



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE
FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MUSHUC RUNA” LTDA.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría. C.P.A

Autores:

Chicaiza Molina Mercy Fernanda

Vela Espin Gloria Mercedes

Tutor:

Dra. Hidalgo Achig Myrian del Rocío

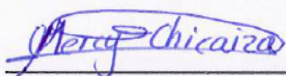
Latacunga – Ecuador

Febrero - 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **CHICAIZA MOLINA MERCY FERNANDA** y **VELA ESPIN GLORIA MERCEDES** declaro ser autor (a) del presente proyecto de investigación: **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.**, siendo la **DRA. HIDALGO ACHIG MYRIAN DEL ROCÍO** tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Chicaiza Molina Mercy Fernanda

C.C 0550061154



Vela Espin Gloria Mercedes

C.C 0550024137

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA”, de Chicaiza Molina Mercy Fernanda y Vela Espin Gloria Mercedes, 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 Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2019

Tutora

Dra. Hidalgo Achig Myrian del Rocío

Firma



Dra. Hidalgo Achig Myrian del Rocío

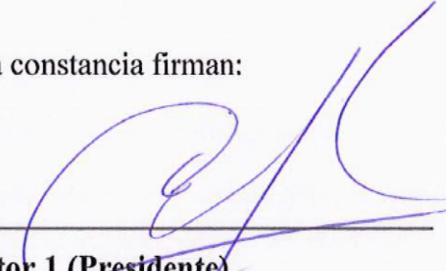
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: **CHICAIZA MOLINA MERCY FERNANDA Y VELA ESPIN GLORIA MERCEDES**, con el título de Proyecto de Investigación: **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" 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

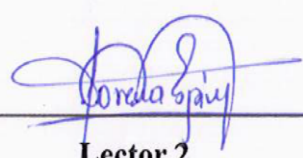
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

M.Sc. Montenegro Cueva Efrén Gonzalo

CC: 070269972



Lector 2

Ing. Espín Balseca Lorena del Rocío

CC: 050292295-8



Lector 3

Ing. Herrera Albarracín Roberto Carlos

CC: 050231025-3

AGRADECIMIENTO

Con la finalización de este proyecto de investigación quiero hacer extenso mis más profundos agradecimientos:

A Dios quien con su bendición nos permitió llegar hasta este momento tan importantes para nuestra formación profesional y por ser ese apoyo incondicional en aquellos momentos de dificultades.

A nuestra amiga y tutora de proyecto la Dra. Myrian Hidalgo quien supo guiarnos con esfuerzo y dedicación en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación.

Por ultimo agradecemos a la Cooperativas de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en especial a la Ing. Zoila Medina quien facilito con la información necesaria para el desarrollo de este proyecto.

MERCY Y GLORIA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante para mi vida.

A mis padres por ser ese pilar fundamental, demostrarme siempre su cariño, apoyo incondicional y sobre todo por la confianza depositada en mí por esa capacidad que tengo de ir consiguiendo cada uno de mis sueños y anhelos.

A mis hermanos y demás familiares por el apoyo moral que siempre me han brindado durante los años de mi carrera universitaria.

MERCY

DEDICATORIA

Llena de satisfacción, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante. A mis padres y a mi esposo porque ellos fueron la motivación de mi vida, de manera muy especial para mi hija Jennifer mi orgullo de ser es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A la vez también agradezco a la institución y a mis maestros por sus esfuerzos para finalmente graduarme.

GLORIA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.”

Autores:

Chicaiza Molina Mercy Fernanda

Vela Espin Gloria Mercedes

RESUMEN

El presente proyecto se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA LTDA la cual es una de las instituciones financieras del sector indígena que se enfoca en otorgar créditos a los comerciantes y micro emprendedores a nivel nacional. Dentro de este marco es importante señalar que como en toda entidad sea grande o pequeña existen problemas, como que el personal que labora en la entidad no están familiarizadas con los manuales y políticas que se aplican en la Cooperativa por lo que están prestos a cometer errores o justificarse de eso para cometer fraudes. Por tal motivo este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar el nivel de cumplimiento del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda y su incidencia en la estabilidad financiera. La metodología de investigación que se aplicó durante este proceso fue de tipo bibliográfica-documental, exploratoria, descriptiva, explicativa y de campo los cuales ayudaron a determinar los problemas que existen en el lugar y a continuar con el desarrollo de este proyecto. Los resultados que se obtuvieron de este análisis fue identificar que los empleados que labora en esta entidad no se encuentran familiarizados con el SCI debido a que el personal encargado de sociabilizar no lo realiza correctamente, además mediante la evaluación al sistema de control interno se pudo determinar que esta entidad cuenta con algunos softwares que ayudan a detectar fraudes y errores, evitando que personas no autorizadas accedan a los equipos de cómputo y utilicen los datos de la entidad de manera indebida. Hay que hacer notar que se benefició la entidad con la familiarización del sistema de control interno a todo el personal que labora en la institución, con esto se mejoró el desempeño en las diferentes actividades e incluso se establecieron mejores relaciones entre las diferentes áreas de la cooperativa motivando al propicio desenvolvimiento en sus funciones. Vale destacar que este proyecto de investigación fue de gran ayuda para la COAC Mushuc Runa Ltda puesto que la misma acoge toda información resultante de las investigaciones realizadas por estudiantes universitarios cuyo propósito es establecer soluciones, sugerencias o ideas que permite a los directivos tomar decisiones en mejora de la entidad permitiendo que la cooperativa sea competitiva dentro del mercado financiero y pueda lograr la permanencia, solvencia y confiabilidad de sus clientes.

Palabras claves: Control - herramienta- detección – fraudes

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TOPIC: INTERNAL CONTROL AS A TOOL FOR THE DETECTION OF FRAUDS AND ERRORS IN THE SAVING AND CREDIT MUSHUC RUNA LIMITED COOPERATIVE.

Authors:

Chicaiza Molina Mercy Fernanda

Vela Espin Gloria Mercedes

ABSTRACT

The present project was carried out in the Savings and Credit MUSHUC RUNA Limited Cooperative which is one of the financial institutions of the indigenous sector that focuses on granting credits to merchants and micro entrepreneurs at a national level. Within this framework it is important to point out that as in any entity, whether large or small, there are problems, such as that the personnel working in the entity is not familiar with the manuals and policies that are applied in the Cooperative, so they are ready to make mistakes or justify that to commit fraud. For this reason, this research project aims to analyze the level of compliance of the internal control system in the Savings and Credit Mushuc Runa Limited Cooperative and its impact on financial stability. The research methodology applied during this process was a bibliographic-documentary, exploratory, descriptive, and explanatory and field type, which helped to determine the problems that exist in the place and to continue with the development of this project. The results obtained from this analysis was to identify that the employees who work in this entity are not familiar with the SCI because the personnel in charge of socializing do not perform it correctly, also through the evaluation of the internal control system it was possible to determine that this entity has some software that helps detect fraud and errors, preventing unauthorized people from accessing computer equipment and using the entity's data in an improper manner. It should be noted that the entity benefited from the familiarization of the internal control system to all personnel working in the institution, with this performance was improved in the different activities and even better relations were established between the different areas of the cooperative motivating the propitious development in its functions. It is worth noting that this research project was of great help for the Mushuc Runa Cooperative since it receives all information resulting from research conducted by university students whose purpose is to establish solutions, suggestions or ideas that allow managers to make decisions on improvement of the entity allowing the cooperative to be competitive within the financial market and to achieve the permanence, solvency and reliability of its clients.

Keywords: Control - tool - detection – fraud

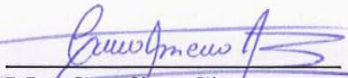
AVAL DE TRADUCCIÓN

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 de tesis al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la Facultad de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS : CHICAIZA MOLINA MERCY FERNANDA** y **VELA ESPIN GLORIA MERCEDES** cuyo título versa “**CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA”**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, febrero del 2019

Atentamente,



Mg. Carolina Cisneros
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 0502766439



ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1 Formulación del problema.....	6
6. OBJETIVOS.....	6
6.1 General.....	6
6.2 Específico	6
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
8.1. La empresa.....	8
8.1.2 Clasificación de las empresas	8
8.2 Cooperativa.....	9

8.2.1	Tipos de Cooperativas	9
8.2.2	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.....	10
8.3	Control interno.....	16
8.3.1	Importancia.....	17
8.3.2	Objetivo	17
8.3.3	Beneficios del Control Interno	17
8.3.4	Elementos del Control Interno.....	18
8.4.	COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway).....	19
8.4.1.	Evolución del COSO	19
8.4.2.	Enfoque Marco Integrado COSO III .Principios y puntos de enfoque.....	23
8.5.	NIA 400 evaluación de riesgo y control interno	24
8.5.1	Tipos de riesgos	24
8.5.2.	Procedimiento del control interno	25
8.6.	Fraudes	25
8.6.1.	Conceptos	25
8.6.2.	Clasificación del fraude	26
8.7.	Errores	26
8.7.1.	Conceptos	26
8.7.2.	Clases de errores.....	27
9.	VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	27
10.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	28
10.1	Metodologías	28
10.2	Tipos de investigación.....	28
10.3	Técnicas.....	29
11.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
11.1	Análisis Entrevistas y Encuestas	30
11.2	Informe de la Evaluación al Control Interno	30
12.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES Y ECONÓMICOS)	32

12.1	Impacto Técnico	32
12.2.	Impacto Social	32
12.3	Impacto Económico.....	33
13.	PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO.....	34
13.1.	Presupuesto Detallado	34
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
14.1	Conclusiones.....	34
14.2	Recomendaciones	35
15.	BIBLIOGRAFÍA	36
16.	ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conoce el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda.....	56
Tabla N° 2. Razones por las que no han podido familiarizar con el SCI.....	57
Tabla N° 3. Se encuentra familiarizado con el SCI.....	58
Tabla N° 4. Como considera al SCI	59
Tabla N° 5. Lo que más se cumple con el SCI.....	60
Tabla N° 6. Considera que el SCI sirve para evitar frades y errores	61
Tabla N° 7. Trabajan en función del SCI	62
Tabla N° 8. Cuentan con el SCI de manera digital e impresa	63
Tabla N° 9. El personal que elabora el SCI comunica a las demás personas de la entidad ...	64
Tabla N° 10. Como se pueden familiarizar el SCI	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Directivos	3
Cuadro N° 2. Gerencia	4
Cuadro N° 3. Auditoría.....	4
Cuadro N° 4. Departamentos.....	4
Cuadro N° 5. COSO	19
Cuadro N° 6. Presupuesto detallado	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Actividades	7
Gráfico N° 2. Organigrama estructural	15
Gráfico N° 3 Resumen NIA 400	25
Gráfico N° 4 .Conoce el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda.....	56
Gráfico N° 5. Razones por las que no han podido familiarizar con el SCI.....	57
Gráfico N° 6. Se encuentra familiarizado con el SCI.....	58
Gráfico N° 7. Como considera al SCI	59
Gráfico N° 8. Lo que más se cumple con el SCI.....	60
Gráfico N° 9. Considera que el SCI sirve para evitar frades y errores.....	61
Gráfico N° 10. Trabajan en función del SCI	62
Gráfico N° 11. Cuentan con el SCI de manera digital e impresa	63
Gráfico N° 12. El personal que elabora el SCI comunica a las demás personas.....	64
Gráfico N° 13. Como se pueden familiarizar el SCI	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida Tutora	40
Anexo 2. Hoja de vida Investigador 1	41
Anexo 3. Hoja de vida Investigador 2	42
Anexo 4. Oficio para solicitar autorización a la COAC Mushuc Runa Ltda.	43
Anexo 5. Oficio de aceptación de la COAC Mushuc Runa Ltda.	44
Anexo 6. Modelo de entrevista para Auditora.....	45
Anexo 7. Modelo de entrevista para empleados.....	47
Anexo 8. Modelo de Cuestionario de Control Interno para el Área de Contabilidad	49
Anexo 9. Modelo de Cuestionario de Control Interno para el Área de Crédito	53
Anexo 10. Resultados de la aplicación de encuestas.....	56
Anexo 11. Resultados de Evaluación al Sistema de Control Interno (Área de Contabilidad)	66
Anexo 12. Resultados de Evaluación al Sistema de Control Interno (Área de Crédito).....	70

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Control Interno como herramienta para la detección de fraudes y errores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” LTDA.

Fecha de inicio:

Abril 2018

Fecha de finalización:

Febrero 2019

Lugar de ejecución:

Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” LTDA

Facultad que auspicia

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

Proyecto de la Carrera

Equipo de Trabajo:

Tutora del proyecto: Dra. Hidalgo Achig Myrian del Rocío

Docente Titulación I: Dra. Panchi Mayo Viviana Pastora

Investigador 1: Chicaiza Molina Mercy Fernanda

Investigador 2: Vela Espin Gloria Mercedes

Área de Conocimiento:

Contabilidad y 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. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente proyecto se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA LTDA la cual es una de las instituciones financieras del sector indígena que se enfoca en otorgar créditos a los comerciantes y micro emprendedores a nivel nacional. Por tal motivo este proyecto de investigación tiene como objetivo enfocarse en determinar si el sistema de control interno es una herramienta para la detección de fraudes y errores en la COAC.

La metodología de investigación que se aplicó durante este proceso fue de tipo bibliográfica-documental, exploratoria, descriptiva, explicativa y de campo los cuales ayudaron a determinar los problemas que existen en el lugar y a continuar con el desarrollo de este proyecto, los resultados que se obtuvieron de este análisis fue el de establecer propuestas o sugerencias que la cooperativa puede tomar en consideración para hacer mejoras al sistema de control interno que poseen en la actualidad para que la COAC se mantenga en el segmento 1 según indica la SEPS.

Hay que hacer notar que se benefició a la entidad en la familiarización del sistema de control interno a todo el personal que labora en la institución, con esto se mejorará el desempeño en las diferentes actividades e incluso se establecerán mejores relaciones entre las diferentes áreas de la cooperativa motivando al propicio desenvolvimiento en sus funciones.

