



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE
OCTUBRE LTDA.”**

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

Autoras:

Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra

Rodríguez Romero Jessy Lorena

Tutora:

Ing. Benavides Pacheco Mónica Alexandra

Latacunga - Ecuador

Febrero 2019

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Nosotras, Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra y Rodríguez Romero Jessy Lorena declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”**, siendo la Ing. Benavides Pacheco Mónica Alexandra 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 certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra

C.I. 0550505238-5



Rodríguez Romero Jessy Lorena

C.I. 050334723-9

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”, de Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra y Rodríguez Romero Jessy Lorena, estudiantes de la carrera de 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 Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2019



.....
Ing. M.S.c. Benavides Pacheco Mónica Alexandra
Tutor de Titulación de Proyecto de Investigación.

C.I.: 050241164-8


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, las postulantes: Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra y Rodríguez Romero Jessy Lorena, con el título de Proyecto de Investigación: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”**, 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, Febrero, 2019

Para constancia firman:



Lector 1 (presidente)

Dra. MSc. Hidalgo Achig Myrian Del Rocío
C.I:050238485-2



Lector 2

Ing. MSc. Montenegro Cueva Efrén Gonzalo
C.I: 050220999-2



Lector 3

Ing. MSc. Herrera Albarracín Roberto Carlos
C.I: 050231025-3

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por acompañarme en todo momento y ayudarme a cumplir cada una de mis metas planteadas.

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado en todo momento, y a la vez por cumplir con el papel de padre desde su partida, por no dejarme sola por los ánimos y consejos de todos los días, a mi novio y compañero por la paciencia y por haberme acompañado en el transcurso de mi formación académica.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y a los docentes quienes me compartieron sus conocimientos para lograr con este sueño anhelado.

Mónica

DEDICATORIA

Dedico a mi Madre quien es mi mejor amiga mi ejemplo de lucha y perseverancia la persona que me enseñó los mejores valores para ser una persona de bien, ha sido mi mayor apoyo, mi fuerza y mi motivo por el cual cada día me levanto con ganas de seguir luchando, gracias por su esfuerzo, amor, cariño de todos los días por no dejarme sola y por ser mi inspiración para salir adelante.

Lo dedico a mis angelitos del cielo quienes cada día me han cuidado y porque sé que también es el sueño cumplido de ellos.

Mónica

AGRADECIMIENTO

A Dios, por cuidar cada uno de mis pasos, e iluminar mi vida y permitirme estar donde estoy, porque sin él nada es posible.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por formarme profesionalmente, a los docentes quienes forman parte de la carrera de Contabilidad y Auditoría, en especial a la Ing. Mónica Benavides por guiarnos con sus conocimientos y paciencia en este proyecto.

A mi familia por darme el ímpetu, el amor, la fortaleza y ser mi motivación para seguir cosechando éxitos y alcanzando sueños.

Jessy

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres que nunca dejaron de creer en mí, y me apoyaron incondicionalmente en todo momento, mostrándome su amor infinito y el camino hacia la superación, dándome consejos y palabras de aliento que me motivaron a seguir adelante para culminar esta hermosa carrera.

Mi gratitud, a mi amado esposo por su apoyo y paciencia en todos estos años de carrera universitaria; a mis hijos quienes son mi inspiración diaria y mi mayor motivo de superación, constancia y dedicación. A mis amigas por brindarme su cariño, fortaleza y permitirme compartir grandes experiencias valiosas a su lado en todo este tiempo.

Jessy

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

TITULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE
OCTUBRE LTDA.”

Autores:

Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra

Rodríguez Romero Jessy Lorena

RESUMEN

En la actualidad las instituciones financieras requieren del control interno ya que es esencial en los diferentes departamentos, áreas y actividades, a la vez son necesarios para la administración, y su personal en el cumplimiento de los ideales institucionales; pues cada persona desde su departamento o espacio deberá cumplir con las funciones establecidas y dar un valor agregado para demostrar, las capacidades y competencias en sus labores, es por tal razón que el proyecto de investigación se desarrolló en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda.” teniendo en consideración que la Institución cuenta con Control Interno el cual ha permitido cumplir parcialmente con sus propósitos tales como: mejorar el grado de satisfacción de los socios y clientes, gestionar adecuadamente el portafolio de cartera, crear nuevos productos y servicios; siendo este el problema principal para el desarrollo de la investigación; es por ello que el objetivo fue analizar el sistema de control interno para determinar su incidencia en el cumplimiento de objetivos y metas en el área de negocios de la cooperativa, donde se aplicó la investigación documental mediante el empleo de libros, artículos permitiendo la sustentación del marco teórico; además se utilizó la investigación de campo, por medio de una entrevista estructurada y un cuestionario de control interno en base al COSO II que coadyuvó al análisis del entorno en el área de negocios, diagnosticando el cumplimiento de sus propósitos. Teniendo como resultado que el control interno incide en el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico ya que estos sistemas de control deben estar diseñados para la consecución de los mismos; por lo tanto se concluye que al efectuar ciertas falencias en el análisis de los factores externos e internos afectarían el cumplimiento de objetivos, políticas y procedimientos para el desempeño de las actividades; los resultados obtenidos a través de la evaluación del control interno contribuirá para la toma de decisiones de la Gerencia como Representante Legal; también los niveles Directivos de la Cooperativa que juegan un factor preponderante en las disposiciones emitidas, quienes a su vez serán los beneficiarios del proyecto de investigación en forma directa.

Palabras claves: Control Interno, objetivos, metas, COSO II, incidencia.

TECNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND HUMANISTIC SCIENCES

TOPIC: INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON THE ACHIEVEMENT AIMS AND GOALS AT “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

Authors:

Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra

Rodríguez Romero Jessy Lorena

ABSTRACT

Today's financial institutions require Internal Control as it is essential in different departments, areas and activities, while at the same time they are necessary for the administration, and its staff to achieve the institutional ideals, because each person from its department will have to achieve the established functions and giving the added value to demonstrate the capacities and competences in its jobs, for that reason this research was carried out at "Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre Ltda., taking into account that the Institution has Internal Control which has allowed it to partially achieve its purposes such as: improve the satisfaction level of shareholders and customers, properly manage the client portfolio, create new products and services, this being the main problem for the research development; That is why the objective analyzed the Internal Control system to determine its impact on the objectives achievement and goals in the business area of the institution, where documentary research was applied through the use of books, articles allowing the support of the theoretical framework; field research was also used by a structured interview and an internal control questionnaire based on COSO II which contributed to the analysis of the context in the business area, diagnosing the achievement of its purposes. As a result, internal control affects the achievement of the institutional objectives established in the strategic plan, since these control systems must be designed to achieve them; Therefore, it is concluded that certain shortcomings in the analysis of external and internal factors would affect the objectives achievement, policies and procedures for the activities performance; the results obtained through the Internal Control evaluation will contribute to the decision making of Management as Legal Representative; also the Management levels at “Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 De Octubre Ltda” that play an important factor in the provisions issued, who will be the direct beneficiaries of this research.

Keywords: Internal control, aims, goals, COSO II, impact.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

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 las estudiantes Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas: Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra y Rodríguez Romero Jessy Lorena, cuyo título versa en: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Febrero, 2019

Atentamente,

.....
Lcda. Rosales Pijal Verónica Alexandra MSc.
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.I. 100310698-4



Índice

Contenido.....	Pág.
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	3
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
4.1 Formulación del Problema.....	5
5. OBJETIVOS.....	6
5.1 General.....	6
5.2 Específicos.....	6
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS.....	7
7. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
7.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	8
7.1.1 Definición de Cooperativas.....	8
7.1.2 Prioridad en el cumplimiento de los objetivos.....	8
7.1.3. Conformación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	9
7.1.3.1 Administración de una Cooperativa.....	9
7.1.3.2 Asamblea General de Socios.....	9
7.1.3.3 Consejo de Administración.....	9
7.1.3.4 Presidente.....	9
7.1.3.5 Consejo de Vigilancia.....	10
7.1.3.6 Gerente.....	10
7.2. Planeación Estratégica.....	10
7.2.1 Definición de Planeación Estratégica.....	10
7.2.2 Objetivo de la Planeación Estratégica.....	10
7.2.3 Elementos de la Planeación Estratégica.....	11
7.2.4. Niveles de la Planeación Estratégica.....	11

7.2.4.1	Planeación estratégica.....	11
7.2.4.2	Planeación táctica.....	11
7.2.4.3	Planeación operativa.....	12
7.3.	Plan Estratégico.....	12
7.3.1	Definición de Plan Estratégico.....	12
7.3.2	Horizonte del Plan Estratégico.....	12
7.3.3	Características del Plan Estratégico.....	13
7.4.	El Control Interno.....	14
7.4.1	Definición de Control Interno.....	14
7.4.2	Categorías del Control Interno.....	14
7.4.3	Objetivos del Control Interno.....	15
7.4.4	Importancia del Control Interno.....	15
7.4.5	Características del Control Interno.....	16
7.4.6.	Clasificación del Control Interno.....	16
7.4.6.1	Control Interno Contable.....	16
7.4.6.2	Control Interno Administrativo.....	16
7.5.	Informe COSO.....	17
7.5.1.	Clasificación del Sistema de Control Interno COSO.....	17
7.5.1.1	COSO I: Control Interno.....	17
7.5.1.2.	COSO II (ERM): Metodología para la gestión de Riesgos.....	18
7.5.1.3	COSO III (ERM): Administración de Riesgos Corporativos.....	23
7.5.1.4	COSO IV: Gestión de Riesgos Empresariales.....	23
7.6.	Evaluación del Sistema de Control Interno.....	24
7.6.1	Objetivos de la Evaluación del Sistema de Control Interno.....	24
7.6.2	Ventajas de la Evaluación del Sistema de Control Interno.....	24
7.6.3.	Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno.....	25
7.6.3.1	Método estadístico.....	25
7.6.3.2	Método de cuestionario.....	25
7.6.3.3	Método narrativo.....	26
7.6.3.4	Método gráfico.....	26
7.7.	Informe de Control Interno.....	26
7.7.1	Definición.....	26
7.7.2	Características del Informe de Control Interno.....	26
7.7.3	Modelo de Informe de Control Interno.....	27
8.	PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS.....	28

9.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	29
9.1.	Metodología.....	29
9.1.1	Tipos de Investigación.....	29
9.1.2	Métodos.....	29
9.1.3	Técnicas.....	29
9. 2	Población o Muestra.....	30
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
10.1.	Análisis.....	31
10.1.2	Análisis de la Entrevista.....	31
10.1.2	Análisis del cuestionario de Control Interno.....	32
10.2.	Discusión de Resultados.....	34
10.2.1	Informe de Control Interno.....	36
11.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS).....	41
11.1	Impacto Técnico.....	41
11.2.	Impacto Social.....	41
11.3.	Impacto Económico.....	41
12.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	42
13.	CONCLUSIONES.....	43
14.	RECOMENDACIONES.....	44
15.	BIBLIOGRAFÍA.....	45
15.1	Bibliografía de artículo en revista sin DOI.....	45
15.2	Bibliografía de libros.....	45
15.3	Bibliografía de páginas web.....	46
15.4	Bibliografía de publicaciones de organizaciones.....	47
16.	ANEXOS.....	48
Anexo 1:	Curriculum Vitae del Postulante.....	48
Anexo 2:	Curriculum Vitae del Postulante.....	49
Anexo 3:	Curriculum Vitae del Tutor del Proyecto de Investigación.....	50
Anexo 4:	Cuestionario de Control Interno.....	51
Anexo 5:	Análisis componente Ambiente Interno.....	52
Anexo 6:	Análisis componente Establecimiento de Objetivos.....	54
Anexo 7:	Análisis componente Identificación de Acontecimientos.....	56
Anexo 8:	Análisis componente Evaluación de Riesgos.....	58
Anexo 9:	Análisis componente Respuesta al Riesgo.....	60
Anexo 10:	Análisis componente Actividades de Control.....	62

Anexo 11: Análisis componente Información y Comunicación.....	64
Anexo 12: Supervisión.....	66
Anexo 13: Entrevista.....	68
Anexo 14: Plan Estratégico de la Cooperativa.....	77
Anexo 15: Matriz de Resultados.....	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Actividades y Tareas	7
Tabla 2. Modelo de Informe Final de Control Interno.....	27
Tabla 3. Población o Muestra.....	30
Tabla 4. Presupuesto para la Elaboración del Proyecto.....	42

Índice de Figuras

Figura 1. Relación COSO I - COSO II.....	18
Figura 2. Los Componentes del COSO II.....	20
Figura 3. Plan Estratégico de la Cooperativa.....	77
Figura 4. Matriz de Resultados.....	78

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

El Control Interno y su Incidencia en el cumplimiento de objetivos y metas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito” 9 de Octubre Ltda.”

Fecha de inicio:

Abril del 2018

Fecha de finalización:

Febrero del 2019

Lugar de ejecución:

Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

Ninguno

Equipo de Trabajo:

Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra

Rodríguez Romero Jessy Lorena

Tutor:

Ing. Benavides Pacheco Mónica Alexandra

Área de Conocimiento:

Auditoría

Línea de investigación:

La Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Sistemas integrados de Contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y sostenibilidad.

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El documento investigativo está enfocado al análisis del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; con el objetivo de dar a conocer la importancia e incidencia que tiene su aplicación para el logro de los objetivos institucionales en el área de negocios tales como: créditos, inversiones y servicio al cliente, mismos que han sido enmarcados en el plan estratégico del período 2017; los cuales servirán como soporte al trabajo que efectúa la organización.

Mediante la elaboración del presente proyecto investigativo, se desea dar una contribución a la cooperativa dando a conocer la importancia de la aplicación del control interno para la obtención de mejores resultados en la institución y los socios; esto causará un impacto positivo en la institución demostrando la eficiencia y eficacia en el cumplimiento apropiado del Control Interno orientando el buen uso de los recursos humanos, financieros y materiales para la consecución de los objetivos propuestos.

Con el análisis de Control Interno los beneficiados serán la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, a través de su gerente general, quien socializará el presente documento a los directivos; debido a que por medio de la investigación realizada se expondrá la incidencia que tiene su aplicación para el cumplimiento de sus propósitos establecidos en el plan estratégico de la Institución.

El Control Interno es utilizado como una medida oportuna confiable de información, en el cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas establecidas por la institución; pudiendo ser éstas normas de aspecto interno, contribuyendo a un mejor desenvolvimiento de la cooperativa, fortaleciendo los procesos, procedimientos; coadyuvando al mejoramiento continuo del aspecto administrativo.

La investigación efectuada dará lugar a la importancia de los controles internos que debe mantener la misma, reflejando el cumplimiento de lo planificado, precautelando los intereses económicos de la institución como un soporte para la toma de decisión de la gerencia y sus colaboradores, que es la fuente principal para el giro económico de la entidad, afianzándose a sus asociados brindando servicios de óptima calidad y acordes al nicho de mercado en el que se encuentra la matriz y sus agencias.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Con el Proyecto de Investigación las personas beneficiadas de forma directa será la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, a través del representante legal el Ing. Edison Gustavo Torres Naranjo Gerente General de la cooperativa; a quien se le dará a conocer los resultados del análisis del Control Interno en el área de negocios como incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas.

