



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN
EL PERIODO 2016”**

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

Autora:

Espín Acosta Dalila Alexandra

Tutor:

Ing. Rueda Manzano Mónica Catalina

Latacunga-Ecuador

Octubre -2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Espín Acosta Dalila Alexandra**, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”** siendo Rueda Manzano Mónica Catalina 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 certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....

Espín Acosta Dalila Alexandra
050337685-7

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”, Espín Acosta Dalila Alexandra, 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, Octubre del 2017

.....

Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

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 postulante: Espín Acosta Dalila Alexandra con el título de Proyecto de Investigación: **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”** 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, Octubre del 2017

Para constancia firman:

Lector 1 (Presidente)
Mg. Arias Arroyo Paulina Alexandra
CC: 0502212209-5

Lector 2
Ing. Tinajero Jiménez Marlon Rubén
CC: 050208033-6

Lector 3
Dra. Hidalgo Achig Myrian del Rocío
CC: 050238485-2

Agradecimiento

Mi completo agradecimiento a Dios por darme la vida y guiarme en cada uno de mis pasos día a día darme fortaleza para luchar en las adversidades que se han presentado.

A mis padres por el esfuerzo que han puesto en brindarme una buena educación, por el apoyo brindado por la comprensión y amor desde el primer día de mi vida, a un amigo muy especial que con sus consejos me ayudo a seguir con mis estudios.

A cada uno de mis docentes que han impartido en mí sus conocimientos por brindarme su amistad y confianza en cada uno de los retos que se me han presentado.

Gracias a la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas y acogido en la mejor etapa de mi vida.

Dalila

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios por haberme brindado tantas bendiciones permitirme cumplir una nueva etapa de mi vida y compartir esta felicidad junto a mis seres queridos.

A mi querido padre Nelson Espín quien estuvo ahí brindándome día a día su apoyo incondicional y aliento cuando más lo necesitaba, gracias por creer en mí.

Dalila

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****TITULO: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”**

Autor: Dalila Alexandra Espín Acosta

RESUMEN

El proyecto de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., tiene como propósito evaluar el sistema de control interno para conocer si su aplicación acorde a las necesidades de la cooperativa, las desventajas que se vienen dando dentro de la aplicación en cada área de la cooperativa y a su vez ampliar el conocimiento en relación al tema. La metodología empleada para la elaboración del presente texto está basada en la revisión bibliográfica, en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias, relacionada con la investigación de campo que consiste en la recolección de datos sin manipular o controlar variable alguna, utilizando la técnica de la observación y la encuesta aplicada al personal administrativo lo que fue indispensable para estimar el sujeto de estudio, el cuestionario de control interno que evaluará los procesos de la cooperativa determinando puntos débiles y proponiendo actividades de control o acciones correctivas. Los resultados a través de la evaluación del control interno permitirá minimiza el riesgo e incrementará el grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos en relación con la eficiencia y eficacia de las operaciones a su vez la confiabilidad de información administrativa al cumplimiento de leyes y normas aplicadas. A medida que la investigación conseguirá un impacto dentro de la cooperativa debido a que se extiende el nivel de confianza en los posibles inversionistas y por medio de ello la inyección de capital, lo cual beneficiará directamente al sector de la cooperativa.

PALABRAS CLAVES:

Control Interno, Empresa, Cooperativa,

ABSTRACT**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI****FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES****TITLE: "EVALUATION OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM IN THE KULLIKI WASI LTDA COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT, IN THE PERIOD 2016"****Author:** Dalila Alexandra Espín Acosta**SUMMARY**

The research project was developed at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Starting from the breach of current management tools that causes inefficiency in the controls. The project aims to evaluate the internal control system and to know if it is being applied according to the needs of the cooperative, the disadvantages that are occurring within the application in each area of the cooperative and, in turn, to increase the knowledge regarding the theme. The methodology used for the elaboration of this text is based on the bibliographical review, on the systematic and reflexive analysis of secondary sources, related to the field research that consists in the collection of data without manipulating or controlling any variable, using the technique of the observation and the survey applied to the administrative staff, which was indispensable to estimate the subject of study, the internal control questionnaire that will evaluate the cooperative's processes, identifying weak points and proposing control activities or corrective actions. The results through the evaluation of the internal control will minimize the risk and increase the degree of security in the achievement of objectives in relation to the efficiency and effectiveness of operations in turn the reliability of administrative information to compliance with laws and standards applied. As the research will have an impact within the cooperative because it extends the level of confidence in potential investors and thereby the injection of capital, which will directly benefit the sector of the cooperative.

KEYWORDS: Internal Control, Company, Cooperative,

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señorita Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas: Espín Acosta Dalila Alexandra , cuyo título versa **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Octubre del 2017

Atentamente,

Msc. Alison Mena Barthelotty
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.I. 0501801252

Índice de contenidos

Contenido	pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	ix
1 INFORMACIÓN GENERAL	1
1.1 Fecha de inicio:	1
1.2 Fecha de finalización:	1
1.3 Lugar de ejecución:.....	1
1.4 Unidad Académica que auspicia:.....	1
1.5 Carrera que auspicia:	1
1.6 Equipo de trabajo:	1
1.7 Área de Conocimiento:	1
1.8 Línea de investigación:	1
2 JUSTIFICACIÓN	2
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
3.1 Beneficiarios directos:	3
3.2 Beneficiarios Indirectos:	3
4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
4.1 Formulación del problema	3
5 OBJETIVOS.....	4
5.1 General.....	4
5.2 Específicos	4

6	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADO	4
7	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	5
7.1	Control Interno	5
7.1.1	Objetivos del Control Interno	7
7.1.2	Características del Control Interno	8
7.1.3	Importancia del Control Interno.....	8
7.2	Modelos de Control Interno	8
7.2.1	Modelo COSO I.....	8
7.2.2	Componentes del Control Interno	9
7.2.3	Modelo COSO II.....	9
7.3	Modelo COSO III O COSO 2013	10
7.4	Relación de los componentes de control interno	12
7.5	Evaluación del control interno	12
7.6	Métodos de evaluación de control interno	13
7.6.1	Método de cuestionarios	13
7.6.2	Método narrativo o descriptivo	14
7.6.3	Método gráfico o diagramas de flujo	14
7.6.4	Combinación de métodos.....	14
7.7	Metodología de evaluación del control interno	14
7.8	Informe de control interno	15
7.9	Estilo del informe.....	16
8	METODOLOGÍA.....	16
8.1	Investigación de campo	17
8.2	Investigación documental	17
8.2.1	Instrumentos.....	17
8.3	Cuestionario	17
9	POBLACIÓN Y MUESTRA	18
9.1	Población y muestra.....	18
10	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
11	PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	25
11	INFORME DEL CONTROL INTERNO	30
12	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	34
13	CONCLUSIONES	35
14	RECOMENDACIONES	35
15	BIBLIOGRAFÍA	36

16 ANEXOS	39
Anexo 1: Hoja de vida del tutor	40
Anexo 2: Hoja de vida del postulante	41
Anexo 3: Cuestionario del componente evaluación de riesgos y su cálculo	42
Anexo 4: Cuestionario del componente evaluación de riesgos y su cálculo	44
Anexo 5: Cuestionario del componente actividad de control y su cálculo	46
Anexo 6: Cuestionario del componente sistema de información y su cálculo	48
Anexo 7: Cuestionario del componente Sistema de supervisión y monitoreo y su cálculo	50
Anexo 8: Encuesta aplicada a la cooperativa para el levantamiento de información	52

Contenido de Tablas

Contenido	Pág.
Tabla. 1 Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	4
Tabla. 2 Elementos del COSO I	9
Tabla. 3 Principios COSO III	10
Tabla. 4 Antecedentes modelo COSO	12
Tabla. 5 Metodología	18
Tabla. 6 Puntos débiles y mitigación	27
Tabla. 7 Presupuesto del proyecto	34

Contenido de Figuras

Contenido	Pág.
Figura 1: Organigrama estructural	52
Figura 2: Plan de organización	53
Figura 3: Organigrama estructural	54
Figura 4: Áreas específicas.	55
Figura 5: Áreas de la organización	56
Figura 6: Estructura de la organización	57
Figura 7: Razones de modificación	58

Figura 8: Actividades de control interno.....	59
Figura 9: Mide objetivos de Control Interno.....	60
Figura 10: Objetivos de control interno.....	61
Figura 11: Departamento administrativo.....	62
Figura 12: Cambios del Control Interno.....	63
Figura 13: Origen de cambios.....	64
Figura 14: Indicadores de rentabilidad.....	65
Figura 15: Tipo de riesgo.....	66
Figura 16: Rentabilidad financiera.	67
Figura 17: Tipos de inversiones.....	68
Figura 18: Segmento de crédito.....	69
Figura 19: Análisis de estados financieros.....	70
Figura 20: Generación de suficientes ingresos.....	71

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto:

“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLIKI WASI LTDA, EN EL PERIODO 2016”

1.1 Fecha de inicio:

Octubre del 2016.

1.2 Fecha de finalización:

Agosto del 2017

1.3 Lugar de ejecución:

Provincia de Cotopaxi, Cantón Salcedo.

1.4 Unidad Académica que auspicia:

Facultad de Ciencias Administrativas

1.5 Carrera que auspicia:

Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

1.6 Equipo de trabajo:

Tutor: Ing. Mónica Catalina Rueda Manzano

Investigadora: Espín Acosta Dalila Alexandra

1.7 Área de Conocimiento:

Auditoría (Control Interno)

1.8 Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

2 JUSTIFICACIÓN

El Control Interno en una institución es indispensable para cumplir procedimientos de información originados en actividades que se elaboran dentro de un ente económico. La calidad del Control Interno depende de una información de calidad y la prevención de riesgos, por lo que es necesario realizar evaluaciones periódicas al sistema de control para ajustar las debilidades que se encuentran, y de esta forma minimizar los riesgos relacionados a la pérdida económica o imagen corporativa que posee la institución.

Tomando en consideración lo descrito en el párrafo anterior, el objetivo principal de este trabajo de investigación, es evaluar el sistema de control en la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda, con una incidencia directa para los administradores, pues para ello es importante considerar la evolución del sistema de control interno y conocer cada una de las políticas y normas internas, así lograr reducir de manera lógica los riesgos de la entidad.

A través de la evaluación del Sistema de Control Interno con enfoque COSO, los administradores podrán conocer directamente los puntos de riesgo de control, para así organizar una estructura en función de la reducción de riesgos.

El Control Interno constituye una herramienta administrativa importante, que busca garantizar el desempeño eficiente en las instituciones, del mismo modo los recursos humanos velan para que todas las actividades se realicen acorde con las normas establecidas dentro de las políticas trazadas por la dirección.

Se beneficiará directamente la Cooperativa de Ahorro y Credito Kullki Wasi Ltda, la cual utilizará información para salvaguardar recursos institucionales, mejorando el control en sus actividades diarias y de esta manera garantizar la fiabilidad de la labor establecida, que ayudará de manera constante a la institución, tomando en consideración como un modelo de apoyo para la mejor toma de decisiones por parte de la gerencia.

3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

3.1 Beneficiarios directos: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda,

3.2 Beneficiarios Indirectos: Clientes, cooperativas afines.

4 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los cambios que se producen a escala nacional como el aumento y modificación de leyes, el incremento de la competencia, la aceleración de los cambios tecnológicos y las exigencias de los clientes que buscan calidad y confiabilidad en las instituciones financieras son factores que afectan el crecimiento y desarrollo económico. A pesar de que la cooperativa se encuentra en crecimiento, se detectó una alta tasa de morosidad lo que afecta el buen funcionamiento de la institución, por lo tanto surge la necesidad de evaluar el Control Interno establecido para alcanzar el cumplimiento oportuno de los objetivos y evitar riesgos operativos; cabe recalcar que a pesar de que la cooperativa por naturaleza es una institución de derecho privado, se encuentra regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Al respecto Patín, (2014).indica que:

El principal problema que se presenta es el desconocimiento de herramientas actuales de la Administración, ocasiona ineficiencia en la gestión administrativa que causa desventajas en su crecimiento que se enfoca en la calidad, eficacia y eficiencia de sus servicios financieros y el nivel de satisfacción de sus socios.(s.p).

A medida que la cooperativa mantiene varias debilidades las cuales desembocan en la toma de decisiones erróneas, estos impiden el cumplimiento de objetivos y metas trazadas perjudicando la optimización de tiempo y recursos tanto económicos y materiales.

4.1 Formulación del problema

¿Cómo se presenta el Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda?

5 OBJETIVOS

General

- Evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el periodo 2016.

Específicos

- Identificar los procedimientos, políticas y métodos que conforman el sistema de Control Interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el periodo 2016.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los componentes del Sistema de Control Interno de la cooperativa.

6 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADO

Tabla. 1 Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Objetivo 1. Identificar los procedimientos, políticas y métodos que conforman el sistema de Control Interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., en el periodo 2016.	Recopilación de información	Sustentar teóricamente el tema de investigación	Fichas bibliográficas
Objetivo 2. Determinar el nivel de cumplimiento de los componentes del Sistema de control interno de la cooperativa.	Desarrollo de procesos para la evaluación del sistema de Control Interno.	Informes de Control Interno.	Análisis y discusión de resultados.

Elaborado por: Espín D

7 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1 Control Interno

Es el proceso que pone en práctica el Consejo Administrativo como máximo órgano decisorio de las organizaciones, con la finalidad de proporcionar un nivel de seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos en términos de eficacia y eficiencia con las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. El Instituto Mexicano de Contadores Públicos [IMCP], (1982) sostiene que:

El control interno comprende un plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección. (p.30)

Derivado de lo expuesto en el párrafo anterior, control interno es un conjunto de normas, procedimientos, técnicas que ayudan a mitigar el riesgo, salvaguardando los recursos de la entidad, que existe en toda organización, en algunos casos es mayor o menor su nivel de confianza, es decir su eficiencia, la manera de aplicarlo o la actualización mantenida por la entidad dentro de sus políticas que con el pasar del tiempo se fueron convirtiendo en obsoletas; se dice que el Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable segura y oportuna, lograr la comunicación de políticas administrativas estimular y evaluar el cumplimiento.

