contabilidad para observar, indagar, constatar y verificar, las acciones y actividades que cumplen diariamente para examinar todos los datos que nos proporcionaron.

Cuadro 6: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de contabilidad

APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
DEPARTAMENTO CONTABLE				
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL			
	PREGUNTAS	EVIDENCIA		
		FISICA	TESTIMONIAL	CUMPLIMIENTO
1	¿Dan a conocer a los empleados acerca de la misión y visión que posee este departamento?			-
2	¿El personal conoce cada uno de los objetivos y políticas?			-

3	¿Realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		E	
4	¿Los empleados cumplen con el manual que tiene el área?			-
5	¿Se cumplen con las políticas, principios y normas de la Cooperativa?			-
6	¿Existe un Manual de procedimientos dentro de este departamento?	√√		
7	¿Existe un Organigrama Estructural dónde muestre que existe este departamento?	√√		
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO				
8	¿Poseen equipo de cómputo necesario para realizar las diferentes actividades en el departamento?		E	
9	¿Toman en cuenta la economía en la que se encuentra el país y como podría afectar al economía de la cooperativa?		E	
10	¿Se realizan Verificaciones Periódicas del Cumplimiento de los Procedimientos y Controles establecidos por el departamento?		E	
11	¿Tienen un software contable que satisfaga las necesidades del departamento?	√√		
12	¿Miden periódicamente los riesgos que pueda presentarse al momento que falle el software contable?			-
13	¿El personal tiene que poseer la suficiente experiencia para laborar en este campo?		E	
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL				
14	¿Se revisan periódicamente los equipos que son utilizados en el departamento contable?			-
15	¿Se da mantenimiento a los equipos de cómputo donde se maneja un sistema contable para evitar cual riesgo de perder la			-

	información financiera de la entidad?			
16	¿Al momento de realizar el cuadro en el sistema contable, se compara con el registro físico?	√√		
17	¿Los estados financieros son revisados por el gerente, jefe del consejo de vigilancia y el de administración conjuntamente con la contadora?	√√		
18	¿Se verifica toda la documentación al momento de realizar el proceso contable?	√√		
19	¿Los Estados Financieros son firmados por los responsables?	√√		
20	¿Al momento de realizar el proceso contable se utiliza los PCGA, es decir toda la normativa que rige a la contabilidad?	√√		
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
21	¿Se comunica constantemente las actividades que el personal del departamento debe cumplir?			-
22	¿El personal informa sobre las irregularidades que se puedan presentar?		E	
23	¿El jefe del área de contabilidad informa a la gerencia si se presenta fallos el sistema contable?		E	
24	¿La contadora da a conocer al gerente sobre los Estados Financieros?		E	
25	¿Se informa oportunamente como está la situación económica de la cooperativa?		E	
26	¿El jefe del departamento comunica cuales son los procedimientos como: cumplir las políticas establecidas, entre otras?		E	-
COMPONENTE N° 5: MONITOREO				
27	¿Se supervisa continuamente al personal al momento que están realizando su labor?		E	

28	¿Se revisa los estados financieros cada cierto tiempo conjuntamente con el gerente de la entidad?	√√		
29	¿El jefe de contabilidad supervisa que la auxiliar contable este realizando los Estados Financieros en base a los PCGA?		E	-
30	¿Se supervisa que el cuadro de los Estados Financieros no sea forzado?		E	
31	¿Se monitorea que al realizar los Estados Financieros utilicen toda la documentación contable?	√√		
32	¿Al momento de archivar los EE.FF se revisa que estén firmado por los responsables?	√√		
33	¿Realizan un seguimiento a los riesgos detectados en el departamento contable?		E	
34	¿Llevan un debido control una vez que hayan detectado riesgos?		E	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

SIMBOLOGÍA

√√ = Comprobado físicamente

E = Mediante entrevista

- = No cumple

CEDULA NARRATIVA

En base a las pruebas de cumplimiento aplicadas al departamento de contabilidad, se ha detectado que la falta de comunicación, planificación y organización, no permite desarrollar cada una de las actividades de una manera adecuada, la falta de conocimiento por parte del personal hace que haya gran deficiencia dentro de la institución.

Además se pudo constatar que la mayoría del personal no tienen conocimiento que el área posee un manual, además no miden los riesgos que pueda presentarse cuando falle el sistema contable que utilizan, del mismo modo no hacen mantenimiento a los equipos de cómputo y software que manejan.

El jefe del departamento debería ser el encargado en dar a conocer todo el contenido del manual y de esa manera puedan realizar sus actividades eficientemente, además no se revisa constantemente al auxiliar quien ayuda al contador a realizar los Estados Financieros, para que de esa manera no haya inconveniente alguno al momento de aprobar los EEFF con la directiva de la institución financiera.

Se debe realizar un control permanente a todo el personal que cumplan con sus obligaciones las diferentes actividades que realizan. Para que después no existan irregularidades dentro de la misma.

Cuadro 7: Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobranzas.

		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					CCI 1
		COSO I					
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA.					
		DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS					
Nº	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL						
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿En el área las capacitaciones recibidas son relacionadas acorde a las actividades realizadas en cada cargo?	x			10	10	
2	¿Dentro del departamento de crédito y cobranza existe un código de ética para sus empleados?	x			10	10	
3	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?	x			10	8	Rara vez son valoradas.
4	¿Existe una buena relación entre jefe y empleados de este departamento?	x			10	10	
5	¿Se verifica todos los requisitos al momento de otorgar créditos?		x		10	0	La mayor parte verifican solo por conveniencia.
6	¿Realizan actividades para que haya un ambiente laboral más comfortable?	x			10	10	

7	¿Son comunicados los valores éticos a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?		x		10	0	No son comunicados.
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO							
8	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	x			10	10	
9	¿Existe un adecuado Control en las Garantías de los Clientes?		x		10	0	No tiene un control adecuado con respecto a las garantías.
10	¿Se han establecido procedimientos para implantar sistemas de alertas tempranas que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno externo e interno?		x		10	10	
11	¿Existe un Organismo de Control dentro de la Institución?	x			10	10	
12	¿Miden cuál sería el impacto al no poder recuperar cartera?	x			10	10	
13	¿Evalúan los riesgos que puedan existir al momento de contratar personal nuevo en el departamento?		x		10	10	
14	¿Evalúan los riesgos que se presenten al momento de otorgar un crédito?	x			10	10	
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
15	¿Se lleva de una manera secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	x			10	10	
16	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?	x			10	8	Si lo realizan, pero en ciertas ocasiones lo realizan de una manera empírica.
17	¿Se realizan capacitaciones mensuales al personal?		x		10	0	No lo realizan mensualmente.

18	¿Se revisa todos los documentos que son solicitados a los clientes para otorgarles un crédito?	x			10	5	No lo revisan cuidadosamente, solo lo hacen en ocasiones.
19	¿Cumplen con los parámetros que se establecen en el manual de otorgamientos de créditos?	x			10	8	Si lo cumplen, pero en ciertas ocasiones lo realizan de una manera empírica.
20	¿Se revisa el historial crediticio para aprobar un crédito?	x			10	5	Solo lo revisan en ocasiones
21	¿Se revisa minuciosamente los requisitos que son pedidos por los asesores de crédito?	x			10	5	Si lo revisa, pero en ciertas ocasiones lo realizan de una manera empírica.
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
22	¿Se comunica de manera inmediata si algún socio no cumple con los requisitos que fueron solicitados?	x			10	7	Si lo comunica, pero la mayoría de las veces lo dejan pasar.
23	¿El jefe comunica oportunamente al personal sobre los procedimientos que posee el departamento?	x			10	8	Si pero no de una manera adecuada.
24	¿Se informa la filosofía del departamento?		x		10	0	No lo realizan.
25	¿Si tiene problemas con el historial crediticio de un socio es comunicado al gerente?	x			10	7	Si lo comunica, pero la mayoría de las veces lo dejan pasar.
26	¿Se comunica al personal sobre los riesgos que se presenten?	x			10	6	Rara vez son comunicadas.
27	¿Se informa sobre el índice de morosidad que tiene la entidad, para que consiguiente a ello se pueda tomar las medidas necesarias?	x			10	10	
COMPONENTE N° 5: MONITOREO							
28	¿Se realiza el respectivo seguimiento de la Cartera vencida de los Clientes?	x			10	10	