La Cooperativa tiene los siguientes consejos los cuales toman decisiones y son parte esencial en el Control Interno los cuales son:

Consejo de Administración

Presidente: López Quispe Mauricio Orlando

Vicepresidente: Razo Vargas Luis Estuardo

Consejo de Vigilancia

Presidente: Arias Velasco Cristina Soledad

Secretario: Lema Quishpe Edwin Alfredo

Vocal: Guaygua Mejía Sonia Lucia

Gerencia

Gerente: Naranjo Torres Edison Gustavo

Si la Cooperativa mantiene un excelente Control Interno los beneficiarios indirectos como primera instancia serán sus 30000 socios, y en segunda instancia los estudiantes quienes están desarrollando el proyecto de investigación.

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Desde sus orígenes el cooperativismo ha venido tomando trascendencia en el crecimiento, así como también en el decrecimiento económico a nivel país; desarrollando esquemas empíricos de control interno, siendo un factor que afecta al cumplimiento de los objetivos de las cooperativas; es por ello que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para mitigar riesgos inherentes al giro del negocio estableció multas y sanciones aplicando como una medida de contingencia en la consecución de errores.

En el Ecuador el control interno está teniendo un auge con nuevas tendencias, que permiten a las auditorías externas e internas, tomar otros enfoques a los hallazgos obtenidos y por ende a las recomendaciones que son plasmados en los informes que emiten constantemente a la administración tornándose en un nivel asesor periódico e imperante para el cumplimiento de los objetivos propuestos en las cooperativas de ahorro y crédito.

El Control Interno tuvo realce en las cooperativas que utilizaron esta herramienta y contaban con una auditoría interna como un ente asesor para los administradores manteniendo su prestigio institucional; sin embargo al existir la corrida bancaria las personas que residían en la provincia de Cotopaxi tuvieron un alto grado de desconfianza en los bancos, refugiándose en el sector cooperativo para la utilización de sus productos y/o servicios teniendo este último un crecimiento significativo, cabe recalcar que a partir de ese periodo se crearon cooperativas que abarcaron esos nuevos nichos de mercado en la Provincia.

En algunas Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi el control interno ha sido deficiente; el mismo que ha conllevado a que algunas de las cooperativas se encuentren liquidadas según el listado que existe en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; así como también existen instituciones que se encuentran con la implementación de planes intensivos de control por parte del ente antes descrito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; cuenta con un Control Interno el mismo que ha contribuido para cumplir parcialmente con los objetivos y metas en el área de negocios según se pudo observar en su plan estratégico del año 2017, estos son: no se ha cumplido el grado de satisfacción de los socios y clientes a través de una empresa especializada para medir el servicio lo que da lugar a que la meta trazada no se llegue alcanzar, gestionar

adecuadamente el portafolio de cartera reflejándose el mismo en el indicador de morosidad ya que la meta no ha sido cubierta en 6 meses; y por último crear nuevos productos y servicios como las cartas de garantía y factoring solidario (Crédito para empleados del sector público enfocado en emprendimientos) lo cual no se han llegado a ejecutar.

Es por ello que se ve la necesidad del análisis del Control Interno en la institución con la finalidad de mantener información fidedigna y confiable; tomando en consideración factores externos que podrían afectar al cumplimiento de los propósitos planteados. El Control Interno se enfoca en base a dos elementos sustanciales que son las políticas a establecerse y los procedimientos para llevarlas a cabo, en tal circunstancia el control interno debe ser enfocado como una evaluación de riesgos para tratar de mitigar los posibles eventos tanto internos como externos que puede sufrir el giro del negocio para la consecución de sus actividades.

La información y comunicación que la institución debe mantener para el control interno es que cuente con fluidez y que no se reflejen en posibles falencias en la ejecución de los objetivos planteados por la cooperativa, debe ser totalmente claros y fáciles de entender por cualquier persona de la institución sin tomar en consideración el nivel de educación que esta posee; cabe manifestar que la auditoría interna que efectúa el control interno debe ser considerada por los administradores como un ente asesor y no tan solo como uno de supervisión.

4.1 Formulación del Problema

¿Cómo el Control Interno incide en el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”?

5. OBJETIVOS

5.1 General

Analizar el Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” mediante la recolección de información para constatar la incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

5.2 Específicos

- Investigar de forma teórica lo relacionado con el Control Interno mediante información bibliográfica.
- Evaluar el Sistema de Control Interno en base al Coso II para verificar la incidencia que tiene el Control Interno en el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el periodo 2017.
- Determinar la incidencia del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos en el área de negocios, enmarcados en el plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, en el período 2017.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS

Tabla 1.

Actividades y Tareas en relación a los Objetivos Planteados

Objetivo	Actividad (Tareas)	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (técnicas e instrumentos)
Investigar de forma teórica lo relacionado con el Control Interno mediante información bibliográfica.	Compilación y análisis de Información. Lecturas Comprensivas.	Comprensión del entorno a investigar.	Técnicas: Análisis de libros bibliográficos y artículos relativos al tema de investigación. Instrumentos: Computadora Internet Libros Revistas
Evaluar el Sistema de Control Interno en base al Coso II para verificar la incidencia que tiene el Control Interno en el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el periodo 2017.	Análisis del entorno en el área de negocios de la institución. Evaluación del sistema de control interno.	Conocimiento de la conformación del área de negocios. Matriz de cumplimiento con sus correspondientes valoraciones.	Técnicas: Entrevista Instrumentos: Cuestionario. Técnicas: Entrevista estructurada. Instrumentos: Cuestionario de control interno.
Determinar la incidencia del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos en el área de negocios, enmarcados en el plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, en el período 2017.	Análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno y entrevista estructurada. Emitir conclusiones sobre la evaluación del Control Interno en base a los objetivos y metas.	Determinar la incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas mediante el informe de control interno.	Técnicas: Análisis documental con los resultados obtenidos en la evaluación. Instrumentos: Informe de control interno.

Nota: A continuación se presenta las actividades que se realizarán para llevar a cabo el Proyecto de Investigación.

7. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades financieras que brindan servicios a los socios para realizar diferentes actividades y poder cubrir sus necesidades; es por ello que es importante que manejen un adecuado Control Interno para brindar seguridad y confiabilidad a los miembros de la entidad; en la presente investigación se dará a conocer diferentes definiciones de los autores:

7.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito

7.1.1 Definición de Cooperativas

Según la Cooperativa Ecuatoriana de Capacitación, Auditoría y Asesoría (2011) menciona que las Cooperativas son:

Organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (p.26).

Según lo antes mencionado se puede definir que las Cooperativas son instituciones financieras del sector privado que brindan sus servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad muy independientemente del gobierno y no persiguen fines de lucro, es importante que establezcan objetivos y metas; que sean eficientes y competitivos para alcanzarlos en un determinado tiempo y en el futuro se vean reflejados los resultados con recursos propios y no con donaciones.

7.1.2 Prioridad en el cumplimiento de los objetivos

El autor García (2013) manifiesta que para la ejecución de las distintas clases de objetivos, se debe tener en cuenta el orden jerárquico, es decir, por niveles de autoridad o de acción y estos son:

- **Objetivos generales:** Para toda la institución, que deben ser claros y deben establecerse de forma tal, que sean fácilmente evaluables para poder controlar su cumplimiento, encontrándose constituidos por las metas amplias de la institución, cuyo propósito es operar lucrativamente a largo plazo para beneficio de los accionistas y dar la mayor satisfacción a sus clientes.

- **Objetivos específicos:** Para cada área, que son estimaciones de los resultados a corto y mediano plazo, de acuerdo con las metas establecidas, siendo esencialmente comprobables y expresados en términos cuantitativos para facilitar su posterior evaluación.
- **Objetivos individuales:** De cada una de las personas que actúan en la institución, que son aquellos que deben ser alcanzados por la acción individual con relación a los objetivos generales y específicos de la institución (p.4).

7.1.3. Conformación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Desde el punto de vista de Vásquez (2002) las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentran conformadas por:

7.1.3.1 Administración de una Cooperativa.

Son los órganos a través de los cuales una Cooperativa gobierna, administra, controla, fiscaliza y estos son: la asamblea general de socios, el consejo de administración, el consejo de vigilancia, la gerencia y las comisiones especiales.

7.1.3.2 Asamblea General de Socios.

Es la reunión de todos socios y constituye la máxima autoridad de la cooperativa, pues siendo esta una institución de tipo democrático, el poder de la cooperativa está en la asamblea general de socios, en la misma forma que la soberanía de un estado democrático está en el pueblo.

7.1.3.3 Consejo de Administración.

El consejo de administración posee todas las atribuciones administrativas excepto las de control y fiscalización que se encomiendan al consejo de vigilancia; se integra con un número de socios de la cooperativa. Estos miembros o vocales son elegidos en la asamblea general, las cooperativas que tienen el mínimo de 11 socios eligen un consejo de administración de tres vocales; las cooperativas de 50 socios, de cinco vocales; las cooperativas de 50 a 100 socios, de nueve vocales; el consejo de administración elige de entre sus miembros a un presidente que es a la vez presidente de la cooperativa. También designa al gerente de la cooperativa.

7.1.3.4 Presidente.

El presidente de la Cooperativa, tiene facultades especiales como:

- Presidir las asambleas generales y las reuniones del consejo de administración y orientar las discusiones.
- Abrir con el gerente las cuentas bancarias; firmar, girar, endosar y cancelar cheques.
- Suscribir con el gerente los certificados de aportación.
- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa.

7.1.3.5 Consejo de Vigilancia.

Es el órgano de fiscalización y control de las actividades del consejo de administración, del gerente, de los administradores, jefes y empleados de la cooperativa; el consejo de vigilancia consta de tres vocales elegidos por la asamblea general cuando la cooperativa tiene hasta 100 socios la cooperativa elige 5 vocales para este consejo.

7.1.3.6 Gerente.

El Gerente de la Cooperativa es el ejecutivo de la organización y la representa legalmente, la asamblea general de socios y el consejo de administración, dictan las normas y políticas generales y encargan su ejecución al gerente que es funcionario con relación de dependencia laboral, protegida por el Código de Trabajo, afiliada al seguro social (p.67).

7.2. Planeación Estratégica

7.2.1 Definición de Planeación Estratégica

Los autores Rojas y Medina (2011) definen a la Planeación Estratégica como “El proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo; de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos a largo plazo” (p. 47).

Las investigadoras manifiestan que la Planeación Estratégica es una herramienta que se utiliza para definir los objetivos y políticas por medio de una guía clara para tener definido a donde se quiere llegar y que se quiere lograr; permitiendo la supervivencia y crecimiento eficiente en la entidad a largo plazo.

7.2.2 Objetivo de la Planeación Estratégica

Lerma y Bárcena (2012) expresan que el objetivo de la Planeación Estratégica es “Lograr el máximo provecho de los recursos internos seleccionando el entorno donde se han de desplegar tales recursos y la estrategia de despliegue de recursos” (p.15).

7.2.3 Elementos de la Planeación Estratégica

Los elementos de la Planeación Estratégica según Haime (2008) son:

- **Proceso.** La Planeación Estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr esas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. Decide de antemano los esfuerzos de planeación que deben hacerse, cuándo y cómo deben realizarse, quién los llevará a cabo, y que se hará con los resultados. Es un proceso continuo en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente de negocios son continuos.
- **Filosofía.** Es una actitud, una forma de vida empresarial. Representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos.
- **Estructura.** Une tres tipos de planes fundamentales; planes estratégicos, programas de mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos (p.64).

7.2.4. Niveles de la Planeación Estratégica

Para Chiavenato y Sapiro (2011) la Planeación Estratégica tiene tres niveles que son:

7.2.4.1 *Planeación estratégica.*

Es la más amplia y abarca a la organización entera. Sus características son:

- **Horizonte de tiempo:** Proyección a largo plazo, incluyendo consecuencias y efectos que duran varios años.
- **Alcance:** Comprende la organización como un todo, sus recursos y áreas de actividad, y se preocupa para alcanzar por alcanzar los objetivos del nivel organizacional.
- **Contenido:** Genérico, sintético y comprensivo.
- **Definición:** Está en manos de la alta gerencia de la organización (en el nivel institucional) y corresponde al plan mayor, al que se subordinan todos los demás planes.

7.2.4.2 *Planeación táctica.*

Es la que abarca a cada departamento o área de la organización. Sus características son:

- **Horizonte de tiempo:** Proyección a mediano plazo, por lo general es anual.

- Alcance: Abarca a cada departamento, con sus recursos específicos, y se preocupa por alcanzar los objetivos del mismo.
- Contenido: Es menos genérico y más detallado que el de la planeación estratégica.
- Definición: Está en manos del nivel intermedio correspondiente a cada departamento de la organización.

7.2.4.3 Planeación operativa.

Es la que abarca cada tarea o actividad específica. Sus principales características son:

- Horizonte de tiempo: Proyección a corto plazo, es inmediata.
- Alcance: Abarca cada tarea o actividad de forma aislada y se preocupa por alcanzar metas analítico.
- Definición: Está en manos del nivel operativo y se concentra en cada tarea o actividad (p.26).

7.3. Plan Estratégico

7.3.1 Definición de Plan Estratégico

Según Sainz (2009) indica que el Plan Estratégico se refiere:

Al plan maestro en que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado “hoy” (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte mas habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (p. 29).

Se puede manifestar como grupo de investigación que el plan estratégico es un documento que tiene las entidades para el cumplimiento de los objetivos que se desean alcanzar en un periodo determinado; mismo que ayuda a la toma de decisiones de los directivos; incrementando la eficiencia y eficacia en el logro de resultados aprovechando los recursos con los que cuenta, disminuyendo los posibles riesgos que genera el entorno que lo rodea.

7.3.2 Horizonte del Plan Estratégico

El horizonte temporal del Plan Estratégico según Martínez y Milla (2012) distinguen:

- Decisiones estratégicas de mayor alcance (más de 10 -15 años).
- Decisiones estratégicas de largo alcance (3- 5 años).
- Decisiones operativas (1 año o menos).

Un horizonte temporal de 3–5 años es el periodo más adecuado para que la sociedad tenga el tiempo suficiente para poner en marcha los planes de acción donde se materializan las estrategias de largo alcance, y al mismo tiempo no es un periodo excesivamente amplio que dé lugar al planteamiento de los objetivos de mayor alcance, cuya definición alcance y seguimiento son cada vez más difíciles conforme se amplía el horizonte temporal de planificación.

El plan estratégico deberá ser revisado en el horizonte de planificación mediante revisiones anuales con el fin de comprobar que efectivamente el rumbo que tomamos es el acertado y que vamos encaminados a la consecución de los objetivos planteados (p.16).

7.3.3 Características del Plan Estratégico

Desde el punto de vista de Lerma y Bárcena (2012) las características que deberá tener un plan estratégico para que sea operable y constituya una herramienta realmente útil para lograr con eficiencia lo que se pretende son:

- **Cuantitativo.-** Porque establece cifras numéricas, las cuales dotan de consistencia a los objetivos.
- **Temporal y actualizable.-** Ya que su vigencia explícita culmina cuando se alcanza el objetivo u objetivos principales.
- **Flexible.-** Por ser modificable ante cambios ambientales o ante la consecución de algunas metas que puedan llevar a la decisión de cambiar una parte o toda la estructura del plan.
- **Estar orientado o futuro.-** Otra de sus características es que orienta acciones y decisiones presentes en función de uno o varios objetivos que existen dentro de las posibilidades del porvenir.
- **Normativo.-** Puesto que describe políticas programas y directrices específicas en la actualización de la empresa.
- **Integrador.-** Tanto la obtención de información como la redacción, así como su implementación, componen a todas las partes de la empresa.
- **Creíble.-** Necesita plantear metas que sean asequibles, lógicas y viables y no hablar de utopías o fines que parezcan irrealizables.