Vale destacar que este proyecto de investigación fue de gran ayuda para la COAC Mushuc Runa Ltda puesto que la misma acoge toda información resultante de las investigaciones realizadas por estudiantes universitarios cuyo propósito es establecer soluciones, sugerencias o ideas que permite a los directivos tomar decisiones en mejora de la entidad permitiendo que la cooperativa sea competitiva dentro del mercado financiero y pueda lograr la permanencia, solvencia y confiabilidad de sus clientes.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Este presente proyecto de investigación se realizó en virtud de que en los últimos años el número de cooperativas han ido incrementando en un porcentaje considerable hasta la actualidad existe 907 entidades según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

por dicho motivo se considera fundamental que las COAC cuenten con un Sistema de Control Interno que le permita definir planes, procedimientos para guiar las actividades y evitar que surjan posibles fraudes y errores en los distintos procesos que ejecuta el ente financiero.

De hecho, con el estudio del sistema de control interno que se revisó en dicha institución se pudo aportar a que esta institución financiera brinde servicios de calidad y se mantenga sólida y confiable ante sus clientes y socios, como también mejorar el desempeño de cada uno de los funcionarios que laboran en la cooperativa.

En este sentido se comprende que los beneficiarios de este proyecto de investigación fue el personal que aún no se encontró familiarizado con el Sistema de Control Interno (SCI), así también se ayudó a cumplir con los objetivos de dicho sistema que posee la entidad. A la vez el impacto que se logrará será mejorar la interrelación entre los distintos departamentos de tal modo que cada actividad contribuya a que trabajen en forma coordinada y sistemática cumpliendo con los objetivos planteados por la entidad de manera eficiente y eficaz.

Visto de esta forma este proyecto de investigación fue de gran utilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda en virtud de que esta institución esta presta a acoger todo tipo de información resultante lo que permitió a los directivos y funcionarios tomar decisiones para mejorar el rendimiento, lograr la estabilidad en el mercado financiero, asegurar la fidelidad de los socios y ser competitiva mediante la prestación de servicios de calidad.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

En este proyecto de investigación tendrá como beneficiarios directos:

Cuadro N° 1. Directivos

1. DIRECTIVOS PRINCIPALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
Nombre	Cargo	Cantidad
Ing. Mungabusi Masabanda Segundo Francisco	Presidente	1
Ing. Tiupul Urquizo Luz María	Vicepresidente	1
Ing. Pichizaca Solano Lorenzo	Secretario	1
Ing. Aragadovay Aucanshala Lorena del Rocío	1er. Vocal	1
Sr. Mazabanda Pandi José Carlos	2do. Vocal	1
Suma		5

Elaborado por: Grupo de investigación

Cuadro N° 2. Gerencia

2. GERENCIA		
Nombre	Cargo	Cantidad
Ab. Luis Alfonso Chango	Gerente General	1
Suma		1

Elaborado por: Grupo de investigación

Cuadro N° 3. Auditoría

3. AUDITORIA INTERNA		
Nombre	Cargo	Cantidad
Ing. Zoila Medina	Auditora Interna	1
Suma		1

Elaborado por: Grupo de investigación

Cuadro N° 4. Departamentos

4. DEPARTAMENTOS DE LA COAC.	
DEPARTAMENTOS	N° PERSONAL
Cobranzas	23
Crédito	18
Administración Financiera	13
Recursos Humanos	10
Contabilidad	22
Atención al Cliente	30
Información General	5
Tesorería	7
Finanzas	4
Presupuestos	6
Suma	133
TOTAL	140

Elaborado por: Grupo de investigación

Mientras que los beneficiarios indirectos serán los 232730 socios aproximadamente los cuales hacen uso de los servicios que brinda la entidad y también para los estudiantes que realicen proyectos de investigación ya que podrán tomar este trabajo como base para otros análisis.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La necesidad de los pequeños emprendedores y comerciantes de obtener microcréditos ha impulsado a que se abran cada vez más cooperativas de ahorro y crédito en el país, este fenómeno incidió para que en la actualidad en el Ecuador operen 907 cooperativas de ahorro y crédito, con aproximadamente 5.3 millones de socios, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2016).

El Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha ido creciendo desmesuradamente, pero los conflictos que presenta actualmente en el mercado como la desaceleración económica, el incumplimiento de los pagos, el crecimiento de índice de morosidad, desconocimiento de normas y políticas de las entidades por parte del personal que labora han ocasionado que dichas cooperativas se cierren o sean sujetos de errores o de fraudes.

Diario LA HORA,(2016) redacta que la Fiscalía de Tungurahua lleva 15 procesos judiciales en contra de los directivos de cooperativas de ahorro y crédito que cerraron sus puertas sin devolver los ahorros ni las pólizas de acumulación a los socios. Tisalema explicó que esto se debe a que los dirigentes de unas cinco cooperativas tienen orden de prisión preventiva. En algunos casos serán acusados de estafa y abuso de confianza, pero en otras la acusación será de peculado, de acuerdo a las reformas de la Ley se aplicará el Código Orgánico Integral Penal (COIP).

En el Diario LA HORA,(2016) el fiscal de Asuntos Indígenas expuso que, los dirigentes receptaban el dinero de los inversionistas y lo utilizaban en todo tipo de gastos, administraban las cooperativas peor que una tienda de esquina. Tisalema señaló que algunos casos hasta financiaban equipos de fútbol, patios de carros y terrenos con el dinero de los inversionistas.

Dentro de este marco es importante señalar que como en toda entidad sea grande o pequeña existen problemas, falencias o dificultades como lo manifiesta la Ingeniera Zoila Medina Auditora Interna de la COAC MUSHUC RUNA LTDA donde cuenta que el problema que existe en esta institución financiera es que las personas en muchas ocasiones no están familiarizadas con los manuales y políticas que se aplican en la Cooperativa por lo que están prestos a cometer errores o justificarse de eso para perpetrar fraudes.

Así también expresó que mediante comunicaciones internas se debe estar constantemente insistiendo en el cumplimiento adecuado de los procesos pues al conocer esta actitud se sobre entiende que no toman en serio el sistema de control interno que la entidad posee.

Situación que expone y requiere un proceso de seguimiento cooperativo, favorable no solo para el crecimiento y estabilidad de la cooperativa sino para las zonas en donde se aprueban créditos y perciben depósitos pues un solo descuido sería mortal para esta prestigiosa institución financiera.

5.1 Formulación del problema

¿El incumplimiento del sistema de control interno, normas y procedimientos afecta a la estabilidad financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda.

6. OBJETIVOS

6.1 General

- Analizar el nivel de cumplimiento del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda y su incidencia en la estabilidad financiera.

6.2 Específico

- Definir un marco teórico con todos los aspectos relacionados a este tema para fundamentar y sustentar el proyecto de investigación.
- Determinar si el personal de la entidad se encuentra familiarizado con el Sistema de Control Interno que esta entidad posee.
- Evaluar el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema les ha ayudado a evitar fraudes y errores.

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

Gráfico N° 1. Actividades

Objetivo	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad(técnicas e instrumentos)
Objetivo 1. Definir un marco teórico con todos los aspectos relacionados a este tema para fundamentar y sustentar este proyecto de investigación.	Consultar Seleccionar Citar	Conceptos sobre el sistema de control interno, detección de fraudes y errores, datos de la COAC Mushuc Runa Ltda.	Consultar en distintas páginas web, artículos científicos, y otras fuentes.
Objetivo 2. Determinar si el personal de la entidad se encuentra familiarizado con el Sistema de Control Interno que esta entidad posee.	Elaborar Aplicar Tabular	Conocer las razones por las que el personal no está familiarizado con el SCI	Elaborar un cuestionario de preguntas, dirigirse a la COAC, aplicar las encuestas y tabular la información obtenida.
Objetivo 3. Evaluar el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema si les ha ayudado a evitar fraudes y errores	Analizar Explicar Proponer sugerencias	Conocer que puntos o aspectos no cumple y plantear propuesta de mejora y/o modificación a dicho SCI.	Hacer un cuestionario de control interno en base a los componentes del Marco Integrado COSO III. Principios y puntos de enfoque.

Elaborado por: Grupo de investigación

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. La empresa

Según Rey,J (2011) indica que “La empresa es una unidad económica autónoma, organizada para combinar una serie de factores y recursos económicos con vistas a la producción de bienes o servicios para el mercado.” (p.5)

Como grupo de investigación se define que la empresa es una entidad económica enfocada a brindar algún producto, bien o servicio con o sin fines de lucro para satisfacer la necesidad de sus clientes.

8.1.2 Clasificación de las empresas

Según Rey,J (2011) dice que las empresas se clasifican de la siguiente manera:

a) Forma jurídica

Empresas individuales: “Son las que tienen como propietario a una persona física y es el quien se hace cargo del control total de la empresa y de todas las obligaciones contraídas frente a terceras personas”. (p.7)

Sociedades mercantiles: “Son aquellas empresas que tienen varios dueños y alborna con fines de lucro como sociedad anonima (S.A) y la sociedad de responsabilidad limitada (...) en la que el capital social esta dividido en participaciones”. (p.7)

Sociedad cooperativa: “Es una asociación de personas físicas o jurídicas que teniendo intereses o necesidades socio económicas comunes desarrollan una actividad empresarial, imputándose los resultados económicos a los socios”. (p.7)

b) La actividad que desarrollan

Comerciales: “Las empresas comerciales son las que se dedican a la compra y venta de productos o bienes para volverlo a vender a cambio de obtener un margen de utilidad”. (p.7) Por ejemplo: tiendas, supermercados, ferreterías, fruterías.

Industriales: “Las industriales son aquellas empresas que se dedican a la transformación de materia prima en productos terminados para luego comercializarla a un determiando precio establecido en base al costo de producción y el margen de utilidad”. (p.7) Por

ejemplo: industria de alimentos, fábrica de muebles, fábrica de automóviles, fábricas de productos de aseo, etc.

De servicios: “Este tipo de empresas son las que no comercializan ni producen ningún artículo estas empresas se dedican netamente a la prestación de servicios ya sea con o sin fines de lucro de manera pública o privada con el fin satisfacer necesidades de la sociedad.” (p.7) Por ejemplo: empresas de servicio de transporte, centros educativos, instituciones financieras.

8.2 Cooperativa

Economía web site, (sf) en su página web indica que la cooperativa es: “Una asociación voluntaria de personas que se unen con el fin de lograr un objetivo en común. Estos objetivos tienen que ver con satisfacer ciertas necesidades de sus miembros ya sean económicas, sociales o culturales”. (p.1)

8.2.1 Tipos de Cooperativas

Economía web site ,(sf) dice que dependiendo de sus objetivos, las cooperativas pueden ser de diferente tipo como se muestra a continuación:

- **Cooperativas de vivienda:** El objetivo es que sus socios puedan conseguir una vivienda o tierras para construir a un precio accesible.
- **Cooperativas de crédito:** Su objetivo es prestar servicios financieros a sus socios mediante préstamos.
- **Cooperativas de trabajo:** Tienen como objetivo dar empleo a sus asociados en la producción de bienes o servicios para comercializar.
- **Cooperativas de consumo:** Buscan realizar compras en común para obtener mejores precios en artículos de calidad para consumo masivo.
- **Cooperativas de servicios públicos:** Sus socios reciben un servicio público como por ejemplo agua, energía eléctrica o telecomunicaciones.
- **Cooperativas de turismo:** Tienen como objetivo la prestación de servicios turísticos a sus asociados.

- **Cooperativas agropecuarias:** Representan a los productores para que tengan mejor acceso a los mercados de venta. (p.1)

8.2.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

8.2.2.1 Historia

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.

8.2.2.2 Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el Sumak Kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

8.2.2.3 Visión

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

8.2.2.4 Productos y servicios

Ahorros a la vista

Es una cuenta que tiene con Mushuc Runa, donde su dinero se mantiene seguro, le permite libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee adema esta capitalizado sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses de mercado sobre cualquier saldo, Mushuc Runa cuida de su dinero puede ser abiertas a nombre de una o más personas ya sean naturales o jurídicas, no se cobra mantenimiento de cuenta.

Depósitos a plazo fijo

Le permite determinar el periodo exacto en el que se contribuye ahorro, le permite manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir interés así pase su tiempo de vencimiento.

Certificados de aportación

Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de aportación obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la cooperativa.

Ahorro Encaje

Ahorro obligatorio que los socios aportan cuando tienen crédito en la cooperativa, este los mantiene durante el tiempo del crédito. El mismo les sirve para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además estos están ganando un interese que se acreditan a su cuenta de encaje.

Ahorro Estudiantil

Para fortalecer la cultura del ahorro infantil se presenta ñuca Yachana, el plan de ahorro estudiantil , en los cuales los estudiantes menores a 18 años pueden abrir su cuenta de ahorro con solo tres dólares de depósito inicial y formar parte de la institución financiera número uno del país.

Mushuc Tarjeta

Si usted es socio de Mushuc Ruan solicite su tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas solamente llenando una solicitud ya podrá contar con la tarjeta “Mi Mushuc Runa”.

Capacitación a los socios

Mushuc Runa cuenta con hombres y mujeres socios, todos por igual tienen oportunidad de opinar y tomar decisiones, la Gerencia General y personal administrativo dedica su tiempo para asesorar, capacitar a sus miles de asociados en diferentes prácticas y mercados que se presenten.

Remesas Internacionales

Mushuc Runa cada día está mejorando para brindar servicios de calidad, aumentamos los beneficios. Tenemos alianzas estratégicas con empresas nacionales e internacionales para el envío de remesas; el valor recibido puede ser cobrado por ventanilla o a su vez se acredita directamente a la cuenta del socio. Las transferencias internacionales las pueden hacer directamente a Mushuc Runa desde VIGO, ECUAGIROS, RIA, VIAMERICAS, MICROFINANCE, LA CAIXA, WESTERN UNION- RIANXEIRA.

8.2.2.5 Líneas de crédito

En todas nuestras agencias de Mushuc Runa usted puede beneficiarse de cualquiera de nuestras líneas de crédito, porque nuestro objetivo es ayudarle a crecer.

Productivo

Son créditos corporativos destinados a las empresas y medianas empresas obligadas a llevar contabilidad.

Vivienda

Para compra o construcción de vivienda, también para remodelación de construcción ya existente.