29	¿Se revisa el perfil crediticio de quienes están solicitando los créditos?	x			10	10	
30	¿Existe un Manual de Procedimientos para la ejecución de la misma?	x			10	10	
31	¿Se realiza un seguimiento a los créditos que son denominados como incobrables?	x			10	7	No se realiza el debido seguimiento.
32	¿Se supervisa cada cierto tiempo los documentos que les dieron los clientes para corroborar que estén en regla?		X		10	0	No realizan la respectiva supervisión.
33	¿Se Inspecciona los domicilios de los socios a los que van a otorga los créditos?	x			10	5	Solo lo revisan en ocasiones
34	¿El asesor de crédito supervisa que todos los documentos estén en orden?	x			10	8	Solo en ciertas ocasiones lo deja pasar por alto.
	TOTAL				340	235	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo

$$NC = CT/PT*100\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = 235/340*100\%$$

$$NR = 100\% - 69.12\%$$

$$NC = 69.12\%$$

$$NR = 30.88\%$$

Cuadro 8: Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE RIESGO				
	ALTO	MODERADO	BAJO	
	1%-50%	51%-80%	81%-100%	
	BAJO	MODERADO	ALTO	
			NIVEL DE CONFIANZA	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

INTERPRETACIÓN:

En análisis realizado en el departamento de créditos sobre la evaluación de control Interno, refleja el nivel de confianza moderado que es de 69.12% y el riesgo ALTO de un porcentaje de 30.88%, en esta área se debe mejorar y dar posibles soluciones al momento de otorgar un crédito, realizando la revisión correcta para el desembolso del mismo. Con este procedimiento realizado correctamente ayudara a mejorar al momento de realizar el cobro mensual del crédito concedido y no existirá una morosidad alta.

IDENTIFICACION DE ASPECTOS POTENCIALES

Mediante la evaluación del control interno que se realizó en este departamento se detectó, en primer lugar el personal no posee conocimiento de que existe un manual de otorgamientos de créditos que deben conocer necesariamente para poder proporcionar un préstamos a los clientes, es por ello que se presentan las siguientes irregularidades no revisan si los documentos están en regla, es decir que no se verifica si están todos los requisitos.

Es por eso que no tienen un debido control de las garantías que dan los clientes, al momento que se le otorga un crédito, no poseen un plan de contingencia ante posibles pérdidas que puedan ocasionar cuando un crédito se vuelva incobrable, de tal manera no saben a qué se pueden enfrentar en un futuro, incluso los asesores de crédito no realizan las inspecciones como lo estipula el manual de créditos.

A veces cuando hay algún desperfecto en los requisitos que fueron pedidos a los clientes a quienes se les va a dar un crédito, no se lo comunica al gerente de la cooperativa para que puedan tomar las medidas necesarias, y como consecuencia de eso a veces dichos créditos caen en morosidad porque incluso no conocen cual el historial crediticio de la persona quien solicita el préstamo.

EJECUCIÓN DE EXAMENES

A través de las debilidades detectadas, realizamos trabajo de campo en las instalaciones de la cooperativa e hicimos énfasis en este departamento para poder verificar la información y efectuar algunas evaluaciones que permitieron obtener evidencia mediante pruebas de cumplimiento. Donde se podrá observar, indagar, constatar y

verificar, las acciones y actividades que cumplen diariamente para examinar todos los datos que nos proporcionaron.

Cuadro 9: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de créditos y cobranzas

APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS				
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL			
	PREGUNTAS	EVIDENCIA		
		FISICA	TESTIMONIAL	CUMPLIMIENTO
1	¿En el área las capacitaciones recibidas son relacionadas acorde a las actividades realizadas en cada cargo?		E	
2	¿Dentro del departamento de crédito y cobranza existe un código de ética para sus empleados?		E	
3	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?		E	-
4	¿Existe una buena relación entre jefe y empleados de este departamento?		E	
5	¿Se verifica todos los requisitos al momento de otorgar créditos?	√√		
6	¿Realizan actividades para que haya un ambiente laboral más comfortable?		E	
7	¿Son comunicados los valores éticos a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?			-
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO				
8	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?	√√		
9	¿Existe un adecuado Control en las Garantías de los Clientes?			-

10	¿Se han establecido procedimientos para implantar sistemas de alertas tempranas que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno externo e interno?		E	
11	¿Existe un Organismo de Control dentro de la Institución?	√√		
12	¿Miden cuál sería el impacto al no poder recuperar cartera?	√√		
13	¿Evalúan los riesgos que puedan existir al momento de contratar personal nuevo en el departamento?			-
14	¿Evalúan los riesgos que se presenten al momento de otorgar un crédito?		E	
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL				
15	¿Se lleva de una manera secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	√√		
16	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?			-
17	¿Se realizan capacitaciones mensuales al personal?			-
18	¿Se revisa todos los documentos que son solicitados a los clientes para otorgarles un crédito?			-
19	¿Cumplen con los parámetros que se establecen en el manual de otorgamientos de créditos?	√√		
20	¿Se revisa el historial crediticio para aprobar un crédito?			-
21	¿Se revisa minuciosamente los requisitos que son pedidos por los asesores de crédito?			-
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
22	¿Se comunica de manera inmediata si algún socio no cumple con los requisitos que fueron solicitados?		E	-
23	¿El jefe comunica oportunamente al personal sobre los procedimientos que posee el departamento?			-
24	¿Se informa la filosofía del departamento?			-

25	¿Si tiene problemas con el historial crediticio de un socio es comunicado al gerente?			-
26	¿Se comunica al personal sobre los riesgos que se presenten?			-
27	¿Se informa sobre el índice de morosidad que tiene la entidad, para que consiguiente a ello se pueda tomar las medidas necesarias?		E	
COMPONENTE N° 5: MONITOREO				
28	¿Se realiza el respectivo seguimiento de la Cartera vencida de los Clientes?		E	
29	¿Se revisa el perfil crediticio de quienes están solicitando los créditos?		E	
30	¿Existe un Manual de Procedimientos para la ejecución de la misma?	√√		
31	¿Se realiza un seguimiento a los créditos que son denominados como incobrables?			-
32	¿Se supervisa cada cierto tiempo los documentos que les dieron los clientes para corroborar que estén en regla?			-
33	¿Se Inspecciona los domicilios de los socios a los que van a otorga los créditos?			-
34	¿El asesor de crédito supervisa que todos los documentos estén en orden?			-

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

√√ = Comprobado físicamente

E = Mediante entrevista

- = No cumple

CEDULA NARRATIVA

En base a las pruebas de cumplimiento aplicadas al departamento de créditos y cobranzas, se pudo constatar que el jefe de este departamento no les comunica al personal el manual para el otorgamientos de créditos, es por ello que desconocen ciertas políticas e incumplen los mismos, no se revisan minuciosamente todos los requisitos que le solicitan al cliente, no verifican su historial crediticio ya que es muy importante para poder emitir un crédito, de esa manera se conoce cuál es la capacidad que tiene para que puedan hacer frente al mismo.

Otro de las irregularidades que presentar mayor relevancia es que los asesores de créditos ya que son los encargados de poder constatar que esa persona tiene la capacidad

de pagar el crédito, cuando tienen que ir a realizar inspecciones en los domicilios no lo hacen y solo por medio de la entrevista que ellos hacen a los clientes, llenan un documento donde se pide todos los datos del cliente y no se cercioran de que les estén dando información verídica.

Es por ello necesario que para corregir estas irregularidades el jefe deberá comunicar a al personal de este departamento en primer lugar cuales son la políticas e instrucciones que constan en el manual para poder cumplirlos todos a cabalidad, de esa manera mitigara ese tipo de inconvenientes, además el encargado de esta área debe mantener buena relación con sus empleados y así fomentar un excelente ambiente de trabajo.