- Sencillo.- Para que pueda ser entendido y seguido por todos, el plan estratégico debe ser lo más práctico posible.
- Evaluativo.- Da pie a la retroalimentación (p.32).

7.4. El Control Interno

7.4.1 Definición de Control Interno

Fonseca (2007) define al Control Interno como:

Un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permite administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de los objetivos (p.301).

De acuerdo a lo expuesto se puede indicar que el control interno comprende los métodos, medidas que se adopta en una institución, proporcionando una seguridad en el aspecto financiero, administrativo, ésta información debe ser eficiente y eficaz, es utilizada en base a la consecución de normas, políticas que han sido determinadas por la institución; éstas servirán razonablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

7.4.2 Categorías del Control Interno

Para Mantilla (2013) el Control Interno tiene las siguientes categorías:

- **Efectividad y eficiencia en las operaciones.**-Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
- **Contabilidad de la información financiera.**- Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.
- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.**- Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

La adenda a reporte a partes externas (1994) adicionó una cuarta categoría:

- **Salvaguarda de activos.-** Se refiere a activos que son de propiedad del ente (si son de propiedad del ente, este los incluye en los estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección (p.70).

Para las investigadoras el control interno, es enmarcado en la razonabilidad de los objetivos planteados por la institución, tomando en consideración los procesos inherentes a las políticas, normas establecidas, por ende la información debe ser fidedigna, confiable y los resultados de la evaluación deberá ser eficiente y eficaz.

7.4.3 Objetivos del Control Interno

Como dice Estupiñan (2015) el Control Interno comprende “El plan de la organización de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.37).

De acuerdo con lo anterior los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

7.4.4 Importancia del Control Interno

Acuña (2010) menciona que el Control Interno es importante porque permite:

Detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el control interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos de la empresa (p. 9).

Las investigadoras mencionan que la importancia del control interno se establece por medio de la aplicación de la eficacia y eficiencia tratando de minimizar los posibles eventos de riesgos de una entidad, y de esta manera no afecten a los objetivos institucionales, tomando en consideración recursos materiales, tecnológicos y humanos.

7.4.5 Características del Control Interno

Desde el punto de vista de Isaza (2012) las características del Control Interno deben estar sujetas a:

- La máxima autoridad del organismo o entidad la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización, para que sea de obligatorio cumplimiento internamente en la empresa pública o privada, y el desconocimiento es causal de despido por mala conducta, de la misma manera en la entidad pública responde disciplinariamente el máximo superior jerárquico frente a los organismos de control cuando no se ha implantado y desarrollado el Sistema de Control Interno en la compañía pública.
- El área de la organización, el funcionamiento encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad, cada jefe de área tiene la responsabilidad de asimilar la metodología que imparte un asesor metodológico para compartir con su equipo de trabajo e implantar y desarrollar en cada uno de los procesos de la compañía.
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos administrativos y financieros, de acuerdo a una planeación (planes de gestión) y a unos estándares (manuales) (p.34).

7.4.6. Clasificación del Control Interno

De acuerdo con Manco (2014) el Control Interno se clasifica en:

7.4.6.1 Control Interno Contable.

En este aspecto podría partirse de la noción de que es una porción o parte del sistema de Control Interno de la organización, cuya atención primordial se centra en el asunto contable, esto es, documentación de las operaciones financieras, el análisis de información, la captura de datos, la adecuada medición y representación, el resumen y el correspondiente reflejo en los informes de carácter financiero, esto es los estados financieros.

7.4.6.2 Control Interno Administrativo.

Este subsistema de control organizacional, por su parte, canaliza sus esfuerzos en el proceso administrativo propiamente dicho, significa ello que se ocupa de asuntos como el trazado de objetivos, metas e indicadores, definición de estrategias, comunicación adecuada y oportuna, la definición de las tareas y cursos de acción para los diferentes estamentos, medición y evaluación

de desempeño; es decir se ocupa primordialmente de las medidas para dar una seguridad razonable del desempeño administrativo y el éxito de tal gestión (p.26).

Desde este enfoque las investigadoras podemos manifestar que existen dos tipos de control el uno es en base a la cuestión financiera contable y el otro de los aspectos administrativos que pueden derivarse para la elaboración de un control interno con ese enfoque esta clasificación debería unificarse para obtener un mejor desenvolvimiento del control debido a que en toda institución existen factores contables y administrativos que van ligados y son de vital importancia para la toma de decisiones de la gerencia.

7.5. Informe COSO

Según Isaza (2014) el informe de Control Interno es:

El denominado “INFORME COSO” sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992 surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaba la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes entorno a la temática referida, plasma los resultados de la tarea realizada mas de cinco años por el grupo de trabajo que la **TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING** creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), COMITÉ DE ORGANIZACIONES QUE PATROCINAN (p.35).

7.5.1. Clasificación del Sistema de Control Interno COSO

7.5.1.1 COSO I: Control Interno.

Para Ochoa (2015) el COSO I está conformado por:

Cinco elementos relacionados entre sí, se derivan en la manera en que la dirección dirija la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los procesos son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y las grandes pueden implementarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa puede tener un control interno eficaz. (p.30).

El grupo de investigación puede mencionar que el COSO I está encaminado a la formación y gestión del Sistema del Control Interno es decir, está propuesto para la mejora de los diferentes procedimientos, métodos, actividades de control interno que una institución ejerza, lo que ayuda a la optimización de recursos, a la implementación apropiada de la gestión de riesgos, control interno y comunicación oportuna fortaleciendo la economía y haciendo más rentable a la entidad.

7.5.1.2. COSO II (ERM): Metodología para la gestión de Riesgos.

Los autores Carmona y Barrios (2007) manifiesta que el COSO II es:

Un proceso en el que deben estar involucrados el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de la organización, integrado dentro del establecimiento de la estrategia corporativa, y diseñado para la identificación y gestión de los riesgos, de tal manera que se asegure de manera razonable la consecución de los objetivos establecidos (p.12).

Las investigadoras podemos mencionar que el COSO II es una nueva perspectiva de informe, que consta de ocho componentes muchos más detallados, que da como resultado que toda la entidad o empresa se involucre para contrarrestar los riesgos mediante la identificación de eventos negativos y positivos en consecuencia dar respuestas a los riesgos que se presenten de manera acertada, suministrando una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos planteados.

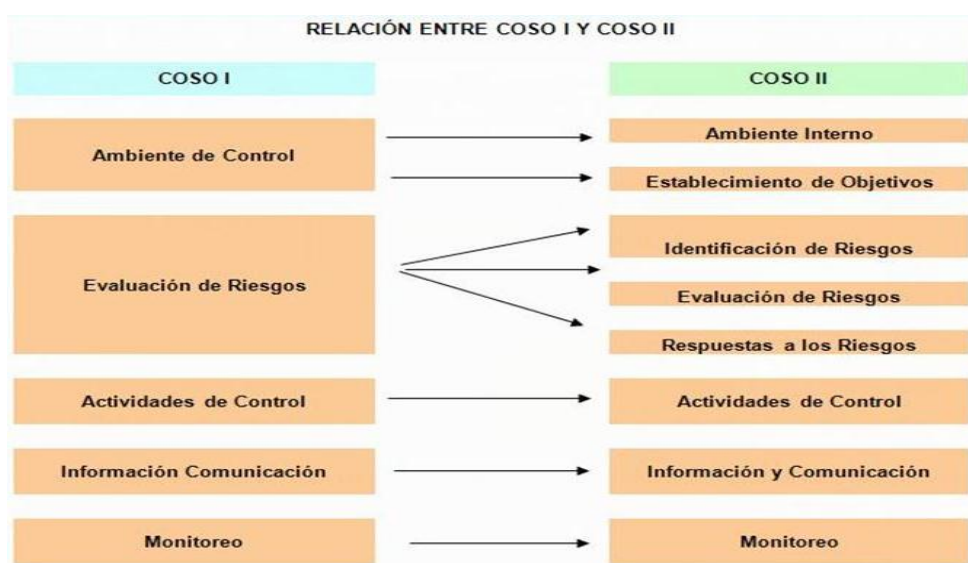


Figura 1. Relación COSO I -COSO II, por: (Sánchez, 2016, p. 10)

7.5.1.2.01 Capacidades del COSO II (ERM).

A juicio de Mora (2009) las capacidades del COSO II son:

- Alinear el riesgo aceptado y la estrategia.-En su evaluación de alternativas estratégicas considera el riesgo aceptado, estableciendo los objetivos y desarrollando mecanismos para gestionar los riesgos asociados.
- Mejorar las decisiones de respuesta a los riesgos.-La gestión de riesgos proporciona rigor para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas de respuesta a ellos: evitar, reducir, compartir o aceptar.
- Reducir las sorpresas y pérdidas operativas.-Las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establecer respuestas, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociados.
- Identificar y gestionar la diversidad de riesgos para toda la entidad.-Cada entidad se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a la organización y la gestión de riesgos corporativos facilita respuestas eficaces e integradas a los impactos de dichos riesgos.
- Aprovechar las oportunidades.-Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, se está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.
- Mejorar la dotación de capital.-La obtención de información sólida sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades globales de capital y mejorar su asignación.

Estas capacidades, inherentes en la gestión de riesgos corporativos, ayudan a la dirección a: alcanzar los objetivos de rendimiento y rentabilidad de la entidad y prevenir la pérdida de recursos (p. 5).

7.5.1.2.02 Objetivos del COSO II.

Para Ambrosone (2007) los objetivos son:

- Estrategia: objetivos a alto nivel, alineados con la misión de la entidad.
- Operacionales: objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos.
- Información: objetivos de fiabilidad de la información suministrada.
- Cumplimiento: objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables (p.7).

7.5.1.2.03 Importancia de COSO II (ERM)

Según Bertani, Polesello, Sanchez, y Troila (2014) el COSO II es importante porque proporciona:

Un enfoque más profundo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Prioriza la visión del evento por sobre la del riesgo. Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. Además, amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos y a la gestión de riesgos (p.13).

7.5.1.2.04. Componentes del COSO II.

Los componentes del coso II están interrelacionados entre sí; estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de su organización según Abella (2006) los componentes son:



Figura 2. Los Componentes del COSO II, por: Abella (2006)

a) Ambiente Interno.

El ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúa el resto de elementos, influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su “apetito” de riesgo y sus elementos son:

- ✓ Integridad y Valores Técnicos.
- ✓ Filosofía y estilo de la Alta Dirección.

- ✓ Estructura Organizativa.
- ✓ Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida.
- ✓ Gestión del Talento Humano.
- ✓ Responsabilidad y Transparencia.

b) Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión, misión establecidos y sus categorías son:

- ✓ Objetivos Estratégicos.
- ✓ Objetivos Específicos.

c) Identificación de acontecimientos.

La gerencia identifica los eventos potenciales que de ocurrir, podrían afectar a la organización y determina si representan oportunidades o si podrían afectar negativamente su capacidad para implementar la estrategia y lograr los objetivos con éxito, a continuación para la identificación de eventos a evaluar:

- ✓ Factores Externos e Internos.
- ✓ Identificación de Eventos.
- ✓ Categorías de Eventos.

d) Evaluación de riesgos.

Para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de un impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de la misma.

- ✓ Estimación de Probabilidad e Impacto.
- ✓ Evaluación de Riesgos.
- ✓ Riesgos Originados por los Cambios.

e) Respuesta al riesgo.

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una establecida respuesta al riesgo mas adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual y las categorías de respuesta al riesgo son:

- ✓ Categoría de Riesgos.
- ✓ Decisión de Respuestas.

f) Actividades de Control.

Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones; las actividades de control comprende:

- ✓ Integración con las Decisiones sobre Riesgos.
- ✓ Principios de Actividades de Control.
- ✓ Controles sobre los sistemas de Información.

g) Información y comunicación.

La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además para conseguir que ERM funcione de una manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información adecuados. Sus indicadores son:

- ✓ Cultura de Información en todos los niveles.
- ✓ Herramientas para la supervisión.
- ✓ Sistemas Estratégicos Integrados.
- ✓ Confiabilidad de la Información.
- ✓ Comunicación Interna.

h) Supervisión.

La metodología ERM debe ser motorizada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en que esta supervisión se lleve a cabo dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización; en el componente supervisión se integra de los siguientes factores:

- ✓ Supervisión Permanente.
- ✓ Supervisión Interna.
- ✓ Supervisión Externa (p.3).

7.5.1.3 COSO III (ERM): Administración de Riesgos Corporativos.

Desde el criterio de Galaz y Ruiz (2015) el COSO III contiene:

Cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades. A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo (p. 7).

Las investigadoras manifiestan que el COSO III es un modelo que adiciona principios en los mismos componentes propuestos en el COSO I, mejorando y ampliando cada una de las definiciones de los elementos, en tal sentido ayuda a evaluar cualquier tipo de empresa, sea esta grande o pequeña de manera clara, enfocándose a controles efectivos para lograr el objetivo de la información financiera confiable y razonable.

7.5.1.4 COSO IV: Gestión de Riesgos Empresariales

Según Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2017) indica que el COSO IV es importante en “La planeación estratégica y la incorpora a toda la organización, ya que el riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones” (p.22).

De acuerdo a lo antes mencionado se puede indicar que el COSO IV es una actualización reciente, que incluye veinte principios y cinco componentes relacionados entre sí, con conceptos más puntuales, no obstante ayuda a mejorar la comprensión y al mismo tiempo el desempeño del

valor de la gestión de riesgo al no solamente mitigar los mismos, sino gestionarlos adecuadamente, de igual manera hace referencia a la tecnología, lo que conlleva a incluir parámetros técnicos en la toma de decisiones, estrategias y acciones de la entidad.

7.6. Evaluación del Sistema de Control Interno

Como dice Velastegui (2015) la Evaluación del Sistema de Control Interno precisa” En como está el control interno en un momento determinado en un área, un proceso o una operación. Además permite definir fortalezas y debilidades de la organización mediante una cuantificación de todos sus recursos” (p. 3).

Se puede manifestar que la evaluación del Sistema de Control Interno es de vital importancia para una organización porque dentro de ella se valora los controles que llevan a las actividades al buen funcionamiento y fortalecimiento en cada una de las áreas, en síntesis la empresa debe someter a auditorias los controles que se ejecutan en cada uno de los procesos como medida de prevención y no desorienten el logro de los objetivos institucionales.

7.6.1 Objetivos de la Evaluación del Sistema de Control Interno

Desde el punto de vista de Montes, Montilla, & Eutimio (2014) los objetivos del Sistema de Control Interno deben:

- Proteger los recursos y bienes de posibilidad de riesgos.
- Garantizar eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones, facilitando que los funcionarios cumplan la misión institucional.
- Velar que las actividades y recursos cumplan los objetivos de la entidad.
- Garantizar la evaluación de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir riesgos.
- Garantizar que el sistema disponga de mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que se disponga de procesos de planeación (p.46).