Consumo

Destinadas a satisfacer las necesidades inmediatas de los socios, como: salud, compra de electrodomésticos u otras necesidades.

- **Para Vehículos.-** Para la adquisición de vehículos
- **Estudiantil.-** Para solventar gastos de educación.
- **De viaje.-** Financiamiento para viajes turísticos

Microcrédito Productivo

Financia proyectos de inversión para micro y medianas empresas, principalmente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc.

- **Comercio especial.-** Para incremento de capital de trabajo
- **Emergentes.-** Por calamidad doméstica o necesidad urgente
- **Solidario.-** Créditos asociativos, para grupos organizados y con proyectos productivos, financiamiento para viajes con contratos de trabajo.

8.2.2.6 Requisitos para créditos quirografarios

- Libreta de ahorros
- Copia de cedula de identidad del socio y conyugue
- Una foto tamaño carnet actualizado
- Planilla del último pago de luz, agua o teléfono del socio o garantes.
- Copia de escritura del socio o garantes
- Crédito superior a USD 2.000.00 dos garantes
- Copia de la cedula de los garantes y conyugues
- Los garantes necesariamente deben acercarse a firmar

8.2.2.7 Requisitos para créditos hipotecarios

- Escritura Pública.
- Pago de Predio.
- Certificado de Gravámenes

8.2.2.8 Requisitos para hacerse socio

Personas Naturales

- Firmar la hoja de datos personales para apertura de cuenta.

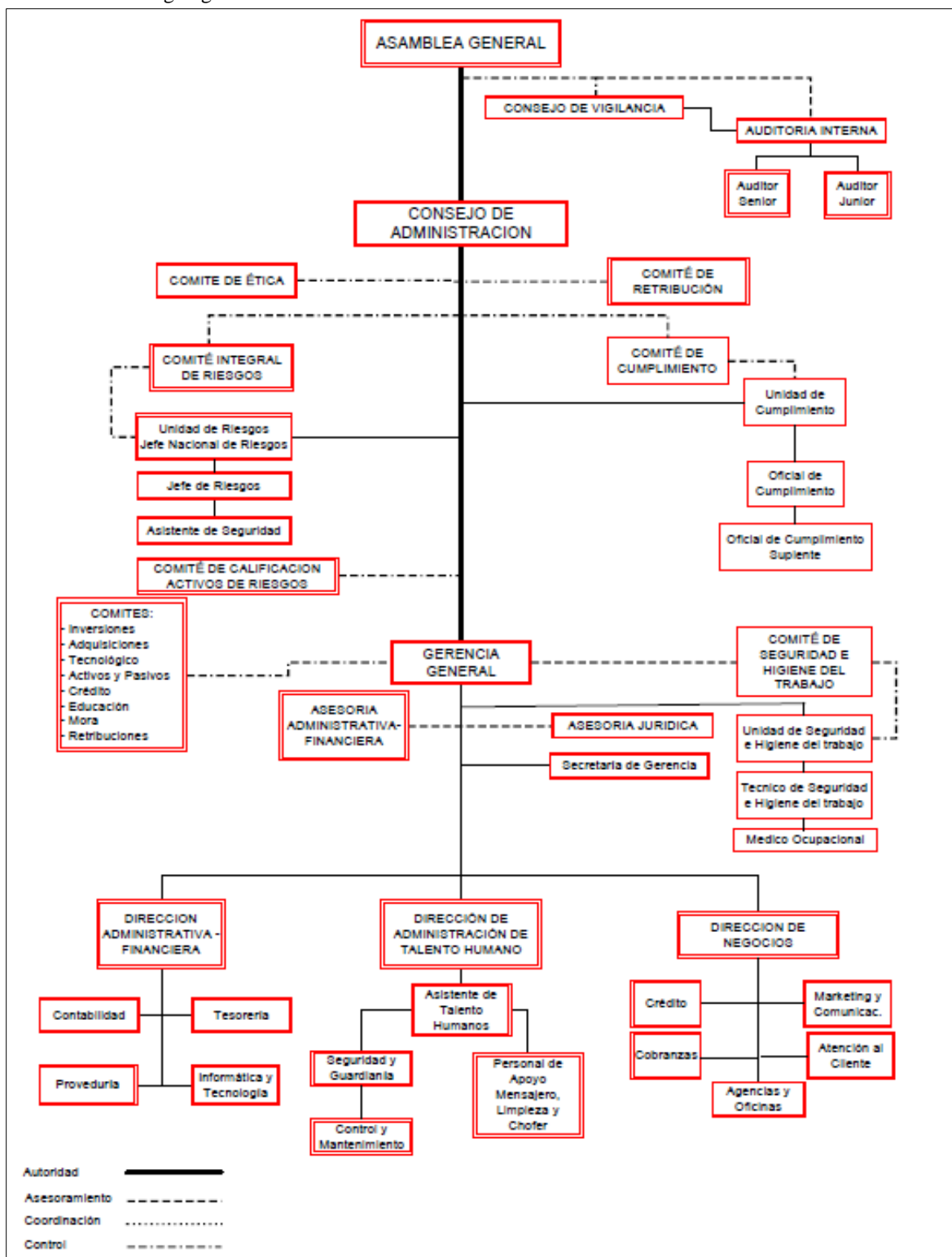
- Presentar copia de la cedula de ciudadanía.
- Suscribir el número y monto de certificados de aportación vigentes al momento de su ingreso.
- Pagar las cuotas de ingresos vigentes fijadas por el Consejo de Administración.
- Abrir la libreta de ahorros por lo menos con los montos mínimos establecidos por el Consejo de administración.
- No pertenecer a otra cooperativa de ahorro y crédito, en caso de ser persona natural.
- Proporcionar toda la información de carácter personal, laboral y económico que requiera la cooperativa.

Personas Jurídicas

- Copia certificada del estatuto legalmente aprobado.
- Nombramiento de los representantes legales.
- Copia del acta de la asamblea que autoriza la afiliación.
- Llenar la solicitud de ingresos.
- Suscribir el número y monto de certificados de aportación vigentes al momento de su ingreso.
- Pagar las cuotas de ingreso vigentes fijadas por el Consejo de Administración.
- Abrir la libreta de ahorro por lo menos con los montos mínimos establecidos por el Consejo de Administración.

8.2.2.9 Organigrama Estructural COAC Mushuc Runa Ltda.

Gráfico N° 2. Organigrama estructural



Fuente: COAC Mushuc Runa
 Elaborado por: COAC Mushuc Runa

8.3 Control interno

De acuerdo a la Contraloría General del Estado (2012) , en el Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno.- “El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.” (p.5)

Según Bacallao, M (2009), manifiesta que el control interno es:

“Un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad”. (p.1)

Según Salas, B (2011), indico que “El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección”. (p.15)

Por lo antes mencionado se puede decir que el Control Interno es la parte integral de la gestión es una herramienta sólida para la dirección ayuda como base a las reglas, normas, leyes y todos los procedimientos adoptados por las entidades para lograr que se cumpla los objetivos de la administración para la factibilidad y la eficiencia del negocio es decir salvaguardar los activos, la prevención y la detección del fraude y errores. Además es la base de las actividades y operaciones de las instituciones financieras, es decir que las actividades de producción, distribución, financiamiento administración entre otras registradas en el sistema de control interno.

8.3.1 Importancia

Amaro, A (2013) indica que el control interno es: “Una herramienta que nace por la necesidad de accionar proactivamente a los efectos para disminuir la multitud del riesgo (...) la función del sistema de control interno es aplicable a cada una de las áreas de operación de la empresa”. (p.4)

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

8.3.2 Objetivo

Amaro, A (2013) revela que el control interno tiene por objetivos:

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la normativa vigente y la administración de la organización.
- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la organización, tanto administrativa como financiera.
- Identificar, evaluar y responder oportunamente a los riesgos para que las organizaciones puedan mantener un control efectivo y minimicen posibles pérdidas que estos puedan causar.
- Protección de los activos de la organización. (p.5)

8.3.3 Beneficios del Control Interno

Amaro, A (2013) expresa que el control interno tiene los siguientes beneficios:

- 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 del Estado y el adecuado uso de los mismos.
- 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.5)

8.3.4 Elementos del Control Interno

Según Amaro, A (2013) indica que el control interno tiene los siguientes elementos:

“Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control”.

8.4. COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)

8.4.1. Evolución del COSO

Cuadro N° 5. COSO

COSO	COMPONENTES	SIGNIFICADO	PRINCIPIOS
COSO I	1.-Ambiente de control. 2.-Evaluación del riesgo. 3.-Actividades de control. 4.-Información y comunicación. 5. Actividades de monitoreo.	Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones	No posee
COSO II	1.-Ambiente Interno 2.-Establecimiento de los objetivos 3.-Identificación del riesgo. 4.- Evaluación del riesgo. 5.-Respuesta a los riesgos 6.-Actividades de control. 7.-Información y comunicación. 8.- Monitoreo.	Es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización	1.- La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos. 2.-El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos. 3.- La administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos. 4.-La organización demuestra el compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos. 5.-La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos. 6.-La organización especifica objetivos con suficiente claridad permite la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos. 7.- La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo los riesgos deben de administrarse. 8.-La organización considera la posibilidad de fraudes en la evaluación del riesgo para el logro de los objetivos.

COSO	COMPONENTES	SIGNIFICADO	PRINCIPIOS
			<p>9.- La organización identifica y evalúa cambio que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.</p> <p>10.-La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación del riesgo para el logro de los objetivos a niveles aceptables.</p> <p>11.-La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>12.-La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen los procedimientos.</p> <p>13.- la organización obtiene o genera información relevante y de calidad.</p> <p>14.-La organización comunica información internamente incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.</p> <p>15.-Se comunica con grupos externos con respecto a la situación que afecta el funcionamiento del control interno.</p> <p>16.- La organización selecciona desarrolla y realiza evaluaciones continuas.</p> <p>17.-Evalua y comunica deficiencias de control interno.</p>
COSO III	<p>1.-Entorno de control.</p> <p>2.-Evaluación del riesgo.</p> <p>3.-Actividades de control.</p> <p>4.-Información y comunicación</p> <p>5.-Actividades de supervisión y monitoreo</p>	<p>El Marco Integrado de Control Interno facilita la labor de diseño y supervisión del Sistema de Control Interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los Sistemas de Control Interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.</p>	<p>1.- La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.</p> <p>2.-El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.</p> <p>3.- La administración establece, con la aprobación del consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.</p>

COSO	COMPONENTES	SIGNIFICADO	PRINCIPIOS
			<p>4.-La organización demuestra el compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.</p> <p>5.-La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.</p> <p>6.-La organización especifica objetivos con suficiente claridad permite la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.</p> <p>7.- La organización identifica los riesgo sobre le cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo los riesgos deben de administrarse.</p> <p>8.-La organización considera la posibilidad de fraudes en la evaluación del riesgo para el logro de los objetivos.</p> <p>9.- La organización identifica y evalúa cambio que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.</p> <p>10.-La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación del riesgo para el logro de los objetivos a niveles aceptables.</p> <p>11.-La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>12.-La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen los procedimientos.</p> <p>13.- la organización obtiene o genera información relevante y de calidad.</p> <p>14.-La organización comunica información internamente incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno.</p>

COSO	COMPONENTES	SIGNIFICADO	PRINCIPIOS
			<p>15.-Se comunica con grupos externos con respecto a la situación que afecta el funcionamiento del control interno.</p> <p>16.- La organización selecciona desarrolla y realiza evaluaciones continuas.</p> <p>17.-Evalua y comunica deficiencias de control interno.</p>
COSO IV	<p>1.-Entorno de control.</p> <p>2.-Evaluación del riesgo.</p> <p>3.-Actividades de control.</p> <p>4.-Información y comunicación</p> <p>5.-Actividades de supervisión y monitoreo</p>	<p>Es la actualización de los cambios realizados al Marco COSO 2013 y se basa en los 17 principios y los puntos de enfoque.</p>	<p>Puntos de enfoques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveen orientación y guía que ayudaran a la Administración a evaluar si los Componentes están “Presente, Funcionando y Operando de manera conjunta • Refleja el aumento en la relevancia de la tecnología dentro de los modelos de control. • Incorpora una discusión mejorada de conceptos de Gobernabilidad (Corporate Governance • Realza la consideración de las expectativas Anti-Fraude.

Elaborado por: Grupo de investigación

8.4.2. Enfoque Marco Integrado COSO III .Principios y puntos de enfoque

Según Rodríguez, E (2013) indica que dentro de este marco el COSO es un sistema que:

“Permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir”. (p.1)

La implementación del Sistema COSO, genera beneficios, evita riesgos, detecta fraudes y aporta la eficiencia en los controles en una entidad. La elección adecuada del Sistema COSO debe ser acorde al grado de desarrollo que posea la entidad. (Rodríguez, 2013, p.1)

En mayo del presente año el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway-COSO, ha emitido la actualización al modelo de Sistema COSO III. En la actualización se han incorporado temas de: globalización, complejidad del negocio, incidencia de fraudes, exigencias de transparencia, de rendición de cuentas, entre otros; la actualización entrara en vigencia a partir de diciembre del año 2014. (Rodríguez, 2013, p.1)

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy de esta manera, González, R (2014) dice que:

“El control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa. El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierte en un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.” (p.8)

El modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

De acuerdo a González, R (2014) se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios

- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.
- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades. (p.9)

8.5. NIA 400 evaluación de riesgo y control interno

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

8.5.1 Tipos de riesgos

Bajo el NIA 400, existen diversos tipos de Riesgos que deben ser evaluados por el Auditor en el examen de los Estados financieros. Estos riesgos son:

- **Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que el saldo de una cuenta o una clase de transacciones por su propia naturaleza, contenga errores de importancia relativa, individualmente o en conjunto.
- **Riesgo de Control:** Es la posibilidad de que el sistema de control interno de una compañía no prevenga o detecte, y corrija oportunamente, un error significativo.
- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría no detecten un error material o de importancia relativa.

8.5.2. Procedimiento del control interno

El procedimiento del control interno en la NIA 400, en el numeral 8 literal b.