En Colombia, el eminente tratadista contable Blanco (1988) define al Control Interno de la siguiente manera:

Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable. (p.57)

Entonces control interno es el método de realizar procedimientos en cada una de las áreas dentro de la empresa, de esta manera busca la estabilidad y eficiencia de sus actividades realizadas de forma ordenada en el momento exacto en el cual la empresa lo requiere.

Desde el año de 1989 se adelantó un estudio pendiente a establecer un nuevo concepto de control interno, el cual fue dado a conocer en el mes de octubre de 1992 en el seno XIV Congreso Mundial de Contadores celebrado en Washington. Este estudio titulado Control Interno Un Marco de Trabajo Integrado (COSO, 1992), fue adoptado plenamente por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública (CTCP), el cual realizó un detallado análisis del mismo siendo plasmado en la Declaración Profesional No.7 estableciéndose la siguiente definición del nuevo concepto de control interno:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia en las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

De lo expuesto control interno, es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de una entidad.

Con la finalidad de mejorar las prácticas de control, que permitan salvaguardar de una manera más eficiente los recursos de la organización en el logro de los objetivos propuestos, se establecen ciertos componentes que interrelacionados entre sí minimizan el riesgo de falla, los cuales podría ser objeto de la compañía. Es importante destacar que estos componentes deben ser conocidos, promovidos y aplicados por todo el personal de la organización, de esta manera se contará con una mayor confiabilidad de la información financiera y de las operaciones en concordancia de leyes y regulaciones que se aplican, como lo son, por ejemplo, legislación tributarias, leyes laborales, ley de responsabilidad penal, normativa de sociedades anónimas, normativas municipales, etc.

En cada uno de los departamentos se debe establecer un adecuado control para verificar si cada uno de estos está cumpliendo con lo requerido dentro de los procesos de la empresa, por lo que al no cumplir con lo establecido la empresa no podrá cumplir con los requerimientos de sus proveedores.

Para concluir control interno es un proceso ejecutado por todos los miembros de la organización con el fin de salvaguardar los activos de la empresa, así como verificar la confiabilidad y promover la eficiencia operativa dentro de la misma, es una actitud, compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos

7.1.1 Objetivos del Control Interno

Venini, Scarabio, & Valera, (2009) afirman que “cada entidad tiene una misión, la cual determina sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma” (s.p)

Es primordial sujetarse a los objetivos que ayuden al cumplimiento de un control interno eficaz, siendo necesario tener un conocimiento amplio de la clasificación y por ende de categorías tales como:

- ✓ Salvaguardar y proteger los activos de las entidades evitando pérdidas por fraudes e irregularidades.
- ✓ Obtener información oportuna, confiable, suficiente como herramienta útil de la gestión y control.
- ✓ Asegura la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- ✓ Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de los objetivos.
- ✓ Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- ✓ Asegurar que todas las operaciones realizadas por la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias

7.1.2 Características del Control Interno

Entre las características del Control Interno se puede mencionar como primer punto que es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, que es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin, lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas.

7.1.3 Importancia del Control Interno

Toda organización debe llevar un constante control interno de las operaciones, procedimientos o actividades y demás operaciones que realiza, con la finalidad de poder observar y seguir con detalle el ciclo de desarrollo de las actividades o procedimientos permitiendo detectar errores, corregirlos y evitar que ocurran nuevamente. Esto permite a la entidad y a cada departamento desempeñar sus actividades de manera más óptima y segura contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas.

7.2 Modelos de Control Interno

7.2.1 Modelo COSO I

El comité COSO [Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway], en septiembre de 1992, emitió en los Estados Unidos el informe integral al Control Integrated Framework Marco Integrado de Control Interno, COSO I), luego de un trabajo arduo de cinco años y orientado a establecer una definición común de control interno y proveer una guía para la creación y el mejoramiento de la estructura de control interno de las entidades. (Ramón, 2012).

Este Marco fue publicado para las empresas de los Estados Unidos, pero sin embargo ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Fue creado para facilitar a las empresas los procesos de evaluación y mejoramiento continuo de sus sistemas de control interno. Además, ha sido incluido en las políticas, reglas y regulaciones, para que las empresas mejoren sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. Acuña, (2013) afirma que “El informe del “Committee of sponsoring (COSO) define al Control Interno como un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos”. (p.36)

Es fundamental tener un Sistema de Control Interno apropiado y sobre todo que sea ejecutado con el modelo COSO I, llegando a ser un proceso efectuado por el Consejo Administrativo y el resto del personal, siendo un apoyo para conocer la situación real en la que se encuentra la entidad permitiendo cumplir a cabalidad los objetivos teniendo categorías como: a continuación las define. Acuña (2013). “Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables” (p.89)

7.2.2 Componentes del Control Interno

Tabla. 2 Elementos COSO I

Ambiente de control
Evaluación de riesgos
Actividad de control
Información y comunicación
Monitoreo

Elaborado por: Espín D.

7.2.3 Modelo COSO II

El modelo Coso II o E.R.M es un instrumento innovador diseñado para identificar, comunicar, y monitorear los riesgos a lo largo de la organización, teniendo como finalidad reducir las amenazas e incrementar las oportunidades, ayudando a la entidad a obtener un desenvolvimiento empresarial eficiente, permitiendo el mejoramiento continuo en las actividades dentro del control interno. Dextre & del Pozo, (2012) afirma que:

El E.R.M. (Enterprise Risk Management) es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, por la administración y otro personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que puedan afectar la entidad, y para administrar los riesgos, a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad. (p.78)

7.2.3.1 Elementos del COSO II O ERM

Tabla. 3 Elementos del COSO II

Ambiente Interno
Mediante el cual se crea disciplina y se organiza en forma adecuada la estructura empresarial, determinando a la vez estrategias y objetivos
Establecimiento de objetivos

La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos que apoyan la misión de la Entidad.
Identificación de eventos
Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades.
Evaluación de riesgos
Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto para determinar cómo deben ser administrados.
Respuesta al riesgo
La dirección selecciona las posibles respuestas para evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado
Actividad de control
Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.
Información y comunicación
La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.
Supervisión
La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten.

Elaborado por: Espín D.

A partir de: Ambrosone, M. (Mayo de 2007). La administración del Riesgo Empresarial - El Enfoque COSO. Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado., pp.7-8. Recuperado de <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>.

7.3 MODELO COSO III O COSO 2013

Este Marco Integrado fue publicado en mayo del 2013 por lo que permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. Este modelo ha enfocado al mejoramiento del control interno, para un apropiado manejo de los recursos en cualquier organización.

Principios fundamentales de COSO 2013

Tabla. 4 Principios COSO III

Ambiente de control	
Principio 1	Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.
Principio 2	El Consejo de Administración ejerce su responsabilidad de supervisión del Control Interno.
Principio 3	Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.
Principio 4	Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.
Principio 5	Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de Control Interno.
Evaluación de riesgos	
Principio 6	Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos
Principio 7	Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.
Principio 8	Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.

Principio 9	Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.
Actividad de control	
Principio 10	Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.
Principio 11	La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.
Principio 12	La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y comunicación	
Principio 13	Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno.
Principio 14	Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de Control Interno.
Principio 15	Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.
Actividades de monitoreo	
Principio 16	Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del Control Interno están presentes y funcionando.
Principio 17	Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

Elaborado por: Espín D.

A partir de: Buzo, J. (2014). Punto de vista, 2014 año de transición al nuevo COSO 2013. Obtenido de www.pwc.com/mx

Según lo mencionado anteriormente, el COSO III fue creado para presentar en forma actualizada los componentes y principios del COSO I, como también ajustando a los cambios progresivos de las empresas, ayudando a tener una mayor cobertura de los riesgos existentes actualmente, ampliando el concepto de control interno, los objetivos de cada componente e incluyendo una guía orientadora para facilitar la supervisión del Sistema de Control sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.



Figura 1 Beneficios que presta el COSO III en una organización.

Elaborado por: Dalila Espín.

7.4 Relación de los componentes de control interno

Tomando en consideración se detallan los componentes de cada una de las evoluciones que ha sufrido COSO durante varios años.

Tabla. 5 Relación de los componentes de control interno

Modelo	Objetivo	Componentes
COSO I	Busca mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera.	Ambiente de Control. Evaluación de Riesgos. Actividades de Control. Información y Comunicación. Supervisión y Seguimiento.
COSO II	Este modelo busca la mejora en los elementos potenciales a resultado de ello se integran 8 elementos potenciales.	Ambiente de control Establecimiento de objetivos Identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuesta al riesgo Actividades de control Información y comunicación Monitoreo
COSO III	Este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I como búsqueda en la implementación de los elementos de responsabilidad.	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividad de control Información y comunicación Actividades de monitoreo

Elaborado por: Espín D.
Componentes de Control Interno en su evolución.

7.5 Evaluación del Control Interno

Consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del Control Interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla.

Objetivos de la evaluación del Control Interno

- ✓ Establecer la base para confiar en el sistema de control interno con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen.
- ✓ Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno.

Gráficas de organización, (organigramas) que muestren líneas de autoridad y separación de responsabilidades.

- ✓ Plan de cuentas que indique la finalidad y el uso de cada cuenta.
- ✓ Manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones.
- ✓ Manual de funciones que detalle las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados.
- ✓ Entrevistas con personal directivo y empleados clave.
- ✓ Informes de auditoría externa, interna o revisoría fiscal.
- ✓ Registros contables, documentos, balances, informes estadísticos, conciliaciones, etc.
- ✓ Observación personal.
- ✓ Actas de asamblea, junta directiva, comités, etc.
- ✓ Estatutos. (Cepeda, 2002)

7.6 Métodos de evaluación de Control Interno

Según Estupiñán (2006) existen tres métodos de evaluación del Sistema de Control Interno por medio de:

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Narrativo o descriptivo
- ✓ Gráfico o diagramas de flujo

7.6.1 Método de cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo

en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras –N-A- no aplicable. En otros casos, la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso, se cumple la información.

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

7.6.2 Método narrativo o descriptivo

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

7.6.3 Método gráfico o diagramas de flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa.

7.6.4 Combinación de métodos

Cabe señalar que resulta muy beneficioso la aplicación de distintos métodos, como: cuestionarios y flujogramas. El diagrama facilita la respuesta de algunas de las preguntas del cuestionario.

7.7 Metodología de evaluación del control interno

Conocimiento del negocio y riesgo inherente global.

Para garantizar un buen inicio de la evaluación del control interno, se debe aplicar cuestionario de control interno general que permitirá obtener conocimiento del negocio y una apreciación preliminar del riesgo inherente global, en especial sobre los “*Elementos del sistema de Control Interno*” que en términos generales se describen a continuación.

- a) Plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
 - ✓ Base legal de constitución y estatutos, estructura orgánica misión, visión, objetivos empresariales, factores internos y externos a los que se enfrenta.
 - ✓ Conformación de los niveles gerenciales, estilo de dirección.

- b) Procedimientos eficaces con los que lleva a cabo el plan proyectado.
 - ✓ Conocimiento sobre el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.
 - ✓ Evaluaciones internas como externas realizadas por el organismo de control, según sea correspondiente en el ámbito que pueda proporcionar información sobre los elementos de riesgo global.

- c) Personal altamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.
 - ✓ Competencias formales y experiencias de los empleados que prestan sus servicios.
 - ✓ Nivel de formación de las autoridades y personal que entrega información, y quienes participan en el proceso de control interno. (León, 2012)

7.8 INFORME DE CONTROL INTERNO

El Informe no es más que una redacción concreta, objetiva, sin ambigüedades, y que este redactada con vocabulario adecuado y acorde para el lector. Cabe destacar que como toda redacción y /o Investigación deberá llevar un proceso metodológico, ordenado y cumpliendo con todas las partes estructuras de un trabajo de investigación

Objetivo del informe: Inducir a la entidad examinada que adopte las medidas necesarias para la corrección de las deficiencias.

- ✓ Dejar constancia escrita de los comentarios.

- ✓ Dar a la entidad examinada el beneficio de las observaciones durante el transcurso de la Auditoría.

Sugerencias para lograr de la entidad examinada una mayor aceptación de las recomendaciones:

Respecto a la naturaleza de las recomendaciones:

- ✓ Recalcar la importancia de los puntos más importantes y eliminar o reducir los puntos de menor importancia.
- ✓ Determinar hasta qué grado es práctica la recomendación desde el punto de vista de: Posibilidad de llevar a cabo el procedimiento.
- ✓ Protección que va a prestar su costo.
- ✓ No sugerir cambios tendientes, únicamente, a facilitar la Auditoría.
- ✓ No criticar un procedimiento sin ofrecer una sugerencia para mejorarlo.

7.9 Estilo del Informe

- ✓ El estilo deberá reflejar la intención de prestar a la entidad examinada un servicio constructivo, de forma que su destino no sea el de “quedar en el archivo”
- ✓ Los puntos a tratar deben expresarse con claridad y utilizando una terminología que no resulte oscura ni tampoco afectada.
- ✓ El modelo que se sugiere a continuación es, con frecuencia, efectivo porque en él se indica el proceso a seguir en la presentación de las recomendaciones:
 - a. Explicar los aspectos sobresalientes del procedimiento en vigor.
 - b. Señalar las fallas del procedimiento actual, indicando el tipo general de irregularidades que podrían dar lugar.
 - c. Brindar una sugerencia constructiva.

8 METODOLOGÍA

Según Tamayo (2003) menciona: “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (p.43). En este tipo de investigación se selecciona una serie de conceptos o variables con el objeto de describirlas, para de esta manera poder especificar las propiedades más importantes del objeto en estudio.

8.1 Investigación de campo

Herrera, Medina & Narajo (2004) dice:

Investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto (p.95).

Esta investigación se desarrolla en el lugar donde se producen los acontecimientos, apoyándose en las encuestas, y en las observaciones, es útil realizar la investigación de campo porque permite recabar información directamente en el lugar de los hechos.

Se ha asistido a la cooperativa donde se da lugar de los hechos para constatar las causas y los efectos que generan el presente problema, para tener una mejor información primaria y tener un contacto directo con los involucrados en la problemática de estudio aplicada dentro de la investigación porque ayudará a determinar las deficiencias que existe en las áreas administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

8.2 Investigación documental

Herrera, Medina & Naranjo (2004) indica:

La investigación documental-bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias) (p. 95).