Cuadro 10: Evaluación del Control Interno Departamento de Inversiones

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							CCI 1
COSO I							
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA.							
DEPARTAMENTO DE INVERSIONES							
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL						
	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A			
1	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?	x			10	10	
2	¿Tiene la cooperativa una política de inversiones por escrito?	x			10	10	
3	¿Es actualizado el reglamento interno?		X		10	0	No tiene actualizado.
4	¿Existe buen ambiente laboral en este departamento?	x			10	10	
5	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	x			10	10	
6	¿Se realizan actividades de integración?	x			10	10	
7	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo para	x			10	7	La experiencia la mayor parte de los empleados no la tienen.

	desempeñar sus funciones?						
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO							
8	¿La persona encargada de este departamento realiza la valoración de cómo puede afectar los riesgos que se puedan presentar?	X			10	8	No lo realiza constantemente.
9	¿Existe exigencia de la Dirección para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos de este departamento?		X		10	10	
10	¿Se realiza una matriz de riesgos donde se pueda identificar la vulnerabilidad de los mismos?		X		10	10	
11	¿Las entradas contables de las transacciones de inversiones son revisadas por algún supervisor?	x			10	10	
12	¿Se evalúa cual será el impacto cuando realicen una inversión?	x			10	10	
13	¿Evalúan cuáles serían los efectos negativos cuando ya no realicen inversiones en la cooperativa?	x			10	5	Solo lo realizan cuando se lo pide el gerente.
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
15	¿Los ajustes a las cuentas de inversiones son revisados y aprobados por la gerencia?	x			10	10	
16	¿Se revisa todos los documentos que son solicitados a los clientes al momento que realicen sus inversiones?	x			10	10	

17	¿Se encuentran las inversiones físicamente resguardadas para prevenir su uso no autorizado o cualquier otra pérdida?	x			10	10	
18	¿A los empleados a cargo de las inversiones se les requiere que tomen vacaciones y se asigna a otros empleados a cubrir esas funciones mientras la persona esté ausente?	x			10	8	La mayor parte sí, pero en ocasiones lo realiza la persona que está a cargo de otra área.
19	¿Los expedientes de las inversiones se mantienen bajo un control dual?	x			10	10	
	¿Los expedientes de las inversiones son reconciliados con el mayor general y los estados de cuenta por lo menos mensualmente?	x			10	10	
20	¿Se toma en cuenta los riesgos que pueden acarrear si una inversión es mal documentada?	x			10	10	
	COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
21	¿Se informa a los clientes el procedimiento que deben seguir cuando quieren realizar una inversión?	x			10	10	
22	¿Se comunica oportunamente a la gerencia si se aprueba o no una inversión?	x			10	10	
23	¿La persona responsable de las inversiones prepara informes a la gerencia indicando las inversiones que posee la cooperativa?	x			10	8	Lo realiza en determinados periodos.

24	¿Se informa al gerente sobre el número de inversiones que realizan al mes?	x			10	7	No se lo comunica de manera oportuna.
25	¿Se da a conocer al personal el manual que posee el departamento de inversiones?	x			10	7	Solo el jefe del área lo conoce, pero al personal no se lo comunica.
26	¿Se comunica a la alta gerencia cual es el rendimiento sobre las inversiones que se realizaron?	x			10	0	No se lo informa.
COMPONENTE N° 5: MONITOREO							
27	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones de inversiones?	x			10	10	
28	¿Existen procedimientos para que la gerencia seleccione y monitoree las actividades de inversión?	x			10	10	
29	¿Se realiza un seguimiento sobre el rendimiento de las inversiones?	x			10	8	Lo realizan pero no de una manera constante.
30	¿La documentación de las transacciones de inversión es verificada periódicamente para asegurarse de que están siendo debidamente autorizadas?	x			10	10	
31	¿Se supervisa al personal que realiza los trámites de inversión que lo hagan de manera eficiente?	x			10	8	No de una manera constante.
32	¿Las inversiones son revisadas y aprobadas por la gerencia?	x			10	10	

33	¿Se realiza el seguimiento al personal en las actividades regulares que desempeña?	x			10	8	Lo realizan pero no de la manera eficiente.
	TOTAL				330	284	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Nivel de Confianza**Nivel de Riesgo**

$$NC = CT/PT*100\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NC = 284/330*100\%$$

$$NR = 100\% - 83.06\%$$

$$NC = 83.06\%$$

$$NR = 16.94\%$$

Cuadro 11: Nivel de Riesgo y Confianza

NIVEL DE RIESGO				
	ALTO	MODERADO	BAJO	
	1%-50%	51%-80%	81%-100%	
	BAJO	MODERADO	ALTO	
			NIVEL DE CONFIANZA	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

INTERPRETACIÓN:

En análisis realizado en el departamento de inversiones sobre la evaluación de control Interno, refleja el nivel de confianza MODERADO que es de 83.86% y el riesgo ALTO de un porcentaje de 16.94%, en esta área se debe mejorar y tomar en cuenta las políticas de incentivo y motivación que se encuentran definidos por la institución, para que los empleados puedan captar y retener pólizas de inversión. Evaluando conjuntamente los posibles riesgos que pueda ocasionar al no dar cumplimiento con los objetivos planteados por la cooperativa. Con el fin de obtener mejores resultado.

IDENTIFICACION DE ASPECTOS POTENCIALES

Se pudo detectar que en este departamento al igual que los anteriores no conocen los manuales que existen en estas áreas, es por ello que incumplen con lo que estipulan los mismos, se han definido políticas para incentivar a los empleados pero rara vez los ponen en práctica, además no se actualiza el reglamento que poseen en la cooperativa. No valoran los riesgos que se puedan presentar al momento que ya no lleguen a obtener inversiones, además a veces no se comunica al gerente cual es el rendimiento con la que cuentan después que realizan una inversión.

EJECUCIÓN DE EXAMENES

Una vez identificadas las debilidades en este departamento, realizamos trabajo de campo en las instalaciones de la cooperativa e hicimos énfasis en esta área, para poder verificar la información y efectuar algunas evaluaciones que permitieron obtener evidencia mediante pruebas de cumplimiento. Donde se podrá observar, indagar, constatar y verificar, las acciones y actividades que cumplen diariamente para examinar todos los datos que nos proporcionaron.

Cuadro 12: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de inversiones

APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
DEPARTAMENTO DE INVERSIONES				
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL			
	PREGUNTAS	EVIDENCIAS		
		FISICA	TESTIMONIAL	CUMPLIMIENTO
1	¿Se han definido por escrito políticas de incentivos y motivación?	√√		
2	¿Tiene la cooperativa una política de inversiones por escrito?	√√		
3	¿Es actualizado el reglamento interno?			-
4	¿Existe buen ambiente laboral en este departamento?		E	

5	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?		E	
6	¿Se realizan actividades de integración?		E	
7	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo para desempeñar sus funciones?			-
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO				
8	¿La persona encargada de este departamento realiza la valoración de cómo puede afectar los riesgos que se puedan presentar?			-
9	¿Existe exigencia de la Dirección para que se identifiquen y evalúen los riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos de este departamento?		E	
10	¿Se realiza una matriz de riesgos donde se pueda identificar la vulnerabilidad de los mismos?	√√	E	
11	¿Las entradas contables de las transacciones de inversiones son revisadas por algún supervisor?		E	
12	¿Se evalúa cual será el impacto cuando realicen una inversión?		E	
13	¿Evalúan cuáles serían los efectos negativos cuando ya no realicen inversiones en la cooperativa?			-
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL				
15	¿Los ajustes a las cuentas de inversiones son revisados y aprobados por la gerencia?		E	
16	¿Se revisa todos los documentos que son solicitados a los clientes al momento que realicen sus inversiones?	√√		
17	¿Se encuentran las inversiones físicamente resguardadas para prevenir su uso no autorizado o cualquier otra pérdida?	√√	E	
18	¿A los empleados a cargo de las inversiones se les requiere que tomen vacaciones y se asigna a otros empleados a cubrir esas funciones mientras la persona esté			-

	ausente?			
19	¿Los expedientes de las inversiones se mantienen bajo un control dual?	√√		
20	¿Los expedientes de las inversiones son reconciliados con el mayor general y los estados de cuenta por lo menos mensualmente?	√√		
21	¿Se toma en cuenta los riesgos que pueden acarrear si una inversión es mal documentada?		E	
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
22	¿Se informa a los clientes el procedimiento que deben seguir cuando quieren realizar una inversión?		E	
23	¿Se comunica oportunamente a la gerencia si se aprueba o no una inversión?		E	
24	¿La persona responsable de las inversiones prepara informes a la gerencia indicando las inversiones que posee la cooperativa?			-
25	¿Se informa al gerente sobre el número de inversiones que realizan al mes?			-
26	¿Se da a conocer al personal el manual que posee el departamento de inversiones?			-
27	¿Se comunica a la alta gerencia cual es el rendimiento sobre las inversiones que se realizaron?			-
COMPONENTE N° 5: MONITOREO				
28	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones de inversiones?		E	
29	¿Existen procedimientos para que la gerencia seleccione y monitoree las actividades de inversión?		E	
30	¿Se realiza un seguimiento sobre el rendimiento de las inversiones?			-

31	¿La documentación de las transacciones de inversión es verificada periódicamente para asegurarse de que están siendo debidamente autorizadas?	√√		
32	¿Se supervisa al personal que realiza los trámites de inversión que lo hagan de manera eficiente?			-
33	¿Las inversiones son revisadas y aprobadas por la gerencia?		E	
34	¿Se realiza el seguimiento al personal en las actividades regulares que desempeña?		E	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

√√ = Comprobado físicamente

E = Mediante entrevista

- = No cumple

CEDULA NARRATIVA

En base a la pruebas de cumplimiento que se aplicó se determinó que la mayoría de las irregularidades es porque los empleados conocen el manual de inversiones pero no lo ponen en práctica, donde existen políticas para que puedan realizar una inversión en la institución financiera, las cuales no son aplicadas por desconocimiento.