7.6.2 Ventajas de la Evaluación del Sistema de Control Interno

El Instituto para la Calidad (2014) menciona que las ventajas del Sistema de Control Interno son:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.

- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados (p.1).

7.6.3. Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno.

En la opinión de Gómez (2001) señala 4 métodos para la Evaluación del Sistema de Control Interno y se detallan a continuación:

7.6.3.1 Método estadístico.

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales:

- La muestra debe ser representativa.
- El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno.
- El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada.
- Siempre habrá un riesgo de que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

7.6.3.2 Método de cuestionario.

Consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen; por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a

determinar si los controles operan tal como fueron diseñados, y ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

7.6.3.3 Método narrativo.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

7.6.3.4 Método gráfico.

También llamado de flujogramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad (párr.4).

7.7. Informe de Control Interno

7.7.1 Definición

Como expresa Mejía (2005) el Informe de Control Interno debe contener:

El resultado de los análisis y juicios emitidos sobre la calidad de cada uno de los subsistemas, componentes y elementos del sistema de control; las fallas de control detectadas, y las acciones de mejoramiento a emprender para lograr una efectividad mayor de dicho sistema, encauzarlo al logro de sus objetivos y permitir a la organización cumplir con los propios objetivos (p.94).

Es importante señalar que el informe de control interno, es un instrumento mediante el cual se sintetiza en forma ordenada todos acontecimientos evaluados, analizados y estudiados de un proyecto o trabajo, con el propósito de plasmar deficiencias encontradas y sugerencias de acciones que contribuyan al mejoramiento y a la eficiencia de las actividades de una organización.

7.7.2 Características del Informe de Control Interno

El autor Cepeda (1997) considera que el Informe de Control Interno debe contener las siguientes características:

- Brindar la información necesaria y relevante relacionada con el examen practicado y debe responder a los objetivos.
- Ser conciso, a la vez suficientemente claro y completo, incluyendo frases y no hechos esenciales para facilitar su comprensión.
- Presentar comentarios, conclusiones y recomendaciones en forma objetiva, debidamente respaldados por la evidencia documental que sustenta en cualquier momento su exactitud y veracidad.
- Ser preciso con respecto de la información que contiene y correcto en relación con los aspectos gramaticales, ortográficos y de puntuación.
- Redactarse en tono apropiado, libre de palabras o frases antagónicas, presentando las críticas con una perspectiva justa considerando las circunstancias que rodearon el hecho observado y dando las sugerencias para mejorarlo (p.146).

7.7.3 Modelo de Informe de Control Interno

Tabla 2 .

Modelo de Informe Final de Control Interno

Informe Final de Control Interno
1. Información General
2. Objetivo
3. Alcance
4. Procedimientos Aplicados
5. Resultados
6. Recomendaciones
7. Firmas

Nota: Una vez evaluado el Control Interno se utilizará el siguiente formato para obtener el informe final.

8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

¿Qué aspectos teóricos servirán para el desarrollo en el análisis del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos?

¿Cómo se evaluará el funcionamiento del Control Interno que maneja la institución en el área de negocios?

¿Cuál es la incidencia que tiene el Control Interno en el cumplimiento de objetivos y metas en el área de negocios?

9. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

9.1. Metodología

En todo proyecto es indispensable utilizar una metodología de investigación ya que es un conjunto de métodos y técnicas para la elaboración y desarrollo de las actividades de un trabajo; es por ello que en el presente proyecto se realizó una investigación de aplicación cualitativa debido a que se evaluó el Sistema de Control Interno en base al modelo COSO II lo que permitió analizar su incidencia en el cumplimiento de objetivos y metas de la Cooperativa, los tipos de investigación que se utilizó son:

9.1.1 Tipos de Investigación

- **Investigación Documental.-** se buscó información del tema en libros, revistas y artículos científicos para la fundamentación del marco teórico.
- **Investigación de Campo.-** porque se realizó la visita a la Institución para obtener información directa, fidedigna y confiable del cumplimiento de sus propósitos con el fin de dar respuesta a la situación del problema planteado.

9.1.2 Métodos

Con respecto a los métodos que se utilizaron en el proyecto investigativo son:

- **Método Analítico.-** porque se estudió con mayor profundidad el origen de las causas que se dan para el cumplimiento de objetivos y metas.
- **Método Inductivo y Deductivo.-** una vez evaluado el sistema de control interno de la Cooperativa en el área de negocios, se pudo determinar conclusiones con respecto al nivel de cumplimiento del plan estratégico en el periodo 2017 de la Institución.

9.1.3 Técnicas

La técnica que se aplicó en la investigación fue:

- **Entrevista estructurada.-** porque se aplicó una entrevista y un cuestionario de control interno con preguntas que ayudaron a la recolección de información para determinar si el Control Interno que está utilizando la institución incide en el cumplimiento de objetivos y metas; finalmente obtener conclusiones y recomendaciones que ayudarán a la toma decisiones de los directivos de la Cooperativa.

9. 2 Población o Muestra

Se consideró trabajar con un elemento muestral de 2 personas: el gerente General ya que es un miembro que comparte la máxima responsabilidad en materia de control interno, y jefe de negocios debido a que el proyecto está encaminado a esa área.

Tabla 3.

Población o Muestra

DEPARTAMENTO	NOMBRES	Nº
Gerente General	Eco. Gustavo Naranjo	1
Jefe de Negocios	Ing. Alba Miniguano	1
TOTAL		2

Nota: Para el análisis del Control Interno que utiliza la Cooperativa será necesario aplicar la entrevista estructurada a las dos personas indicadas quienes son las que brindarán la información necesaria.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

10.1. Análisis

10.1.2 Análisis de la Entrevista.

El área de negocios tiene una estructura organizacional bien definida, conformada por 45 personas a nivel consolidado; cuenta con un manual de créditos y cobranzas el mismo que es socializado al personal al momento que es contratado; para la otorgación y aprobación de créditos existen filtros los cuales cada uno de ellos son encargados y responsables de revisar la documentación y verificación que los documentos y firmas estén en orden, de no ser así los mismos son devueltos y no es concedido el crédito, esto varias veces ha ocasionado que existan quejas e inconformidad por parte de los socios lo cual es depositado en una bitácora y es revisado trimestralmente.

La Cooperativa tiene políticas y personal encargado para que realice el seguimiento de la licitud de fondos, el plazo para la otorgación de créditos de consumo y microcrédito es de 48 horas excepto para el de vivienda este se demora 8 días por los trámites que se deben hacer en el registro de la propiedad; en la Cooperativa internamente se manejan los créditos vinculados mismos que son controlados por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el porcentaje otorgado no puede exceder al 10% del patrimonio técnico.

A diciembre del 2017 la morosidad fue del 3,47 el mismo que según la jefa de negocios es alto y el objetivo es seguir disminuyendo; esto se lo puede lograr realizando bien las colocaciones ya que dentro del área de negocios mes a mes se van midiendo el porcentaje de cumplimiento del área, lo que se ve como resultado en la cartera de crédito bien colocada y viabilidad de cobro.

En el Plan Estratégico del periodo 2017, se han establecido objetivos que según la entrevista realizada a la jefa de negocios existen objetivos que no fueron alcanzados, tales como: el factoring solidario, el mismo que no se ha ejecutado por el riesgo que tiene el sector público, debido a que estos pagos se demoran mucho tiempo en efectuarse y en la mayoría de casos no los realizan; esto implica un riesgo alto para la cooperativa en el aspecto de liquidez; además está como objetivo no alcanzado, la actividad de evaluar el servicio al cliente a través de una empresa especializada y de renombre, esto no se cumplió debido a que la administración decidió no contratar la empresa al no tener tanta credibilidad y finalmente las cartas de garantía, que son pólizas que garantiza el trabajo de un ingeniero el cual es un objetivo no ejecutado porque no

analizaron los factores externos e internos que pueden incidir en el cumplimiento de este objetivo.

La cooperativa en el periodo 2017 cerró con los siguientes valores correspondientes: Activo de \$25'839.931,20, Patrimonio \$3'816.728,06, Cartera vencida del \$507.933,74, la Cartera bruta \$23'602.467,10, Cartera no devengada \$312.083,56, Colocaciones reales 2.300, y las Colocaciones presupuestadas 1.300 la jefa de negocios nos manifestó que la tasa de interés de las captaciones se encuentra al mismo nivel de la competencia que es del 10% promedio.

(Ver Anexo 13)

10.1.2 Análisis del cuestionario de Control Interno

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda. en el área de negocios se aplicó el cuestionario de control interno en base al modelo COSO II, a la jefa de negocios con la finalidad de determinar la incidencia que tiene el control interno en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan estratégico.

La evaluación del sistema de control interno se lo hizo conforme a los 8 componentes que tiene el modelo COSO II de esta manera se pudo obtener como resultado las falencias que tiene cada componente: en el componente Ambiente Interno se pudo determinar que en el área negocios y en toda la cooperativa los procesos se están depurando y no cuenta con flujogramas de procesos, que sean socializados a los empleados para que ellos tengan conocimiento de los procesos que deben seguir y desempeñarse en cada uno de sus cargos; causando como resultado un nivel de confianza alto del 91,56% y un nivel de riesgo bajo del 8,44%, mientras que en el componente Establecimiento de Objetivos se tiene como resultado un nivel de confianza del 95,39% esto significa que existe un control alto para que el cumplimiento de los objetivos se lleven a cabo y un nivel de riesgo bajo que pertenece al 4,61% debido a que el monitoreo de la satisfacción de cliente/socio se lo realiza trimestralmente y no es suficiente para que el personal conozca a tiempo cuales son las falencias que están ocurriendo al desarrollar sus funciones; en el tercer componente que es Identificación de Acontecimientos se pudo evidenciar que no se analizan los factores externos e internos; esto ocasiona que los objetivos planteados no se cumplan como: el factoring solidario (Crédito para empleados del sector público enfocado en emprendimientos) que es un producto que la cooperativa lo tiene planteado pero no se ha ejecutado debido al riesgo que tiene el sector público en el retraso de pagos de deudas; esto ocasiona a que se refleje un nivel de confianza alto de 93,53% y un nivel de riesgo bajo del 6,47%; otro de los componentes

es la Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar que al identificar algún evento de riesgo, no se analizan detenidamente para establecer los objetivos y esto ocasiona que no se cumplan; como medir el servicio al cliente a través de una empresa especializada y de renombre no se ha logrado alcanzar debido a que la administración decidió no contratar la empresa al no tener tanta credibilidad; esto ocasiona que el nivel de confianza sea alto con el 82,14% y el nivel de riesgo sea bajo con el 17,86%; en el componente Respuesta al Riesgo los controles que aseguran que las acciones de la dirección puedan solucionar un riesgo y se lleve a cabo correctamente, no son siempre ejecutados, debido a que la gestión para dar respuesta al riesgo no proporciona exactitud para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas de respuesta tales como: evitar, reducir, compartir o aceptar; de acuerdo a esto se pudo obtener como resultado un nivel de confianza alto del 92% y un nivel de riesgo del 8% mismo que es catalogado como bajo; con los enfoques aplicados en el cuestionario de control interno se puede emitir que en el componente Actividades de Control no existe en ocasiones un nivel de cautela alto al momento de revisar la información, evidenciándose parcialmente que no cumple con uno de los procesos internos de las cinco C de créditos como es el Carácter; este último hace referencia a la revisión en base a históricos de los files de créditos (expediente del socio) lo cual se debe tomar en cuenta para la otorgación de créditos dejando evidencia en forma escrita de lo actuado; y como resultado se obtuvo un nivel de confianza del 91%, mismo que representa un nivel alto y un nivel de riesgo del 9%, mismo que es catalogado como bajo; así mismo en el componente Información y Comunicación se puede evidenciar por medio de la aplicación del cuestionario de Control Interno que no se hacen llegar reportes con la información y situación del área de negocios inmediatamente, debido a las diferentes actividades que se realizan en el área, sin embargo estos reportes si son entregados para su debido proceso, por otra parte el lugar adicional para guardar los archivos e información en caso de algún incidente no proporciona la seguridad necesaria pudiendo extraviarse papeles que contengan información de suma importancia; esto refleja el siguiente resultado un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%, adicionalmente en referencia a las observaciones obtenidas en el componente de Supervisión se evidenció que no siempre los procesos operativos y administrativos se los efectúa de manera oportuna reflejándose el mismo que la supervisión efectuada al personal es en forma ocasional, obteniendo un resultado en las deficiencias que no han sido corregidas con prontitud y efectividad. Con éste enfoque, se obtuvo un nivel de confianza alto del 86% y un nivel de riesgo del 14%, mismo que es catalogado como bajo.

Una vez aplicado y analizado el cuestionario de control interno se pudo concluir que la causa para que estos objetivos no se han alcanzado en su totalidad son posibles falencias en el estudio

realizado a los factores externos e internos, incidiendo directamente en el cumplimiento de los objetivos.

(Ver anexo 4)

10.2. Discusión de Resultados

La evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el área de negocios tiene como objetivo determinar si el Control Interno de la Cooperativa incide en el cumplimiento de los objetivos planteados; y de esta manera minimizar las debilidades detectadas para mejorar el nivel de confianza.

Al ejecutar el proyecto a través de la evaluación de Sistema de Control Interno considerando sus componentes: Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Acontecimientos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información-Comunicación y Supervisión, con sus respectivos principios, se determinó que los procesos y las actividades diarias de la institución mantienen un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo en las operaciones que cumple la cooperativa.

Dentro de la Cooperativa en el área de negocios se planteó cuatro objetivos y seis metas, de los cuales no se han cumplido tres objetivos y cuatro metas por las siguientes razones:

Gestionar adecuadamente el portafolio de cartera, reduciendo los índices de morosidad, es un objetivo que se ha llegado a cumplir en un 50% debido a que en ocasiones no cumple con uno de los procesos internos de las 5 "C" de créditos como es el carácter que hace referencia a la revisión en base a históricos de los files de créditos (expediente del socio) lo cual se debe tomar en cuenta para la otorgación de un crédito; pudiendo esto ocasionar un sobre endeudamiento y aumento de morosidad; por último la institución cuenta con procesos los mismos que aún se están depurando y debido a esto podrían ocasionar duplicidad de actividades abocando un incremento de tiempo en el desenvolvimiento normal de sus funciones.

El objetivo de mejorar el grado de satisfacción de los socios y clientes, por medio de una empresa especializada refleja un 0% de cumplimiento, lo que conlleva a no alcanzar la meta proyectada inicialmente, debido a que la administración decidió no contratar la empresa al no tener tanta credibilidad; por otra parte no se evalúa los riesgos y eventos relacionados con los objetivos.

Finalmente crear nuevos productos y servicios como: implementar cartas de garantía (Seguros de Respaldo para socios), implementación de factoring solidario (Crédito para empleados del sector público enfocado en emprendimientos) son objetivos que no se han llegado a cumplir reflejándose en un porcentaje del 0%, debido a que no son analizados los factores internos y externos que se puedan presentar para el cumplimiento de estos objetivos como la situación económica que se encuentra el país, siendo este un factor externo que no fue analizado antes y como factor interno la administración se enfocó en el cumplimiento de otros objetivos institucionales como: la creación de nuevas oficinas, captaciones, recuperación de cartera y actualización de datos; al mismo tiempo cuando se detectan factores de riesgos no se consideran los eventos pasados y futuros; así mismo no proporciona exactitud para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas como: evitar, reducir, compartir o aceptar.