En esta investigación se utiliza libros, internet, tesis, revistas las mismas que ayudan al desarrollo de la investigación, esto servirá para aplicar relaciones, teorías los cuales servirán para el desarrollo del conocimiento del problema objeto de estudio. Esta información es recabada basándose de fuentes de carácter documental ya sean estas fuentes primarias o fuentes secundarias. Se presenta esta modalidad porque al investigar se ha valido de información secundaria tomada de fuentes de información como libros, revistas, internet, y otros.

8.2.1 Instrumentos

8.3 Cuestionario

Ramos (2008) indica que: “la estructura y el carácter del cuestionario lo definen el contenido y la forma de las preguntas que se les formula a los interrogados. La pregunta en el cuestionario por su contenido puede dividirse en dos grandes grupos: pregunta directa o indirecta”.

En la tabla 6 se describen las técnicas e instrumentos aplicados:

Tabla. 6 Metodología

N°	Técnicas	Instrumentos	Observaciones
1	Encuestas	Cuestionarios	Levantamiento de la información del sistema de control interno COSO.
2	Observación	Cuestionario de Control Interno	Evaluación de Control Interno.

Elaborado por: Espín D

9 POBLACIÓN Y MUESTRA

9.1 Población y muestra

Arias (2006) La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación. Por lo cual, recomienda delimitarla con claridad y precisión, siendo preferiblemente finitas tomando en cuenta el tiempo y recursos limitados, sin dejar de lado que, si el número de elementos que la conforman resulta accesible.

La población de esta investigación es la parte administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi, a través de los cuales se evaluará el cumplimiento de sus objetivos.

Berna (2006) La muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables. El presente proyecto no necesita calcular la muestra porque se analizará la información antes mencionada en su totalidad.

Conocimiento del negocio

Historia

El camino empezó a sembrarse hace más de una década, en el 2002 cuando se reúnen en Ambato varios dirigentes de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito. Esta reunión estuvo compuesta por doce personas y liderada por Lic. Juan Andagana en calidad de Gerente (Lic. en Comunicación) y Presidente de Consejo de Administración el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico.

Los miembros decidieron bautizar su cooperativa con el nombre de Kullki Wasi , que en kichwa significa la Casa de dinero. Para financiarse los 12 socios toman la decisión de aportar \$ 40,00 dólares cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.

Quienes Somos:

Somos una entidad financiera Indígena y privada que impulsa el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal, especializada en micro finanzas.

Creada mediante acuerdo ministerial numero N° 6582 de Enero 23 del 2003 en la Provincia de Tungurahua y hoy cuenta con más de 60.000 socios.

Qué hacemos:

Realizamos intermediación financiera, es decir; captar ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, Otorgar Créditos y atendemos con servicios no financieros, para el desarrollo socioeconómico de la población.

A quienes atendemos:

A personas de menores ingresos económicos del ámbito rural y urbano marginal de la población.

Para qué:

Para que puedan mejorar su calidad de vida.

Cómo:

Actuando en calidad de intermediación financiera regulada por la superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. Objetivo General Está comprendido por microempresarios en

especial de los segmentos de subsistencia y acumulación simple, representando no menos del 90% de la cartera de crédito.

Misión

Impulsar el desarrollo socio económico de la población rural y urbano marginal en la zona central del país a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

Visión

Ser una institución de micro finanzas competitiva y reconocida como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible.

Objetivo

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., tiene como objetivo dentro de su Planificación Estratégica un incremento de captaciones de recursos y a su vez un incremento de socios cotizantes en la cooperativa, entrega de créditos y recuperación eficiente de cartera. Estos objetivos le permitirán mantenerse en competencia frente a instituciones de su entorno, logrando un crecimiento estable.

Conocimiento de la entidad

Análisis Interno

Comprende aspectos de la organización, asuntos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., tales como sus leyes orgánicas, los recursos humanos de que dispone, la tecnología su alcance, su estructura formal, sus redes de comunicación, su capacidad financiera, entre otros. Es decir, determina sus aspectos positivos y negativos para generar una gestión integral y efectiva para aprovechar las oportunidades y prepararse ante las amenazas del entorno.

• Estructura Orgánica

La cooperativa mantiene una estructura organizacional definida de la siguiente manera.

- ✓ Departamento Administrativo
- ✓ Talento Humano

- ✓ Operaciones
- ✓ Finanzas
- ✓ Marketing y Comercialización
- ✓ Investigación y Desarrollo
- ✓ Sistemas de información Computarizados

Cada departamento cumple funciones específicas así:

Factor Administrativo

Este departamento está encargado de implementar los procedimientos administrativos que permitan gestionar la administración financiera del servicio, es el responsable de aplicar planes y programas de la COAC.

Factor de Talento Humano

Gestiona a las personas para garantizar el cumplimiento de las distintas funciones. Las funciones son: reclutamiento y selección, contratación, capacitación y administración durante la permanencia en la COAC. Kullki Wasi Ltda.

Factor de Operaciones

Es el encargado de realizar soporte de negocios, recursos humanos, tecnologías de la información, finanzas y contabilidad, asuntos legales y compras, estas tareas son muy importantes para que funcione de la mejor manera la COAC Kullki Wasi Ltda.

Factor de Finanzas

Administra y controla los recursos financieros provenientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Factor de Marketing y Comercialización

Maneja y coordina estrategias de venta, es el encargado de satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente, obteniendo ganancias al mismo tiempo, su objetivo es ubicar y posicionar a la COAC. , en el mercado, e incrementar los ingresos.

Factor de Investigación y Desarrollo

Consiste en crear nuevos productos y servicios de primera calidad para satisfacer un mercado cada día más cambiante y exigente, es decir, es el departamento motor para la ideación y el desarrollo de nuevos productos y servicios junto al Departamento de Marketing.

Factor de Sistemas Información Computarizados

Su función es crear y ofrecer sistemas de información que permitan dar solución a las necesidades informáticas y de toma de decisiones de la COAC.

A continuación se puede observar la estructura orgánica de la Cooperativa

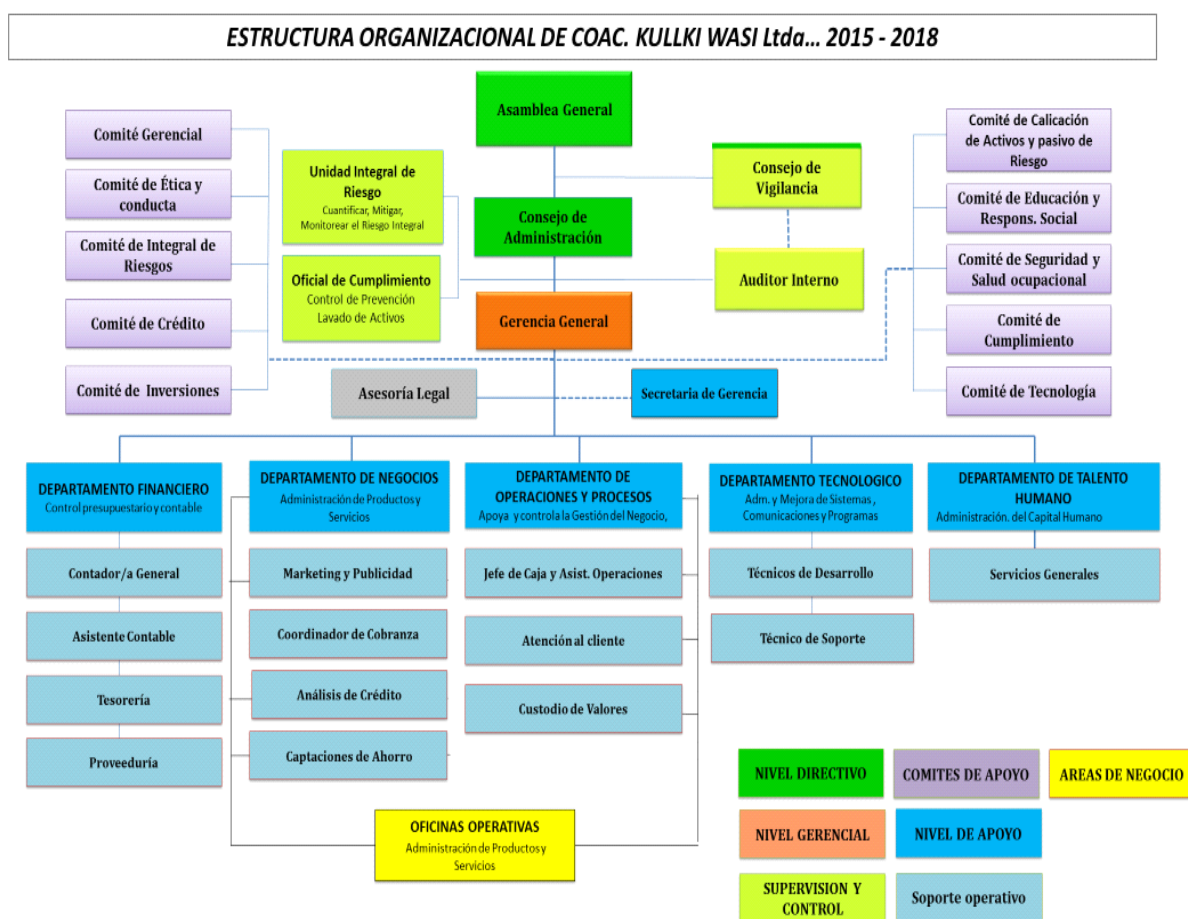


Figura 2 Estructura organizacional

Esta estructura permite a la Cooperativa cumplir a cabalidad con sus actividades y así atender a sus clientes, en caso de existir un problema o si necesita asesoría sobre los productos y servicios financieros que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. ofrece los empleados están listos para apoyar al cliente.

Análisis Externo

Permite identificar aquellos factores que se originan externamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., y se constituyen en Amenazas y Oportunidades que puedan afectar directamente el entorno interno de la COAC.

Oportunidades son todas aquellas situaciones externas a la institución que favorecen el logro de los objetivos y Amenazas son todas aquellas situaciones externas a la institución que afectan las posibilidades del logro de los objetivos.

Macro Entorno o Macro Ambiente

Son aquellas fuerzas que no se pueden controlar, que están fuera de nuestro alcance, sus componentes son de largo alcance y tienen consecuencia de largo plazo. Su análisis permite determinar una parte de las oportunidades y amenazas. Los factores a analizar son los siguientes:

- ✓ Factor Económico-Demográfico
- ✓ Factor Político-Legal
- ✓ Factor Socio-Cultural
- ✓ Factor Tecnológico-Ambiental

Factor Económico-Demográfico

Afectan el poder adquisitivo del consumidor y sus patrones de gastar, las naciones varían grandemente en sus niveles y distribución de ingresos, la demografía es el estudio de las poblaciones humanas en términos de su volumen, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, etc.

Factor Político Legal

Constituye un impacto drástico en la COAC., ya que las regulaciones a nivel municipal, estatal y federal imponen una serie de leyes y normas delimitando lo que la Cooperativa puede y no puede hacer, las nuevas leyes van encaminadas a la protección del medio ambiente y en el caso de la Cooperativa se refiere estrictamente al cumplimiento de la ley de la Economía Popular y Solidaria, Estabilidad Política, Reformas Tributarias y el Código Orgánico Integral Penal.

Factor Socio Cultural

Fuerzas del ambiente general externo en donde se incluyen principalmente aspectos demográficos y aspectos culturales. Se compone de instituciones y otras fuerzas que afectan los valores, percepciones, preferencias, conductas básicas de la sociedad, sistemas políticos económicos sociales y culturales del entorno, crecimiento poblacional, identidad cultural y pobreza.

Factor Tecnológico Ambiental

Cuando las viejas industrias han luchado contra las nuevas tecnologías, o las han ignorado, sus negocios han disminuido oportunidades, la Cooperativa debe observar las tendencias tecnológicas, de tal manera que facilite a la COAC., a brindar mejores servicios a los clientes de una manera eficaz y efectiva. En el Ecuador los últimos años ha tenido un importante avance tecnológico en materia de software financiero, las tecnologías con base de datos de acuerdo a sus requerimientos, los cuales se constituyen en herramientas importantes para las diferentes actividades diarias de la COAC.

A medida que al realizar la visita preliminar a la institución se pudo evidenciar algunas deficiencias, siendo las más significativas, la falta de legalización y socialización de los reglamentos internos por parte del Consejo de Administración, poca participación de los empleados en programas de capacitación, escasa segregación de funciones, la ausencia de un proceso definido para la calificación y seguimiento de crédito.

Los problemas inciden en el funcionamiento de la cooperativa impidiendo el manejo eficiente de procesos administrativos, esto a su vez conlleva al incumplimiento parcial de objetivos, políticas y metas que puede afectar el desarrollo de la institución, incluso comprometer la existencia de la organización.

10 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal de la propuesta establecida es evaluar el Sistema de Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Kulki Wasi, lo que probablemente aportará a minimizar las debilidades detectadas para mejorar el nivel de confianza, disminuir el nivel de riesgos que se mantiene en la entidad, mediante aplicación de un nuevo enfoque.

Al ejecutar el proyecto a través de la evaluación de Control Interno considerando sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades y monitoreo, con sus respectivos principios, se determinó que los procesos y las actividades diarias de la institución mantienen un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo en las operaciones que cumple la cooperativa.

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

Luego de la evaluación del control interno se determinó que este sistema permite a la dirección de la Cooperativa poseer una visión global del riesgo y accionar planes para su correcta gestión y administración, a través de un análisis general de los procesos implementados, se debe tener en cuenta que la existencia de riesgos retrasaría o afectaría al desarrollo institucional, de la misma manera establece objetivos y metas claves que garantice a la alta gerencia tomar decisiones efectivas que optimicen recursos tanto físicos, humanos y económicos.

Para que esta evaluación tenga validez dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” es necesario que la administración y la alta dirección trabajen conjuntamente y comuniquen a los empleados cuán importante es cumplir con las políticas establecidas internamente, lo que permitirá elevar el espíritu laboral e incluso obtener satisfacción personal.

11 PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

La evaluación al Sistema de Control Interno se lo ejecutó mediante la metodología del informe COSO, el cual permitió recolectar información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para la evaluación se aplicaron cuestionarios de Control Interno los cuales ayudaran a determinar puntos fuertes y débiles en los procesos de la cooperativa. A medida que se detallan a continuación.