“Define como procedimiento de control a aquellas políticas y procedimientos adicionales al ambiente de control que la gerencia ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.” (p.5)

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reporte, revisión y aprobación de conciliaciones.
- Revisión de la exactitud aritmética de los registros.
- Control de las aplicaciones y el ambiente del sistema de información computarizado.

Gráfico N° 3 Resumen NIA 400



Fuente: Mindmeister

Elaborado por: Wilber Arias 10/04/2016

8.6. Fraudes

8.6.1. Conceptos

Según Soberanis, M & Herrera, F (2013) manifiestan que: “El aprovechamiento ilegal de bienes, con enriquecimiento sin causas, de un funcionario público, gerente, administrador o cualquier persona de una empresa, con perjuicio para terceras personas, haciendo mal uso de la confianza conferida”. (p.3)

Según Gurovich en su informe N° 14 Área de Auditoría expresa que “El fraude se refiere a revelaciones incorrectas e intencionales en la preparación de información financiera. El fraude involucra la manipulación, falsificación o alteración de los documentos (...) registro de transacciones incorrectas o inexistentes o inadecuada aplicación de políticas contables.” (p.11)

8.6.2. Clasificación del fraude

- **Corrupción:** “Esta categoría de fraude encuadra todas aquellas actividades en donde los empleados de una empresa utilizan indebidamente sus influencias para obtener un beneficio personal.” (LISICKI LITVIN & ASOCIADOS, sf, p.5) Ejemplo: Pago de sobornos, extorsión, etc.
- **Fraude de EECC:** “Son aquellos eventos de fraude en donde se ejecutan maniobras con el propósito de generar estados financieros que no reflejan adecuadamente la realidad económica de la compañía”. (LISICKI LITVIN & ASOCIADOS, sf, p.5) Ejemplos: registro ficticio de ingresos, inadecuado de reconocimiento de pérdidas, reporte de activos falsos.
- **Apropiación indebida de activos:** “Son aquellos esquemas de fraude en los cuales la persona que lleva a cabo la acción de fraude realiza sustracciones de activos o utiliza tales activos u otros recursos de la compañía para beneficio propio”. (LISICKI LITVIN & ASOCIADOS, sf, p.5) Ejemplos: Desvíos de fondos a través de recibos falsos, robo de bienes y falsificación de cheques de la empresa.

8.7. Errores

8.7.1. Conceptos

Según Gurovich en su informe N° 14 Área de Auditoría señala que “El término error se refiere a una representación errónea no intencional en los estados contables, incluyendo la omisión de una suma o una revelación”, por ejemplo:

- Un error al recabar o procesar la información sobre la cual se confeccionan los estados contables.

- Una estimación contable incorrecta consecuencia del descuido o de la incorrecta interpretación de los hechos.
- Un error en la aplicación de principios contables relacionados con la medición, reconocimiento, clasificación, presentación o exposición. (p.11)

8.7.2. Clases de errores

Según Herrera, C (2011) dice que “Entender la diferencia entre fraude y error con ejemplos simples es útil en el ámbito de la auditoría porque ambos, fraudes y errores son comunes. Todos cometemos errores los errores no son intencionales pero el fraude es intencional. (p.2)

Según Herrera, C (2011) Los errores de hecho ocurren de dos formas:

- **Bilateral.-** Al error bilateral se le llama mutuo porque ambas partes, específicamente en un contrato, cometen el error.
- **Unilateral.-** Un error es unilateral, cuando solamente una de las partes en un contrato comete un error con respecto a un hecho material. (p.2)

9. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

¿Las diferentes fuentes de investigación ayudarán a establecer un marco teórico con información clara, veraz y efectiva?

¿Con la aplicación de encuestas como instrumento de investigación se podrá determinar si el personal que labora en la COAC está familiarizado con el SCI que posee dicha entidad?

¿La elaboración de un Cuestionario de Control Interno servirá para demostrar que el SCI con el que cuenta la COAC Mushuc Runa Ltda ha evitado que se den fraudes y errores en la misma?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1 Metodologías

Para Calduch, R (2012) el método de la investigación es “El conjunto de tareas, procedimientos y técnicas que deben emplearse, de una manera coordinada, para poder desarrollar en su totalidad el proceso de investigación”. (p.23)

El Método Inductivo o Inferencia Inductiva: Este método sirve para observar y conocer de manera general la información de la COAC y obtener la información, datos verídicos facilitados por la institución y estos sean necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.

Método exploratorio: Vale recalcar que este método en primera instancia es beneficioso ya que se puede explorar en diferentes aspectos es decir en conocer la institución donde se desarrolló el presente trabajo, en la adquisición de información verídica y en la aplicación de las diferentes técnicas que se utilizó en el proyecto de investigación.

Método descriptivo: Es de gran valor ya que ayudo a describir de una forma narrativa y detalla la realidad del proyecto donde se puede especificar nuestro problema de investigación, como lo justificamos, quienes sean los beneficiarios y cuál es el objetivo primordial para este presente trabajo.

10.2 Tipos de investigación

En virtud de los tipos de investigación utilizados para obtener datos se presentan los siguientes:

Investigación documental: Este tipo de investigación sirvió para sustentar el tema que se desarrolló mediante la fundamentación teórica con cada uno de los aspectos que este proyecto de investigación requiere para lo cual se basa en la consulta de libros, artículos científicos, actas de conferencia, informes, revistas científicas, videos e incluso información de la misma cooperativa.

Investigación de campo: En este caso se describe este tipo de investigación puesto que con este medio se elaboró una entrevista dirigida a la Ingeniera Zoila Medina Auditora Interna de la COAC Mushuc Runa Ltda para determinar el o los problemas que existe en dicha institución la cual se la realizo en la misma institución matriz ubicada en la ciudad de Ambato. Este tipo de investigación se efectuó con el fin de evitar una duplicidad de trabajos, desactualización de datos e información, puesto que se reconoce la existencia de investigaciones anteriores efectuadas en la misma entidad.

10.3 Técnicas

Villafuerte,D (2014) indica que las técnicas “Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, (...) existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.” (p.1)

La Observación: Nos ayudó a conocer la realidad en la que se encontraba la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda en la cual está dirigido nuestro proyecto de investigación mediante esta técnica se pudo evidenciar a breves rasgos aspectos importantes que ayudan a corroborar la información que sirvió de apoyo para este trabajo.

Entrevista: Esta técnica se aplicó en el departamento de auditoria de la entidad donde se pudo entrevistar a la Ing. Zoila Medina Auditora Interna de la COAC donde se mantuvo una conversación basada en una serie de preguntas elaborada por el grupo de investigación para que estas interrogantes sean respondidas y de esta manera se pudo conocer las falencias y eventos que existe en esta institución.

La Encuesta y Cuestionario: Con esta técnica se elaboró una serie de preguntas con el fin de reunir datos para de esta forma corroborar si el personal de la COAC desconoce del sistema de control interno que posee la entidad como lo pudo manifestar la auditora y determinar que dificultades se presentaban, la cual se realizó a los diferentes departamentos de la COAC Mushuc Runa Ltda.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1 Análisis Entrevistas y Encuestas

Una vez aplicado los instrumentos de investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda se ha obtenido los siguientes resultados.

Conforme a las encuestas realizadas a los empleados de la COAC Mushuc Runa Ltda se pudo analizar que del total de las personas encuestadas la mayor parte del personal están al tanto que existe un Sistema de Control Interno pero tan solo un 44% están familiarizados con el mismo y de acuerdo a los porcentajes arrojados se tuvo conocimiento que el motivo mayor de este problema se debe a la falta de comunicación y difusión por parte del personal encargado de sociabilizar este sistema.

Dentro de este marco también se obtuvo como resultado que de las escasas personas que si están familiarizadas con el Sistema de Control Interno expresaron que mediante las normas, procedimientos y políticas de cumplimiento establecidas por este sistema les ha ayudado a llevar a cabo planes y metas establecidas incluso ha sido de gran ayuda para detectar fraudes y errores ya que según los empleados y la auditora de la entidad indicaron que hasta el momento no se ha generado ningún fraude ni error que cause pérdidas a la entidad.

También se tuvo como resultado que una mínima parte del personal encuestado expresan desinterés en conocer el Sistema de Control Interno ya que consideran que este es muy complejo y difícil de entender puesto que no todas las áreas de la entidad cuentan con el SCI de manera física.

11.2 Informe de la Evaluación al Control Interno

Informe de Evaluación al Sistema de Control Interno Área de Contabilidad y Crédito

Objetivo

Indicar al gerente de esta entidad financiera la situación en la que se encuentra la COAC en cuanto al grado de cumplimiento del sistema de control interno de acuerdo a lo que establece el COSO III y sus diferentes componentes, principios y puntos de enfoque que posee.

Alcance

Evaluar el sistema de control interno en base al área de contabilidad y crédito para demostrar que el SCI que posee la cooperativa es una herramienta para la detección de fraudes y errores.

Proceso Seguido

La evaluación se llevó a cabo en el área de contabilidad y crédito para determinar el nivel de cumplimiento del Sistema de Control Interno de acuerdo a lo que el COSO III establece.

Luego de haber realizado la evaluación al SCI se continuó con la elaboración del informe de control interno donde se dará a conocer los resultados obtenidos que se ha encontrado en esta entidad.

Problemas

Con la evaluación realizada al Sistema de Control Interno por el área de crédito y de contabilidad se pudo observar y analizar ciertos problemas que tiene este sistema las mismas que pueden ser corregidas las cuales se detallan a continuación.

- a) No se realizan evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado.
- b) Existe un manual de administración donde está incluido las funciones y responsabilidades a la vez han elaborado un cronograma de capacitaciones pero no se ha difundido ni comunicado el mismo.
- c) No se han determinado políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de los procesos de crédito que permita la actualización y mejora continua de los mismos.
- d) No se han realizado análisis sobre la efectividad de la aplicación del sistema de control interno.

Recomendaciones

Una vez detallado las conclusiones se procede a describir las siguientes recomendaciones que deberían tomar en consideración el gerente y los auditores de esta entidad para que hagan de aplicar métodos de mejora a las distintas falencias que se han observado.

- a) Se recomienda realizar evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado.
- b) Se recomienda que se hagan de elaborar cronogramas de capacitaciones y se los haga de difundido a todo el personal.
- c) Se recomienda que hagan de determinar políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de los procesos de crédito que permita brindar un mejor servicio a los clientes.
- d) Se recomienda que realicen análisis sobre la efectividad de la aplicación del Sistema de Control Interno.

12. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES Y ECONÓMICOS)

12.1 Impacto Técnico

Con la evaluación al Sistema de Control Interno que se mantuvo a la entidad se determinó que existen varios empleados con talento directivo que podrían aportar al desarrollo eficiente de la cooperativa.

Además, se logró que el personal que labora en esta entidad se encuentre motivado para realizar contribuciones a la COAC de tal manera que se sientan parte importante de esta entidad y se esfuercen para brindar un servicio de calidad a todos sus socios y clientes.

En este sentido la cooperativa promoverá un plan de capacitaciones que permita la actualización de conocimientos en aspectos relacionados con la profesión así como en los aspectos sociales que permita a la Cooperativa enfrentar los nuevos retos y metas que exige el mercado financiero de tal manera que pueda mantenerse sólida y confiable ante la sociedad.

12.2. Impacto Social

El impacto social que se logrará con el desarrollo de este proyecto de investigación será mejorar la interrelación entre los distintos departamento que existe en la COAC de tal manera que el ambiente laboral sea adecuado donde el personal que labora en la misma se sienta a gusto para que así contribuya al cumplimiento de los objetivos planteados en el SCI por la entidad y realicen sus funciones de manera coordinada y sistemática.

Con la aplicación de este Sistema de Control Interno también se logrará mejorar la calidad de vida de los socios y clientes ya que al establecer políticas claras de como son los procedimientos en las áreas de crédito y contabilidad se puede ofrecer a los socios una seguridad e incluso capacitarlos para que hagan surgir sus micro proyectos y lleguen a tener una mejor calidad de vida.

12.3 Impacto Económico

El impacto económico que se logrará en este proyecto de investigación si se aplica correctamente el Sistema de Control Interno en las áreas que no están todavía familiarizados con el SCI es que la COAC generará una estabilidad económica que le permitirá un acceso de varios servicios que ayudara a brindar flexibilidad para satisfacer la necesidades tanto de los socios como de los empleados con el fin de tener una estabilidad laboral, como también permitirán que los empleados mejoren su desenvolvimiento en los procesos de atención con lo cual la entidad podrá aumentar el número de personas atendidas, aumentando el índice de nuevos socios y clientes.

De la misma manera permitirá la reducción de tiempo y recursos lo que beneficiará a la cooperativa en la prevención y a evitar fraudes y errores en los diferentes procedimientos definidos para que estos sean eficientes y eficacia.

13. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

13.1. Presupuesto Detallado

Cuadro N° 6. Presupuesto detallado

PRESUPUESTO			
CANT	DETALLE	VALOR	VALOR TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
4	Carpetas	0.75	\$ 3.00
3	Empastados	20.00	60.00
9	Anillados	1.50	13.50
RECURSOS TÉCNICOS			
2	Computadoras	-	-
150	Internet	0.60	90.00
700	Impresiones blanco /negro	0.05	35.00
200	Impresiones a color	0.10	20.00
2	Flash memory	15.00	30.00
MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE			
20	Transporte de dos personas Ambato	3.70	74.00
80	Transporte en la ciudad de dos personas	0.30	24.00
GASTOS VARIOS			
	Por dos personas(alimentación, bebidas)		160.00
	Imprevistos	10%	60.00
TOTAL GASTOS			\$ 569.50

Elaborado por: Grupo de investigación

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1 Conclusiones

Con la investigación realizada la COAC Mushuc Runa se pudo concluir que la mayoría de empleados de esta entidad financiera no se encuentra familiarizada con el Sistema de Control Interno debido a que el personal encargado de difundirlo no sociabiliza de manera frecuente.