Por otra parte el área de negocios de la cooperativa cuenta con un sistema de control interno, este se ha constituido en una herramienta que le permite evaluar procesos y actividades, permitiendo a la institución determinar si los controles y estrategias establecidas se cumplen de manera eficiente y eficaz, además, identificando las deficiencias en el funcionamiento y tomando en cuenta acciones correctivas y preventivas.

De tal manera se puede decir que el control interno incide en el cumplimiento de objetivos institucionales ya que estos sistemas de control deben estar diseñados para la consecución de los mismos; por lo tanto se concluye que al no analizar bien los factores externos e internos impiden el cumplimiento de objetivos, políticas y procedimientos para el desempeño de las actividades; ocasionando un riesgo para la cooperativa y se debe tener en cuenta que la existencia de riesgos retrasaría o afectaría al desarrollo institucional, todo este contexto reduce la posibilidad de alcanzar los objetivos institucionales.

Para concluir es importante que los resultados obtenidos de la evaluación Sistema del Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, sea sociabilizado y tomado en cuenta para el establecimiento de los objetivos que se plantean en los próximos periodos, trabajando conjuntamente con la administración y la alta gerencia; y comuniquen a los empleados cuán importante es cumplir con las políticas establecidas internamente.

(Ver Anexo 15)

10.2.1 Informe de Control Interno.

Informe Final de Control Interno

1. Información General

Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”

Área Auditada: Área de Negocios

Fecha de Inicio: Abril 2018

Fecha de Finalización: Febrero 2019

Auditoras: Hidalgo Guanoluisa Mónica Alexandra, Rodríguez Romero Jessy Lorena

2. Objetivo

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” en el área de negocios para determinar la incidencia que tiene en el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad.

3. Alcance

La evaluación del cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa se lo realizó en base al Plan Estratégico del periodo 2017.

4. Procedimientos Aplicados

La investigación y aplicación del cuestionario de Control Interno se lo realizó al jefe de negocios, quien es la persona encargada de la inspección y control de todos los procedimientos que se llevan a cabo dentro del área de negocios.

Se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Encuesta: se realizó un cuestionario al jefe del área de negocios obteniendo respuestas claras.
- Entrevista: para obtener mayor información se efectuó una entrevista estructurada y rescatar datos significativos.
- Observación: mientras se realizaba la encuesta y entrevista se pudo constatar las actividades que realizaba el jefe de negocios con sus empleados.

5. Resultados

Después de la aplicación del cuestionario de Control Interno se pueden obtener los siguientes resultados en cada uno de los componentes de Control Interno del COSO II:

a) Ambiente Interno

En el componente Ambiente Interno se puede determinar que en el área y en toda la cooperativa los procesos se están depurando y no cuenta con un flujograma de procesos que sean socializados a los empleados para que ellos tengan conocimiento de los procesos que deben seguir para desempeñarse en cada uno de sus cargos.

b) Establecimiento de Objetivos

Se tiene como resultado que el monitoreo de la satisfacción de cliente/socio se lo realiza trimestralmente y no es suficiente para que el personal conozca a tiempo cuales son las falencias que están ocurriendo al desarrollar sus funciones y no existe un flujograma de procesos para que los empleados conozcan que actividades y de qué forma deben ser desarrollados.

c) Identificación de Acontecimientos

Una vez revisado el componente se puede indicar que no se analizan bien los factores externos que se pueden presentar y esto ocasiona que los objetivos planteados no se cumplan: la cooperativa tiene planteado como un producto de negocio, el factoring solidario; pero no se ejecuta, debido a la inviabilidad de implementación de este proyecto de negocio; esto implica un riesgo alto para la cooperativa en el aspecto de liquidez.

d) Evaluación de Riesgos

En este componente se pudo evidenciar que al identificar algún evento de riesgo no se analizan detenidamente para establecer los objetivos y esto ocasiona que no se cumplan; como medir el servicio al cliente a través de una empresa especializada y de renombre, debido a que la administración decidió no contratar al no tener tanta credibilidad y falta de presupuesto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. .

e) Respuesta al Riesgo

Con los enfoques aplicados en el Cuestionario de Control Interno se puede emitir el siguiente análisis con relación al componente Respuesta al Riesgo. Los controles que aseguran que las acciones de la dirección puedan solucionar un riesgo y se lleve a cabo correctamente, no son siempre ejecutados, debido a que la gestión para dar respuesta al riesgo no proporciona exactitud para identificar los riesgos y seleccionar entre las

posibles alternativas de respuesta tales como: evitar, reducir, compartir o aceptar.

En el componente de respuesta al riesgo podemos describir que los mecanismos de control en su totalidad no pueden solucionar un posible evento de riesgo, tan solo lo podrían tratar de mitigar al ser bien examinados cautelosamente, debido a que estos son impredecibles y más aún cuando son causados por factores externos que impedirían en este caso la ejecución de objetivos al no ser analizados correctamente.

f) Actividades de Control

En el componente Actividades de Control se pudo evidenciar que no existe en ocasiones un nivel de cautela alto al momento de revisar la información, evidenciándose parcialmente que no cumple con uno de los procesos internos de las cinco C de créditos como es el Carácter; este último hace referencia a la revisión en base a históricos de los files de créditos (expediente del socio) lo cual debe tomar en cuenta para la otorgación de créditos dejando evidencia en forma escrita de lo actuado.

g) Información y Comunicación

En el componente de Información y Comunicación se puede evidenciar por medio de la aplicación del cuestionario de Control Interno que no se hacen llegar reportes con la información y situación del área de negocios inmediatamente, debido a las diferentes actividades que se realizan en el área, sin embargo estos reportes si son entregados para su debido proceso. Por otra parte el lugar adicional para guardar los archivos e información en caso de algún incidente no proporciona la seguridad necesaria pudiendo extraviarse papeles que contengan información de suma importancia; en consecuencia la información y comunicación debe ser eficaz puesto que son vitales para la consecución de los objetivos con éste enfoque, la administración deberá tomar medidas tendientes a que la información y comunicación entregada, recibida tenga los resultados óptimos esperados, mejorando los indicadores obtenidos.

h) Supervisión

En referencia a las observaciones obtenidas en el componente de Supervisión se emite el siguiente comentario: se evidencia que no siempre los procesos operativos y administrativos se los efectúa de manera oportuna reflejándose el mismo que la supervisión efectuada al personal es en forma ocasional, obteniendo un resultado en las deficiencias que no han sido corregidas con prontitud y efectividad. Con éste enfoque, la administración deberá mejorar las medidas de supervisión aplicadas, de ésta manera optimizar el componente analizado.

6. Recomendaciones

a) Ambiente Interno

La administración debe contratar personal especializado que capacite a los empleados encargados en la elaboración de flujograma de procesos, ya que estos cumplen una función muy importante, son guías de los pasos y procedimientos que se deben seguir para cumplir con los objetivos planteados.

b) Establecimiento de Objetivos

Se deben plantear políticas para que las quejas de los clientes se las revise con prontitud, en menos de tres meses de esta manera se conocerá las molestias que los socios tienen y se podrán corregir a tiempo evitando las consecuencias como la pérdida de socios o la mala atención que pueden brindar los empleados.

c) Identificación de Acontecimientos

La administración y la alta gerencia no deben plantear productos que ya han sido trazados en periodos anteriores y aún más si no se han llegado a cumplir, deben crear productos nuevos que se han factibles analizando la situación tanto de la cooperativa como el factor que va ser involucrado ya sea externo o interno.

d) Evaluación de Riesgos

La administración, la alta gerencia deben tomar en cuenta los objetivos que no se han llegado a cumplir; investigando el motivo, realizando un estudio prolijo, analizando la situación de la cooperativa de ser necesario cambiarlos por otros objetivos, mismos que deben ser planteados para el fortalecimiento y crecimiento de la institución.

e) Respuesta al Riesgo

Se recomienda a la gerencia que debe requerir al área de riesgos las posibles tomas de decisión a los riesgos potenciales, para que la administración los ponga en funcionamiento de ser el caso, o en su defecto aplique nuevas estrategias para tratar de mitigar los riesgos potenciales y dar soluciones que logren mejorar el rendimiento a establecer respuestas con prontitud a los riesgos asociados, reduciendo un posible evento de riesgo, los costos y las pérdidas que se pudieren dar en la institución.

f) Actividades de Control

Se recomienda a la gerencia que se requiera al área de control, que efectúe un seguimiento a los créditos otorgados dejando constancia en forma física sobre el análisis de las 5 C de créditos que efectúan los oficiales de negocios al momento de la otorgación de créditos; dicho seguimiento se sugiere se realice bimensualmente y de

acuerdo a la aplicación de muestras por agencias, ya que de no hacerlas podría caer en un posible riesgo de crediticio.

g) Información y Comunicación

Se recomienda a la Gerencia la digitalización de archivos físicos de los expedientes de crédito, así como también se cuente con un casillero en alguna otra institución que brinde seguridad en la digitalización de información, contando de ésta manera con un sitio alternativo.

h) Supervisión

Se recomienda a la gerencia que requiera al área de control supervisión continua a los diferentes procesos operativos y administrativos en una manera periódica esta última se sugiere se efectúe en una forma mensual, para que la administración cuando sean detectadas deficiencias sean realizadas con prontitud y efectividad.

7. Firmas

Auditoras:

.....

Mónica Alexandra Hidalgo Guanoluisa

C.I. 055005238-5

(Ver Anexo 4)

.....

Jessy Lorena Rodríguez Romero

C.I. 050334723-9

11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

11.1 Impacto Técnico

El análisis de los componentes efectuados en la evaluación del sistema de control interno al área de negocios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, tuvo un impacto de carácter técnico porque dichos aspectos coadyuvarán a la gestión administrativa en la toma de decisiones, sin dejar de lado las actividades tendientes al área, enfocándose al mejoramiento continuo que se debe brindar a los clientes y socios de la entidad. Es por ello que se hace referencia a los lineamientos técnicos como el cuestionario de control interno y la entrevista al área de negocios, mediante los cuales se obtuvieron la emisión de un informe final, con recomendaciones para contribuir de manera efectiva al mejoramiento de la institución.

11.2. Impacto Social

En la investigación efectuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se evidenció el impacto social que genera el proyecto. Al realizar un análisis del sistema de control interno en el área de negocios las actividades que se realizan en la misma serán más optimizadas contribuyendo de esta manera al progreso permanente de los socios, brindando confianza en cada uno de los productos y servicios ofertados por la cooperativa, de ésta manera fortalece la calidad de los mismos, y sobre todo contribuirá a mejorar la satisfacción del socio y cliente, denotándose un efecto en su lealtad

11.3. Impacto Económico

En el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”, el trabajo investigativo tuvo un impacto económico, debido al análisis de control interno en la institución se van mitigando los posibles eventos de riesgos inherentes, es así un factor fundamental para la cooperativa cuenta con un buen sistema de control, procesos y procedimientos permitiendo el logro de objetivos que vayan al ritmo del mercado que lo exige, beneficiando de esta manera a reducir costos innecesarios, y lograr mayor eficiencia y eficacia lo que permitirá a la institución fortalecer su capacidad financiera optimizando el tiempo, por lo tanto los ingresos económicos se vayan elevando y mejorando sus resultados económicos.

12. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 4.

Presupuesto para la Elaboración del Proyecto

RECURSOS	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
	Cantidad	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
TRANSPORTE Y SALIDA DE CAMPO				
Movilización Latacunga – Salcedo	2	Personas	\$ 100,00	\$ 200,00
MATERIALES Y SUMINISTROS				
Carpetas	8	Unidades	\$ 0,60	\$ 4,80
Anillados	6	Unidades	\$ 5,00	\$ 30,00
Empastados	2	Unidades	\$ 40,00	\$ 80,00
Flash memori 8GB	1	Unidades	\$ 15,00	\$ 15,00
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y FOTOCOPIAS				
Cyber	640	Horas	\$ 0,60	\$ 384,00
Copias	800	Unidades	\$ 0,04	\$ 32,00
Impresiones	1900	Unidades	\$ 0,10	\$ 190,00
GASTOS VARIOS				
Alimentación	30	Unidades	\$ 3,00	\$ 90,00
Bocaditos y arreglos florales	4	Bandejas	\$ 20,00	\$ 80,00
Asesoría (Particular)	10	Horas	\$ 15,00	\$ 150,00
Sub Total				\$ 1.255,80
10% Imprevistos				\$ 125,58
TOTAL				\$ 1.381,38

Nota: En la presente tabla se detalla los recursos y gastos que implican para la elaboración del proyecto de investigación.

13. CONCLUSIONES

- ✓ En la evaluación del sistema de Control Interno se apreció que el componente que ha tenido mayor incidencia de manera negativa para el cumplimiento de objetivos, es el componente de Identificación de Acontecimientos, motivo por el cual no se han llegado a cumplir los objetivos institucionales como mejorar el grado de satisfacción de los socios/clientes a través de una empresa especializada y crear nuevos productos y servicios.
- ✓ Una vez aplicado el cuestionario de control interno se pudo evidenciar que para establecer los objetivos institucionales como crear nuevos productos y servicios de acuerdo a su estrategia funcional de implementar cartas de garantía y factoring solidario no han sido cumplidos, obteniendo un porcentaje de 0%, lo cual puede haberse ocasionado por posibles falencias en el estudio realizado a los factores internos y externos, incidiendo directamente en el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Al realizar el proyecto de investigación a través del análisis, se determinó que el control interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” presenta un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo evidenciando deficiencias mínimas especialmente en los procesos ya que aún se están depurando al no existir todavía los flujogramas de cada una de las actividades realizadas, las mismas que son necesarias para un mejor desenvolvimiento de la cooperativa.

14. RECOMENDACIONES

- ✓ La Cooperativa debe seguir mejorando y actualizando las medidas de control interno tanto en políticas, reglamentos, manuales, estructuras, en el área de negocios para que sigan siendo eficientes y eficaces, a la vez proporcionen que los objetivos planteados se lleguen a ejecutar de una manera correcta.

- ✓ Es recomendable que al momento de establecer objetivos estos sean analizados en base a sus factores internos y externos para que no interrumpan la consecución de los mismos, y se pueda tomar decisiones en base a eventos de riesgos históricos y futuros, ejecutando estrategias que estén alineadas a los propósitos que deseen conseguir.

- ✓ En la entidad financiera son importantes los procesos ya que a través de ellos se logran resultados específicos, por lo tanto es necesario que la administración actualice y depure los procesos existentes para minimizar errores como la duplicidad de actividades, que pueden afectar al desarrollo normal del área, pudiendo ser estos corregidos a tiempo, y no sea necesario invertir mayores recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos.

15. BIBLIOGRAFÍA

15.1 Bibliografía de artículo en revista sin DOI

Abella, R. (2006). COSO II y la gestión integral de Riesgos del Negocio. *Estrategia financiera.es*, 5.

Carmona, M., & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *redalyc.org*, 12.

15.2 Bibliografía de libros

Cooperativa Ecuatoriana de Capacitación, Auditoría y Asesoría. (2011). *Guia Cooperativa*. Quito.

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: d Vinni editorial ltda.

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica fundamentos y Aplicaciones*. México D.F.: Mcgraw Hill.