Ambiente de control

Marca las pautas de comportamiento en una organización, teniendo influencia directa en su nivel de pertinencia que constituye la base de todos los elementos del control interno aportando disciplina y estructura a la institución. Para evaluar este componente se aplicaron cuestionarios de evaluación de control interno, los cuales arrojaron los siguientes resultados: Nivel de confianza del 92% y un nivel de riesgo 8% lo que significa que el ambiente de control mantenido en la entidad es adecuado, sin embargo se han detectado problemas poco significativos en relación al plan de adiestramiento, lo que ha ocasionado que el personal no cumpla con las metas establecidas dentro de la cooperativa. Ver anexo 3

Evaluación de riesgos

Se entiende por riesgo la causa probable de que no se consigan los objetivos organizacionales por eventualidades ajenas al control de la institución. La cooperativa debe prevenir, controlar y mitigar los riesgos con los que se enfrenta por lo cual es necesario establecer mecanismos que identifiquen, analicen y disminuyan los mismos. Dentro de este componente, se detectó un nivel de confianza del 77% y un nivel de riesgo del 23% lo que significa que la evaluación de riesgo dentro de la cooperativa es baja, sin embargo se detectó que la cooperativa no cuenta con instrumentos que permitan detectar fraudes, como a su vez se evidencio que no se ha implementado estrategias para minimizar el riesgo. Ver anexo 4

Actividad de control

Está constituido por políticas y procedimientos, ayudando a que las normas dictadas por la organización se ejecuten con seguridad razonable, para enfrentar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la organización. Este componente obtuvo como resultado un nivel de confianza del 64% y un nivel de riesgo del 36%, lo que indica que la cooperativa no han establecidos adecuadas actividades de control en las diferentes áreas de la entidad, por lo que, uno de los problemas detectados es la falta de determinación funciones para cada empleado, además la institución no cuenta con personal suficiente para el desarrollo de las actividades. Ver anexo 5

Información y comunicación

La información debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal de forma clara dentro del tiempo determinado, de tal manera que permita cumplir con sus responsabilidades. Al evaluar este componente se determinó que la institución tiene un nivel de confianza del 75% con un nivel de riesgo del 25%, sin embargo la cooperativa no cumple con los niveles de gestión en su totalidad, como también no existe comunicación oportuna para el cumplimiento de responsabilidades de los empleados, afectando de manera notoria a este componente, posiblemente no exista rendimiento eficiente del personal en cada área dentro de la institución. Ver anexo 6

Supervisión y monitoreo

Todo proceso debe ser monitoreado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, se encarga de supervisar y ejecutar el cumplimiento de las actividades establecidas en cada departamento de la institución, con el fin de obtener resultados favorables. A través de la información obtenida del control interno se identificó un nivel de confianza del 40%, y un nivel de riesgo del 60%, lo que indica que este componente tiene mayor riesgo dentro de la institución, así se determinó que en la entidad no supervisan al cien por ciento el correcto funcionamiento de la Cooperativa, encontrando que no existen herramientas definidas para evaluar el control interno como también no se evalúa periódicamente el sistema de información, las actividades no son monitoreadas durante las operaciones siendo uno de los componentes que más riesgo se ha detectado en su evaluación. Ver anexo 7

A continuación, se presenta una tabla en la que se puede observar los puntos débiles y las medidas determinadas para mitigar los problemas detectados en la evaluación de control interno a la cooperativa.

Tabla. 7 Puntos débiles y mitigación

Componentes	NC	NR	Puntos débiles	Mitigación de puntos débiles
Ambiente de control	92%	8%	✓ No se ha implementado un plan de adiestramiento que contribuya al mejoramiento de habilidades de los empleados.	✓ Establecer un plan de adiestramiento dentro de la cooperativa que mejore las habilidades de cada empleado.

Evaluación de riesgos	77%	23%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La cooperativa no ha establecido métodos que le permitan detectar el fraude. ✓ No se ha implementado estrategias para mitigar riesgos. ✓ Alguno de los empleados ha sido descubierto en actuaciones fraudulentas. Anexo 2 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar métodos los cuales permitan detectar el fraude. ✓ Se debería implementar estrategias para disminuir los riesgos que afectan a la cooperativa. ✓ No debido a que la COAC cuenta con empleados eficientes.
Actividad de control	64%	36%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se han elaborado actividades de control en cada una de las áreas de la cooperativa. ✓ No se encuentran definida las funciones de control para cada uno de los empleados. ✓ No existe la elaboración y aplicación de indicadores de gestión. ✓ No se aplica segregación de funciones a través de políticas establecidas. ✓ La cooperativa no cuenta con el personal suficiente y eficiente para el desarrollo de las actividades Anexo 3 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivar a los encargados a establecer actividades de control en cada una de las áreas de la cooperativa. ✓ Definir funciones para cada empleado. ✓ Incentivar a los encargados a la elaboración de indicadores de gestión. ✓ Las políticas que posee la cooperativa no lo permiten. ✓ Contratar personal para que cumplan con las actividades que requiere la COAC.

Información y comunicación	75%	25%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los empleados no captan información y la intercambian en todas las áreas de la cooperativa ✓ No existe un control de gestión en todos los niveles de la cooperativa. ✓ El sistema de comunicación no es oportuno para cumplir con las responsabilidades de cada uno de los empleados. ✓ La toma de decisiones se encuentra definidos los reportes por cada área. Anexo 4 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La información debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal de forma clara dentro del tiempo determinado, de tal manera que permita cumplir con sus responsabilidades ✓ Aplicar un nivel de control en cada nivel de la COAC. ✓ Establecer un sistema de comunicación oportuno. ✓ Disponer reportes para cada área.
Actividad de monitoreo	60%	40%	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No existen herramientas definidas que permitan evaluar el control interno ✓ No es evaluado periódicamente el sistema de información. ✓ Las actividades no son monitoreadas durante su operación. ✓ No se evalúa de manera separada las tareas asignadas por cada empleado. ✓ No se mide la calidad de desempeño a funcionario de la cooperativa. ✓ No existe procedimientos que aseguren cualquier deficiencia que detecte en el Sistema de Control Interno Anexo 5 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer herramientas para la evaluación del control interno. ✓ Evaluar con más frecuencia el sistema de información. ✓ Establecer actividades de monitoreo para cada operación. ✓ Establecer evaluaciones por separado y no grupales para ver si cada empleado cumple con los objetivos. ✓ Medir el desempeño de la COAC por su totalidad. ✓ Establecer procedimientos para detectar diferencias del control interno.

Fuente: Información obtenida COAC Kullki Wasi Ltda.

Elaborado por: Espín D

11. INFORME DEL CONTROL INTERNO

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Latacunga, 14 Julio del 2017

Licenciado.

Juan Andagana

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
KULLKI WASI LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

Se ha realizado una evaluación al Sistema de Control, encontrando varias deficiencias en la estructura del control interno, por lo cual a la “**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**” no le ha permitido desarrollar sus actividades en forma organizada por ello se ve necesario emitir recomendaciones respectivas a cada caso.

Aspectos relevantes examinados

Ambiente de control

- No se ha implementado un plan de adiestramiento

Mediante la evaluación de Control Interno se determinó que la institución no se sujeta a un plan de adiestramiento, provocando que los empleados tengan desconocimientos de un plan estratégico y que puedan cometer faltas que afecten al prestigio institucional.

Recomendación

Al consejo de administración disponer la estructuración de un plan de adiestramiento para que los empleados cumplan con las actividades establecidas y demuestren compromiso con la cooperativa.

Evaluación de riesgos

- No se estableció métodos que permitan detectar el fraude
No existe un mapa de riesgo que permita organizar la información sobre los riesgos de la Cooperativa y permita visualizar la magnitud del fraude.

Recomendación

Al Gerente general establecer métodos sobre el fraude que permita mejorar la situación de la Cooperativa y sus procesos o proyectos futuros.

- No han sido identificados los riesgos de la cooperativa a nivel interno y externo.
La cooperativa no ha identificado las vulnerabilidades que han impactado su ambiente interno y externo lo que ha provocado que esta centre sus esfuerzos en dar respuesta a emergencias, y en la rehabilitación y reconstrucción posteriores a las pérdidas, antes que efectuar inversiones para disminuir o eliminar el impacto del desastre.

Recomendación

Disponer a gerencia general establezca acciones como parte de una estrategia que incluya la gestión del riesgo en los planes de desarrollo de los diferentes niveles de organización, a fin de reducir las vulnerabilidades.

Actividad de control

- No se han elaborado actividades de control en cada área de la cooperativa
La Cooperativa piensa que no es conveniente, a medida que el personal realiza sus actividades y funciones a presión permitiendo una administración eficiente, eficaz.

Recomendación

Al Consejo administrativo disponer la creación de manuales funcionales necesarios para mejorar el desempeño administrativo para la buena marcha de la cooperativa.

- No existen elaboración y aplicación indicadores de gestión

Verificar el desempeño de los empleados para garantizar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas por la institución, en caso que no cuenten con los indicadores tienen la desventaja del desconocimiento si existe el desempeño eficiente de sus obligaciones.

Recomendación

A la Gerencia General establecer indicadores que facilite a verificar el cumplimiento de las obligaciones de cada empleado, fortaleciendo los conocimientos de cada uno y llegando a ser una institución competente.

- No se aplica segregación de funciones a través de políticas

La Cooperativa no ha definido un esquema que permita identificar las diferentes funciones y políticas a los departamentos y roles asignados a los empleados, mediante líneas de autoridad y cumplan lo establecido en sus funciones.

Recomendación

Se recomienda que el Gerente general que debe definir una estructura de políticas y procedimientos institucional, la cual permita señalar las actividades que debe desempeñar cada empleado de la empresa dentro de la institución, así como la relación que se mantiene en cada uno de los departamentos.

- No cuenta con personal suficiente y eficaz para desarrollar actividades

Las actividades que elabora el personal que presta sus servicios en la cooperativa no están acorde a su perfil profesional provocando pérdida de tiempo, recursos y empleados inconformes con las tareas a cargo.

Recomendación

Es recomendable que los gerentes de cada una de las agencias realicen una reubicación de cargos y funciones de acuerdo al perfil del profesional de cada empleado y años de experiencia a fin de lograr un ambiente laboral adecuado y mantengan un ambiente cómodo de trabajo.

Información y comunicación

- Los empleados no captan información e intercambian en cada área
Para obtener un ambiente laboral satisfactorio es necesario obtener una comunicación clara, precisa entre el personal que está conformada la cooperativa intercambiando ideas para mejorar.

Recomendación

Se recomienda que se establezcan canales de comunicación tanto internos como externos, difundiendo información oportuna para el adelanto de la institución, de tal manera a gerencia general y el Consejo Administrativo posee la obligación de vigilar la debida comunicación.

- El sistema de comunicación no es adecuado para cumplir con las actividades
Para desempeñar las actividades designadas a cada empleado es fundamental que tengan conocimientos aptos de comunicación, caso contrario no cumplirá con expectativas determinadas, provocando información errónea que afecte a la situación de la Cooperativa

Recomendación

Es recomendable que los personales encargados desarrollen programas de capacitación a todo el personal con el propósito que incrementen el conocimiento obteniendo resultados satisfactorios y asegurando que la información sea confiable.

Sistema de control- monitoreo

- No existe herramienta para evaluar el control interno
Evaluar las herramientas necesarias y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables al aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección, según corresponda.

Recomendación

Sugerir al encargado establece un punto de referencia para el entendimiento el diseño y estado actual del sistema de control interno para establecer un punto de referencia para las evaluaciones continuas e independientes en cada área.

- Las actividades no son monitoreadas en su operación
Evaluar los procesos del negocio de forma continua para contribuir dentro de los procesos del negocio y se ajusten las condiciones propuestas.

Recomendación

Se recomienda al personal encargado de operaciones evaluar objetivamente las actividades independientes desarrolladas para proporcionar una retroalimentación objetiva dentro de la cooperativa.

12. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

En el presente presupuesto se detalla los valores tentativos que involucra la elaboración del proyecto de Investigación.

Tabla. 3 Presupuesto del proyecto

RECURSOS	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN			
	Cantidad	Unidad	V. Unitario	Valor Total
Internet por hora	50	Horas	0,75	\$ 37,50
Flash memori 8 GB	1	1	12,00	\$ 12,00
Impresiones.	2000	1	0,10	\$ 200,00
Copias	400	200	0,03	\$ 12,00
Anillados	5	5	1,70	\$ 8,50
Esferos.	4	6	0,50	\$ 2,00
Lápices .	1	3	0,75	\$ 0,75
Borrador	2	1	0,30	\$ 0,60
Cuaderno Universitario 100 H.	1	1	2,50	\$ 2,50
Empastados	3	2	15,00	\$ 45,00
CD's	4	1	1,70	\$ 6,80
Gastos de pasajes.	120		2,30	\$ 276,00
Otros Gastos	50	1	2,25	\$ 112,50
				\$ 716,15
			14%	\$ 100,26
			Valor total	\$ 816,41

Elaborado por: Espín D

Nota: Son gastos estimados en la elaboración de la aplicación del proyecto hasta su finalización.

13. CONCLUSIONES

- ✓ Una vez concluido este trabajo de investigación se puede decir que el Control Interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y herramientas que la institución adopta de forma ordenada y con ello salvaguardar cada uno de sus activos, buscando beneficiar a la administración eficiencia en sus operaciones y en cada una de sus políticas establecidas por la cooperativa.

- ✓ Al realizar la evaluación del Control Interno el cual fue aplicado principalmente para controlar y reducir un nivel de riesgos los cuales pudieren afectar al cumplimiento de los objetivos dentro de la cooperativa, como también buscar beneficiar su aplicación en cualquier tipo de organización de acuerdo a cada una de las necesidades que tenga, y a su vez brindar beneficios para su fácil aplicación tanto en el nivel administrativo como en el funcional.

14 RECOMENDACIONES

- ✓ Cumplir las recomendaciones emitidas en el informe, a fin de fortalecer el Sistema de Control Interno existente en la institución, como son la mala toma de decisiones, por parte de los directivos en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda.

- ✓ Es necesario recomendar que la cooperativa establezca controles de estrategias, los cuales permitan el incremento del nivel de confianza y el cumplimiento de políticas, de esta manera cumplir con las obligaciones que mantienen cada uno de sus empleados, mejorar los resultados que beneficie a la cooperativa con una mejor gestión administrativa y cumplimiento, tener mejor confianza para la eliminación de riesgos creada, conseguir los objetivos mejorando la información de comunicación tanto interna como externa.