Además no se realiza un análisis sobre el rendimiento que genera una inversión, para conocer cuánto se beneficia la cooperativa, pues es de gran importancia que conozcan e implementen estrategias para que puedan incentivar a terceras personas a invertir en la institución financiera. Es por ello que en primer lugar deberían dar a conocer el manual de inversiones más a fondo sobre que políticas estipula en su contenido, para desde ahí partir corrigiendo esas irregularidades y poder subsanarlos.

Cuadro 13: Evaluación del Control Interno del Departamento de Talento Humano

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			CCI 1
	COSO I			
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA.			
	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO			
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL			
	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN
		SI	NO	N/A
				OBSERVACIONES

1	¿El área se encarga que todos los empleados de la entidad cumplan a cabalidad, todo lo que fue mencionado en el contrato de trabajo?	X			10	7	Si pero no de una manera adecuada.
2	¿Los empleados tienen el deseo de superarse competitivamente por el bienestar de la Cooperativa y su desarrollo?	X			10	10	
3	¿La Dirección fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas?	X			10	9	Lo realiza de una manera favorable.
4	¿Son capacitados el personal contratado antes de ejercer sus funciones?	x			10	5	Rara vez los capacitan para ejercer el cargo.
5	¿Les motivan a los empleados antes de ser contratados?	x			10	10	
6	¿El Jefe de talento humano posee buena trayectoria para la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	x			10	9	Lo realiza de una manera favorable.
7	¿Se realizan capacitaciones para que el personal este apto para ocupar el cargo?	x			10	7	No los capacitan constantemente.
8	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	x			10	10	
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO							
8	¿El jefe del área al saber de los riesgos que presenta un empleado que no está capacitado comunica a la alta gerencia?	x			10	5	No se lo comunica oportunamente.

9	¿Se verifica que tenga una amplia experiencia en el ámbito laboral al momento de ser contratado?		X		10	10	
10	¿Evalúan el impacto que tendrá la cooperativa al momento de contratar a nuevo personal?	x			10	7	Lo realizan pero no de una manera correcta.
11	¿Se evalúa al personal mediante aplicación de pruebas de conocimiento para ejercer un cargo?	x			10	8	Si lo realizan mediante la aplicación de pruebas.
12	¿Se realizan evaluaciones de desempeño periódicamente al personal que labora en la institución?		X		10	0	No lo realizan.
13	¿Cuándo un empleado no tiene el conocimiento necesario para desarrollar su función, es capacitado y así evitarían el riesgo de que haga mal las cosas?	x			10	7	La mayor parte si pero en ocasiones no
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
15	¿Las evaluaciones de desempeño son realizadas una vez al año?	x			10	7	Lo hacen solo cuando se lo pide el gerente.
16	¿Se lleva un registro de asistencia de todo el personal de la cooperativa?	x			10	10	
17	¿Cuentan con las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución?	x			10	10	

18	¿La selección y reclutamiento del personal adecuado se la realiza apegado a la normativa que regulan las relaciones laborales?	x			10	7	La mayor parte no solo lo realizan por conveniencia.
19	¿Existe un plan de capacitaciones que permita la actualización de conocimientos en el área que se desempeñan?	x			10	8	Si existe pero en ocasiones las evaden y no cumplen lo establecido.
	¿Existe una persona responsable de seleccionar los perfiles idóneos?	x			10	10	
20	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones del departamento de crédito y cobranza?		X		10	0	No existe personal suficiente.
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
21	¿La alta gerencia comunica sobre el manual de funciones en las que se describe cada una de las tareas y responsabilidades de la competencia por puesto?	x			10	4	El jefe del area lo conoce pero el personal no.
22	¿La dirección informa a los empleados sobre cuáles son los objetivos, misión, visión y políticas?	x			10	6	La mayor parte no las comunica.
23	¿El gerente es informado por parte de los empleados sobre cualquier irregularidad que se presente en la institución?	x			10	8	Si es comunicada pero en ocasiones no.
24	¿Se comunica al gerente cual es el personal que a sido escogido para ocupar el cargo?	x			10	10	

25	¿Se realizar publicidad cuando hay vacantes en la entidad?	x			10	8	Si realizan la publicidad pero en ocasiones.
26	¿Se comunica al personal sobre las metas que tienen que cumplir al mes?	x			10	7	Si pero no la cumplen a cabalidad.
COMPONENTE N° 5: MONITOREO							
27	¿Se supervisa que todos los documentos estén en orden al momento que son contratados?	x			10	7	Si pero no de la manera adecuada.
28	¿Cuándo se contrata a una persona se realiza el debido seguimiento para conocer su perfil profesional?	x			10	10	
29	¿Se supervisa constantemente al personal, con el objetivo de que realicen eficientemente sus actividades?			X	10	0	No lo realizan constantemente.
30	¿Existe un control de asistencia del personal a las capacitaciones y entrenamiento continuo dispuesto por la administración?	x			10	0	No existe un control de asistencia porque no se dan capacitaciones.
31	¿Se verifica al personal que esté cumpliendo las políticas que fueron creadas?			X	10	0	No realizan la verificación adecuada.
32	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?			X	10	0	No revisa el cumplimiento de las funciones de sus empleados.
33	¿El jefe del área realiza el monitoreo a las personas que tengan memos conocimientos y no puedan cumplir con el cargo que se fue asignado?	x			10	8	Realizan pero en ocasiones no.
TOTAL					340	224	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

Nivel de Confianza

$$NC = CT/PT*100\%$$

$$NC = 224/340*100\%$$

$$NC = 65,88\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 65,88\%$$

$$NR = 34,11\%$$

Cuadro 14: Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE RIESGO				
	ALTO	MODERADO	BAJO	
	1%-50%	51%-80%	81%-100%	
	BAJO	MODERADO	ALTO	
			NIVEL DE CONFIANZA	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

INTERPRETACIÓN:

En análisis realizado en el departamento de talento humano sobre la evaluación de control Interno, refleja el nivel de confianza MODERADO que es de 67,47% y el riesgo ALTO de un porcentaje de 32.50%, en esta área se debe mejorar en el momento de realizar el reclutamiento del personal, se debe realizar las respectivas evaluaciones de desempeño para que se identifique las ventajas y desventajas al momento de contratar el personal, de la misma forma se debe realizar una supervisión constante al personal con el objetivo de verificar si están cumpliendo con sus actividades de acuerdo a las políticas planteadas por la entidad, con el fin de obtener mejores resultados dando como resultado la implementación de otras sucursales.

IDENTIFICACION DE ASPECTOS POTENCIALES

Se identificó que existen muchas irregularidades en este departamento, no cumplen con el manual de funciones que posee la institución financiera, es así que contratan al personal sin haber pasado por un proceso de selección para poder elegir a los que más se apeguen al cargo que están postulando sino más bien contratan a personas que no son

preparadas es decir: aquellas que no cuentan por lo menos un título de tercer nivel, para que puedan ejercer de manera eficiente la función que sea encomendada.

A demás el personal no cumple con el cargo por el cual se le contrato al momento que lo hayan seleccionado, si no que el cajero es el que atiende a los clientes que necesitan información acerca de un crédito así sucede con los demás empleados, eso produce que se convierta en una gran debilidad para la cooperativa.

No se capacita al personal para que puedan tener un excelente rendimiento sobre las funciones que se le otorgo, cuando debería ser de gran relevancia y fundamental dictar capacitaciones para que los empleados se sientan con la capacidad de poder enfrentarse ante cualquier situación que se le presente dentro de la cooperativa.

