



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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

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

Autores:

Chamba Licto Diana Carolina

Molina Zapata Marcia Yadira

Tutor:

Ing. Miranda Pichucho Freddy Ramón

Latacunga - Ecuador

Marzo 2017

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

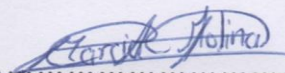
“Nosotras **CHAMBA LICTO DIANA CAROLINA Y MOLINA ZAPATA MARCIA YADIRA** declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, siendo el **ING. MIRANDA PICHUCHO FREDDY RAMÓN** tutor 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.



Chamba Licto Diana Carolina

CC: 050418430-0



Molina Zapata Marcia Yadira

CC: 050418496-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Chamba Licto Diana Carolina y Molina Zapata Marcia Yadira, egresadas de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero del 2017



.....
Ing. Miranda Pichucho Freddy Ramón

TUTOR DE TITULACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

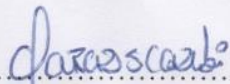
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Chamba Licto Diana Carolina y Molina Zapata Marcia Yadira con el título de Proyecto de Investigación: “**COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI**” 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, Marzo del 2017

Para constancia firman:



.....
Lector 1

Ing. Razo Ascacubi Clara de las Mercedes
CC: 050276531-6

.....
Lector 2

Dra. Panchi Mayo Viviana Pastora
CC: 050221731-8



.....
Lector 3

Ing. Chicaiza Herrera Mayra Alexandra
CC: 050326515-9

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por mantenerme con vida y salud permitiéndome cumplir mi sueño de ser una profesional, con su amor y sabiduría me ayudo a no desmayar y seguir adelante “dios da la batalla a sus mejores guerreros”.

A mis padres Dolores Santafé y Francisco Licto por sus consejos y apoyo incondicional desde que decidí entrar a estudiar.

A mí querida Universidad Técnica de Cotopaxi por darme la oportunidad de estudiar y formarnos como profesionales inculcándonos principios y valores éticos.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria especialmente a la Ing. Paulina Proaño por darme la apertura para realizar el proyecto de investigación.

Diana Chamba

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios nuestro padre celestial, por iluminar mi camino bendiciéndome cada paso de mi vida permitiendo alcanzar este sueño anhelado.

A mi madre Martha Molina por su cariño y esfuerzo para salir adelante, de igual manera a mis abuelitos que estuvieron junto a mí durante mi vida universitaria.

Gracias a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus docentes por compartir sus conocimientos para mi formación profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” por darnos la apertura para realizar el proyecto de investigación.

Yadira Molina

DEDICATORIA

Este grandioso trabajo se lo dedico adiós, el me ayudo a no desmayar en los momentos más difíciles de mi vida universitaria.

A mis padres Dolores Santafé y Francisco Licto por brindarme su amor y apoyo incondicional, por estar conmigo en la buenas y en las malas soportando mi carácter y motivándome en mis momentos de tristeza.

A mis hermanos, Onias, Andrés, Samantha para que les sirva como ejemplo que con esfuerzo y dedicación todo se puede.

Diana Chamba

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación refleja de esfuerzo y perseverancia en primer lugar le dedico a Dios por sus bendiciones y nunca abandonarme en momentos difíciles.

Le dedico a mi madre Martha Molina por su paciencia en los momentos malos y buenos, por su apoyo, esfuerzo y sobre todo por su amor de madre y padre a la vez siendo el pilar fundamental para el logro de mis objetivos.

A mis abuelitos y familiares que me apoyaron y dieron sus sabios consejos para cumplir esta meta en mi vida.

Yadira Molina

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autores: Chamba Licto Diana Carolina
Molina Zapata Marcia Yadira

RESUMEN

El proyecto de investigación está desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” partiendo desde el incumplimiento de herramientas actuales de la administración que ocasiona ineficiencia en los controles. El proyecto tiene como propósito determinar qué sistema de control interno es factible y está acorde a las necesidades de la institución, con el objetivo de comparar el Sistema de Control COSO I y COSO III. 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 entrevista al gerente que fue indispensable para estimar el sujeto de estudio. Los resultados obtenidos a través de la evaluación de control interno COSO I concluyó que existen debilidades internas que deben ser mitigadas con la actualización del modelo de control COSO III ya que minimiza el riesgo e incrementa el grado de seguridad en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de información administrativa, el cumplimiento de leyes y normas aplicables. La semejanza entre los dos sistemas de control es que se enfocan a un solo ente económico en este caso a las instituciones financieras con el fin de salvaguardar recursos. Esta investigación tendrá un impacto económico dentro de la Cooperativa debido que extiende la confianza inversionista y por ende su capital social, además beneficiará directamente al sector cooperativista de la ciudad de Latacunga.