15 BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, M. & Tuquiñahui, S. (2011). Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Basado *En El Modelo COSO, Aplicado A La Empresa Electro Instalaciones En La Ciudad De Cuenca* (tesis de grado) Universidad Politécnica de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Bordas, J.A & Trias, M. (2012) Análisis sobre la situación actual de las empresas españolas no cotizadas en relación con el Buen Gobierno. Deloitte. Recuperado de:
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/governance-risk-compliance/Deloitte_ES_GRC_Gobierno-Corporativo-Estudio-Deloitte-ESADE-Gobierno-Corporativo.pdf
- Banco, L. (2006). *Manual de auditoria y de revisión fiscal*. California, Estados Unidos: ECOE Ediciones.
- Bennett, G. (1930) Fraude de Control Interno a través de Cuentas Contables Estados Unidos. Recuperado de: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2788/Capitulo2.pdf>
- Caballero, S. & García, T. (2015) Aplicación del Informe Coso III En El Área De Ventas Y Su Influencia en La Situación Económica Financiera de la Empresa Autonort Trujillo (Tesis de Grado) Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1469/1/Caballero_Valderrama_Aplicacion_Coso_Influencia.pdf
- Castromán, J. & L, Porto S. (2005) Responsabilidad Social Y Control Interno Universida de de Santiago de Compostela. España. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/1170/117015130007.pdf>
- Dextre, J. C., & del Pozo, R. (2012). Control de gestión o gestión de control *Redalyc*, p. 7(14), 70-78. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Iarco, E. (2014). Sistema de Control Interno(s/n). Recuperado de:
http://www.inarco.cl/media/static/documentos/Sistema_Control_Interno_Empresas_Inarco.pdf

- Estupiñan, G, R (2002). “Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales”. Bogotá-Colombia. Ecoe Ediciones Cía. Ltda. 2da. Edición.
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>
- Flores, J. M. (2008) Evaluación y Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Área de Recursos Humanos de la Compañía Outsourcing S.A.(tesis de pregrado) Universidad de la Salle, Bogotá DC. Recuperado de:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4609/T17.08%20F663e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. J. (2000) “El Control Interno en los Negocios”. México, Fondo de Cultura Económica, Quinta Edición, p. 102.
- Genda, R. M. (2011). Contemporary models of internal control.Theoretical foundations. Observatorio Laboral, p. 136-115. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- García, M. (2014). El Control Interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas (Tesis de Pregrado) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co:8080/bitstream/10654/12715/1/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Luz, I. C. (2014). Los sistemas de control interno en las Mi pymes y su impacto en la efectividad empresarial. 2(1), En Contexto Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad.129-146. Recuperado de:
<file:///C:/Users/AMD/Downloads/139-258-1-SM.pdf>
- León, C. M.(2012) *Auditoria Financiera I y II. El proceso de Auditoría Financiera*, Loja, Ecuador: Ediloja.
- Martínez, R. G. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting*, Recuperado de:
http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf
- Mantilla, S. (2005) “Control Interno Informe Coso”, Cuarta Edición, Ecoe Ediciones, Colombia.

Paiva, F. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista científica* p. 36. Recuperado de:

<http://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/2630/2380>

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.

Redalyc, p, 122-135. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Tamayo, & Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

ANEXOS

Anexo 1: Hoja de vida del tutor
HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS : RUEDA MANZANO MÓNICA CATALINA

FECHA DE NACIMIENTO : AMBATO, 31 DE MAYO DEL 1983

CÉDULA DE CIUDADANÍA : 171773191-1

ESTADO CIVIL : CASADA

NUMEROS TELÉFONICOS : 0998450335 - 0998137167

E-MAIL : monica.rueda@utc.edu.ec

catysu803@hotmail.com



DIRECCIÓN DOMICILIARIA : QUITO, VALLE DE LOS CHILLOS,
 CONJ. PARQUES DE GRANADA, CASA 51.

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: DAVID PAVON SIERRA
 0998137167

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CÓDIGO DE REGISTRO CONESUP
Tercero	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA	24 de Octubre del 2008.	1005-08-866385
Cuarto	Maestría en Auditoría Integral	15 de Mayo del 2015	1031-15-6060204

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA A LA QUE PERTENECE: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUÁL SE DESEMPEÑA: CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN, AUDITORÍA E INVESTIGACIÓN.

PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC: OCTUBRE 2009.

FIRMA

Anexo 2: Hoja de vida del postulante

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS : Espín Acosta Dalila Alexandra

FECHA DE NACIMIENTO : Salcedo, 17 de marzo de 1991

CÉDULA DE CIUDADANÍA : 050337685-7

ESTADO CIVIL : Soltera

NUMEROS TELÉFONICOS : 0995064152/0995962318

E-MAIL : d.alexa1991.17@gmail.com

DIRECCIÓN DOMICILIARIA : Parroquia Mulliquindil "Santa Ana" Barrio Jesús del Gran Poder

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: Nelson Espín 0984137189

CURSOS REALIZADOS:

I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría

Taller internacional empoderamiento personal para la competitividad global


Capacitación en SRI: Reforma tributaria IVA y otras reformas, deberes formales e IVA practico, reforma tributaria de impuesto a la renta y anticipo IR, anexos relación de dependencia y anexos de gastos personales.



.....

Firma

Anexo 3: Cuestionario del componente evaluación de riesgos y su cálculo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.								
	COMPONENTE: Entorno de Control							
	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos							
	Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión							
	Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad							
	Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia							
Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad								
Objetivo: Identificar el comportamiento y aspectos que influyen dentro de la cooperativa para lograr un entorno de control adecuado.								
N°	Pregunta	SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES	PCI
1	¿Existe un reglamento interno en la institución?	X			10	10		
2	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa que visualice sus funciones?	X			10	10		
3	¿Están definidos los objetivos operacionales de la cooperativa?	X			10	10		
4	¿La cooperativa invierte en capacitaciones de sus empleados?	X			10	10		
5	¿Se encuentran definidas cada una de las áreas con la asignación pertinente?	X			10	10		
6	¿De parte de la gerencia se ha elaborado medidas correctivas ante cualquier eventualidad en el caso de enfrentar la cooperativa?	X			10	10		
7	¿Los empleados de la cooperativa reciben incentivos?	X			10	10		
8	¿Los empleados tienen conocimiento de las metas y objetivos las cuales quiere alcanzar la cooperativa?	X			10	10		
9	¿La cooperativa cuenta con señales de seguridad y advertencia a los empleados ante cualquier evento?	X			10	10		

10	¿Existen procedimientos previamente establecidos para la selección y capacitación de los empleados?	X			10	10		
11	¿Existe la elaboración de diagramas de procesos que se encuentren en cada área de la cooperativa?	X			10	10		
12	¿Ha implementado la cooperativa un plan de adiestramiento que contribuya al mejoramiento de habilidades de los empleados?		X		10	0	Por falta de coordinación por parte de los directivos.	PCI 1
13	¿La información de la cooperativa es establecida como confidencial?	X			10	10		
					130	120		

CALCULO DEL COMPONENTE EL ENTORNO DE CONTROL DEL NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO, RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE AUDITORIA EN EL DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI.

FORMULA	DONDE:	CALCULO
$NC=CT/PT*100\%$	NC=NIVEL DE CONFIANZA CT=CALIFICACION TOTAL PT=PONDERACION TOTAL	$NC=130/120*100\%= 92\%$
$NR=100\%-NC\%$	NR=NIVEL DE RIESGO NC=NIVEL DE CONFIANZA	$NR=100\%-92\%= 8\%$
$RI=100\%-NC$		$RI=100\%-92\%=8\%$

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

Comentario: Al evaluar este componente se detectó que existe un nivel de confianza del 92% ALTO, ya que existe continuo monitoreo por parte del personal de gerencia a medida que se realizan controles en cada área de trabajo como también el nivel de riesgo es 8% ALTO por lo tanto este componente está cumpliendo con lo requerido.

Anexo 4: Cuestionario del componente evaluación de riesgos y su cálculo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.								
		COMPONENTE: Evaluación de Riesgo						
		Principio 6: Especifica objetivos relevantes						
		Principio 7: Identifica y analiza los riesgos						
		Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude						
		Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes						
Objetivo: Establecer mecanismos que se identifiquen los posibles riesgos que enfrente la cooperativa para el logro de sus objetivos.								
Nº	Pregunta	SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES	PCI
1	¿Tienen los empleados conocimiento de la visión y misión estratégica de la cooperativa?	X			10	10		
2	¿Los objetivos de la cooperativa se encuentran enmarcados con la misión?	X			10	10		
3	¿La cooperativa ha establecido métodos que le permitan detectar el fraude?		X		10	0	No se ha implementado ningún método	PCI 2
4	¿Se han adoptado mecanismos de identificación de riesgos en la cooperativa?	X			10	10		
5	¿Existe herramientas adecuadas para la medición de riesgo?	X			10	10		
6	¿Ha implementado un plan de contingencia el cual garantice la capacidad de operar la cooperativa?	X			10	10		
7	¿Se implementan estrategias para mitigar riesgos?		X		0	0	No se ha implementado	PCI 3
8	¿Cree que exista una estimación de riesgos en cuanto a la probabilidad de que ocurriera un impacto?	X			10	10		
9	¿Se comunica sobre los riesgos que puede afectar a la institución?	X			10	10		
10	¿La cooperativa evalúa Cambios en el modelo de negocios?	X			10	10		
11	¿La institución es guiada por una frase de reconocimiento?		X		0	0	Gerencia no ve conveniente	PCI 4

12	¿Existe seguridad a los activos que posee la cooperativa?	X			10	10		
13	¿El gobierno corporativo presenta confianza con las partes interesadas?	X			10	10		
					130	100		


CALCULO DEL COMPONENTE EL ENTORNO DE CONTROL DEL NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO, RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE AUDITORIA EN EL DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI.

FORMULA	DONDE:	
$NC=CT/PT*100\%$	NC=NIVEL DE CONFIANZA CT=CALIFICACION TOTAL PT=PONDERACION TOTAL	$NC=130/100*100\%= 77\%$
$NR=100\%-NC\%$	NR=NIVEL DE RIESGO NC=NIVEL DE CONFIANZA	$NR=100\%-23\%= 77\%$
$RI=100\%-NR$	RI= RIESGO INHERENTE NR=NIVEL DE RIESGO	$RI=100\%-23\%=77\%$

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

Comentario: Al realizar el análisis de calificación podemos decir que el nivel de confianza de la cooperativa es del 77% ALTO y un nivel de confianza del 23% BAJO por lo que se dice que la cooperativa mantiene una evaluación de riesgos adecuada esto se debe a que la cooperativa a definido de la mejor manera el componente evaluación de riesgos.

Anexo 5: Cuestionario del componente Actividad de Control y su cálculo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.								
		COMPONENTE: Actividades de Control						
		Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control						
		Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología						
		Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos						
		Principio 13: Usa información Relevante						
Objetivo: evidenciar que las políticas y procedimientos de la cooperativa contribuyan a enfrentar de forma eficaz los riesgos en todos los niveles.								
N°	Pregunta	SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES	PCI
1	¿Existe la definición de políticas y procedimientos en la Cooperativa?	X			10	10		
2	¿Se han elaborado actividades de control en cada una de las áreas de la cooperativa?		X		10	0	No ha sido necesario	PCI 5
3	¿Se encuentran definida las funciones de control para cada uno de los empleados?		X		10	0	No se han establecidos ya que todos deben ser eficientes	PCI 6
4	¿Existe control y supervisión en las operaciones realizadas por el personal de contabilidad y finanzas?	X			10	10		
5	¿El registro de cada una de las transacciones cuenta en el respaldo de documentos necesarios?	X			10	10		
6	¿Existen definiciones de políticas de seguridad de informática?	X			10	10		
7	¿Existe rotación de personal en cada área que se encuentre con irregularidades?	X			10	10		
8	¿Los recursos tecnológicos que utiliza la cooperativa cumplen con la expectativa de trabajo?	X			10	10		

9	¿Existe la elaboración y aplicación de indicadores de gestión?		X		10	0	No debido a comunicación	PCI 7
10	¿Se aplica segregación de funciones a través de políticas establecidas?		X		10	0	Debido a que las políticas no lo permiten	PCI 8
11	¿La comunicación en las distintas áreas de la cooperativa es adecuada para obtener información?	X			10	10		
12	¿La cooperativa cuenta con un auditor interno?	X			10	10		
13	¿La cooperativa cuenta con el personal suficiente y eficiente para el desarrollo de las actividades?		X		10	0	No se ha contado por falta de presupuesto	PCI 9
14	¿Existe cumplimiento de obligaciones a las entidades de control por parte de la cooperativa?	X			10	10		
					140	90		


CALCULO DEL COMPONENTE ELEMENTORNO DE CONTROL DEL NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO, RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE AUDITORIA EN EL DE LA COOPERARTIVA KULLKI WASI.

FORMULA	DONDE:	CALCULO
$NC=CT/PT*100\%$	NC=NIVEL DE CONFIANZA CT=CALIFICACION TOTAL PT=PONDERACION TOTAL	$NC=140/90*100\%= 64\%$
$NR=100\%-NC\%$	NR=NIVEL DE RIESGO NC=NIVEL DE CONFIANZA	$NR=100\%-64\%= 36\%$
$RI=100\%-NC$	RI= RIESGO INHERENTE NC=NIVEL DE CONFIANZA	$RI=100\%-64\%=36\%$

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

Comentario: Al aplicar la matriz de evaluación el nivel de confianza de la cooperativa se obtuvo 64% MODERADO y un nivel de riesgo 36% BAJO por lo que se dice que la cooperativa mantiene una actividad de control adecuada esto se debe a que la cooperativa ha definido de la mejor manera las actividades entre los empleados.