Esta entidad cuenta con algunos softwares que ayudan a esta institución a salvaguardar la información financiera, a incrementar los niveles de competitividad y productividad a través de un rendimiento superior de los recursos humanos, a llegar a toda la información y unificarla independientemente de dónde se aloje de los sistemas subyacentes virtualizados e incluso evita que personas no autorizadas accedan a los equipos de cómputo y utilicen los datos de la entidad de manera indebida o se generen fraudes y errores.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda cuenta con un Sistema de Control Interno acorde a la actividad que desarrolla sin embargo al realizar la evaluación se pudo detectar errores como por ejemplo que: No realizan evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado, tampoco se ha difundido ni comunicado los cronogramas de capacitaciones elaborados, mucho menos se han determinado políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de los procesos e incluso no se han realizado análisis sobre la efectividad de la aplicación del sistema de control interno.

14.2 Recomendaciones

Difundir, comunicar y sociabilizar el Sistema de Control Interno de manera constante mediante charlas y/o conferencias con un lenguaje claro, apropiado y fácil de entender para que de esa manera se vayan familiarizando más rápido, y de mejor manera para evitar que el personal cometa algún error o se justifique de esta situación para perpetrar algún tipo de fraude.

Realizar evaluaciones a los sistemas para garantizar que los softwares instalados no generen fallas y se pueda mitigar los posibles riesgos de fraudes que afectarían a la seguridad de los servicios y a la calidad de información financiera que brinda esta institución ya que de esto depende la fiabilidad de sus clientes.

Realizar evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado a la vez se recomienda difundir los cronogramas de capacitaciones elaborados a todo el personal, también se sugiere determinar políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de los procesos que permita brindar un mejor servicio a los clientes e incluso realicen análisis sobre la efectividad de la aplicación del Sistema de Control Interno.

15. BIBLIOGRAFÍA

Libros

Rey, J. (2011). *Contabilidad General*. (C. L. Carmona, Ed.) Madrid, España : Ediciones Paraninfo.

Libros online

Villafuerte, D. C. (09 de Octubre de 2014). *BIBLIOTECA VIRTUAL de Derecho, Economía y Ciencias Sociales*. Recuperado el 30 de junio de 2018, de MANUAL METODOLÓGICO PARA EL INVESTIGADOR CIENTÍFICO: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>

Informe

Gurovich, L. I. (s.f.). *CONSIDERACIONES DEL FRAUDE Y DEL ERROR EN UNA AUDITORIA* . INFORME N° 14, FEDERACIÓN ARGENTINA DE CONSEJOS PROFESIONALES DE CIENCIAS ECONÓMICAS, Argentina . Recuperado el 22 de Junio de 2018, de http://www.facpce.org.ar:8080/miniportal/archivos/informes_del_cecyt/area_auditoria_informe_14.pdf

Conferencias

Soria, M. d. (2013). “LA AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES”. *XXX CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD*, (pág. 3). Uruguay . Recuperado el 22 de junio de 2018, de <http://www.cpceba.org.ar/media/img/paginas/La%20Auditor%20C3%ADa%20Interna%20En%20La%20Detecci%20C3%B3n%20Y%20Prevenci%20C3%B3n%20De%20Fraudes.pdf>

Entrevistas

Chango, G. G. (19 de febrero de 2012). Historia creacion de la cooperativa de ahorro y credito Mushuc Runa LTDA. *CARA A CARA CON ROSALIA* . (R. Arteaga, Entrevistador) Recuperado el 25 de MAYO de 2018

Periódicos online

LA HORA. (13 de Junio de 2016). Malas administraciones llevan a cerrar 15 cooperativas en este año. *Noticias Tungurahua*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <https://lahora.com.ec/noticia/1101953382/malas-administraciones-llevan-a-cerrar-15-cooperativas-en-este-ao>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (13 de junio de 2016). *Noticias Tungurahua*. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de Noticias Tungurahua: <https://lahora.com.ec/noticia/1101953382/malas-administraciones-llevan-a-cerrar-15-cooperativas-en-este-ao>

Páginas web

Amaro, A. (17 de septiembre de 2013). *Soy conta innovacion contable*. Recuperado el 18 de junio de 2018, de Soy conta innovacion contable: <https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Auditool. (01 de Junio de 2016). *Red Global de Conocimientos en Auditoria y Control Interno*. Obtenido de Red Global de Conocimientos en Auditoria y Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Bacallao, M. (Mayo de 2009). *Contribuciones a la economia*. Recuperado el 03 de Junio de 2018, de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Calduch Cervera , D. (2012). *Método y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. Recuperado el 30 de Junio de 2018, de Método y técnicas de investigación en relaciones internacionales: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. (12 de mayo de 2009). *Index*. Recuperado el 10 de Junio de 2018, de index: <https://www.mushucruna.com/>

Economía web site. (sin fecha de sin fecha de sin fecha). *www.economia.ws*. Obtenido de *www.economia.ws*: <http://www.economia.ws/cooperativas.php>

Estado, L. o. (20 de octubre de 2012). *Inocar.mil.ec*. Recuperado el 11 de Junio de 2018, de *inocar.mil.ec*: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2016/literal_a/base_legal/A.Ley_organica_contraloria_general_estado.pdf

González Martínez , R. (12 de febrero de 2014). *Qualpro consulting S.A.* Recuperado el 30 de junio de 2018, de Qualpro consulting S.A.: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Herrera, C. (05 de enero de 2011). *Auditool*. Recuperado el 22 de Junio de 2018, de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/fraude/260-error-o-fraude-que-hay-detras-de-ellos>

LISICKI LITVIN & ASOCIADOS. (sf). *CONSULTORES TRIBUTARIOS Y AUDITORES*. Recuperado el 22 de Junio de 2018, de CONSULTORES TRIBUTARIOS Y AUDITORES:

<http://www.palermo.edu/economicas/contadores/presentaciones/Binder1.pdf>

Rodriguez, E. (21 de octubre de 2013). *Nuñez Dubon y Asociados contadores publicos, auditores,abogados y notarios*. Recuperado el 30 de junio de 2018, de Nuñez Dubon y Asociados contadores publicos, auditores,abogados y notarios: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basado-en-sistema-coso>

Salas, B. (2011). *Pdf*. Recuperado el 03 de Junio de 2018, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>

Tejedor, D. (sf de sf de sf). *Los 16 tipos de investigación (cualitativas y cuantitativas)*. Recuperado el 21 de junio de 2018, de Los 16 tipos de investigación (cualitativas y cuantitativas): <https://caracterurbano.com/ciencias/tipos-investigacion>

Valladares, J. (2014). *Pdf*. Recuperado el 3 de Junio de 2018, de [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

Villada, A. L. (7 de Marzo de 2008). *MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 21 de junio de 2018, de MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

ANEXOS

16. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida Tutora

NOMBRES: Myrian del Rocío

APELLIDOS: Hidalgo Achig.

EDAD: 40 años

LUGAR DE NACIMIENTO: Latacunga 6 de octubre de 1978

NACIONALIDAD: Ecuatoriana

ESTADO CIVIL: Divorciada

CÉDULA DE CUIDADANÍA: 0502384852

TELÉFONOS: 0998177968

DOMICILIO: Ciudadela El Carmen

ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: Escuela Elvira Ortega

SECUNDARIA: Unidad Educativa “Victoria Vascones Cuvi”

SUPERIOR: Universidad Técnica de Ambato, Universidad Técnica de Cotopaxi, Instituto Superior “Vicente León”



Anexo 2. Hoja de vida Investigador 1

NOMBRES: Mercy Fernanda

APELLIDOS: Chicaiza Molina

EDAD: 23 años

LUGAR DE NACIMIENTO: Latacunga 08 de Enero de 1996

NACIONALIDAD: Ecuatoriana

ESTADO CIVIL: Soltera

CÉDULA DE CUIDADANÍA: 0550061154

TELÉFONOS: 2240037- 0992776673

DOMICILIO: Barrio San Marcos

ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: Escuela Fiscal Mixta “Tulcán”

SECUNDARIA: Unidad Educativa “Victoria Vascones Cuvi”

SUPERIOR: Ing. Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Cotopaxi

CURSOS REALIZADOS:

Tributación en el Servicio de Rentas Internas y Auditoría Financiera en CECAP

CONOCIMIENTOS:

Programa CIAD



Anexo 3. Hoja de vida Investigador 2

NOMBRES: Gloria Mercedes

APELLIDOS: Vela Espin

EDAD: 22 años

LUGAR DE NACIMIENTO: Latacunga 3 de junio de 1996

NACIONALIDAD: Ecuatoriana

ESTADO CIVIL: Unión Libre

CÉDULA DE CUIDADANÍA: 0550024137

TELEFONOS: (03) 2240329- 0998369898

DOMICILIO: Barrio Yugsiloma

ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: Escuela Fiscal Mixta “Tulcán”

SECUNDARIA: Unidad Educativa “Victoria Vascones Cuvi”

SUPERIOR: Ing. Contabilidad y Auditoría Universidad Técnica de Cotopaxi

CURSOS REALIZADOS:


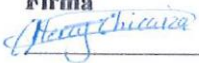



Tributación en el Servicio de Rentas Internas y Auditoría Financiera en CECAP

CONOCIMIENTOS:


Programa CIAD



Anexo 4. Oficio para solicitar autorización a la COAC Mushuc Runa Ltda.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	
	Latacunga, 27 de abril del 2018	
<p>Estimado</p> <p>Ab. Luis Alfonso Chango Pacha</p> <p>Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC RUNA"</p> <p>Presente.</p>		
<p>De mis consideraciones</p>		
<p>Reciba usted un cordial y respetuoso saludo, al mismo tiempo permítame expresarle mi mejores deseos para su vida profesional y a la vez expresarle lo siguiente.</p> <p>Yo Chicaiza Molina Mercy Fernanda con cédula de ciudadanía N° 0550061154 y Vela Espín Gloria Mercedes con cedula de ciudadanía N° 0550024137 estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Carrera de Contabilidad y Auditoría que por motivos académicos a través de este escrito me remito a usted para que ver si nos puede autorizar y dar la apertura para poder desarrollar nuestro proyecto de investigación que tiene como tema "Control interno como herramienta para la detección de fraudes y errores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA"</p>		
<p>Para ello pongo en consideración que si usted muy gentilmente me da el acceso a esta tan prestigiosa cooperativa para obtener acceso los datos necesarios con los que pueda elaborar mi proyecto de investigación nosotras como autoras de este proyecto trataremos de obtener y generar un buen resultado que sea en beneficio de la cooperativa y a la vez no ayude a nosotras como estudiantes a culminar nuestra carrera. Recalcando que si usted mediante su firma acepta darnos el acceso a conferir datos e información que nosotras hagamos de requerir serán usados para fines netamente académicos más no con otra intención.</p>		
<p>Firma </p>		
<p>Chicaiza Molina Mercy Fernanda C.C: 0550061154</p>	<p>Vela Espín Gloria Mercedes C.C: 0550024137</p>	
<p style="text-align: center;"> www.utc.edu.ec </p>		
<p style="text-align: center;"> Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido /San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205 </p>		

Anexo 5. Oficio de aceptación de la COAC Mushuc Runa Ltda.



MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Especialistas en micro finanzas

Ambato, 02 de mayo del 2018


Doctora.
Viviana Panchi.
DOCENTE DE PROYECTO DE TITULACIÓN I
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
Presente.-

Doctora.

En mi calidad de **GERENTE GENERAL de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa**, informo a usted que el oficio No. s/n de fecha 27 de abril del presente año, está autorizado que las Srtas. Chicaiza Molina Mercy Fernanda con cedula de ciudadanía No. 055006115-4 y Vela Espín Gloria Mercedes con cedula de identidad No. 055002413-7, realice el proyecto de investigación con el tema, **CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA LA DETECCIÓN DE FRAUDES Y ERRORES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA**”.

Sin más que informarle por el momento me suscribo de usted.


Atentamente,



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Luis Alfonso Chango
GERENTE GENERAL

ACH/nq



Matriz Ambato: Montalvo entre Juan Benigno Vela y Av. Cevallos
Telefax: (593-3) 2821894/2826810/2822603 / 2 824834
www.mushucruna.com

Ambato – Huachi Chico – Pillaro – Pelileo – Robamba – Latacunga – Guaranda – Puyo – Machachi

Anexo 6. Modelo de entrevista para Auditora

Entrevista Auditora

Objetivo: Aplicar una encuesta a la Auditora Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa LTDA para determinar los posibles problemas que posea esta institución financiera.

1.- ¿La cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa cuenta con un sistema de control interno?

2.- ¿La COAC Mushuc Runa realiza análisis sobre la efectividad de la aplicación del sistema de control interno que tiene adoptado?

3.- ¿Qué tipos de problemas o sucesos desfavorables ha sucedido en la cooperativa en relación al control interno de la entidad?

4.- ¿En la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa se ha dado situaciones de fraude o casos similares?

5.- ¿Ha existido casos que el personal encargado del área financiera comenta errores en los estados financieros?

6.- ¿Existe cumplimiento en las funciones designadas a cada uno de los empleados que trabajan en áreas financieras donde se puede generar fraudes?

7.- ¿Consideran que el sistema de control interno con el que cuenta la entidad le ayuda a evitar que se den fraudes y errores en la Coac Mushuc Runa Ltda.?

8.- ¿La COAC Mushuc Runa Ltda. Realiza seguimientos a los prestamistas que se han recibido créditos de esta entidad?

9.- ¿Tienen establecido estrategias o políticas para recuperar el valor de las carteras de crédito vencidas?

10.- ¿Cómo es el proceso para el otorgamiento de créditos a las personas y quien está a cargo de esta función?

11.- ¿Los distintos trabajadores y empleados respetan y cumplen las funciones y responsabilidades de cada uno?

12.- ¿Conoce si de pronto algún valor presupuestado se ha desviado para otros gastos o ha existido inconsistencias en la presentación de estados financieros?

Anexo 7. Modelo de entrevista para empleados

Encuesta Empleados

Objetivo: Determinar si el personal de la entidad se encuentra familiarizado con el Sistema de Control Interno que esta entidad posee.

1.- ¿Conoce usted si la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa en la que labora cuenta con un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección?