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II Y III con base a los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Instituto de investigación en Accountability y Contro - lico

García, A. (2013). *Estrategias empresariales*. Bogotá.

Haime, L. (2008). *Planeacion Financiera en la Empresa Moderna* . Mexico: ISEF.

Isaza, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad* (Vol. 1era. Edición). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Isaza, A. (2014). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad* (Vol. 2da. Edición). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación Estratégica por Áreas Funcionales*. México: Alfaomega.

Manco, J. (2014). *Elementos Básicos del Control, la Auditoría y la revisoría Físcal*. Bogotá, Colombia: Auditores Editores.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Martínez, D., & Milla, A. (2012). *La Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Montes, C., Montilla, O., & Eutimio, M. (2014). *Control y Evaluación de la Gestión Organizacional* (Vol. I). Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

Rojas, M., & Medina, L. (2011). *Planeación estratégica*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Sainz, J. (2009). *El plan estratégico en la práctica*. México, D.F. México: ESIC editorial.

Vásquez, G. (2002). *Cooperativismo*. Quito, Ecuador: F.B.T. Cía. Ltda.

15.3 Bibliografía de páginas web

Acuña, S. (2010). *El Control Interno y su Evaluación*. Recuperado de <http://uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117400.pdf>

Ambrosone, M. (2007). *La Administracion del riesgo Empresarial:Una Responsabilidad de todos - El Enfoque Coso*. Recuperado de <http://www.ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

Bertani, A., Polesello, M., Sanchez, M., & Troila, J. (2014). *COSO I Y COSO II*. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de Valor*. Recuperado de [http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentación%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentación%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)

Galaz, Y., & Ruiz, U. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Gómez, G. (11 de Mayo de 2001). *El Control Interno*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Mejía, R. (2005). *Autoevaluación del Sistema de Control Interno*. AD-minister [en línea]. Recuperado de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245005.pdf>

- Mora, C. (2009). *Gestión de Riesgos Corporativos Erm (COSO 2)*. Recuperado de http://www.econ.unicen.edu.ar/attachments/2009_MaterialERM.pdf
- Ochoa, J. (2015). *Evaluación del control interno*. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23184/1/TESIS.pdf>
- Sánchez, A. (2016). *emaze*. Recuperado de <https://www.emaze.com/@AWFLQTOR/Diferencias-de-COSO-I,-II-y-III>
- Velastegui, W. (2015). *Evaluación del Control Interno*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230>

15.4 Bibliografía de publicaciones de organizaciones

- Instituto para la Calidad. (2014). *Beneficios de un Sistema de Control Interno*. Recuperado de <http://calidad.pucp.edu.pe/articulos/3-beneficios-de-un-sistema-de-control-interno>

16. ANEXOS

Anexo 1: Curriculum Vitae del Postulante

HOJA DE VIDA

➤ DATOS PERSONALES

NOMBRE: Mónica Hidalgo

CIUDAD: Pujilí

TELÉFONO: 0984011852

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Pujilí 13 de Enero de 1996

EDAD: 23 Años

ESTADO CIVIL: Soltera

CEDULA: 055005238-5

PROFESIÓN: Estudiante

TIPO DE SANGRE: “O” positivo



➤ ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS PRIMARIOS: Escuela Fiscal “Pablo Herrera”

ESTUDIOS SECUNDARIOS: Colegio Técnico Pujilí.

TITULO OBTENIDO: Bachiller en Contabilidad y Administración

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS: Universidad Técnica de Cotopaxi

➤ CURSOS REALIZADOS:

- Congreso Internacional de Contabilidad y auditoría duración 40 horas.
- Bolsa de valores quito duración 4 horas.
- Tributación Básica para NAF duración 40 horas.

Mónica Alexandra Hidalgo Guanoluisa

Anexo 2: Curriculum Vitae del Postulante

HOJA DE VIDA

➤ DATOS PERSONALES

NOMBRE: Jessy Lorena Rodríguez Romero

CIUDAD: Salcedo

TELÉFONO: 0987059961

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Latacunga 3 de Junio de 1988

EDAD: 29 Años

ESTADO CIVIL: Casada

CEDULA: 0503347239

PROFESIÓN: Estudiante

TIPO DE SANGRE: "O" positivo



➤ ESTUDIOS REALIZADOS

ESTUDIOS PRIMARIOS: Escuela Fiscal "Elvira Ortega"

ESTUDIOS SECUNDARIOS: Colegio Victoria Vásquez Cuví.

TÍTULO OBTENIDO: Bachiller en Contabilidad y Administración

ESTUDIOS UNIVERSITARIOS: Universidad Técnica de Cotopaxi

➤ CURSOS REALIZADOS:

- Educación y Capacitación Tributaria (100 horas)
- Obligaciones con organismos de control (6 horas)
- Legislación Laboral y Remuneraciones (15 horas)

Jessy Lorena Rodríguez Romero

Anexo 3: Curriculum Vitae del Tutor del Proyecto de Investigación

CURRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: BENAVIDES
NOMBRES: MÓNICA
TELEFONO CELULAR: 0984026676
CORREO ELECTRONICO: monica38alexa@hotmail.com
DIRECCIÓN: Av. Amazonas 10-22 Latacunga



FORMACIÓN ACADÉMICA

2010-2015 Magíster en Tributación

Universidad Andina Simón Bolívar

2009-2010 2004-2009 Especialista Superior en Tributación

Universidad Andina Simón Bolívar

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Universidad Técnica de Ambato

2009-2010 Tecnóloga en Gestión Empresarial

Universidad Técnica de Ambato

EXPERIENCIA NO DOCENTE

2014-Actual. Cash&Business

Contadora en libre ejercicio profesional de varias empresas como son: Comtranspepa S.A, Yugsitrans S.A, Transfamaca S.A, Gesplatec Cia Ltda, entre otros clientes Personas Naturales Obligadas a llevar contabilidad.

2006-2014 Fundación Altrópico

Directora Financiera de proyectos de inversión social con fondos internacionales, de EEUU, Suecia, España, Unión Europea.

2002-2006 UOPICJJ PDA Pujilí

Contadora y Administradora de la Unión de Pueblos Indígenas y Campesinos de Jatun Juigua de Pujilí, proyectos de inversión social con énfasis en la niñez de las zonas más vulnerables de Cotopaxi.

2001-2002 Estación de Servicio El Triángulo Tiobamba

Analista de impuestos, manejo del paquete SAFI, retenciones de impuestos, declaraciones de IVA e IR mensual.

CURSOS Y SEMINARIOS

- Importaciones y exportaciones con China –Cámara de Comercio Ecuatoriano China.
- Escuela de NIIF para PYMES y sus efectos tributarios – Fácil Contabilidad.
- Seminario de Actualización laboral incluye inspecciones del MRL –Conference Capacitación & Eventos.
- Cursos de Actualizaciones Tributarias –Cámara de Agricultura de la Primera Zona División Calidad Empresarial.

Anexo 4: Cuestionario de Control Interno

Para realizar el trabajo de evaluación de control interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” empezamos con el método de cuestionario de control interno para analizar los ocho componentes del COSO II, el cual nos permitirá establecer un nivel de confianza, riesgos y poder determinar deficiencias o amenazas para poder establecer recomendaciones para la toma de decisiones sobre las actividades de control al ejecutar con la siguiente escala de evaluación:

Cumplimiento	Calificación, Puntos	Valoración, Niveles
Cumplimiento Total	10	Excelente
Cumplimiento Parcial	9-7	Muy Buena
Cumplimiento Aceptable	6-4	Buena
Cumplimiento Insatisfactorio	3-0	Regular

Luego de aplicar el cuestionario de control interno se tomarán los resultados y se calificará el nivel de confianza y riesgo de acuerdo a los intervalos con su respectiva semaforización que detallaremos a continuación:

Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Alto	Bajo
Moderado	Moderado
Bajo	Alto

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

Anexo 5: Análisis componente Ambiente Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
AMBIENTE INTERNO						
Integridad y Valores Técnicos						
1	¿La Cooperativa cuenta con un código de ética y ha sido socializado con el personal del área de negocios?	x		10	10	
2	¿Las relaciones de la autoridad con el personal se basan en la honestidad y equidad?	x		10	10	
3	¿Se han establecido y difundido las políticas y manuales sobre el otorgamiento de créditos?	x		10	10	
4	¿Se realizan actividades para fomentar la integración del personal y fomentar el ambiente laboral?	x		10	10	
5	¿Existen sanciones al personal que actúe en contra de la ética profesional?	x		10	10	
Filosofía y estilo de la Alta Dirección						
6	¿La Cooperativa tiene un plan estratégico debidamente documentado y aprobado?	x		10	10	
7	¿La Cooperativa cuenta con un plan de negocios debidamente documentado y aprobado?	x		10	10	
8	¿Existe comunicación de acuerdo a los niveles jerárquicos desde la Alta Gerencia?	x		10	10	
9	¿El personal desempeña sus labores de acuerdo a su perfil profesional?	x		10	9	También se toma en cuenta su desempeño.
10	¿Existe filtros de control interno sobre la información para verificar si es periódica, oportuna y confiable?	x		10	10	
11	¿Se realizan evaluaciones para determinar el rendimiento profesional del personal?	x		10	10	
Estructura Organizativa						
12	¿La estructura organizativa esta definida en base al manual de funciones?	x		10	10	
13	¿El personal cuenta con conocimientos del manual de procesos y procedimientos vigente del área de negocios?		x	10	0	Los procesos se están depurando.
14	¿El personal cuenta con experiencia afin al cargo?	x		10	10	
15	¿Existe predisposición para laborar en horarios extendidos, para cumplir con los objetivos institucionales?	x		10	10	
16	¿Existe infraestructura adecuada para poder desempeñar las actividades con normalidad y alcanzar los objetivos planteados por la institución?	x		10	10	
17	¿El personal cumple con los requisitos necesarios para ejercer su cargo?	x		10	8	En el transcurso del tiempo se analiza su desempeño.
Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida						
18	¿Existe supervisión al personal del área de negocios para determinar su cumplimiento de acuerdo a las funciones definidas en la normativa interna?	x		10	10	
19	¿Las políticas y reglamentos son actualizados de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa?	x		10	10	
20	¿El personal tiene conocimiento de los reglamentos vigentes para el área de negocios?	x		10	10	
21	¿El personal conoce de las sanciones que pueden incurrir al no cumplir con las políticas establecidas?	x		10	10	
Gestión del Talento Humano						
22	¿Se efectúa el debido proceso para el reclutamiento y selección del personal?	x		10	10	
23	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad asumido?	x		10	10	
24	¿Se realizan capacitaciones al personal fomentando su mejoramiento continuo?	x		10	10	
25	¿Existe un modelo de evaluación de desempeño de los empleados del área de negocios?		x	10	0	No aplica
26	¿Existe un plan de incentivos para los empleados que cumpla con las metas establecidas?	x		10	10	
29	¿El personal del área de negocios cuenta con los recursos suficientes para desempeñar todas sus actividades?	x		10	10	
30	¿El personal del área de negocios se encuentra comprometido con la institución?	x		10	10	
Responsabilidad y Transparencia						
31	¿El manual de procesos y procedimientos del área de negocios ha sido actualizado?	x		10	8	No cuentan con un Flujo grama de procesos.
32	¿Las actividades que efectúa el personal están alineadas de acuerdo a lo establecido en el manual de procesos y procedimientos?	x		10	8	Actualmente se están desarrollando Flujo gramas de procesos.
33	¿El área de negocios cuenta con un jefe que es responsable del funcionamiento de ésta?	x		10	10	
34	¿Las actividades que se realizan en el área de negocios son supervisadas para que se desarrollen de manera correcta y a tiempo?	x		10	10	
TOTAL				320	293	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
293	320

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC= CT/ PT*100	NR= 100%- NC%
NC= 293/ 320*100	NR=100% - 91,56%
NC= 91,56%	NR=8,44%

Análisis

Según el análisis efectuado al cuestionario de Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se desprende el componente Ambiente Interno mediante el cual se puede evidenciar un Nivel de Confianza alto del 91,56% y un Nivel de Riesgo bajo con el 8,44%.

Anexo 6: Análisis componente Establecimiento de Objetivos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
Objetivos Estratégicos						
1	¿La Cooperativa cuenta con un plan de negocios bien definido de acuerdo a las necesidades de la institución?	x		10	10	
2	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los indicadores de colocaciones de crédito y su recuperación?	x		10	10	
3	¿Se ha dejado constancia de la gestión realizada en el área de créditos?	x		10	10	
4	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los indicadores de captaciones de acuerdo a factores de riesgo?	x		10	10	
5	¿Se monitorea periódicamente la satisfacción del cliente?	x		10	7	Se lo realiza trimestramente y no es suficiente.
6	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño del área de negocios de la Cooperativa?	x		10	10	
Objetivos Específicos						
7	¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas para otorgar los crédito?	x		10	10	
8	¿Se establecen estrategias de visita directa a clientes potenciales?	x		10	10	
9	¿La cooperativa ha diseñado procesos y procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	x		10	7	Los Flujo grama de porcesos se lo está realizando.
10	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades del personal para realizar los trabajos de manera adecuada?	x		10	10	
11	¿El personal conoce los objetivos de sus actividades y como sus tareas contribuyen a lograr los objetivos?	x		10	10	
12	¿El personal de la cooperativa participa activamente en la planificación de los objetivos planteados en el Plan de Negocios?	x		10	10	
13	¿Existe en la cooperativa comunicación efectiva y eficaz para la consecución de los objetivos?	x		10	10	
TOTAL				130	124	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
124	130

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC= CT/ PT*100	NR= 100%- NC%
NC= 124/ 130*100	NR=100% - 95,39%
NC= 95,39%	NR=4,61%

Análisis

En el componente Establecimiento de Objetivos del área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se tiene como resultado un Nivel de Confianza del 95,39% esto significa que existe un control alto para que el cumplimiento de los objetivos se lleven a cabo y el Nivel de Riesgo es bajo que pertenece al 4,61%.

Anexo 7: Análisis componente Identificación de Acontecimientos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
IDENTIFICACIÓN DE ACONTECIMIENTOS						
Factores Externos e Internos						
1	¿Cuándo se han identificado eventos de riesgo inherentes al giro del negocio, se han analizado los factores externos e internos?	x		10	5	No se han analizado los factores externos que ocasionarían no cumplir con los objetivos.
2	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para identificar factores de riesgo en el área de negocios?	x		10	10	
3	¿Cuándo se presenta un evento negativo existe un análisis por parte del Jefe de Negocios de forma inmediata?	x		10	10	
4	¿Se toma en consideración como un factor de riesgo los cambios en la satisfacción de las necesidades del cliente?	x		10	8	Cuando es significativo.
5	¿Se cuenta con recursos tecnológicos enfocados a las nuevas tendencias del mercado?	x		10	10	
Identificación de Eventos						
6	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos del área y su impacto?	x		10	9	
7	¿Cuándo se detectan factores de riesgo se consideran los eventos pasados y futuros?	x		10	8	No se los toma en cuenta al establecer los objetivos.
8	¿Se cuenta con históricos internos en eventos de riesgo en el área de negocios?	x		10	10	
9	¿Existen evaluaciones periódicas en relación al cumplimiento de metas de la gestión de cobros?	x		10	10	
10	¿La cooperativa tiene un registro detallado de la cartera de crédito otorgada?	x		10	10	
11	¿Se cuenta con planes de contingencia para los factores de riesgo en el área de negocios?	x		10	10	
12	¿Cuenta la cooperativa con el análisis de los factores de riesgos en el área de negocios?	x		10	10	
13	¿La metodología aplicada para la identificación de factores de riesgo en el área de negocios es confiable?	x		10	10	
Categorías de Eventos						
14	¿Los eventos de riesgos en el área de negocios se categorizan por: tipos de eventos o por periodos?	x		10	10	Por eventos.
15	¿La Gerencia, los Consejos de Administración y Vigilancia reciben informes oportunos, confiables sobre los eventos de riesgo y control interno?	x		10	9	
16	¿En el área existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso?	x		10	10	
16	¿Se difunde al personal del área de negocios los eventos de riesgo históricos por categorización?	x		10	10	
TOTAL				170	159	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
159	170

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC= CT/ PT*100	NR= 100%- NC%
NC= 159/ 170*100	NR=100% - 93,53%
NC= 93,53%	NR=6,47%

Análisis

Según la aplicación del cuestionario de Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; efectuado al componente Identificación de Acontecimientos existe un Nivel de Confianza alto de 93,53% y un Nivel de Riesgo bajo del 6,47%.