Anexo 6: Cuestionario del componente Sistema de información y comunicación y su cálculo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.								
		COMPONENTE: Sistema de Información y Comunicación						
		Principio 14: Comunica internamente						
		Principio 15: Comunica externamente						
Objetivo: Verificar si cada una de las áreas de la cooperativa detienen información y la intercambian.								
Nº	Pregunta	SI	NO	N/A	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES	PCI
1	¿Los empleados captan información y la intercambian en todas las áreas de la cooperativa?		X		10	0	La causa que no captan información es por la falta de desempeño	PCI 7
2	¿Existe un control de gestión en todos los niveles de la cooperativa?		X		10	0	No existe en todos los niveles	PCI 8
3	¿Se elaboran flujos proyectados con datos reales?	X			10	10		
4	¿Se presentan a tiempo los reportes financieros de la junta directiva?	X			10	10		
5	¿La información que despliega el sistema contable es confiable?	X			10	10		
6	¿Se encuentra al alcance de todo el personal la información de cada área?	X			10	10		
7	¿La comunicación interna como externa provee a la cooperativa información necesaria?	X			10	10		
8	¿El sistema de comunicación es oportuno para cumplir con las responsabilidades de cada uno de los empleados?		X		10	0	No se establece oportunamente	PCI 9

9	¿La comunicación que mantienen con grupos de interés es de eficiente seguridad?	X			10	10		
10	¿El sistema de información de la cooperativa es revisado de forma continua?	X			10	10		
11	¿Se verifica la información relevante para los objetivos propuestos para la cooperativa?	X			10	10		
12	¿La toma de decisiones se encuentra definidos los reportes por cada área?		X		10	0	No debido a que cada área no es la misma	PCI 10
					120	90		


CALCULO DEL COMPONENTE ELEMENTORNO DE CONTROL DEL NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO, RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE AUDITORIA EN EL DE LA COOPERARTIVA KULLKI WASL.

FORMULA	DONDE:	
$NC=CT/PT*100\%$	NC=NIVEL DE CONFIANZA CT=CALIFICACION TOTAL PT=PONDERACION TOTAL	$NC=120/90*100\%=75\%$
$NR=100\%-NC\%$	NR=NIVEL DE RIESGO NC=NIVEL DE CONFIANZA	$NR=100\%-75\%=25\%$
$RI=100\%-NC$	RI= RIESGO INHERENTE NC=NIVEL DE CONFIANZA	$RI=100\%-75\%=25\%$

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

Comentario: Al realizar el análisis de calificación podemos decir que el nivel de confianza de la cooperativa es del 75% ALTO y un nivel de confianza del 25% BAJO por lo que se dice que la cooperativa mantiene deficiencias e incumplimientos con lo que se relaciona con el componente sistema de información comunicación ya que no mantienen una idea clara en los aspectos negativos de la información.

Anexo 7: Cuestionario del componente Sistema de supervisión y monitoreo y su cálculo

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI Ltda.								
	COMPONENTE: Supervisión del Sistema de control-monitoreo							
	Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.							
	Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.							
Objetivo: Determinar si las actividades de monitoreo y supervisión durante las operaciones de la cooperativa se encuentran funcionando.								
N°	Pregunta	SI	NO	N/A	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES	PCI
1	¿Existen herramientas definidas que permitan evaluar el control interno?		X		10	0		PCI 11
2	¿Es evaluado periódicamente el sistema de información?		X		10	0	No con frecuencia	PCI 12
3	¿Se dispone de información adecuada para verificar el logro de los objetivos de la cooperativa?	X			10	10		
4	¿Existe seguimiento a las observaciones emitidas en el informe de Auditoría Externa?	X			10	10		
5	¿Las actividades son monitoreadas durante su operación?		X		10	0	No debido a que las actividades son a presión	PCI 13
6	¿Se evalúa de manera separada las tareas asignadas por cada empleado?		X		10	0	No ya que existe la evaluación grupal.	PCI 14
7	¿Se mide la calidad de desempeño a funcionario de la cooperativa?		X		10	0	No en su totalidad	PCI 15

8	¿Existe procedimientos que aseguren cualquier deficiencia que detecte en el Sistema de Control Interno?		X		10	0	No se ha implementado	PCI 16
9	¿Se han presentado limitaciones en el mejoramiento continuo de las operaciones de la cooperativa?	X			10	10		
10	¿Existe supervisión a los reportes e informes emitidos por los responsables encargados?	X			10	10		
					100	40		

CALCULO DEL COMPONENTE EL ENTORNO DE CONTROL DEL NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO, RIESGO INHERENTE Y RIESGO DE AUDITORIA EN EL DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI.

FORMULA	DONDE:	
$NC=CT/PT*100\%$	NC=NIVEL DE CONFIANZA CT=CALIFICACION TOTAL PT=PONDERACION TOTAL	$NC=100/40*100\%= 40\%$
$NR=100\%-NC\%$	NR=NIVEL DE RIESGO NC=NIVEL DE CONFIANZA	$NR=100\%-40\%= 60\%$
$RI=100\%-NC$	RI= RIESGO INHERENTE NC=NIVEL DE CONFIANZA	$RI=100\%-40\%=60\%$

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

Comentario: Al realizar el análisis de calificación podemos decir que el nivel de confianza de la cooperativa es del 40% BAJO y un nivel de riesgo del 60% MODERADO por lo que se dice se encuentra en que la cooperativa un nivel moderado de sus aplicación del sistema de información y comunicación.

Anexo 8: Encuesta aplicada a la cooperativa para el levantamiento de información
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN BASE A LAS ENCUESTAS APLICADAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.

1. ¿La cooperativa cuenta con un organigrama estructural de acuerdo a las funciones?

Tabla 1 Organigrama estructural.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

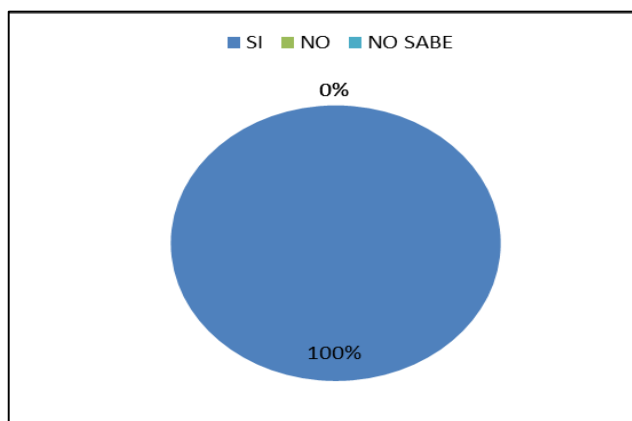


Figura 3: Organigrama estructural

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados consideran que la cooperativa cuenta con un organigrama estructural de acuerdo a sus funciones, esto significa que la estructura de la cooperativa se encuentra en un nivel óptimo de organización, ya que al no contar con una estructura adecuada la organización obtuviera falencias ante los beneficios del personal.

2. ¿Conoce el plan de organización que adopta la cooperativa?

Tabla 2: Plan de organización.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	15	75%
NO	5	25%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

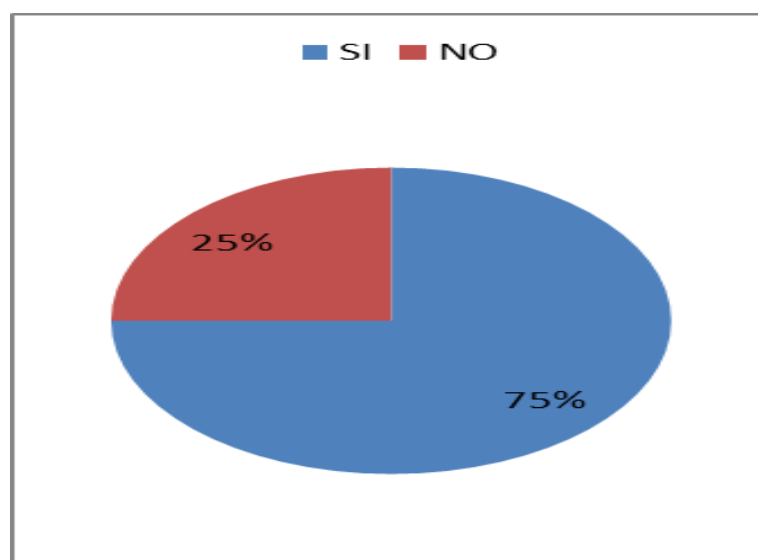


Figura 4: Plan de organización

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 75% respondieron que conocen el plan de organización que mantiene la cooperativa mientras que el 25% no conoce su adopción de organización a medida que no se realiza socialización para todos los empleados conozcan la estructura de organización.

Es conveniente socializar el plan de organización de modo que en cada uno de los recursos cumplan con las funciones y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos.

3. ¿El organigrama Estructural refleja la visión que tiene la cooperativa?

Tabla 3: Organigrama estructural.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Si	15	83%
NO	1	6%
No sabe	2	11%
	18	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

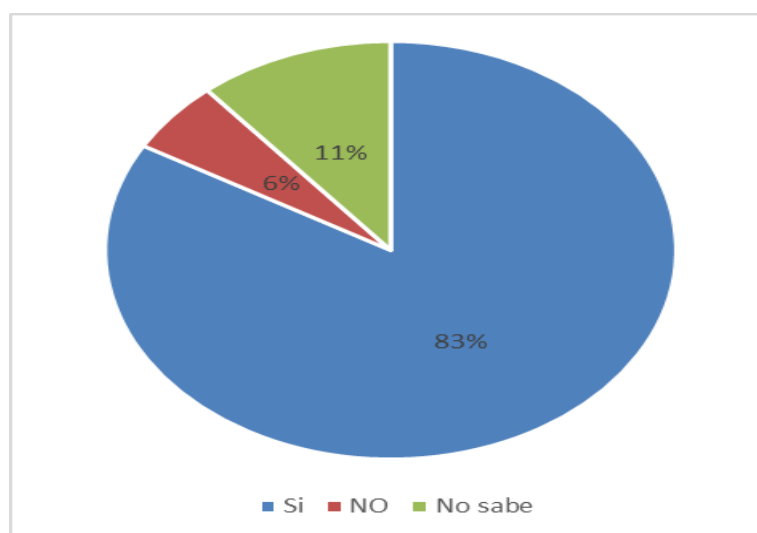


Figura 5: Organigrama estructural.

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados 83% coinciden en que existe una estructura la cual refleja la visión y misión de la cooperativa, mientras que el 6% responde que no establece la estructura de acuerdo a la visión que mantiene, como también el 11% no sabe si el organigrama refleja la estructura de la visión de la cooperativa.

Dar a conocer a todos los empleados el organigrama de estructura que refleja la misión y visión beneficiara el desarrollo de la institución.

4. ¿La cooperativa cuenta con áreas específicas cómo?

Tabla 4: Áreas específicas.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Directorio (comité de auditoría)	30	71%
Gerencia (de línea, de unidad e negocios)	12	29%
Ninguna	0	0%
	42	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

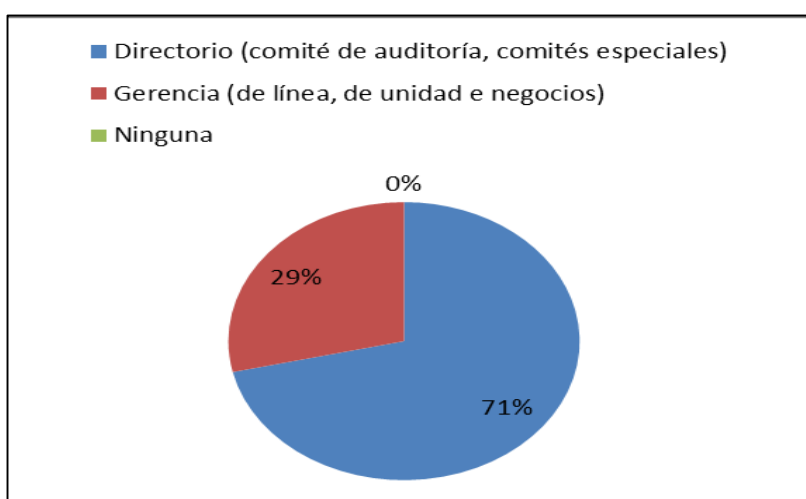


Figura 6: Áreas específicas.

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 71% respondieron que la cooperativa cuenta con áreas específicas de directorio para realizar sus comités, mientras el 29% cuenta con áreas para gerencia, es lo garantiza a la institución que preste mejores servicios.

Al contar la cooperativa con áreas específicas, tanto para gerencia y el directorio que lo conforma beneficia a que obtenga mejor presencia la estructura, y prestar un servicio apropiado.

5. ¿Las funciones asignadas a cada área de la organización, son apropiadas para el cumplimiento de tal misión?

Tabla 5: Áreas de la organización.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Si	19	45%
No	1	2%
No sabe	0	0%
	20	48%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

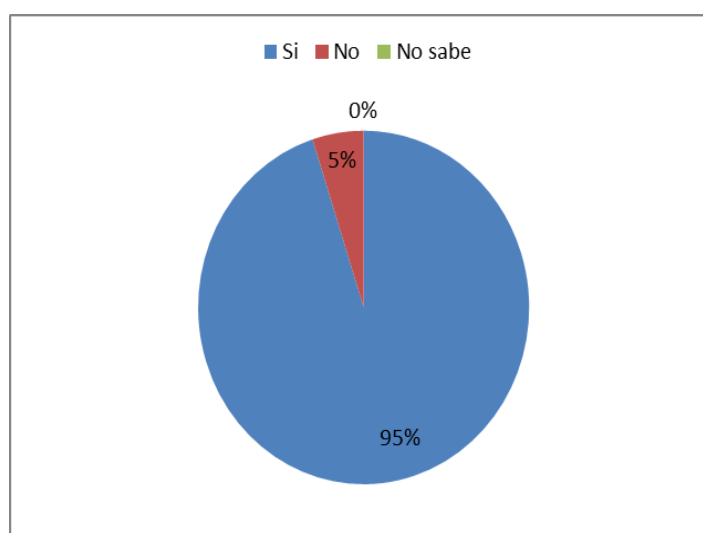


Figura 7: Áreas de la organización.

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 95% respondieron que las funciones asignadas en cada área son apropiadas para el cumplimiento de la misión mientras que solo el 5% respondieron lo contrario.

Al existir funciones asignadas en cada una de las áreas de la cooperativa los empleados realizan sus actividades correspondientes de tal manera esta cumplirá con la misión establecida desempeñando actividades convenientes para la buena marcha de estrategias.