SI ()

NO ()

2.- ¿Por cuál de las siguientes razones considera usted que los empleados de esta entidad no han podido familiarizarse con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas por esta entidad?

a) No se realizan sociabilizaciones del SCI ()

b) El SCI es muy complejo y difícil de entender ()

c) El personal expresa desinterés en conocer sobre SCI ()

d) El personal encargado de comunicar sobre el SCI no lo hace correctamente. ()

e) Otros (en caso de que escoja esta opción describir cuál o cuáles)

3.- ¿Usted como empleado considera que se encuentra familiarizado con plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección?

SI ()

NO ()

4.- ¿Cómo considera usted al plan de organización, métodos coordinados y medidas que esta entidad tiene adoptado?

a) Como un sistema que ayuda a alcanzar planes exitosamente. ()

b) Como un sistema que determina y analiza causas de desviaciones. ()

c) Como un sistema sin importancia ()

d) Como un sistema complejo de cumplir y entender ()

e) Como un sistema antiguo y desactualizado ()

5.- ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es la que más que se cumple con el plan de la organización, métodos coordinados y medidas adoptadas por esta entidad que se conoce como Sistema de Control Interno?

a) Ayuda a evitar fraudes y errores

- b) Sirve de guía para cumplir con las funciones de cada área
- c) Establece normas, procedimientos y políticas de cumplimiento.
- d) Ayuda a brindar productos y servicios de calidad a los socios y clientes.

6.- ¿Usted considera que el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos ha ayudado a evitar fraudes y errores?

SI ()

NO ()

7.- ¿Considera usted que los empleados de esta entidad trabaja en función a lo que establece el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección?

SI ()

NO ()

8.- El área donde usted labora cuenta con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección ya sea en forma digital o impresa?

SI ()

NO ()

9.- Sabe usted si el personal encargado de elaborar y comunicar el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas ha proporcionado esta información de manera digital o impresa a cada área de esa entidad?

SI ()

NO ()

10.- ¿Cuál de estas alternativas considera usted apropiadas para que el personal que labora en las distintas áreas se familiarice con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección?

- a) Que se realice sociabilizaciones constantemente. ()
- b) Que lo den a conocer con expresiones fáciles de comprender ()
- c) Que expliquen la importancia de cumplir cada punto del sistema ()
- d) Mostrar los resultados que se ha logrado con la aplicación del SCI en otras instituciones o años anteriores. ()

**“Gracias por su colaboración”
Que tenga un excelente**

Anexo 8. Modelo de Cuestionario de Control Interno para el Área de Contabilidad

GRUPO DE INVESTIGACIÓN					
COAC MUSHUC RUNA LTDA.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
DIRECCION ADMINISTRATIVO FINANCIERO					
ÁREA CONTABILIDAD					
OBJETIVO. - Evaluar el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema les ha ayudado a evitar fraudes y errores.					
N.-	PREGUNTAS	PONDERADO		CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
COMPONETE 1.- Entorno de control					
PRINCIPIO 1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
	La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.				
	La dirección administrativo financiero cuenta con código de ética/ código de conducta establecidos y difundidos a los demás niveles de esta entidad.				
PRINCIPIO 2. Ejerce responsabilidad de supervisión					
	La administración y accionistas determinan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de esta entidad financiera.				
	La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y competencias de cada empleado.				
PRINCIPIO 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad					
	Los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación están ajustados a las disposiciones legales garantizando condiciones laborales idóneas.				
	La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad				
PRINCIPIO 4. Demuestra compromiso para la competencia					
	La COAC Mushuc Runa demuestra en todos los ámbitos laborales el compromiso como entidad frente a la competencia que se presenta en el mercado.				
	Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.				
PRINCIPIO 5. Hace cumplir con la responsabilidad					
	Cuenta con análisis para la determinación del personal necesario y las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto.				
	La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.				

Fuente: AUDITOOL, (2016)

COMPONETE 2.- Evaluación de riesgos					
PRINCIPIO 6. Especifica objetivos relevantes					
	La COAC Mushuc Runa cumple con los procedimientos de seguridad interna.				
	Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.				
PRINCIPIO 7. Identifica y analiza los riesgos					
	La COAC tiene procedimientos de control y mecanismos que permitan registrar el perfil de cada cliente y procedimientos para monitorear en línea y permitir o rechazar de manera oportuna la ejecución de transacciones que no correspondan.				
	Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.				
PRINCIPIO 8. Evalúa el riesgo de fraude					
	Establecen y ejecutan procedimientos de auditoría de seguridad en los cajeros automáticos y en los distintos servicios financieros por lo menos una (1) vez al año, con el fin de identificar vulnerabilidades y mitigar los riesgos que podrían afectar a la seguridad de los servicios que se brindan.				
	La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.				
PRINCIPIO 9. Identifica y analiza cambios importantes					
	La entidad cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobadas formalmente implementadas; incluyendo aquellas relacionadas con los cambios en servicios de transferencia y transacciones electrónicas.				
	La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.				
COMPONETE 3.- Actividades de control					
PRINCIPIO 10 . Selecciona y desarrolla actividades de control					
	Revise que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para el levantamiento, diseño y descripción de los procesos.				
	Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.				
PRINCIPIO 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología					
	Se verifica constantemente si es que se informa y capacita a los socios sobre los riesgos derivados del uso de canales electrónicos y de tarjetas				
	la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.				

Fuente: AUDITOOL, (2016)

PRINCIPIO 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos					
	Que ha implementado la institución dentro de las políticas y procedimientos que maneja en la actualidad para su mejor funcionamiento.				
	la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.				
PRINCIPIO 13. Usa información Relevante					
	Dentro de las actividades de control la entidad usa información relevante para mejorar las actividades laborales ante la competencia del mercado laboral.				
	los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno				
COMPONENTE 4.- Sistemas de información					
PRINCIPIO 14. Comunica internamente					
	Cuenta con políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización.				
	Existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad				
PRINCIPIO 15. Comunica externamente					
	La comunicación externa de la COAC se maneja en un ámbito seguro para la precaución de posibles acontecimientos inesperados.				
	Los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas				
COMPONENTE 5. Supervisión del sistema de control - Monitoreo					
PRINCIPIO 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes					
	Existen políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de la gestión de los procesos que permita la actualización y mejora continua de los mismos.				
	El diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.				
PRINCIPIO 17. Evalúa y comunica deficiencias					
	Revise que cuenta con políticas y procedimientos de medición y gestión de procesos, es decir: indicadores de gestión.				
	Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda.				
	TOTAL				0

Fuente: AUDITOOL, (2016)

Rango	Calificacion		MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Excelente (Cumple totalmente)	10		Bajo	Moderado	Alto
Muy buena (Cumple en alto grado)	9-----7		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Buena (Cumple aceptablemente)	6----4		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Regular (Cumple insatisfactoriamente)	3----1		Alto	Moderado	Bajo
			Nivel de riesgo (100-NC)		
	Marcas		NC: Nivel de Confianza		
Revisado	✓		CT: Calificación Total		
Revisado por corregir	X		PT: Ponderación Total		
NIVEL DE CONFIANZA	CT	0,00	0,0000	0,00 %	
	PT	340,00			
	NIVEL DE CONFIANZA	0,00			
	NIVEL DE RIESGO	100- NC=	100,00		
Conclusión:					
				ELABORADO POR	FECHA:
				Grupo de Investigación	
				REVISADO POR	FECHA:
				H.A.M.R	

Anexo 9. Modelo de Cuestionario de Control Interno para el Área de Crédito

COAC MUSHUC RUNA LTDA.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS					
ÁREA DE CRÉDITO					
OBJETIVO.- Evaluar el Sistema de Control Interno de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema les ha ayudado a evitar fraudes y errores.					
N.-	PREGUNTAS	PONDERADO		CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
COMPONETE 1.- Entorno de control					
PRINCIPIO 1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
	El personal que labora en esta área se encuentra comprometido con la entidad y pone en práctica valores éticos al momento de realizar sus funciones.				
PRINCIPIO 2. Ejerce responsabilidad de supervisión					
	La dirección de negocios define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y competencias de los empleados del área de crédito para el correcto desenvolvimiento en sus funciones.				
PRINCIPIO 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad					
	La dirección de negocios diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar los procesos de crédito correctamente.				
PRINCIPIO 4. Demuestra compromiso para la competencia					
	Las labores que realizan los empleados de esta área cumplen con las expectativas necesarias para ayudar a cumplir con los objetivos de la entidad.				
PRINCIPIO 5. Hace cumplir con la responsabilidad					
	Existe cumplimiento en las funciones designadas a cada uno de los empleados que trabajan en el área de crédito reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo evitando que se genere errores.				

Fuente: AUDITOOL, (2016)

COMPONENTE 2.- Evaluación de riesgos					
PRINCIPIO 6. Especifica objetivos relevantes					
	Se establecen los objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad, los objetivos operativos de crédito, de información los cuales deben ser consistentes con la misión de la entidad.				
PRINCIPIO 7. Identifica y analiza los riesgos					
	La COAC tiene procedimientos de control y mecanismos que permitan analizar el perfil de cada cliente y procedimientos para recuperar el valor de los créditos vencidos.				
PRINCIPIO 8. Evalúa el riesgo de fraude					
	Establecen y ejecutan procedimientos para la detección de fraudes en los distintos servicios financieros por lo menos una vez al año, con el fin de identificar vulnerabilidades y mitigar los riesgos que podrían afectar a la seguridad de los servicios que se brindan.				
PRINCIPIO 9. Identifica y analiza cambios importantes					
	El SCI de la COAC Mushuc runa tiene establecidos en el área de crédito políticas para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar la estabilidad económica y financiera de la entidad relacionadas con los cambios en servicios de transferencia y transacciones electrónicas u otorgamiento de créditos.				
COMPONENTE 3.- Actividades de control					
PRINCIPIO 10. Selecciona y desarrolla actividades de control					
	Las actividades de control establecidas para el área de crédito garantiza que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los posibles fraudes que puedan tener impacto potencial en los objetivos.				
PRINCIPIO 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología					
	Los procesos de seguridad para el área de crédito incluyen las actividades de control para controlar el acceso a la infraestructura tecnológica de la organización, previniendo así accesos y usos no autorizados o inapropiados a información privada.				
PRINCIPIO 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos					
	La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.				
PRINCIPIO 13. Usa información Relevante					
	La organización obtiene o genera información oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable, retenida y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.				

Fuente: AUDITOOL, (2016)

Anexo 10. Resultados de la aplicación de encuestas

Pregunta 1. ¿Conoce usted si la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa en la que labora cuenta con un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección?

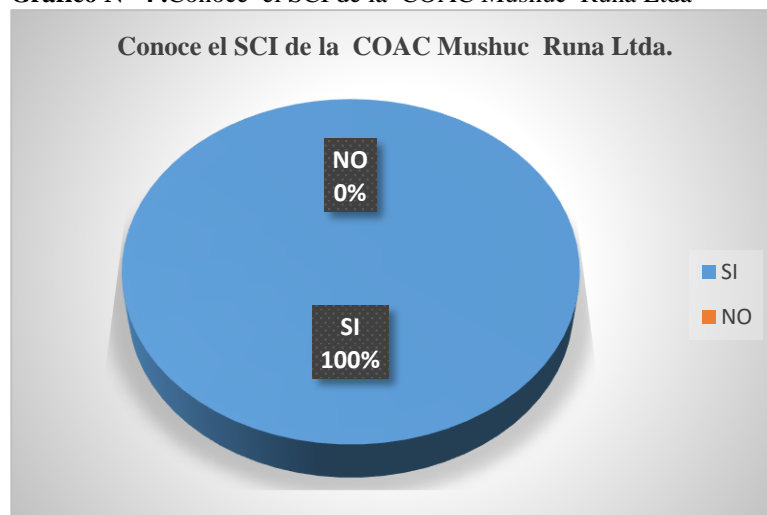
Tabla N° 1. Conoce el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	25	1	100
NO	0	0	0
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 4. Conoce el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

De acuerdo a las encuestas aplicadas a las áreas de riesgo, área de auditoría, al departamento de sistemas de la información y la unidad de cumplimiento se ha podido tener como resultado que del total de personas encuestadas el 100% manifestaron que si conocen el Sistema del Control Interno.

Pregunta 2. ¿Por cuál de las siguientes razones considera usted que los empleados de esta entidad no han podido familiarizarse con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas por esta entidad?

Tabla N° 2. Razones por las que no han podido familiarizar con el SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a) No se realizan sociabilizaciones del SCI	17	0.68	68
b) El SCI es muy complejo y difícil de entender	2	0.08	8
c) El personal expresa desinterés en conocer sobre SCI	3	0.12	12
d) El personal encargado de comunicar sobre el SCI no lo hace correctamente	3	0.12	12
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 5. Razones por las que no han podido familiarizar con el SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del total de las personas encuestadas el 68% manifestaron que una de las razones por la que no se pueden familiarizar con el Sistema de Control Interno es porque no se realizan sociabilizaciones constantemente, mientras que un 12% indicaron que es porque el personal encargado no lo hace correctamente, es así que otro 12% señalaron que la otra razón es porque el personal expresa poco interés en aprender y por último el 8% dijo que se debe a que el SCI es muy complejo de entender.

Pregunta 3 ¿Usted como empleado considera que se encuentra familiarizado con plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección?

Tabla N° 3. Se encuentra familiarizado con el SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	11	0.44	44
NO	14	0.56	56
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 6. Se encuentra familiarizado con el SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del total de las encuestas realizadas el 56% indicaron que no se encuentran familiarizados con el Sistema de Control Interno mientras que un 44% indicaron que si lo están, es así que con ese resultado se puede deducir que la mayoría de las personas no lo están, situación que requiere de una solución a este problema.

Pregunta 4 ¿Cómo considera usted al plan de organización, métodos coordinados y medidas que esta entidad tiene adoptado?