EJECUCIÓN DE EXAMENES

Una vez identificadas las debilidades en este departamento, realizamos trabajo de campo en las instalaciones de la cooperativa e hicimos énfasis en esta área, para poder verificar la información y efectuar algunas evaluaciones que permitieron obtener evidencia mediante pruebas de cumplimiento. Donde se podrá observar, indagar, constatar y verificar, las acciones y actividades que cumplen diariamente para examinar todos los datos que nos proporcionaron.

Cuadro 15: Aplicación de pruebas de cumplimiento en el departamento de créditos y cobranzas

APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO				
N°	COMPONENTE N° 1: AMBIENTE DE CONTROL			
	PREGUNTAS	EVIDENCIAS		
		FISICA	TESTIMONIAL	CUMPLIMIENTO
1	¿El área se encarga que todos los empleados de la entidad cumplan a cabalidad, todo lo que fue mencionado en el contrato de trabajo?			-
2	¿Los empleados tienen el deseo de superarse competitivamente por el bienestar de la Cooperativa y su desarrollo?		E	

3	¿La Dirección fomenta la realización de actividades para la integración de las diversas áreas?		E	
4	¿Son capacitados el personal contratado antes de ejercer sus funciones?			-
5	¿Les motivan a los empleados antes de ser contratados?		E	
6	¿El Jefe de talento humano posee buena trayectoria para la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito?		E	
7	¿Se realizan capacitaciones para que el personal este apto para ocupar el cargo?			-
8	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	√√		
COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DE RIESGO				
9	¿El jefe del área al saber de los riesgos que presenta un empleado que no está capacitado comunica a la alta gerencia?			-
10	¿Se verifica que tenga una amplia experiencia en el ámbito laboral al momento de ser contratado?		E	
11	¿Evalúan el impacto que tendrá la cooperativa al momento de contratar a nuevo personal?			-
12	¿Se evalúa al personal mediante aplicación de pruebas de conocimiento para ejercer un cargo?			-
13	¿Se realizan evaluaciones de desempeño periódicamente al personal que labora en la institución?			-
14	¿Cuándo un empleado no tiene el conocimiento necesario para desarrollar su función, es capacitado y así evitarían el riesgo de que haga mal las cosas?		E	
COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL				
15	¿Las evaluaciones de desempeño son realizadas una vez al año?		E	
16	¿Se lleva un registro de asistencia de todo el personal de la cooperativa?	√√		

17	¿Cuentan con las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución?		E	
18	¿La selección y reclutamiento del personal adecuado se la realiza apegado a la normativa que regulan las relaciones laborales?			-
19	¿Existe un plan de capacitaciones que permita la actualización de conocimientos en el área que se desempeñan?			-
20	¿Existe una persona responsable de seleccionar los perfiles idóneos?		E	
21	¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones del departamento de crédito y cobranza?			-
COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
22	¿La alta gerencia comunica sobre el manual de funciones en las que se describe cada una de las tareas y responsabilidades de la competencia por puesto?			-
23	¿La dirección informa a los empleados sobre cuáles son los objetivos, misión, visión y políticas?			-
24	¿El gerente es informado por parte de los empleados sobre cualquier irregularidad que se presente en la institución?		E	
25	¿Se comunica al gerente cual es el personal que ha sido escogido para ocupar el cargo?		E	
26	¿Se realizar publicidad cuando hay vacantes en la entidad?			-
27	¿Se comunica al personal sobre las metas que tienen que cumplir al mes?		E	
COMPONENTE N° 5: MONITOREO				
28	¿Se supervisa que todos los documentos estén en orden al momento que son contratados?			-
29	¿Cuándo se contrata a una persona se realiza el debido seguimiento para conocer su perfil profesional?		E	

30	¿Se supervisa constantemente al personal, con el objetivo de que realicen eficientemente sus actividades?			-
31	¿Existe un control de asistencia del personal a las capacitaciones y entrenamiento continuo dispuesto por la administración?			-
32	¿Se verifica al personal que esté cumpliendo las políticas que fueron creadas?			-
33	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?			-
34	¿El jefe del área realiza el monitoreo a las personas que tengan memos conocimientos y no puedan cumplir con el cargo que se fue asignado?		E	

Fuente: Propia

Elaborado por: Tigasi y Tigse

√√ = Comprobado físicamente

E = Mediante entrevista

- = No cumple

CEDULA NARRATIVA

En base a la pruebas de cumplimiento que se aplicaron se pudo constatar que le personal no tiene conocimiento del manual que tiene este departamento, por ende no cumplen a cabalidad con lo estipula en su contenido, se pudo verificar que el personal no cumple con la función que se les asigna al momento de ser contratado; es decir que cumple con más funciones dentro de la institución financiera. No se cumple con el debido proceso de selección para elegir al personal idóneo para que se haga cargo del puesto ofertado, lo seleccionan porque ya son conocidos o familiares de los que ya laboran en la institución, no poseen títulos de tercer nivel solo tienen título de bachiller, es por ello que a veces no llegan a cumplir con los objetivos que plantea la cooperativa. Aparte de eso no se capacita al personal por ende no tienen conocimiento de que actividades deben realizar en su cargo.

Se debería tomar mucho en cuenta el manual de funciones, para realizar la debida selección del personal, para el cargo que se va a ofertar para que en un futuro la cooperativa no pueda tener ningún inconveniente en su funcionamiento, y pueda sobresalir como una de las instituciones financieras más grandes del país.

11.1 Resultado

Cuadro 16: Hoja de Hallazgos

HALLAZGO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
No se comunica la filosofía empresarial de la institución financiera.	Desconocimiento de la misión, visión, objetivos, metas y políticas de la cooperativa.	Incumplimiento de los objetivos y políticas que la entidad planteo.	El jefe del departamento debe ser el encargado de dar a conocer a los empleados del área cual es la filosofía empresarial para que todos lo conozcan.
No cumplen con el manual del departamento contable.	Falta de comunicación con los empleados del área.	Que el personal infrinja lo que está estipulado en el manual.	El jefe del área debería comunicar a los empleados sobre el contenido el manual, al momento en el que vaya a ejercer su cargo.
No miden los riesgos cuando exista el caso que el que falle el sistema contable.	Falta de interés por parte del jefe del área.	Al momento que falle el sistema contable puede darse el caso de que se pierda toda la información financiera que existe en el software.	El jefe debería poner un poco más de interés para que no ocurra ningún problema dentro del área, es decir podría hacer respaldos de la información financiera que existe en el software.
No realizan mantenimiento a los equipos de cómputo.	Falta de interés.	Puede fallar el sistema contable que utilizan en la cooperativa.	Debería darse mantenimiento cada tres meses a los equipos de cómputo ara así mitigar cualquier

			inconveniente cuando falle el sistema contable.
No se comunica al personal las actividades que deben realizar al día.	El jefe del área no tiene buena relación con los empleados.	Que el personal no cumpla con sus metas.	El jefe del área debería ser quien divida las actividades a cada persona para que puedan cumplir a cabalidad con las funciones que se les otorgue y adicional a eso deberá mantener buena relación con sus empleados.
No se supervisa al auxiliar contable para cerciorarse de que está realizando correctamente sus actividades.	La contadora no pone todo su interés en mostrar un trabajo eficiente.	Puede darse el caso de que se presenten Estados Financieros que estén cuadrados forzosamente.	La contadora debe poner más interés en realizar los Estados Financieros con eficiencia para que no suceda ningún problema al momento de ser presentados a una entidad reguladora.
No se verifica todos los documentos que solicitan para otorgar los créditos.	Desconocimiento del personal que trabaja en el departamento.	Que se otorgue un crédito a una persona que no tenga la capacidad económica para poder cancelar el crédito.	El jefe del área debería inducir a los empleados del departamento a que los documentos que solicitan sean revisados minuciosamente para poder otorgar un crédito.
No conocen los valores que estipula el manual del área.	Desconocimiento del manual.	Que no se cumpla con lo que estipula el manual.	El jefe del área deberá tener más comunicación con los empleados y

			para que así ellos puedan dar cumplimiento con lo estipulado.
No tiene un control adecuado en las garantías de los clientes.	Falta de interés en el asesor de crédito.	Al momento de querer recuperar un crédito no lo puedan hacer porque no poseen garantías los clientes que pidieron un crédito.	El asesor de crédito debería ser más cuidadoso en solicitar garantías para que puedan recuperar así el crédito que se les presto a los clientes.
No se revisa el historial crediticio de los clientes.	Porque dan créditos a su conveniencia es decir a familiares y a conocidos.	No tienen conocimiento si la persona a quien le va a otorga el crédito va a estar en la capacidad de cancelar.	El encargado de realizar y aprobar el crédito debería ser más minucioso en revisar dicho historial así no correría tanto riesgo en recuperar el crédito.
No se comunica al gerente si cumplen o no con los requisitos solicitados.	La preocupación de atraer más clientes a la cooperativa.	La morosidad de los clientes al momento de realizar los pagos.	El gerente debería tomar cartas en el asunto y plantear políticas de cumplimiento para que así los empleados no dejen pasar por alto cualquier irregularidad que se presente
No se comunica al gerente sobre los problemas que se presenta al otorgar un crédito.	Falta de comunicación con la alta directiva.	Que se puedan tomar malas decisiones para la institución financiera.	El jefe del área debería estar en constante comunicación con la alta directiva para que estén al tanto de lo que se suscita dentro de la entidad.