Anexo 8: Análisis componente Evaluación de Riesgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
Estimación de Probabilidad e Impacto						
1	¿Los riesgos son evaluados en una forma periódica en la cooperativa?	x		10	9	
2	¿Se identifican a tiempo los riesgos y se involucra a toda la cooperativa?		x	10	7	No a toda la Cooperativa solo a los involucrados
3	¿Las ponderaciones e impactos de los riesgos son en forma cualitativa y cuantitativa?	x		10	10	
4	¿La cooperativa tiene un mapeo de riesgos?	x		10	9	
5	¿La cooperativa gestiona todos los riesgos financieros?	x		10	9	
6	¿La cooperativa tiene implantado un sistema de riesgo operativo?	x		10	10	
Evaluación de Riesgos						
7	¿Se da seguimiento a los socios que están en mora, para presentar alternativas de cumplimiento o reestructuración de crédito?	x		10	10	
8	¿La metodología aplicada y los recursos utilizados para establecer y evaluar los eventos de riesgo son los idóneos?	x		10	9	
9	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa?	x		10	7	Las evaluaciones no son suficientes.
10	¿Se analiza la probabilidad e impacto de los riesgos y se toman acciones para solucionarlos?	x		10	9	
11	¿La cooperativa cuenta con información del cumplimiento de sus objetivos en base a la identificación de eventos de riesgo?	x		10	7	Si, pero no son tomados en cuenta al establecer los objetivos.
12	¿Cuenta la cooperativa con un documento de confidencialidad de la información?	x		10	10	
Riesgos Originados por los Cambios						
13	¿Existe una buena comunicación con el personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa?	x		10	9	
14	¿Dentro de la cooperativa existe algún protocolo para dar a conocer los cambios que pueden afectar a la institución?		x	10	0	No existe.
TOTAL				140	115	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
115	140

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = CT / PT * 100$	$NR = 100\% - NC\%$
$NC = 115 / 140 * 100$	$NR = 100\% - 82,14\%$
NC = 82,14%	NR = 17,86%

Análisis

Al evaluar el Componente Evaluación de Riesgos en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se determina que tiene un Nivel de Confianza alto con el 82,14% y un Nivel de Riesgo bajo del 17,86%.

Anexo 9: Análisis componente Respuesta al Riesgo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
RESPUESTA AL RIESGO						
Categoría de Riesgos						
1	¿Existen controles adecuados para disminuir el riesgo crediticio?	X		10	10	
2	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección para solucionar un riesgo se lleve a cabo correctamente?	X		10	9	Las acciones son siempre ejecutadas, sin embargo pueden ser estas no apropiadas
3	¿La cooperativa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?	X		10	9	Si se han diseñado mecanismos, pero los riesgos son impredecibles
Decisión de Respuestas						
4	¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de análisis, la gerencia evalúa posibles respuestas de como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	X		10	8	Son analizados los riesgos potenciales en un lapso de tiempo
5	¿Existe la participación de toda la administración para analizar las alternativas de respuesta al riesgo?	X		10	10	
TOTAL				50	46	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
46	50

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = CT / PT * 100$	$NR = 100\% - NC\%$
$NC = 46 / 50 * 100$	$NR = 100\% - 92\%$
NC = 92%	NR = 8%

Análisis

Según el análisis efectuado al cuestionario de control interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se desprende el componente de Respuesta al Riesgo mediante el cual se puede evidenciar un Nivel de Confianza alto con el 92% y un Nivel de Riesgo del 8% mismo que es catalogado como bajo.

Anexo 10: Análisis componente Actividades de Control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Integración con las Decisiones sobre Riesgos						
1	¿Se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	X		10	8	En algunas ocasiones se implementa las actividades
2	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X		10	9	
3	¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en el Manual de Procedimientos?	X		10	10	
Principios de Actividades de Control						
4	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde de acuerdo a las capacidades del área de negocios?	X		10	10	
5	¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?	X		10	9	
6	¿El comité de crédito participa en la aprobación de créditos según su nivel de aprobación?	X		10	10	
7	¿Se revisa la información histórica para verificar el comportamiento del socio?	X		10	8	En algunas ocasiones, debido a que si el oficial de negocios ya conoce al socio, no se considera necesario.
8	¿Se analiza adecuadamente la cobertura de crédito y verifica la capacidad de pago del cliente?	X		10	8	Casi siempre, para no sobreendeudar al socio
Controles sobre los sistemas de Información						
9	¿Los principales procesos del área de negocios están soportados en sistemas de información?	X		10	10	
10	¿Los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres?	X		10	9	
TOTAL				100	91	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
91	100

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC= CT/ PT*100	NR= 100%- NC%
NC= 91/ 100*100	NR=100% - 91%
NC= 91%	NR=9%

Análisis

Según el análisis efectuado al cuestionario de Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se desprende el componente de Actividades de Control; mediante el cual se puede evidenciar un Nivel de Confianza del 91%, mismo que representa un nivel de confianza alto y un Nivel de Riesgo del 9%, mismo que es catalogado como bajo.

Anexo 11: Análisis componente Información y Comunicación

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Cultura de Información en todos los niveles						
1	¿Se hacen llegar reportes con la información y situación del área de negocios?	X		10	8	Cuando amerita pero no inmediatamente
2	¿Se entrega información como reglamentos y manuales al personal en el momento indicado?	X		10	9	
Herramientas para la supervisión						
3	¿La cooperativa cuenta con un lugar adicional para guardar los archivos e información en caso de algun incidente ?	X		10	8	El lugar donde se archivan no proporciona seguridad
4	¿Las sugerencias y quejas por parte de los clientes/socios son recojidas y comunicadas?	X		10	10	
Sistemas Estrategicos Integrados						
5	¿Cuenta con asesoramiento de programadores, para el mejoramiento de sistemas de información?	X		10	8	Pero no siempre son eficientes
6	¿El personal del área informa a los clientes/ socios acerca de los nuevos servicios que ofrece la cooperativa?	X		10	9	
Confiabilidad de la Información						
7	¿Existen políticas para el acceso a la información del área?	X		10	10	
8	¿La información proporcionada por el área de negocios es confiable para la toma de decisiones?	X		10	8	Cierta información puede distorcionarse en algunas ocasiones
Comunicación Interna						
9	¿La planificación del área es comunicada oportunamente al personal?	X		10	10	
10	¿El personal del área de negocios conoce los porcentajes de cumplimiento alcanzados en forma periódica?	X		10	10	
TOTAL				100	90	

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
90	100

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC= CT/ PT*100	NR= 100%- NC%
NC= 90/ 100*100	NR=100% - 90%
NC= 90%	NR=10%

Análisis

Según el componente Información y Comunicación; efectuado al cuestionario de Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.” se desprende el siguiente resultado: Nivel de Confianza alto del 90% y un Nivel de Riesgo del 10%, mismo que es catalogado como bajo.

Anexo 12: Supervisión

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."						
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE NEGOCIOS						
DE 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
DEPARTAMENTO: ÁREA DE NEGOCIOS						
COMPONENTE: SUPERVISIÓN						
N.-	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO			
SUPERVISIÓN						
Supervisión Permanente						
1	¿Se realiza supervisión al personal en el cumplimiento de sus funciones?	X		10	8	Suelen ser en ocasiones
2	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X		10	10	
Supervisión Interna						
3	¿Las deficiencias localizadas son tratadas con prontitud y efectividad?	X		10	8	Según sea el caso y el tiempo disponible son tratadas las deficiencias
4	¿Se efectúa la supervisión del funcionamiento de los diferentes procesos operativos y administrativos de la entidad?	X		10	7	No siempre de manera oportuna
Supervisión Externa						
5	¿Se verifica que el plan anual sirva de guía para la administración y cambio de estrategias en la cooperativa?	X		10	10	
6	¿Se realizan auditorías en el área de negocios para evaluar la situación de la cooperativa?	X		10	9	
TOTAL				60	52	

Elaborado por: Grupo de Investigación

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)		

CALIFICACIÓN TOTAL	PONDERACIÓN TOTAL
52	60

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = CT / PT * 100$	$NR = 100\% - NC\%$
$NC = 52 / 60 * 100$	$NR = 100\% - 86\%$
NC = 86%	NR = 14%

Análisis

En el componente Supervisión; efectuado al cuestionario de Control Interno en el área de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 de Octubre Ltda.”; se desprende el siguiente resultado: Nivel de Confianza alto del 86% y un Nivel de Riesgo del 14%, mismo que es catalogado como bajo.

Anexo 13: Entrevista**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “9 DE OCTUBRE LTDA.”
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
NEGOCIOS**

Objetivo: Obtener información acerca de los funciones y procedimientos que se realizan dentro del área de negocios.

ENTREVISTA AL JEFE DE NEGOCIOS**1.- ¿La Cooperativa mantiene una estructura organizacional definida?**

Si

2.- ¿El área de negocios se encuentra conformada por?

El área de negocios está conformada por:

- ✓ Jefe de negocios.
- ✓ Oficiales negocios.
- ✓ Jefaturas de agencia.
- ✓ Oficiales de captaciones.
- ✓ Oficiales de atención al cliente.
- ✓ Personas que despachan créditos.

3.- ¿Cuántas personas trabajan para el área de negocios?

45 personas a nivel consolidado.

4.- ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un manual de principios y valores éticos?

Sí, tenemos el manual de ética.

5.- ¿Existe un manual de políticas de crédito y cobranza?

Si, el manual de crédito.

6.- ¿Conocen sus colaboradores el manual que mantiene la cooperativa acerca de créditos y cobranzas?

Si, cuando nosotros contratamos a un oficial de negocios lo primero que hacemos es capacitar sobre nuestras políticas, principalmente el manual de créditos si va a trabajar en el área de negocios.

7.- ¿En qué medida se aplica el manual de políticas para la concesión de créditos y la realización de cobro?

El manual es la base fundamental a la que tiene que ligarse cualquier oficial de negocios porque si no simplemente no estamos aplicando la normativa, ya que el manual contiene toda la normativa que rige el ente de control; es diario.

8.- ¿Al momento de otorgar un crédito se revisa cuidadosamente que los requisitos estén correctos?

Si, el oficial de negocios viene hacer el primer filtro, él es el que filtra la información y pasa posteriormente al comité de crédito.

9.- ¿Tiene un registro detallado de la cartera de crédito otorgada?

Se mantiene los anexos de cartera: por oficina y por oficial, entonces ahí vamos revisando diariamente la colocación, la morosidad y la provisión.

10.- ¿Se verifica la capacidad de pago de los socios antes de entregar un crédito?

Si, nosotros tenemos un modelo que está en desarrollo de acuerdo a nuestra política, en el que podemos medir la capacidad de pago y en base a la capacidad de pago nosotros otorgamos los créditos.

11.- ¿Para la otorgación de un crédito se hace un análisis respectivo?

Si, para la otorgación de crédito nosotros tenemos un análisis cualitativo y cuantitativo.

12.- ¿Existe quejas de la atención del servicio en el área?

Generalmente no, pero si hay personas que se quejan por a o b situación y a su vez son acogidas por la persona que está en atención al cliente, hay una bitácora y también hay una ánfora donde depositan los clientes sus quejas y esa se las abre trimestralmente y la persona encargada de atención al cliente hace llegar un informe trimestral a la gerencia y a su vez al

consejo de administración; una vez que conoce el consejo y la gerencia toman decisiones de qué hacer con dicho informe.

13.- ¿Las personas que se encargan de llenar los papeles del crédito verifican las firmas?

El primer filtro es el oficial de negocios porque él es el que le conoce al cliente obviamente él va a realizar la inspección, la verificación, lugar donde trabaja, donde viene ese es el primer filtro el mismo tiene que verificar la información y también documentos si ya paso el primer filtro pasa al siguiente filtro que es el comité; el comité analiza revisa toda la información que el oficial de negocios recopiló y obviamente el comité va a ver si está bien hecho el análisis o que está faltando y en caso de que algo este inconsistente le devuelve nuevamente al oficial en ese caso realice nuevamente el análisis o a su vez si hay algún documento que este errado o adulterado corrija o simplemente ya se lo devolvió y no pasa; la otra es que de pronto le puede pasar al oficial de negocios, le puede pasar al comité pero el ultimo filtro es la persona que despacha; es la persona que se encarga de verificar que primero todos los documentos estén en orden, segundo que todas las firmas de aprobación se encuentren en los documentos y tercero verificar que al momento del despacho la firma de la cédula sea la misma que está en el pagaré de no ser así no se le otorga el crédito, se le pide al socio que vaya y cambie la cedula de ser una falla de escritura y si es una falla de adulteración se empieza a investigar que está pasando.

14.- ¿Se verifica que la información que presenta el socio sea fidedigna?

Sí.

15.- ¿En las captaciones los socios firman la licitud de fondos cuando pasa del umbral establecido?

Sí.

16.- ¿Cuándo se firma la licitud de fondos se adjuntan respaldos de dicha transacción?

En la Cooperativa el monto restringido es de \$5000,00 en adelante, entonces en ese caso nosotros tenemos un oficial de cumplimiento y ellos son los que nos hacen el seguimiento del movimiento transaccional, generalmente si viene de una entidad financiera ya sabemos que la primera entidad financiera que ingreso el dinero ya debió haber justificado su proveniencia del dinero, pero en el caso por ejemplo que es acá la primera entidad que llegó el dinero en efectivo y es un monto que está superando y nos está dando una alerta ahí si la oficial de

cumplimiento debe exigir documentación; es decir por ejemplo si viene un señor en una semana y me deposita \$10000,00 a la siguiente semana deposita \$30000,00 y a la siguiente semana deposita \$20000,00 entonces esa alerta le va a reflejar a la oficial de cumplimiento y la que va a tener que hacer el seguimiento es la oficial de cumplimiento, prácticamente cajeras y el resto nos deslindamos de esa responsabilidad simplemente lo que si debemos llenar es el formulario de licitud de fondos.

17. ¿Qué tiempo está determinado para la aprobación de un crédito?

48 horas.

18.- ¿Qué tiempo se demoran el despacho de un crédito de consumo de \$10.000?

48 horas, si el cliente cumple con todos los requisitos.