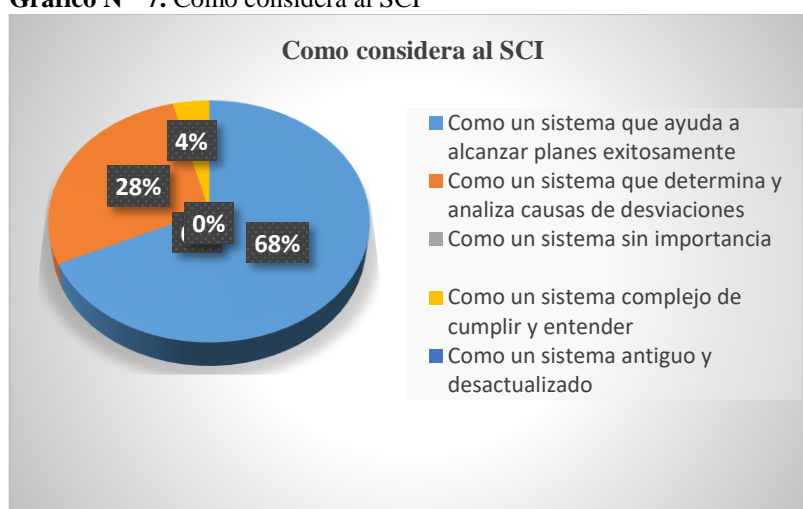
Tabla N° 4. Como considera al SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
Como un sistema que ayuda a alcanzar planes exitosamente	17	0.68	68
Como un sistema que determina y analiza causas de desviaciones	7	0.28	28
Como un sistema sin importancia	0	0	0
Como un sistema complejo de cumplir y entender	1	0.04	4
Como un sistema antiguo y desactualizado	0	0	0
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 7. Como considera al SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo conocer que del total de encuestados que manifestaron que si conocen el SCI, el 68% considera que es un sistema que ayuda a alcanzar planes exitosamente, mientras que un 28% expresaron que es un sistema que determina y analiza causas y desviaciones inapropiadas y por ultimo un 4% manifiesta que es un sistema complejo de entender debido a que es muy extenso.

Pregunta 5 ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es la que más se cumple con el plan de la organización, métodos coordinados y medidas adoptadas por esta entidad que se conoce como Sistema de Control Interno.

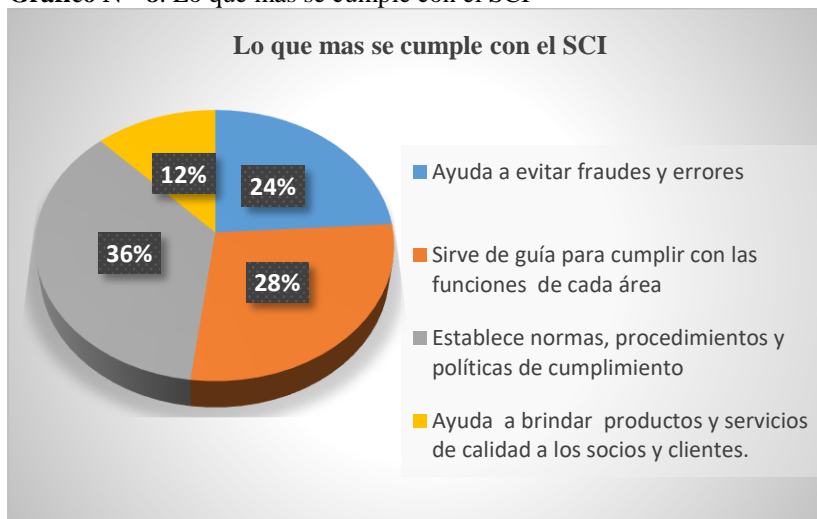
Tabla N° 5. Lo que más se cumple con el SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
Ayuda a evitar fraudes y errores	6	0.24	24
Sirve de guía para cumplir con las funciones de cada área	7	0.28	28
Establece normas, procedimientos y políticas de cumplimiento	9	0.36	36
Ayuda a brindar productos y servicios de calidad a los socios y clientes.	3	0.12	12
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 8. Lo que más se cumple con el SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Con las encuestas realizadas al personal de la COAC se pudo conocer que el 36% de las personas encuestadas consideran que el SCI les ayuda a establecer normas, procedimientos y políticas de cumplimiento, mientras que el 28% indicaron que les sirve de guía para cumplir con las funciones de cada área, el otro 24% expresaron que les ayuda a evitar fraudes y errores y por último el 12% manifestaron que les ayuda a brindar productos y servicios de calidad a los clientes.

Pregunta 6 ¿Usted considera que el plan de organización, métodos coordinados y medidos adoptados para salvaguardar sus activos ha ayudado a evitar fraudes y errores?

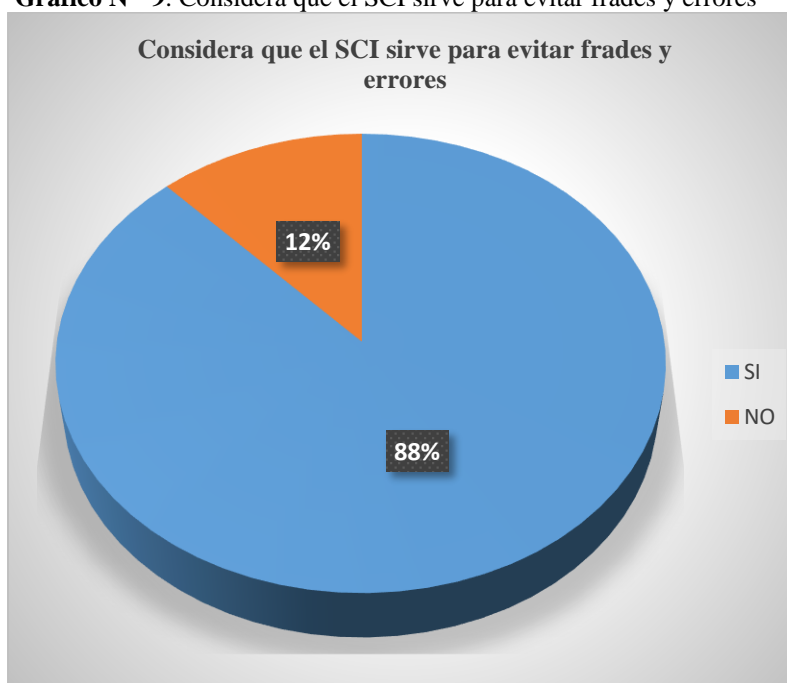
Tabla N° 6. Considera que el SCI sirve para evitar fraudes y errores

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	22	0.88	88
NO	3	0.12	12
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 9. Considera que el SCI sirve para evitar fraudes y errores



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

Del total de personas encuestadas que dijeron que si conocen el sistema de control interno el 88% consideran que el SCI si les ayuda a evitar fraudes y errores mientras que tan solo el 12% expresaron que no les ayuda.

Pregunta 7 ¿Considera usted que los empleados de esta entidad trabaja en función a lo que establece el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección?

Tabla N° 7. Trabajan en función del SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	18	0.72	72
NO	7	0.28	28
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 10. Trabajan en función del SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

De igual manera en base a las encuestas realizadas el 72% del personal indicaron que laboran en función de lo que establece el SCI mientras que tan solo el 28% no labora en función de ello.

Pregunta 8. ¿El área donde usted labora cuenta con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección ya sea en forma digital o impresa?

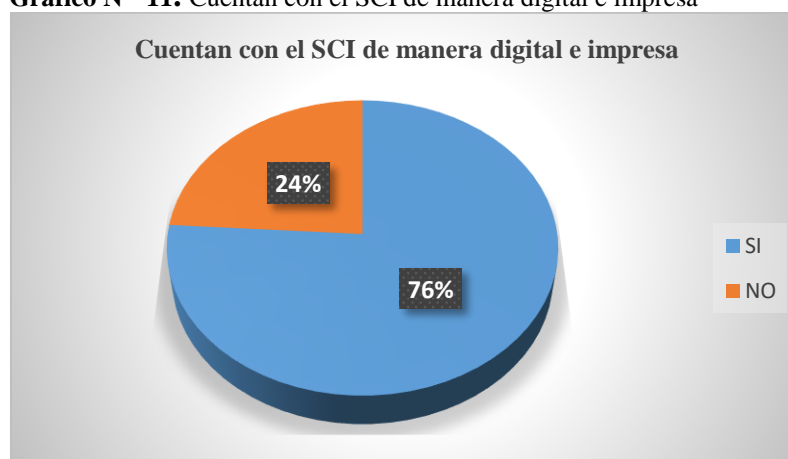
Tabla N° 8. Cuentan con el SCI de manera digital e impresa

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	19	0.76	76
NO	6	0.24	24
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 11. Cuentan con el SCI de manera digital e impresa



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Así mismo en base a las encuestas realizadas se pudo conocer que del total de las personas encuestadas el 76% manifestaron que si tienen el SCI ya sea en forma digital o impresa mientras que el otro 24% no cuentan con esta información ni de manera física tampoco digital.

Pregunta 9. Sabe usted si el personal encargado de elaborar y comunicar el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas ha proporcionado esta información de manera digital o impresa a cada área de esa entidad?

Tabla N° 9. El personal que elabora el SCI comunica a las demás personas de la entidad

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
SI	12	0.48	48
NO	13	0.52	52
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 12. El personal que elabora el SCI comunica a las demás personas



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación:

En base a la encuestas realizadas el personal de la COAC del total de los encuestados el 52% indicaron que el personal encargado de elaborar y comunicar el SCI no lo hace mientras que tan solo el 48% indicaron que si lo hacen, llegando a la conclusión de que por esta razón la mayoría de las personas que indicaron que no están familiarizados con SCI es porque no se comunica.

Pregunta 10. ¿Cuál de estas alternativas considera usted apropiadas para que el personal que labora en las distintas áreas se familiarice con el plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección?

Tabla N° 10. Como se pueden familiarizar el SCI

OPCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	%
a)Que se realice sociabilizaciones constantemente	14	0.56	56
b)Que lo den a conocer con expresiones fáciles de comprender	5	0.2	20
c)Que expliquen la importancia de cumplir cada punto del sistema	5	0.2	20
Mostrar los resultados que se ha logrado con la aplicación del SCI en otras instituciones o años anteriores.	1	0.04	4
TOTAL	25	1	100

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Gráfico N° 13. Como se pueden familiarizar el SCI



Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA

Elaborado: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

En concordancia con la anterior pregunta se puede corroborar que el 56% de las persona solicitan que se realicen sociabilizaciones constantemente para de esa manera poder familiarizarse con el SCI ya que la mayoría de los encuestados en una pregunta anterior indicaron no estarlo.

Anexo 11. Resultados de Evaluación al Sistema de Control Interno (Área de Contabilidad)

GRUPO DE INVESTIGACIÓN					
COAC MUSHUC RUNA LTDA.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
DIRECCION ADMINISTRATIVO FINANCIERO					
ÁREA CONTABILIDAD					
OBJETIVO.- Evaluar el SCI de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema les ha ayudado a evitar fraudes y errores.					
N.-	PREGUNTAS	PONDERADO		CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
COMPONENTE 1.- Entorno de control					
PRINCIPIO 1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
	La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.	✓		10	La institución cuenta con un manual de código de ética donde están inmersos principios y valores de comportamiento, cuyo acatamiento va a asambleístas, directivos, gerente y colaboradores de la COAC.
	La dirección administrativo financiero cuenta con código de ética/ código de conducta establecidos y difundidos a los demás niveles de esta entidad.	✓		10	
PRINCIPIO 2. Ejerce responsabilidad de supervisión					
	La administración y accionistas determinan la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de esta entidad financiera.	✓		8	El personal de la administración tienen determinando el control interno y los estándares de conducta
	La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y competencias de cada empleado.		X	1	No han realizado evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado.
PRINCIPIO 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad					
	Los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación están ajustados a las disposiciones legales garantizando condiciones laborales idóneas.	✓		10	Los procesos de recursos humanos están basados en aspectos legales garantizando condiciones laborales idóneas.
	La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad	✓		10	
PRINCIPIO 4. Demuestra compromiso para la competencia					
	La COAC Mushuc Runa demuestra en todos los ámbitos laborales el compromiso como entidad frente a la competencia que se presenta en el mercado.	✓		10	Se tiene implementado el sistema de competencias (modelo de administración de RRHH basado en competencias) el mismo que se encuentra en base de pruebas.
	Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	✓		10	
PRINCIPIO 5. Hace cumplir con la responsabilidad					
	Cuenta con análisis para la determinación del personal necesario y las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto.	✓		9	El 09 de julio del 2014 se aprobó el manual de clasificación de puestos y funciones.
	La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo.	✓		8	

COMPONENTE 2.- Evaluación de riesgos					
PRINCIPIO 6. Especifica objetivos relevantes					
	La COAC Mushuc Runa cumple con los procedimientos de seguridad interna.	✓		10	Si cumple de acuerdo al manual establecido.
	Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.	✓		9	
PRINCIPIO 7. Identifica y analiza los riesgos					
	La COAC tiene procedimientos de control y mecanismos que permitan registrar el perfil de cada cliente y procedimientos para monitorear en línea y permitir o rechazar de manera oportuna la ejecución de transacciones que no correspondan.	✓		8	Se tiene implementado mecanismos que permite validar el perfil del cliente para establecer transacciones inusuales con la consulta respectiva de la empresa CONECTA quien es el dueño del switch transaccional.
	Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.	✓		8	
PRINCIPIO 8. Evalúa el riesgo de fraude					
	Establecen y ejecutan procedimientos de auditoría de seguridad en los cajeros automáticos y en los distitos servicios financieros por lo menos una (1) vez al año, con el fin de identificar vulnerabilidades y mitigar los riesgos que podrían afectar a la seguridad de los servicios que se brindan.		X	2	Se ha procedido a instalar el software de monitoreo para los cajeros automáticos y con la consola de seguridad ESET SMART SECURITY para controlar el software sin embargo el auditor informático señala que como todo sistema tiene sus fallas considera que este debe ser corregido para que funcione de manera efectiva y eficiente.
	La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.		X	1	No se ha realizado evaluación del riesgo de fraude ni tampoco tienen establecido sanciones por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.
PRINCIPIO 9. Identifica y analiza cambios importantes					
	La entidad cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información aprobadas formalmente implementadas; incluyendo aquellas relacionadas con los cambios en servicios de transferencia y transacciones electrónicas.	✓		10	En los servidores de la Cooperativa actualmente esta instalado el software PANDORA versión Enterprise con sus respectivas licencias, ya que es una única herramienta para controlar toda la tecnología que soportan las entidades financieras.
	La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.	✓		10	
COMPONENTE 3.- Actividades de control					
PRINCIPIO 10 . Selección y desarrolla actividades de control					
	Revise que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para el levantamiento, diseño y descripción de los procesos.	✓		8	Los procesos que estan levantados si constan con toda la secuencia lógica y estan debidamente diseñados cumpliendo con lo especificado en las normativas y procedimientos correspondientes.
	Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.	✓		7	