No se hace un constante seguimiento sobre los créditos que son considerados incobrables.	Falta de empeño por parte de los asesores de crédito.	Afecta económicamente a la cooperativa.	Realizar el seguimiento respectivo para conocer cuánto puede afectar a la cooperativa en su economía, ya que es parte fundamental para que siga en funcionamiento.
No se inspecciona los domicilios de la personas que van a otorgar los créditos.	Los domicilios de las personas se encuentran muy lejos.	La información que dan las personas para la ficha económica este llenado con información que no sea verídica.	El asesor de crédito así sea el domicilio lejos deberían ir a inspeccionar para corroborar la información.
No posee el reglamento actualizado.	Mala administración por parte de la gerencia.	Los empleados no estén al día sobre las cosas que han cambiado dentro de la cooperativa, más aun si contratan personal nuevo.	El gerente debería tomar cartas en el asunto para tener actualizado el reglamento interno de la cooperativa y que todo el personal se acople a dicho cambio.
No poseen la experiencia y predisposición de tiempo.	Mala selección de personal al momento de ser contratados.	Realicen mal su trabajo en el departamento de créditos y como consecuencia de eso afecte económicamente a la cooperativa.	Al momento de seleccionar al personal se debería tomar en cuenta cuanta experiencia y predisposición de tiempo posee para desempeñar su cargo.
No evalúan los efectos que se pueden presentar al no tener más inversiones.	Descuido por parte del jefe del área.	No contar con el dinero suficiente para seguir otorgando créditos a los clientes.	Se debe hacer una evaluación para conocer en que puede afectar a la cooperativa al no seguir captando

			más inversiones que ayuden a seguir con sus actividades la cooperativa.
No designan a la persona idónea cuando una persona que encuentra ausente.	No querer contratar a una persona temporalmente.	Que no cumpla con las funciones que ejercía la persona que está ausente.	Tratar de contratar a una persona temporalmente que posea los conocimientos necesarios para que ejerza las funciones que hacia la persona ausente y no haya ningún problema.
No se da a conocer al gerente sobre el número de inversiones que capta la cooperativa al mes.	Incumplimiento de sus deberes como jefe del departamento.	Que ingrese dinero ilegal producto del contrabando o lava de dinero, lo cual afectaría a la cooperativa.	Se debería ser más juicioso en ese aspecto porque al momento de cometer cual acto ilegal, la cooperativa desde ya, estaría jugando su funcionamiento.
No se informa al gerente sobre el rendimiento que tiene las inversiones.	Falta de comunicación con la alta gerencia.	Puede darse el caso de que ya no se esté captando inversiones y se esté dando créditos muy altos a los clientes.	El jefe del departamento debería estar al pendiente sobre el rendimiento en la que se encuentra las inversiones y comunicarlo de inmediato al gerente.
No se capacita al personal.	Desconocimiento del jefe del área de como una capacitación a los empleados puede ayudar a cumplir	El personal de la cooperativa no cumpla a cabalidad sus funciones en cada una de las áreas.	Se deberá planificar periódicamente capacitaciones

	eficientemente las funciones.		para que así el personal pueda ayudar con el crecimiento de la cooperativa, ya que son parte fundamental de la institución.
No se evalúa los riesgos que puede presentarse.	No posee el conocimiento necesario para poder medir cual sería el impacto.	La cooperativa puede tener muchas irregularidades y que el personal este cumpliendo mal sus funciones.	Es muy esencial medir cual sería el impacto al momento de contratar personal aún más si no posee la experiencia necesaria para poder ejercer sus funciones.
No se realizan pruebas para medir la capacidad del personal.	Descuido del jefe de talento humano.	Personal incapaz de realizar sus actividades para el bienestar de la cooperativa.	Realizar pruebas de desempeño para conocer en qué nivel se encuentran, y así realizar capacitaciones para que pueda subsanar cualquier tipo de irregularidades.
No se realiza la debida selección y reclutamiento.	Realizan la selección por conveniencia, ya que son sus familiares o conocidos.	Que la persona que está siendo contratada no cumpla con el perfil idóneo para el cargo que están necesitando.	El jefe de talento humano debería ser juicioso en contratar personal que tenga los conocimientos necesarios para el cargo y que beneficie a la institución.
No existe personal suficiente para	No querer contratar más personal	Mala atención hacia los clientes	Se debería por lo menos distribuir

ejercer el cargo.	que cumpla cada una de las funciones dentro de la cooperativa.	que se acercan a la cooperativa.	bien el trabajo dentro de la cooperativa para que así distintas personas puedan cumplir con los diferentes roles que hay dentro de la cooperativa.
No se supervisa al personal al momento que están realizando sus funciones.	Descuido del jefe de talento humano.	No desempeñan sus funciones eficientemente.	Supervisar al personal cada cierto periodo de tiempo para que se pueda mitigar las irregularidades que se puedan presentar al no cumplir a cabalidad con sus actividades.

11.2 Análisis de Resultados Finales

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La evaluación del control interno fue realizada con la necesidad de poder prevenir o y detectar todos los errores e irregularidades que pudiera ocurrir, y de esta manera corregir inmediatamente para el bien de la institución financiera. A continuación se emite recomendaciones que ayudaran a mitigar irregularidades dentro de la cooperativa y puedan cumplir a cabalidad sus funciones:

PROBLEMA 1: No se comunica la filosofía empresarial de la institución financiera.

Conclusión: Por desconocimiento de la filosofía empresarial de la cooperativa, puede darse el caso de que se incumplan con los objetivos, políticas que la entidad planteo.

Recomendación: El jefe del departamento debe ser el encargado de dar a conocer por lo menos una vez al mes, a los empleados del área cual es la filosofía empresarial que posee la cooperativa.

PROBLEMA 2: No cumplen con el manual del departamento contable.

Conclusión: La falta de comunicación con los empleados del área, hace que el personal infrinja con lo que está estipulado en el manual.

Recomendación: El jefe del área debería comunicar a los empleados sobre el contenido el manual, al momento en el que vaya a ejercer su cargo, para que puedan cumplir a cabalidad con lo estipulado.

PROBLEMA 3: No miden los riesgos cuando exista el caso que el que falle el sistema contable.

Conclusión: Por la falta de interés por parte del jefe del área, al momento que falle el sistema contable puede darse el caso de que se pierda toda la información financiera que existe en el software.

Recomendación: El jefe debería poner un poco más de interés para que no ocurra ningún problema dentro del área, es decir podría hacer respaldos de la información financiera que existe en el software.

PROBLEMA 4: No realizan mantenimiento a los equipos de cómputo.

Conclusión: La falta de interés por parte del encargado del departamento puede fallar el sistema contable que utilizan para registrar las transacciones que la cooperativa hace diariamente.

Recomendación: Debería darse mantenimiento cada tres meses a los equipos de cómputo para así mitigar cualquier inconveniente cuando falle el sistema contable y puedan seguir con sus actividades normalmente.

PROBLEMA 5: No se comunica al personal las actividades que deben realizar al día.

Conclusión: El jefe del área no tiene buena relación con los empleados, dando como consecuencia que el personal no cumpla con sus metas.

Recomendación: El jefe del área debería ser quien divida las actividades a cada persona para que puedan cumplir a cabalidad con las funciones que se les otorgue y adicional a eso deberá mantener buena relación con sus empleados.