6. ¿Se han realizado modificaciones a la estructura de organización de la cooperativa? (en los últimos 5 años)

Tabla 6: Estructura de la organización.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	0	0%
No sabe	3	15%
BLANCO	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

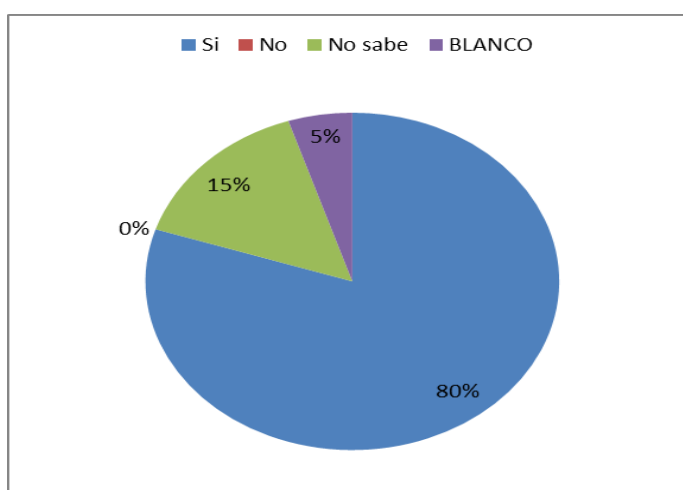


Figura 8: Estructura de la organización.

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos el 80% de los encuestados menciona que si se han realizado modificaciones en la estructura organizacional de la cooperativa, mientras que el 15% no sabe si se han modificado, por lo que un 5% no responden a la pregunta, motivo que no tienen conocimiento.

Al realizar modificaciones en la estructura de organización de la cooperativa se beneficia de perfeccionar el servicio y por medio de ello ser más eficiente.

7. Por qué razones se modificaron la estructura de organización? (Puede marcar de una opción)

Tabla 7: Razones de modificación

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
a) Ampliación del personal	6	30%
b) Por acuerdo de la cooperativa	0	0%
c) Por estrategia	9	45%
d) Por presiones económicas	0	0%
e) Por cambio en la composición del órgano de gobierno	1	5%
f) Por incremento del capital social	1	5%
g) Otros	2	10%
Blanco	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

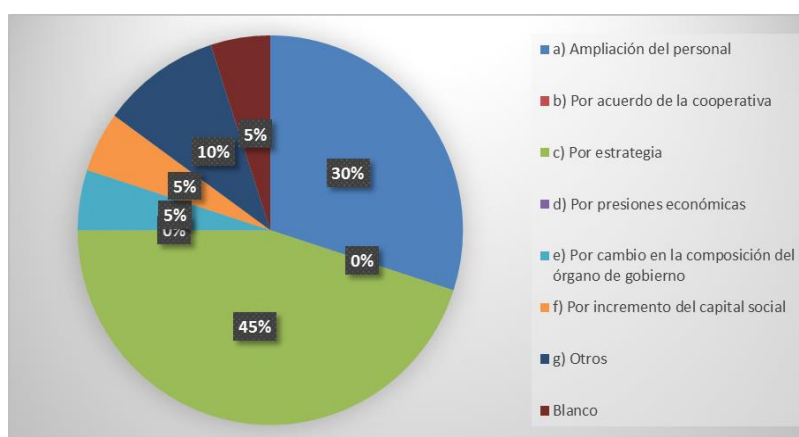


Figura 9: Razones de modificación

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados del 30% respondieron por ampliación del persona el 45% estrategias 5% por cambios de composición de órgano de gobierno como también el 55 por incremento de capital social el 10% señalaron que fue por otros motivos y 5% no respondieron a la pregunta.

Se modificó la estructura de la organización por medio de estrategias las cuales se vio favorable para la buena marcha de la cooperativa.

8. ¿Al iniciar sus actividades la cooperativa ya implementó uno de estos sistemas de control interno?

Tabla 8: Actividades de control interno

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Declaracion Impuesto a la Renta	9	45%
Declaracion del IVA	6	30%
Anulacion del RUC	2	10%
Ningunos	1	5%
Blanco	2	10%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

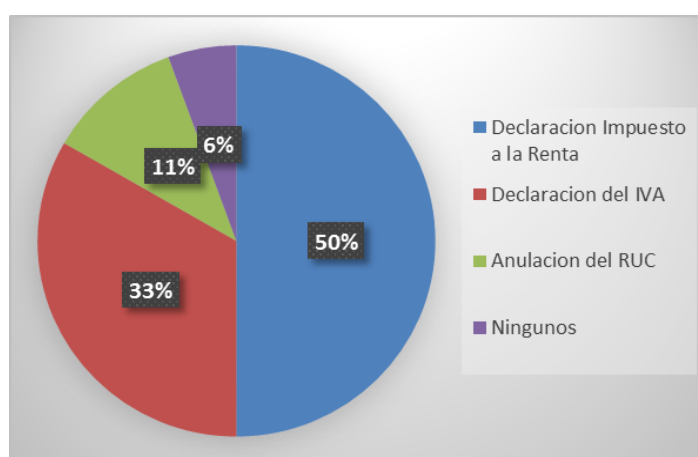


Figura 10: Actividades de control interno

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi al iniciar sus actividades cumplía con un 57% las actividades del impuesto a la renta, un 22% las actividades de declaraciones del IVA 14% respondieron sobre la anulación del RUC mientras que un 7% de los evaluados no respondieron.

La cooperativa de ahorro y crédito desde su inicio ya incremento la declaración de impuesto a la renta considerando de gran importancia cumplir con los requerimientos para ser reconocidos ante la ley.

9. ¿La cooperativa mide sus objetivos de acuerdo Control Interno.?

(Puede marcar mas de una opción)

Tabla 9: Mide objetivos de Control Interno

9. ¿La cooperativa mide sus objetivos de acuerdo Control Interno.?		
RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Medio ambiente o ambiente de control	1	5%
Evaluación de riesgo	10	50%
Sistema de información y comunicación	1	33%
Por sus actividades	3	15%
Supervisión o monitoreo	0	0%
No sabe	1	5%
Otro	0	0%
Blanco	1	5%
mas de uno	3	15%
	20	128%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

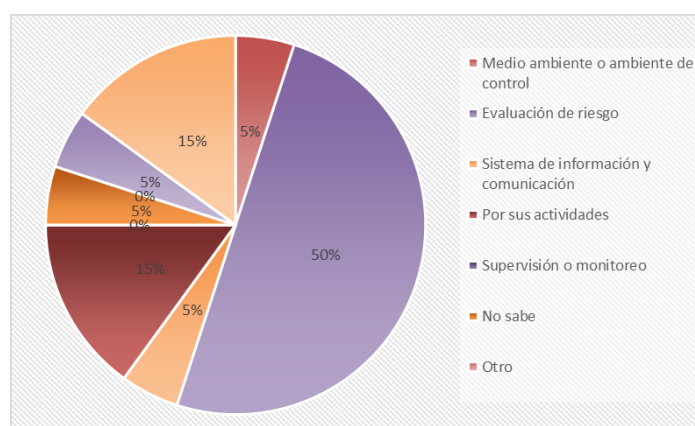


Figura 11: Mide objetivos de Control Interno

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi mide sus objetivos de acuerdo con el control interno 50% se mide mediante el ambiente de control, un 5% mediante la evaluación de riesgos 15% respondieron por su actividad, 0% supervisión y monitoreo, 5% no saben, 0% otros 5% blanco, mientras que un 15% de los evaluados respondieron más de una opción.

La cooperativa mide sus objetivos mediante la aplicación del control interno para mejorar como institución financiera brindando seguridad y confianza a su cliente midiendo la evaluación de riesgos garantizando proporcionalidad en cada una de sus inversiones.

10. ¿Cuál de los siguientes objetivos de Control Interno aplica la cooperativa?(Puede marcar más de una opción)

Tabla 10: Objetivos de control interno

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Objetivos de planeamiento financiero y control	11	55%
Objetivos del control de sistemas	0	0%
Objetivos generalizados		
	9	
Ninguno		
No sabe		
Otro		
	20	55%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

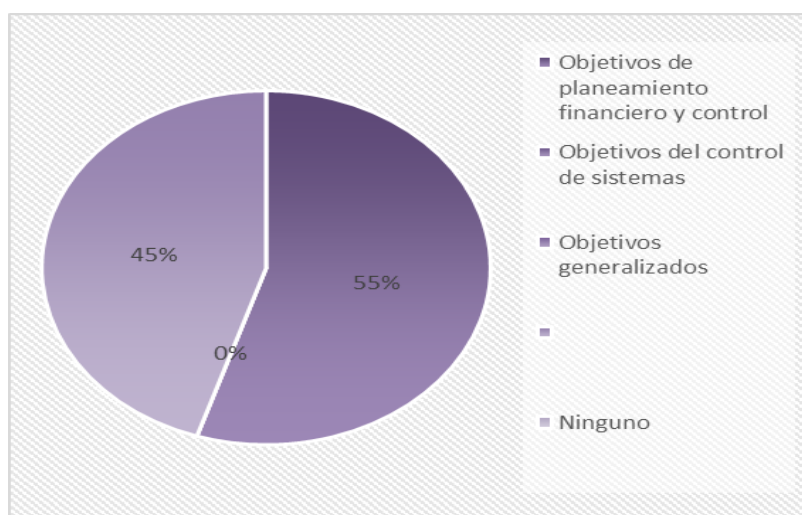


Figura 12: Objetivos de control interno

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi aplica sus objetivos de acuerdo con el control interno 55% planteamiento financiero y control, un 0% objetivos de sistemas, 10% objetivos generalizados, 0% ninguno, 5% no saben, 0% otro 5% blanco, mientras que un 25% de los evaluados respondieron más de una opción.

La cooperativa aplica sus objetivos de acuerdo al planeamiento financiero y analizando los objetivos de control interno de esta manera ser beneficiada por los mismos.

11. ¿El departamento administrativo ayuda al cumplimiento de los objetivos del control interno mediante? (Puede marcar más de una opción)

Tabla 11: Departamento administrativo

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Información requerida	2	10%
Aplicación de políticas	3	15%
Procedimientos	14	70%
Principios	1	5%
Ninguno	0	0%
No sabe	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

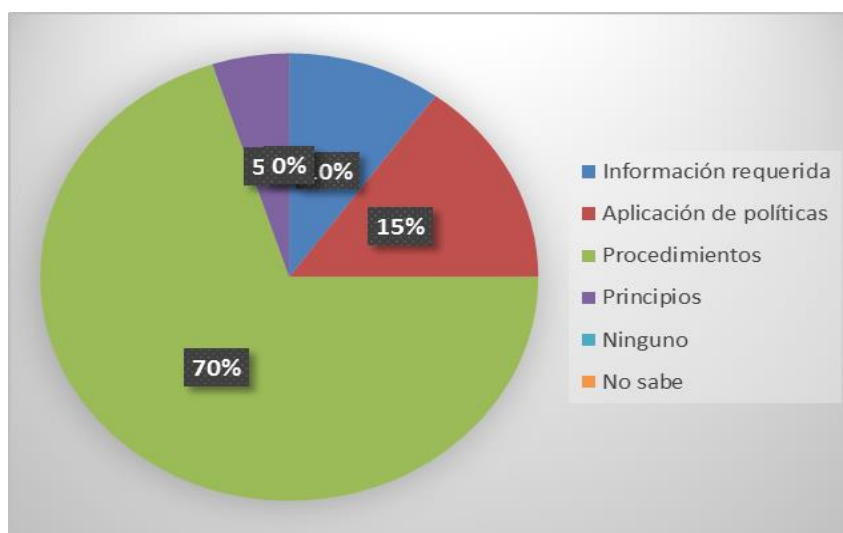


Figura 13: Departamento administrativo

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 10% respondieron que el cumplimiento de objetivo de control interno ayuda al cumplimiento por medio de información requerida mientras que un 15 % afirma que se cumplen los objetivos mediante aplicación de políticas y un 5% respondieron que se cumple por medio de principios. A medida que los principios se cumplen de acuerdo a la aplicación de políticas para el cumplimiento de objetivos

12. ¿Ha realizado cambios en el sistema de control interno sobre la?

Tabla 12: Cambios del Control Interno

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Evaluación de riesgos	10	50%
Ambiente de control	1	5%
Actividades de control	0	0%
Monitoreo	3	15%
Información y comunicación	1	5%
Ninguno	0	0%
No sabe	0	0%
Otro	0	0%
Mas de uno	3	15%
Blanco	2	10%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

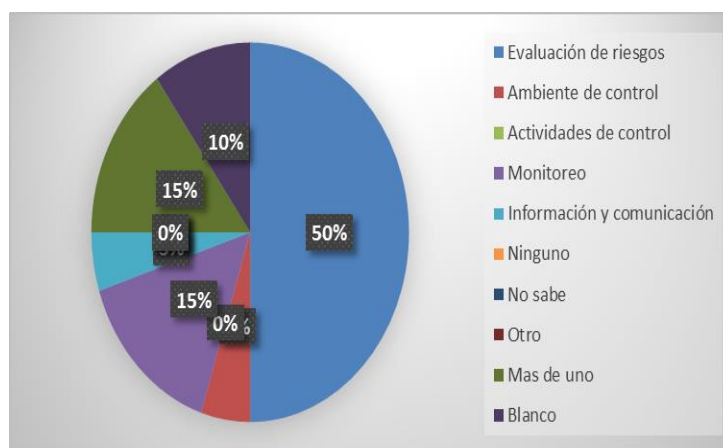


Figura 14: Cambios del Control Interno
Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi mide sus objetivos de acuerdo con el control interno 50% se mide mediante la evaluación de riesgos, un 5% mediante la ambiente de control 0% actividades de control, 15% monitoreo, 5% información y comunicación, 0% ninguno, 0% no sabe, 0% otro 10% blanco, mientras que un 15% de los evaluados respondieron más de una opción.

La cooperativa mediante el análisis ha cambiado de la mejor manera de parte del control interno la evaluación de riesgos ya que por ello reconocen la estabilidad o la pérdida de cartera en cada una de su agencia.