19.- ¿Qué tiempo se demoran para el despacho de un microcrédito de \$10.000?

48 horas, si el cliente cumple con todos los requisitos.

20.- ¿Qué tiempo se demoran el despacho de un crédito de vivienda de \$40.000?

Un microcrédito normal con una garantía quirografaria máximo 48 horas.

Un crédito de \$5000,00 en adelante que sea de vivienda o que sea con hipoteca se va a demorar como 8 días por el registro de la propiedad porque hay que inscribir la hipoteca en el registro de la propiedad.

21.- ¿Cree usted que el tiempo para el despacho del crédito en los diversos productos es el óptimo?

Sí.

22.- ¿La Cooperativa a su criterio es eficiente en la gestión de cobranzas?

A diciembre del 2017 la morosidad fue del 3,47 de morosidad.

23.- ¿Cuántos créditos en el año 2017 no han llegado a otorgarse?

5% de las colocaciones.

24.- ¿Existen evaluaciones periódicas en relación al cumplimiento de metas de la gestión de cobros?

Sí.

25.- ¿Qué tipo de proceso se realiza para los créditos vinculados?

Primero es revisar si tienen cupo de acuerdo al patrimonio técnico, nosotros como somos segmento 2 y estábamos controlados más antes por la superintendencia de bancos nosotros solamente podemos colocar el 10% del patrimonio técnico, entonces de acuerdo a lo que tenemos aportado de ese 10% vamos viendo si hay cupo o no hay cupo; si hay cupo le otorgamos y van separando según los tiempos que van viniendo, supongamos aquí son vinculados todos los consejos de administración, todos los consejos de vigilancia, los suplentes del consejo de administración, los suplentes del consejo de vigilancia, todas las personas que estamos en el área de negocios; es decir jefes de negocios, jefes de agencia, oficiales de captaciones, la gerencia incluso la señora de riesgos todos ellos son vinculados entonces como son vinculados el cupo nos queda para nosotros muy poquito porque es solamente el 10%, entonces vamos viendo si tenemos cupo les decimos que si tenemos cupo y de tanto y que puede aplicar tanto; además como la ley de acuerdo al código monetario que nos dijo; que es hasta el primero y segundo grado de consanguinidad y el primero y segundo grado de afinidad es decir se nos hace extenso poder cumplir solamente con ese 10%, entonces si vemos que hay cupo primero sigue por el proceso normal de un crédito pasa por todos los niveles de aprobación y al final tiene que irse al consejo de administración para que sea tratado en sesión , si el consejo de administración lo aprueba mediante acta y de ahí es regresado para que sea despachado, la tasa de interés es la misma.

Todo este proceso se lo hace por la normativa, la superintendencia así lo dispone.

En la cooperativa todos los meses envían un informe al consejo de administración indicando como están yendo los pagos de los vinculados; si por a o b algún familiar de algún vinculado de nosotros que este en el formulario 250B no está pagando bien enseguida es llamado la atención y hasta puede ser destituido del cargo; así sea del consejo así sea empleado puede ser destituido del cargo, porque es uno de los factores para que las cooperativas estén en problemas actualmente.

26.- ¿Se maneja un listado de créditos vinculados y consecuentemente de su afinidad y consanguinidad?

Si, el formulario 250 B que es exigido por la Superintendencia.

27.- ¿Se efectúa la recuperación diaria de créditos en mora?

Sí.

28.- ¿Qué papeles de trabajo evidencian la recuperación de la cartera en mora?

Las notificaciones y los reportes de la recuperación de cartera.

29.- ¿Qué tipo de seguimiento se efectúa para los créditos incobrables?

Primero empezamos con la preventiva que es la llamada telefónica informándole que el crédito esta vencido indicando el tiempo y necesita tanto para ponerse al día, si no hizo caso hasta los 5 días va el siguiente que es: la notificación extrajudicial el oficial procede a notificar tanto al deudor como el garante en caso de tenerlo; si en ese lapso hasta los 15 días el señor no vino no se puso al día, vamos con la notificación judicial hay un abogado en la institución se va el oficial junto con el abogado hablar extraoficialmente llegan a un acuerdo, si después de eso no llega no paga entonces al mes siguiente la institución empieza con la notificación extrajudicial porque tienen que hacer son 3 notificaciones extrajudiciales, la primera extrajudicial va a los 5 días, la segunda a los 15 días y la tercera va el abogado y si el señor no paga empezamos el proceso legal.

30.- ¿Qué factores son utilizados para determinar el porcentaje de cumplimiento en el área de balcón de servicios?

Todos los servicios les van midiendo mes a mes; las aperturas de cuenta, aperturas de socios, entregas de tarjetas de débito, servicio médico odontológico, todos los servicios les van midiendo les van evaluando cuantos van entregando todos los meses les van prorrateando cómo va la evolución si va aumentando no pasa nada pero si va disminuyendo van los llamados de atención, empezamos a conversar hasta por último si no hay resultados llegamos hasta el despido.

31.- ¿Las tasas de interés que oferta la institución para captaciones (inversiones) se encuentran al mismo nivel de la competencia?

Sí.

Y es del 10% promedio.

32.- ¿Con que porcentaje de fidelización de sus socios cuenta la cooperativa?

En la matriz con el 80%, en las agencias con el 50% es que hay más cooperativas, ciudades son más grandes.

33.- ¿El área de negocios cuenta con un esquema de sueldos variables?

No sueldos variables, tenemos puestos segmentados: el oficial master gana más, el oficial señor un poquito menos y el oficial junior gana menos y aparte de eso tenemos las comisiones que eso es de acuerdo al cumplimiento de metas.

34.- ¿Qué son las cartas de garantía?

Las cartas de garantía son como una póliza que garantiza por ejemplo el trabajo de un ingeniero, donde la cooperativa le garantiza el cumplimiento del pago y por ese cumplimiento le compramos un porcentaje del montón que está solicitando; esto es para profesionales especialmente que hacen convenios con el sector público.

35. ¿La cooperativa cuenta con cartas de garantía en el periodo 2017?

En 2017 no se logró cumplir.

36.- ¿Cuenta con estrategias para la implementación del factoring solidario?

El factoring es un producto que nosotros hemos creado para el sector público generalmente, pero no hemos aplicado esta creado pero no hemos aplicado debido al riesgo que tiene ahora el sector público que no tiene liquidez.

El factoring solidario se trata por ejemplo: hay microempresarios que hacen convenios con el gobierno, puede ser supongamos el gobierno va a dar los uniformes en este año lectivo a tal escuela entonces lo realizan mediante compras públicas y si salen por ejemplo requeridos con ese contrato ellos nos presentan a nosotros una carta de intención, esa carta de intención es como el pago que le va hacer el sector público, entonces esa carta de intención nos endosan a favor de la cooperativa; pero como ahora hay mucha inconsistencia en el sector público hemos decidido no ponerle en vigencia porque tiene mucho riesgo el sector público, no es seguro.

Hasta ahora el factoring solidario no se lo aplicado pensábamos aplicar en el anterior gobierno porque con el anterior había un poco más de participación de los microempresarios pequeños pero en la actualidad este gobiernos hemos analizado y tiene más endeudamiento con el sector público, el gobierno no tiene recursos; mejor evitamos problemas.

37.- ¿Se logró contratar la empresa especializada para medir el servicio de los socios y mejorar el grado de satisfacción de los mismos en el periodo 2017?

No, debido a que la administración decidió no contratar al no tener tanta credibilidad.

38.- ¿Con cuánta frecuencia existe la rotación de empleados en el área de negocios?

Últimamente no habido rotación porque más bien es como que ya se han acoplado a lo que son las metas; al inicio si tuvimos mucha rotación porque no se acoplaban es como que les cogía de nuevo cumplir metas y que tenía que comisionar; ha pasado el tiempo y hemos visto como que la gente ya se va acoplado, va pensando en un fin común dice por ejemplo: si mi sueldo es de \$800,00 y tengo una remuneración variable de \$400,00 si yo cumplo con los cuatro factores de los tres condicionantes que me está poniendo el área de negocios yo lo cumplo y voy a tener \$1200,00 entonces es como que ya le ven desde ese enfoque y dice: yo voy a cumplir y voy a tener ese dinero sino no cumplo no hay dinero, es como que la gente se acostumbró a ese ritmo y no hay problema.

Entonces solo les digo estas son las condiciones de este mes, ustedes se ajustan a estas condiciones llegan a la meta y no pasa nada, sino llegan a la meta tres meses no cumpliste llamado de atención y ese llamado de atención va con copia a la inspectoría,

Tampoco es que a la primera que no cumple le vamos a despedir, tampoco funcionan las cosas así, entonces les vamos evaluando porque todos los meses nosotros tenemos comité de negocios y ahí vamos viendo la evolución de cada uno de ellos; vamos que pasó cumplió en colocación, cumplió en morosidad, cumplió en provisión haber que pasó, no cumplió en las 3 entonces nos empezamos a preocupar y empezamos a conversar obviamente direccionamos al jefe de talento humano para que converse que está pasando; si después de esto no mejora vamos aplicando un porcentaje al sueldo si después de eso no reacciona llega el despido.

39.- ¿Con qué valor cerraron la cartera bruta, cartera vencida y la cartera no devengada en el periodo 2017?

Cartera Vencida 2017: 507.933,74

Cartera no Devengada: 312.083,56

Cartera Bruta (total de la cartera) 2017: 23'602.467,10

40.- ¿Cuál es el valor del activo, patrimonio en el periodo 2017?

Activo 2017: 25'839.931,20

Patrimonio 2017: 3'816.728,06

41.- ¿Cuáles son las colocaciones reales y presupuestadas en el periodo 2017?

Colocaciones reales 2017: 2308

Colocaciones presupuestadas 2017: 1300

42.- ¿Se realiza la ponderación de la cartera vencida según su antigüedad? Indique como

Revisando la cartera por los días de maduración por ejemplo: la vencida de acuerdo a la nueva normativa pasa al día 36 y empieza ya a vencerse, esa es ya para nosotros una cartera vencida, va por los días de maduración.

Entonces obviamente dentro de esa cartera vencida nosotros tenemos la cartera vencida que es hasta la calificación E es decir; va desde la calificación B1, B2, C1, C2, D, E posterior a la E vamos con lo que es la cartera castigada, la cartera judicial todo esto es cartera vencida, entonces vamos todos los meses evaluando como va evolucionando cada una de esas carteras que están en esas categorías y vamos viendo que va pasando si se va incrementando si la cartera se sigue deteriorando o se va disminuyendo si van pagando.

43.- ¿Para la planificación anual del área de Negocios se tomaron en cuenta los indicadores de Riesgo: Calidad de cartera, Morosidad y Cobertura?

Sí.

Gracias por su Colaboración

Anexo 14: Plan Estratégico de la Cooperativa

MATRIZ DE CUADRO DE MANO INTEGRAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "9 DE OCTUBRE LTDA."																							
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA FUNCIONAL	INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN	HERRAMIENTA DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META 2017	PARAMETRIZACIÓN			GESTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
								BIEN	REGULAR	MAL													
FINANCIERA	Mejorar los indicadores financieros	Impulsar el nivel de colocaciones	% de colocaciones	Colocaciones reales/ Colocaciones presupuestadas	Presupuesto	Mensual	>100%	> 100%	N/A	<100%	Jefe de Negocios	85,95%	174%	142%	161%	176%	193%	192%	145%	222%	234%	200,50%	223,10%
	Gestionar adecuadamente el portafolio de cartera	Reducir los índices de morosidad de cartera propia	% de morosidad	Cartera que no devenga+ Cartera vencida / Cartera Total	Balance General	Mensual	<=5%	< 5%	[5%-6%]	> 6%	Jefe de Negocios	5,64	5,66	5,14	5,25	5,06	4,51	4,6	5,13	4,39	4,04	3,75	3,47
CLIENTES	Mejorar el grado de satisfacción de los socios y clientes	Reducir los tiempos de entrega del crédito quirografario	# de días	Promedio de días en la entrega de créditos	Reporte	Mensual	3 días	<= 3	N/A	> 3	Jefe de Negocios	2,5	2,5	2,6	2,6	2,61	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,65	2,49
		Medir el servicio al cliente a través de una empresa especializada	% de calidad de servicio	Criterios aceptables/ Total de criterios	Informe	Anual	90%	> 90%	[80%-90%]	< 80%	Jefe de Negocios	0,00%											
PROCESOS	Crear nuevos productos y servicios	Implementar cartas de garantía	# de cartas de garantía	Actividades cumplidas/ Actividades requeridas	Certificación de Implementación	Trimestral	100%	> 100%	N/A	< 100%	Jefe de Negocios	0%			0%			0%			0%		
		Implementar factoring solidario	# de factoring	Actividades cumplidas/ Actividades requeridas	Certificación de Implementación	Trimestral	100%	> 100%	N/A	< 100%	Jefe de Negocios	0%			0%			0%			0%		

Figura 3. Plan Estratégico de la Cooperativa, por: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "9 de Octubre Ltda.")

Anexo 15: Matriz de Resultados

MATRIZ DE INTERRELACIÓN ENTRE OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE NEGOCIOS Y CONTROL INTERNO									
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	ESTRATEGIA FUNCIONAL	INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN	META 2017	OPERACIÓN	RESULTADOS	PORCETANJE DE CUMPLIMIENTO	META ALCANZADA	CONTROL INTERNO
Mejorar los indicadores financieros	Impulsar el nivel de colocaciones	% de colocaciones	Colocaciones reales/ Colocaciones presupuestadas	>100%	$\frac{2308}{1300}$	223,00%	100%	Lograda	Operaciones eficientes y eficaces. Cumplimiento de las leyes y normas
Gestionar adecuadamente el portafolio de cartera	Reducir los índices de morosidad de cartera propia	% de morosidad	Cartera que no devenga+ Cartera vencida / Cartera Total	<=5%	$\frac{312083,56+507933,74}{23602467,1}$	3,47%	50%	No Lograda	No cumple con uno de los procesos internos de las 5 "C" de créditos como es el carácter. Los procesos de están depurando
Mejorar el grado de satisfacción de los socios y clientes	Reducir los tiempos de entrega del crédito quirografario	# de días	Promedio de días en la entrega de créditos	3 días	2 días	2 días	100%	Lograda	Operaciones eficientes y eficaces. Cumplimiento de las leyes y normas
	Medir el servicio al cliente a través de una empresa especializada	% de calidad de servicio	Criterios aceptables/ Total de criterios	90%	$\frac{0}{0}$	No aplicados	0%	No lograda	No se monitorea periódicamente la satisfacción del cliente. No se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos. Al evidenciar algún evento de riesgo no se analizan detenidamente para establecer los objetivos
Crear nuevos productos y servicios	Implementar cartas de garantía	# de cartas de garantía	Actividades cumplidas/ Actividades requeridas	100%	$\frac{0}{0}$	No implemnetado	0%	No lograda	No son analizados los factores internos y externos que se puedan presentar. Cuando se detectan factores de riesgos no se consideran los eventos pasados y futuros. No proporciona exactitud para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas como: evitar, reducir, compartir o aceptar.
	Implementar factoring solidario	# de factoring	Actividades cumplidas/ Actividades requeridas	100%	$\frac{0}{0}$	No implemnetado	0%	No lograda	

Figura 4. Matriz de Resultados, por: (Grupo de Investigación)