PROBLEMA 6: No se supervisa al auxiliar contable para cerciorarse de que está realizando correctamente sus actividades.

Conclusión: La contadora no pone todo su interés en mostrar un trabajo eficiente, y es así donde puede darse el caso de que se presenten Estados Financieros que estén cuadrados forzosamente.

Recomendación: La contadora debe poner más interés en realizar los Estados Financieros con eficiencia para que no suceda ningún problema al momento de ser presentados a una entidad reguladora.

PROBLEMA 7: No se verifica todos los documentos que solicitan para otorgar los créditos.

Conclusión: Desconocimiento del personal que trabaja en el departamento, dará como consecuencia que se otorgue un crédito a una persona que no tenga la capacidad económica para poder cancelar el crédito.

Recomendación: El jefe del área debería inducir a los empleados del departamento a que los documentos que solicitan sean revisados minuciosamente para poder otorgar un crédito.

PROBLEMA 8: No conocen los valores que estipula el manual del área.

Conclusión: El personal de la cooperativa desconoce el manual, es así que no pueden cumplir con todo lo que estipula en su contenido, sus políticas para poder otorgar un crédito.

Recomendación: El jefe del área deberá tener más comunicación con los empleados y para que así ellos puedan dar cumplimiento con lo estipulado.

PROBLEMA 9: No tiene un control adecuado en las garantías de los clientes.

Conclusión: Falta de interés del asesor de crédito y al momento de querer recuperar un crédito no lo puedan hacer porque no poseen garantías los clientes que pidieron un crédito.

Recomendación: El asesor de crédito debería ser más cuidadoso en solicitar garantías para que puedan recuperar así el crédito que se les presto a los clientes.

PROBLEMA 10: No se revisa el historial crediticio de los clientes.

Conclusión: Otorgan créditos a su conveniencia es decir a familiares y a conocidos, no tienen conocimiento si la persona a quien le va a otorga el crédito va a estar en la capacidad de cancelar.

Recomendación: El encargado de realizar y aprobar el crédito debería ser más minucioso en revisar dicho historial así no correría tanto riesgo en recuperar el crédito.

PROBLEMA 11: No se comunica al gerente si cumplen o no con los requisitos solicitados.

Conclusión: La preocupación de atraer más clientes a la cooperativa, produce que exista morosidad de los clientes al momento de realizar los pagos.

Recomendación: El gerente debería tomar cartas en el asunto y plantear políticas de cumplimiento para que así los empleados no dejen pasar por alto cualquier irregularidad que se presente.

PROBLEMA 12: No se hace un constante seguimiento sobre los créditos que son considerados incobrables.

Conclusión: Falta de empeño por parte de los asesores de crédito, puede afectar económicamente a la cooperativa.

Recomendación: Realizar el seguimiento respectivo para conocer cuánto puede afectar a la cooperativa en su economía, ya que es parte fundamental para que siga en funcionamiento.

PROBLEMA 13: No se inspecciona los domicilios de la personas que van a otorgar los créditos.

Conclusión: Los asesores no visitan los domicilios de las personas porque se encuentran muy lejos, es así que la información que les brinda para la ficha económica este llenado con información que no sea verídica.

Recomendación: El asesor de crédito así sea el domicilio lejos deberían ir a inspeccionar para corroborar la información que el cliente le está emitiendo para cerciorarse que sea verdad.

PROBLEMA 14: No posee el reglamento actualizado.

Conclusión: Mala administración por parte de la gerencia, hace que los empleados no estén al día sobre las cosas que han cambiado dentro de la cooperativa, más aun si contratan personal nuevo.

Recomendación: El gerente debería tomar cartas en el asunto para tener actualizado el reglamento interno de la cooperativa y que todo el personal se acople a dicho cambio.

PROBLEMA 15: No poseen la experiencia y predisposición de tiempo.

Conclusión: Mala selección de personal al momento de ser contratado, provocara que realicen mal su trabajo en el departamento de créditos y como consecuencia de eso afecte económicamente a la cooperativa.

Recomendación: Al momento de seleccionar al personal se debería tomar en cuenta cuanta experiencia y predisposición de tiempo posee para desempeñar su cargo.

PROBLEMA 16: No evalúan los efectos que se pueden presentar al no tener más inversiones.

Conclusión: El descuido por parte del jefe del área, puede ocasionar que ya no puedan contar con el dinero suficiente para seguir otorgando créditos a los clientes.

Recomendación: Se debe hacer una evaluación para conocer en que puede afectar a la cooperativa al no seguir captando más inversiones que ayuden a seguir con sus actividades la cooperativa.

PROBLEMA 17: No designan a la persona idónea cuando una persona que encuentra ausente.

Conclusión: No querer contratar a una persona temporalmente, producirá que no cumpla con las funciones que ejercía la persona que está ausente.

Recomendación: Tratar de contratar a una persona temporalmente que posea los conocimientos necesarios para que ejerza las funciones que hacia la persona ausente y no haya ningún problema.

PROBLEMA 18: No se da a conocer al gerente sobre el número de inversiones que capta la cooperativa al mes.

Conclusión: Incumplimiento de sus deberes como jefe del departamento, puede darse el caso de que ingrese dinero ilegal producto del contrabando o lava de dinero, lo cual afectaría a la cooperativa.

Recomendación: Se debería ser más juicioso en ese aspecto porque al momento de cometer cual acto ilegal, la cooperativa desde ya, estaría jugando su funcionamiento.

PROBLEMA 19: No se capacita al personal.

Conclusión: Desconocimiento del jefe del área de como una capacitación a los empleados puede ayudar a cumplir eficientemente las funciones.

Recomendación: Se deberá planificar periódicamente capacitaciones para que así el personal pueda ayudar con el crecimiento de la cooperativa, ya que son parte fundamental de la institución.

PROBLEMA 20: No se realizan pruebas para medir la capacidad del personal.

Conclusión: Descuido del jefe de talento humano, hará que el personal estará incapacitado de realizar sus actividades para el bienestar de la cooperativa.

Recomendación: Realizar pruebas de desempeño para conocer en qué nivel se encuentran, y así realizar capacitaciones para que pueda subsanar cualquier tipo de irregularidades.

PROBLEMA 21: No se realiza la debida selección y reclutamiento.

Conclusión: Realizan la selección por conveniencia, ya que son sus familiares o conocidos, provoca que la persona que está siendo contratada no cumpla con el perfil idóneo para el cargo que están necesitando.

Recomendación: El jefe de talento humano debería ser juicioso en contratar personal que tenga los conocimientos necesarios para el cargo y que beneficie a la institución.

PROBLEMA 22: No existe personal suficiente para ejercer el cargo.

Conclusión: No querer contratar más personal que cumpla cada una de las funciones dentro de la cooperativa, podría provocar la mala atención hacia los clientes que se acercan a la cooperativa.

Recomendación: Se debería por lo menos distribuir bien el trabajo dentro de la cooperativa para que así distintas personas puedan cumplir con los diferentes roles que hay dentro de la cooperativa.

PROBLEMA 23: No se supervisa al personal al momento que están realizando sus funciones.

Conclusión: Descuido del jefe de talento humano, producirá que el personal no desempeñe sus funciones eficientemente.

Recomendación: Supervisar al personal cada cierto periodo de tiempo para que se pueda mitigar las irregularidades que se puedan presentar al no cumplir a cabalidad con sus actividades.

Análisis

Una vez que se pudo implementar los instrumentos de investigación como la entrevista y el cuestionario de control interno, se logró determinar que existen muchas debilidades debido a que no se maneja un debido control interno en la cooperativa, no cumplen con lo que está estipulado en el manual como las políticas que rigen al personal, para otorgar créditos y funciones que cada empleado debe cumplir, esto se da a consecuencia de que los jefes de cada área no tienen buena relación con cada persona que labora en la institución financiera y por ende carece de comunicación en cada departamento.

Además con la evaluación de control interno que se realizó a la cooperativa ayudara a mitigar las debilidades que actualmente se presentan en la institución financiera las mismas que afectan de una u otra forma, hasta puede darse el caso que quiebre y cierre, porque los empleados son parte fundamental para que pueda seguir en funcionamiento, es por ello que deben empezar a tomar cartas en el asunto en base a los problemas que se detectaron durante la evaluación y de inmediato tomar buenas decisiones en beneficio de la entidad.