13. ¿Debido a qué se han originado cambios en el sistema de control interno?(Puede señalar más de una opción)

Tabla 13: Origen de cambios

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Variación de los documentos de negocio emergentes de la globalización.	2	10%
Mayor necesidad de información derivada de la dinámica de los cambios en el entorno.	1	5%
Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al ámbito empresarial, a nivel internacional.	1	5%
Incremento de las expectativas de inversores y reguladores, sobre la prevención y detección del fraude	6	30%
Aumento del uso de las nuevas tecnologías y su constante desarrollo (redes sociales)	1	5%
Nuevas exigencias del regulador y grupos de interés sobre la confiabilidad de la información.	0	0%
Ninguno	0	0%
No sabe	0	0%
Otro		0%
Mas de una	8	40%
Blanco	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

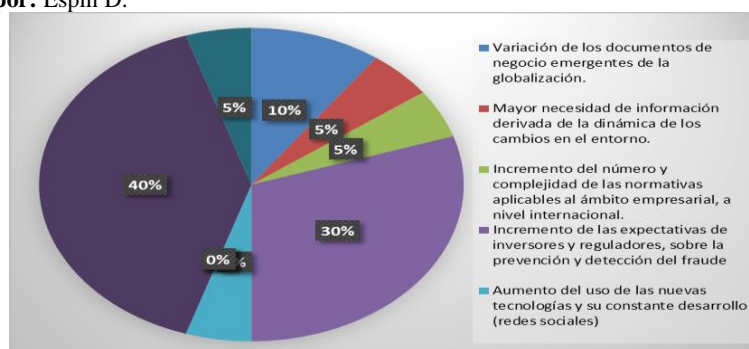


Figura 15: Origen de cambios

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi los cambios que se han realizado de acuerdo al control interno son en un 10% la variación de los documentos de negocio emergentes de la globalización., un 5% por la necesidad de información derivada de la dinámica de los cambios en el entorno 5% incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al ámbito empresarial e internacional 30% incremento de las expectativas de inversores y reguladores, sobre la prevención y detección del fraude 5% por el aumento del uso de las nuevas tecnologías y su constante desarrollo, 0% nuevas exigencias del regulador y grupos de interés sobre la confiabilidad de la información, 0% ninguno, 0% no sabe, 0% otros, 40% más de una opción, 5% no respondieron a la pregunta.

Se han presentado cambios a medida que el Incremento de las expectativas de inversores y reguladores, están sobre la prevención y detección del fraude por ello la cooperativa ha visto favorable a aplicación del control interno.

14. Mediante que indicadores analiza la rentabilidad de la cartera de los clientes? (Puede marcar más de una opción)

Tabla 14: Indicadores de rentabilidad

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Indicadores de Rentabilidad	6	30%
Indicadores de Endeudamiento	4	20%
Indicador de Actividad	1	5%
No utiliza indicadores	0	0%
No sabe	1	5%
Otros	0	0%
Mas de uno	7	35%
Blanco	1	5%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

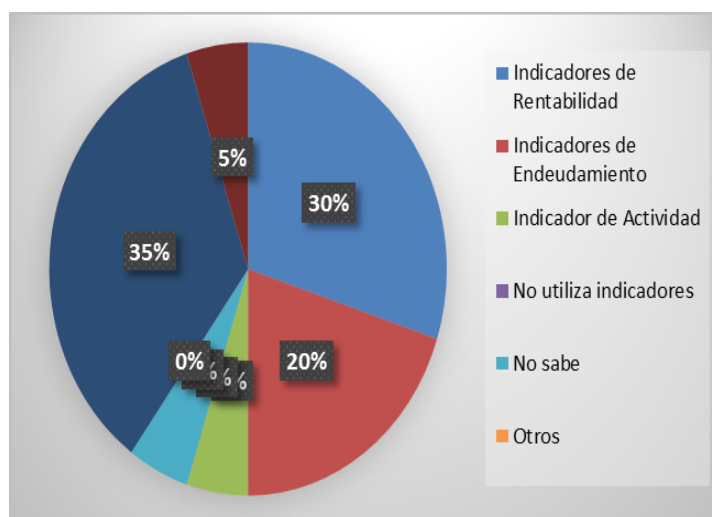


Figura 16: Indicadores de rentabilidad

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del total de los encuestados el 30% respondieron que la rentabilidad se mide a base de la productividad mientras que el 20% por el indicador de endeudamiento el 5% por el indicador de actividad el 35% no sabe que indicador aplica y el 5% no respondieron a la pregunta.

Establecer conocimiento de los indicadores que se emplean a todos los empleados que mantengan conocimiento de la productividad.

15. ¿A qué tipo de riesgo teme la cooperativa? (Puede marcar más de una opción)

Tabla 15: Tipo de riesgo

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Riesgo de mercado	1	5%
Riesgo de liquidez	1	5%
Riesgo operacional	3	15%
Riesgo de crédito	8	40%
Ninguno	0	0%
No sabe	0	0%
Mas de uno	7	35%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

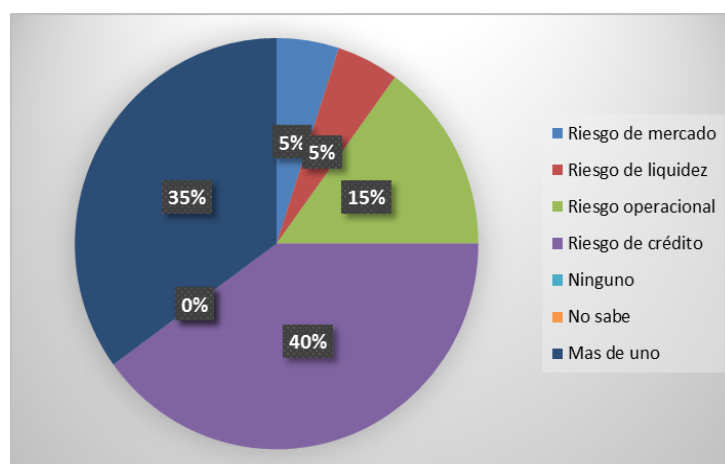


Figura 17: Tipo de riesgo

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi al tipo de riesgo que le teme con el 5% riesgo de mercado, un 5% riesgo de liquidez, 15% riesgo de crédito, 0% ninguno, 0% no saben, 35% marcaron más de una opción.

La cooperativa le teme al riesgo de crédito debido a que ese es su fuerte con el otorgamiento de créditos tanto al sector urbano como rural

16. ¿Considera que la Cooperativa tiene una buena Rentabilidad Financiera por el capital invertido?

Tabla 16: Rentabilidad financiera.

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	2	10%
NO SABE	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

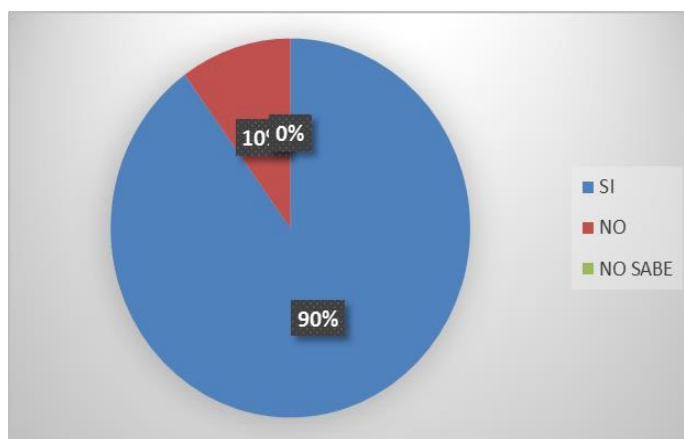


Figura 18: Rentabilidad financiera.

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 90% respondieron que la cooperativa mantiene una buena rentabilidad financiera mientras que el 10% respondieron que no a medida que no hay comunicación correspondiente sobre la rentabilidad existente que mantiene la cooperativa.

Se mantiene conocimiento que la cooperativa mantiene una rentabilidad estable para el conocimiento de los inversionistas.

17. ¿Cuáles son los tipos de Inversiones que realiza la cooperativa y que le generan mayor ingreso a la Cooperativa? (Puede marcar más de una opción)

Tabla 17: Tipos de inversiones

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Fondos mutualistas	0	0%
Acciones	1	5%
Bonos	0	0%
Inversión instituciones financieras	13	65%
Fondos cotizados	1	5%
No sabe	2	10%
Otro	0	0%
Blanco	3	15%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

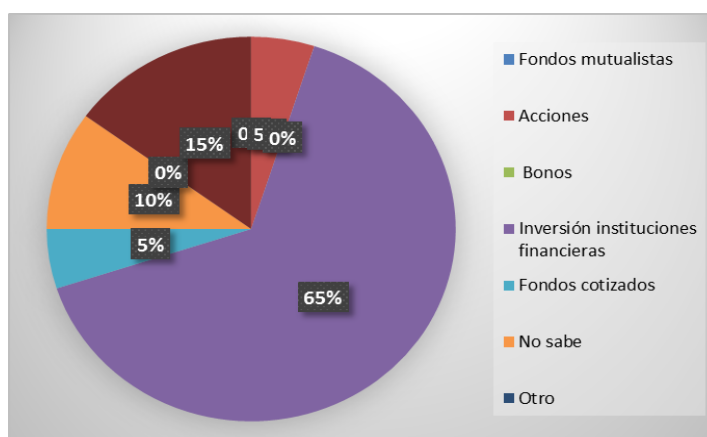


Figura 19: Tipos de inversiones

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 5% de los encuestados menciona que hay inversión en acciones mientras que el 65% afirma que el tipo de inversión de mayor ingreso son las inversiones a instituciones financieras, el 10% desconoce las inversiones de mayor ingreso, a medida que el 15% no responde a dicha pregunta.

Se debería dar a conocer el tipo de ingreso el cual da más solvencia a la cooperativa para que los empleados mantengan conocimiento de una buena inversión.

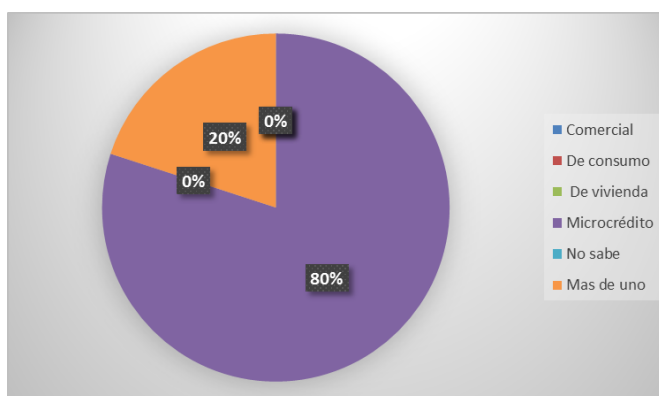
18. ¿Cuál es el segmento de crédito que mayor rotación tiene la cooperativa?

Tabla 18: Segmento de crédito

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Comercial	0	0
De consumo	0	0
De vivienda	0	0
Microcrédito	16	80%
No sabe	0	0
Mas de uno	4	20%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

**Figura 20: Segmento de crédito**

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos nos demuestran que la cooperativa Kullki Wasi mantiene una rotación en créditos en un 0% comercial, 80% microcréditos 0% no saben 20% marcaron más de una opción.

La cooperativa tiene mayor segmento en los microcréditos ya que son uno de los que mayor renombre tiene y que ofertan a sus clientes se otorgan con mayor facilidad brindando beneficio inmediato en la otorgación de créditos.

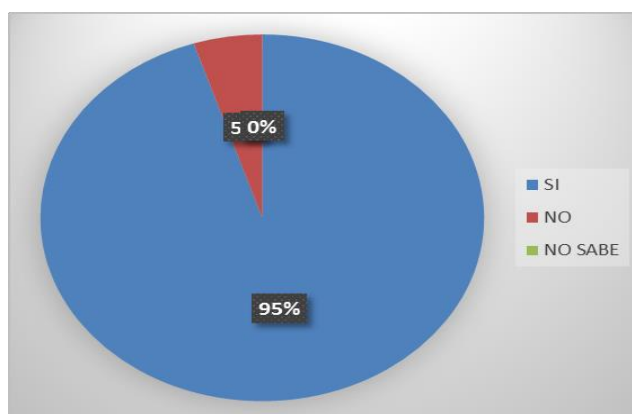
19. ¿Se ha realizado periódicamente un Análisis a los Estados Financieros y sus resultados en años anteriores?

Tabla 19: Análisis de estados financieros

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
NO SABE	0	0%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

**Figura 21:** Análisis de estados financieros

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados respondieron el 95% que se ha realizado periódicamente análisis de estados financieros mientras que un 5% de los encuestados respondieron que no a medida no tienen conocimiento por parte de los encargados. Se debería dar a conocer todas las irregularidades en consejo directivo para que todos obtengan conocimiento de los estados financieros los cuales obtiene la cooperativa.

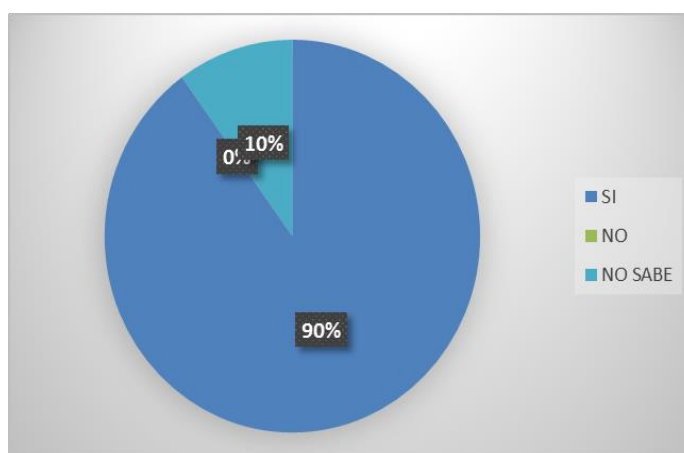
20. ¿Cree usted que la Cooperativa ha generado suficientes ingresos que le permitan tener una buena solvencia y liquidez dentro del ejercicio económico de los dos últimos años?

Tabla 20: Generación de suficientes ingresos

RANGO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	18	90%
NO	0	0%
NO SABE	2	10%
	20	100%

Fuente: Encuesta empleados

Elaborado por: Espín D.

**Figura 22:** Generación de suficientes ingresos

Elaborado por: Espín D.

Análisis e interpretación

Del 100% de los encuestados el 90% respondieron que la cooperativa ha generado ingresos que permitan obtener una buena solvencia dentro del servicio económico, mientras que un 10% respondieron que no tenían conocimiento de la rentabilidad que posee la cooperativa debido a que no hay socialización suficiente para el conocimiento de la rentabilidad por parte de los jefes administrativos.