PRINCIPIO 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología					
	Se verifica constantemente si es que se informa y capacita a los socios sobre los riesgos derivados del uso de canales electrónicos y de tarjetas	✓		10	Actualmente la entidad cuenta con cajeros automáticos y también se está implementando un proyecto de seguridad perimetral (lo que revisaría que los canales electrónicos no contengan virus).
	La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.	✓		10	Se tiene el Firewall (tiene todo para proteger la red de la entidad desde el filtro de Internet, Virus Blocker, Spam Blocker a Control de Banda) de aplicaciones web, se envió a gerencia del estudio de la implementación de la información.
PRINCIPIO 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos					
	Que ha implementado la institución dentro de las políticas y procedimientos que maneja en la actualidad para su mejor funcionamiento.	✓		10	Se tiene implementado un Plan Estratégico 2013-2018 y también se tiene emitido un informe sobre este plan estratégico
	La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	✓		10	
PRINCIPIO 13. Usa información Relevante					
	Dentro de las actividades de control la entidad usa información relevante para mejorar las actividades laborales ante la competencia del mercado laboral.	✓		10	La entidad usa toda la información relevante de acuerdo a las últimas actualizaciones de la SEPS para mejorar las actividades laborales de todos empleados.
	Los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno	✓		10	
COMPONENTE 4.- Sistemas de información					
PRINCIPIO 14. Comunica internamente					
	Cuenta con políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización.		X	1	No se han establecido políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización.
	Existe comunicación entre la administración y la Junta Directiva; por lo tanto, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad	✓		6	Los manuales se pueden encontrar en el internet en los cuales se puede acceder con claves personales de tal forma que los empleados de esta institución tengan una relación directa con su trabajo.
PRINCIPIO 15. Comunica externamente					
	La comunicación externa de la COAC se maneja en un ámbito seguro para la precaución de posibles acontecimientos inesperados.	✓		10	El consejo de Administración aprobó el plan de capacitación de manera externa tanto para los accionistas, socios, propietarios y clientes según oficio # MR-CA-046 -del 15 de marzo del 2017
	Los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.	✓		10	

COMPONENTE 5. Supervisión del sistema de control - Monitoreo					
PRINCIPIO 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes					
	Existen políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de la gestión de los procesos que permita la actualización y mejora continua de los mismos.	✓		10	En este aspecto consta en el manual de procesos y procedimientos se realiza un seguimiento de la gestión de procesos para identificar la mejora continua.
	El diseño y estado actual del sistema de control interno son usados para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes.	✓		10	
PRINCIPIO 17. Evalúa y comunica deficiencias					
	Revisé que cuenta con políticas y procedimientos de medición y gestión de procesos, es decir indicadores de gestión.	✓		10	Se han determinado algunos indicadores de gestión para esta área.
	Las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la Alta Dirección y la Junta Directiva, según corresponda.	✓		10	
TOTAL				286	
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA					
Rango	Calificación		Bajo	Moderado	Alto
Excelente (Cumple totalmente)	10				
Muy buena (Cumple en alto grado)	9-----7		15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Buena (Cumple aceptablemente)	6----4		85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Regular (Cumple insatisfactoriamente)	3-----1		Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)					
Marcas			NC:	Nivel de Confianza	
Revisado	✓		CT:	Calificación Total	
Revisado por corregir	X		PT:	Ponderación Total	
NIVEL DE CONFIANZA	CT	286.00	0.8412	84.12 %	
	PT	340.00			
	NIVEL DE CONFIANZA	84.12		ALTO	
	NIVEL DE RIESGO	100-84,12=	15.88	% BAJO	
Conclusión: En el área de contabilidad en base al CCI diseñado para evaluar al SCI se obtuvo un nivel de confianza alto ya que el porcentaje es de 84,12% mientras que el nivel de riesgo es tan solo de 15,88 % tomando en consideración que algunos de los principios que establece el COSO III no lo cumple satisfactoriamente por lo que la calificación fue baja de acuerdo a los rangos establecidos.					
a) Dentro del componente 1 (Entorno de control), principio 2 (Ejerce responsabilidad de supervisión) no se realizan evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado.					
b) En el componente 2 (Evaluación de riesgos), principio 8 (Evalúa el riesgo de fraude) se ha procedido a instalar el software de monitoreo para los cajeros automáticos y con la consola de seguridad ESET SMART SECURITY para controlar el software sin embargo el auditor informático señala que como todo sistema tiene sus fallas considera que este debe ser corregido para que funcione de manera efectiva y eficiente tampoco se ha realizado evaluación del riesgo de fraude ni se tienen establecido sanciones por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.					
c) Con referencia al componente 4 (Sistemas de información), principio 14 (Comunica internamente) no se han establecido políticas y procedimientos de difusión y comunicación de los procesos a nivel de toda la organización.					
			ELABORADO	FECHA:	
			Grupo de Investigación		
			REVISADO POR	FECHA:	
			H.A.M.R		

Anexo 12. Resultados de Evaluación al Sistema de Control Interno (Área de Crédito)

COAC MUSHUC RUNA LTDA.					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
DIRECCIÓN DE NEGOCIOS					
ÁREA DE CRÉDITO					
OBJETIVO.- Evaluar el Sistema de Control Interno de la COAC Mushuc Runa Ltda que ha sido implementado en los últimos años mediante un Cuestionario de Control Interno para demostrar que este sistema les ha ayudado a evitar fraudes y errores.					
N.-	PREGUNTAS	PONDERADO		CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
COMPONETE 1.- Entorno de control					
PRINCIPIO 1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos					
	El personal que labora en esta área se encuentra comprometido con la entidad y pone en práctica valores éticos al momento de realizar sus funciones.	✓		10	El 28 de octubre del año 2012 el consejo de Administración ha aprobado el código de etica.
PRINCIPIO 2. Ejerce responsabilidad de supervisión					
	La dirección de negocios define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y competencias de los empleados del área de crédito para el correcto desenvolvimeitno en sus funciones.		X	3	No han realizado evaluaciones de las habilidades y competencias de los empleados en esta área.
PRINCIPIO 3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad					
	La dirección de negocios diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar los procesos de crédito correctamente.	✓		9	Esta dirección evalúa las líneas de reporte para gestionar los procesos de crédito
PRINCIPIO 4. Demuestra compromiso para la competencia					
	Las labores que realizan los empleados de esta área cumplen con las expectativas necesarias para ayudar a cumplir con los objetivos de la entidad.	✓		8	Se realizan incentivos cuando cumplen con sus metas y objetivos.
PRINCIPIO 5. Hace cumplir con la responsabilidad					
	Existe cumplimiento en las funciones designadas a cada uno de los empleados que trabajan en el área de crédito reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo evitando que se genere errores.	✓		8	Se trabaja en función del perfil profesional de tal manera que se realiza un buen desempeño.

COMPONENTE 2.- Evaluación de riesgos					
PRINCIPIO 6. Especifica objetivos relevantes					
	Se establecen los objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad, los objetivos operativos de credito, de información los cuales deben ser consistentes con la misión de la entidad.	✓		9	Se trabaja a fin de cumplir con los objetivos y la misión de la entidad.
PRINCIPIO 7. Identifica y analiza los riesgos					
	La COAC tiene procedimientos de control y mecanismos que permitan analizar el perfil de cada cliente y procedimientos para recuperar el valor de los créditos vencidos.	✓		10	Previo al otorgamiento de créditos se realiza una revisión del historial crediticio de los clientes.
PRINCIPIO 8. Evalúa el riesgo de fraude					
	Establecen y ejecutan procedimientos para la detección de fraudes en los distintos servicios financieros por lo menos una 1 vez al año, con el fin de identificar vulnerabilidades y mitigar los riesgos que podrían afectar a la seguridad de los servicios que se brindan.		X	3	El Manual de Administración Integral de Riesgos incluye las funciones y responsabilidades del personal involucrado en la administración del riesgo operativo. Se ha elaborado un cronograma para la capacitación sobre las funciones y responsabilidades que tienen dentro de la administración del riesgo operativo pero sin embargo no se ha difundido y comunicado al mismo.
PRINCIPIO 9. Identifica y analiza cambios importantes					
	El SCI de la COAC Mushuc runa tiene establecidos en el área de crédito políticas para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar la estabilidad económica y financiera de la entidad relacionadas con los cambios en servicios de transferencia y transacciones electrónicas u otorgamiento de créditos.	✓		9	Aprobado por el consejo de administración según oficio MFRA-CA-2015-046 del 15 de marzo del 2015
PRINCIPIO 10 . Selección y desarrolla actividades de control					
	Las actividades de control establecidas para el área de crédito garantiza que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los posibles fraudes que pueden tener impacto potencial en los objetivos.	✓		9	Los procesos que están levantados si constan con toda la secuencia lógica y están debidamente diseñados cumpliendo con lo especificado en las normativas y procedimientos correspondientes.
PRINCIPIO 11. Selección y desarrolla controles generales sobre tecnología					
	Los procesos de seguridad para el área de crédito incluyen las actividades de control para controlar el acceso a la infraestructura tecnológica de la organización, previniendo así accesos y usos no autorizados o inapropiados a información privada.	✓		9	Actualmente la entidad cuenta con claves de acceso para acceder a algún tipo de información y también se está implementando un proyecto de seguridad perimetral (lo que revisaría que los canales electrónicos no contengan virus).

PRINCIPIO 12. Se implementa a través de políticas y procedimientos					
	La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	✓		10	Se tiene implementado un Plan Estratégico 2014-2018 y también se tiene emitido un informe sobre este plan estratégico
PRINCIPIO 13. Usa información Relevante					
	La organización obtiene o genera información oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable, retenida y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno.	✓		8	La entidad usa toda la información relevante de acuerdo a las últimas actualizaciones de la SEPS para mejorar las actividades laborales de los empleados de esta área y de las demás áreas.
COMPONENTE 4.- Sistemas de información					
PRINCIPIO 14. Comunica internamente					
	La organización comunica internamente la información, incluyendo objetivos y responsabilidades que faciliten una comunicación interna efectiva.	✓		9	Existen manuales en el internet los cuales se puede acceder con claves personales de tal forma que los empleados de esta institución tengan una relación directa con su trabajo.
PRINCIPIO 15. Comunica externamente					
	El área de crédito de la COAC Mushuc Runa ha informado sobre los servicios y productos en cuanto al otorgamiento de créditos que tiene esta entidad a las personas del exterior como a los clientes, socios y público en general.	✓		10	El consejo de Administración aprobó el plan de capacitación de manera externa tanto para los accionistas, socios, propietarios y clientes según oficio # MR-CA-046 -del 15 de marzo del 2017
COMPONENTE 5. Supervisión del sistema de control - Monitoreo					
PRINCIPIO 16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes					
	Existen políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de la gestión de los procesos de crédito que permita la actualización y mejora continua de los mismos.		X	3	No se han determinado políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de la gestión de los procesos de crédito que permita la actualización y mejora continua de los mismos.
PRINCIPIO 17. Evalúa y comunica deficiencias					
	En esta área realizan análisis sobre la efectividad de la aplicación del sistema de control interno y las políticas que tiene adoptado para corregir deficiencias en caso de que existan.		X	3	No se han realizados análisis sobre la efectividad de la aplicación del sistema de control interno.
	TOTAL			130	

Rango	Calificación	MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		
Excelente (Cumple totalmente)	10	Bajo	Moderado	Alto
Muy buena (Cumple en alto grado)	9-----7	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Buena (Cumple aceptablemente)	6----4	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Regular (Cumple insatisfactoriamente)	3-----1	Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo (100-NC)				
Marcas		NC:	Nivel de Confianza	
Revisado	✓	CT:	Calificación Total	
Revisado por corregir	X	PT:	Ponderación Total	
NIVEL DE CONFIANZA	CT	130.00	0.7647	76.47 %
	PT	170.00		
	NC:	Nivel de Confianza		
	CT:	Calificación Total		
	PT:	Ponderación Total		
	NIVEL DE CONFIANZA	76.47		ALTO
	NIVEL DE RIESGO	100-76.47=	23.53	% BAJO
Conclusión: En el área de crédito en base al CCI diseñado para evaluar al SCI se obtuvo un nivel de confianza alto ya que el porcentaje es de 76,47 % mientras que el nivel de riesgo es tan solo de 23,53 % tomando en consideración que algunos de los principios que establece el COSO III no lo cumple satisfactoriamente por lo que la calificación fue baja de acuerdo a los rangos establecidos.				
a) Dentro de este marco en el componente 1(Entorno de control), principio 2 (Ejerce responsabilidad de supervisión) al igual que la otra área no se realizan evaluaciones de las habilidades y competencias de cada empleado.				
b) En cuanto al componente 2 (Evaluación de riesgos), principio 8 (Evalúa el riesgo de fraude) indica que existe un manual de administración donde está incluido las funciones y responsabilidades a la vez han elaborado un cronograma de capacitaciones pero no se ha difundido ni comunicado el mismo.				
c) Mientras que en el componente 5(Supervisión del sistema de control – Monitoreo) principio 16 (Conduce evaluaciones continuas y/o independientes) no se han determinado políticas y procedimientos para el seguimiento permanente de la gestión de los procesos de crédito que permita la actualización y mejora continua de los mismos.				
d) Por ultimo en el componente 5(Supervisión del sistema de control – Monitoreo), principio 17 (Evalúa y comunica deficiencias) esta área ha indicado que no se han determinado indicadores de gestión para corregir deficiencias en el caso que existan.				
			ELABORADO POR:	FECHA:
			Grupo de Investigación	
			REVISADO POR:	FECHA:
			H.A.M.R	