12. Impactos

12.1 Impactos sociales.

Dentro del impacto social la expectativa es analizar la evaluación del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda, optando siempre por los objetivos trazados por la empresa. Logrando mejorar los ingresos, propiedades, producción, estilo de vida etc. Misma que será un beneficio para la institución el personal y la sociedad, aplicando acorde a la legislación ecuatoriana.

Siguiendo conjuntamente cada uno de los procedimientos estipulados en los respectivos manuales, para que al momento de realizar cierta actividad ejemplo; al realizar el desembolso del crédito se lo realice sin ninguna novedad. Teniendo una adecuada organización en el desarrollo de las actividades administrativas.

Con la ayuda del personal, socios y clientes de la Cooperativa se podrá contribuir al logro de los objetivos plasmados por la entidad, misma que ocasionará cierto impacto para la institución de manera favorable. Satisfaciendo las necesidades de la entidad, socios y clientes.

12.2 Impactos ambientales.

Dentro de este punto el Control Interno debe aplicar un ambiente de solidez ética y moral dentro de la cooperativa, contando con medios de seguridad que brindan un ambiente saludable y confiable para los socios, clientes, empleados y público en general de manera interna como externa.

Donde el personal deberá seguir procedimientos adecuados de acuerdo a las actividades que realicen, ejemplo ya sea en el otorgamiento de un crédito para dicho socio, cliente, pues se deberá realizar cierto proceso para que se pueda realizar la aprobación del mismo, satisfaciendo las necesidades de cada persona.

Por ende de acuerdo a una buena inspección evitar riesgos o el impago del préstamo, motivo por el cual la institución financiera se podrá serrar si dicha causa se incrementa. Dando como resultado mala impresión de la prestigiada institución ante la sociedad.

Arriesgándose a que dicho crédito sea reutilizado para realizar cierta actividad, misma que puede causar riesgos ambientales, pero dicho desembolso también sirve como una oportunidad de inversión donde la institución financiera llegara a tener grandes utilidades.

12.3 Impactos económicos

Al momento de ejecutar la evaluación del Control Interno dentro de este impacto económico, permitirá que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda., minimice costos y gastos

mediante una adecuada utilización de recursos materiales y económicos, obteniendo mayor utilidad, a través de una reinversión del recurso económico, incrementara su patrimonio.

Mediante ello los socios y clientes tendrán la oportunidad de realizar dichos planes u objetivos para el futuro, con sus proyectos de inversión se podrá retribuir ingresos tanto para el estado como para la institución financiera.

De la misma forma ayuda a fomentar el apoyo de las microempresas, vivienda y educación entre otros. Al realizar procesos, actividades de cada una de las áreas de manera adecuada y favorable para la institución, salvaguardaran todos los bienes y raíces de la misma.

13. Presupuesto para la elaboración del proyecto

Cuadro 17: Presupuesto

PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO				
Recursos	Cantidad	Unidad	V. Unitario \$	Valor Total \$
Materiales				
Papel bond	2	Resmas	\$ 4,00	\$ 8,00
Impresiones	1200	Unidades	\$ 0,10	\$ 120,00
Carpetas	4	Unidades	\$ 0,40	\$ 1,60
Anillados	4	Unidades	\$ 7,00	\$ 28,00
Esfero	2	Unidades	\$ 0,45	\$ 0,90
Flash memory 4 Gb	1	Unidad	\$ 10,00	\$ 10,00
Tecnológicos				
Uso de internet	150	Horas	\$ 0,80	\$ 120,00
Movilización y Transporte	2	Personas	\$ 50,00	\$ 100,00
Sub Total				\$ 388,50
10%				\$ 38,85
TOTAL				\$ 427,35

Fuente: Propia
Elaborado por: Tigasi y Tigse

14. Conclusiones y Recomendaciones

14.1 Conclusiones

Durante del desarrollo de la investigación que se realizó dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda., se pudo evidenciar que no se maneja un adecuado control interno, es

decir su principal irregularidad es que no cumplen con lo que estipula los manuales que posee cada departamento de la entidad, el problema radica en que los jefes de las áreas, no tienen buena relación con los empleados y además la falta de interés les dificulta transmitir el contenido de los manuales. Es así que en cada uno de los departamentos los empleados al no poseer conocimiento de los manuales hacen que incumplan con lo que está normado, provoca también que no puedan cumplir de manera eficiente sus diferentes actividades en cada uno de los cargos asignados. El personal de la cooperativa no cumple con las funciones que les fueron asignadas al ser contratados, es decir aparte realiza otros labores que no tienen nada que ver con el cargo acordado, al no existir un debido proceso de selección y reclutamiento hace que el personal se encuentre desmotivado y sin ánimos de cumplir sus metas, esto afecta a la institución financiera pues el personal es el pilar fundamental para el funcionamiento de la entidad. También en el departamento de créditos no se hace cumplir a los socios con todos los requisitos que se les solicita para poder otorgarles el préstamo no revisan su historial crediticio y se da facilidad de créditos a quienes tienen familiares trabajando en la cooperativa, lo cual representa una debilidad bien grave porque esa es la principal actividad de la entidad para captar dinero y que siga en funcionamiento.

14.2 Recomendaciones

Cada jefe de las diferentes áreas que posee la cooperativa debería empezar a trabajar en tener buena relación con los empleados, para que así puedan transmitir de manera eficiente todo lo que estipula los manuales, tratar de realizar actividades de integración para conocer más a fondo a cada persona que presta sus servicios en la institución financiera, de esa manera estaría beneficiando la entidad. Además para que el personal se mantenga actualizado de la reglamentación que ha cambiado internamente así como externamente, debería dar capacitaciones al personal y realizar evaluaciones que mida la capacidad de los mismos para que así puedan cerciorarse en qué nivel de conocimiento se encuentran cada uno de ellos, de otro modo podría afectar a la cooperativa porque se puede dar el caso de que realicen cualquier proceso de manera incorrecta. El gerente debería en base a los hallazgos detectados empezar a tomar decisiones que puedan mitigar las irregularidades que se encontraron, para que de esa manera pueda beneficiar a la institución financiera, ayudara a cumplir todos los objetivos planteados por la cooperativa. Empezar mitigando los problemas que afectan el bienestar de la institución financiera y de esa manera pueda sobresalir y ser competencia ante otras entidades que se dedican a la misma actividad.

15. Bibliografía

- Acuña, E. A. (2014). *Identidad Organizacional En Cooperativas*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115442/Abarca%2C%20Sof%20C3%20ADa.pdf?sequence=1>
- Ambrosone, M. (2007). *La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos - el enfoque COSO*. Recuperado de <http://www.ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- Benítez, T. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Berrando, B. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa la cabaña Sullana*. Universidad Católica de Chimbote, Sullana, Perú.
- Bertani, E., Polesello, L., Mendosa, M. & Troila, J. (2014). *COSO I Y COSO II* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Contraloría General de la Republica. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Estupiñan, R. A. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoria externa*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Grijalva, N. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*, Quito Ecuador.
- Infantes, O. (2016). *Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso transportes mediomundo S.A.C. Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Chimbote, Trujillo, Perú.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (2014). *Manual de control interno administrativo*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/manualdecontroladmvo.pdf>
- Jaramillo, G. P. (2014). *Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- León, P. (2016). *Elaboración De Matrices De Riesgo Mediante La Metodología Coso-Erm Para Una Empresa De Retail.* (Trabajo de título). Universidad del Azuay, Cuenca-Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5664/1/11992.pdf>
- Lino, S. (2015). *Manual de control interno contable para la compañía Gellibertrans s. A del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador.
- Mantilla, A. (2013). *Auditoría de control interno*. Bogotá – Colombia: Ecoe ediciones.
- Mesa, M. (2015). *La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) (81)*. Recuperado de http://aempresarial.com/servicios/revista/82_52_QGSLCODJANAKPGPHRDFQIFI VTVVTUANKHGWKUZTVNUGDAWKSZQ.pdf
- Ochoa, V. & Pineda, P. (2015). *Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22231/1/Tesis.pdf>
- Rubio, A. (2006). *COSO II Y La Gestión Integral De Riesgos De Negocio (225)*. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>
- Sánchez, L. R. (2015, septiembre). *Coso Erm Y La Gestión De Riesgos (44) Facultad de Ciencias Contables*. Recuperado de <file:///C:/Users/Luis%20Calapina/Downloads/11625-40584-1-PB.pdf>
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (Julio – Diciembre 2015). *Ciencias Contables y Administrativas INCRESENDO*, (2), p.34.