Palabras Clave: Control Interno, COSO I, COSO III

ABSTRACT

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: "COMPARISON OF THE COSO I AND COSO III INTERNAL CONTROL SYSTEMS AT THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE CREDIT SAVINGS CORPORATION UNION MERCEDARIA LATACUNGA CANTON, COTOPAXI PROVINCE"

Authors: Chamba Licto Diana Carolina

Molina Zapata Marcia Yadira

The research project is developed at the Credit Savings Cooperative "Union Mercedaria" Starting from the breach of current management tools that cause inefficiency at the controls. The purpose of the project is to determine which internal control system is feasible and is according to the needs of institution's, with the aim of comparing the COSO I and COSO III Control System. 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 field research that consists in the collection of data without manipulating or controlling any variables, using the technique of the observation and the interview to the manager that was indispensable to estimate the subject of study. The obtained results through the internal control evaluation COSO I, concluded that there are internal weaknesses that that should be mitigated with the updating of the COSO III control model since it minimizes the risk and increases the grade of security at the attainment of the objectives. In relation to the effectiveness and efficiency of operations, the reliability of administrative information, compliance with applicable laws and regulations. The similarity between the two systems of control is that they focus on a single economic entity in this case to financial institutions with the purpose of safeguarding resources. This research will have an economic impact within the Cooperative because it extends investor confidence and hence its social capital, and it will directly benefit the corporation sector of Latacunga city.

Keywords: Internal Control, COSO I, COSO III

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del idioma inglés del Centro Cultural 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 señoritas egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría: Chamba Licto Diana Carolina y Molina Zapata Marcia Yadira cuyo título versa en: **“COMPARACIÓN DE LOS SISTEMAS COSO I Y COSO III DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”** lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Marzo del 2017

Atentamente,



Lic. MS.c Edison Marcelo Pacheco Pruna

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS

C.C 050261735-0

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
1. Información General	1
2. Justificación	2
3. Beneficiarios del Proyecto	2
4. Problema de Investigación	3
5. Objetivos	4
5.1. General.....	4
5.2. Específicos	4
6. Fundamentación científico técnica.....	5
6.1. Mercado o Sistema Financiero.....	5
6.1.1. La Superintendencia de Bancos (SB).....	6
6.1.2. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	6
6.1.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito	6
6.1.2.1.1. Elementos que poseen las Cooperativas	7
6.1.2.1.2. Objetivos	7
6.2. Administración.....	8
6.3. El Control Interno	8
6.3.1. Objetivos del Control Interno	9
6.3.2. Funciones y responsabilidades en materia de Control Interno.....	9
6.3.3. Procedimientos de control interno	9
6.3.4. Importancia	10
6.3.5. Principios de Control Interno.....	10
6.3.6. Características del Control Interno.....	10
6.4. Tipos de Riesgo.....	12
6.4.1. Riesgo Inherente	12
6.4.2. Riesgo de Control.....	12
6.4.3. Riesgo de Detección.....	12

6.5.	Modelo COSO	13
6.5.1.	Ambiente de Control.....	14
6.5.2.	Evaluación de Riesgos	14
6.5.3.	Actividades de Control.....	15
6.5.4.	Información y Comunicación.....	15
6.5.5.	Monitoreo.....	16
6.6.	Modelo COSO II.....	16
6.6.1.	Componentes del COSO II O ERM.....	17
6.7.	COSO III O COSO 2013	18
6.7.1.	Entorno de Control.....	20
6.7.2.	Evaluación de Riesgos	20
6.7.3.	Actividades de Control.....	20
6.7.4.	Información y Comunicación.....	20
6.7.5.	Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo.....	21
7.	Validación de las Preguntas Científicas o Hipótesis:.....	23
8.	Metodologías.....	23
9.	Impactos.....	31
10.	Presupuesto para la propuesta del Proyecto	32
11.	Conclusiones y Recomendaciones	33
12.	Bibliografía	35
13.	Anexos	37
	Anexo N.- 1 Hoja de vida del tutor	37
	Anexo N.- 2 Hoja de vida las investigadoras.....	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo N.- 3. Entrevista	39
	Anexo N.- 3 Ambiente de Control	41
	Anexo N.- 5. Evaluación de riesgos.....	45
	Anexo N.- 6 Ambiente de control.....	48
	Anexo N.- 7 Información y Comunicación.....	51
	Anexo N.- 8. Supervisión y Monitoreo.....	54
	Anexo N.- 9 Informe del Control Interno	57

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1.- Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	4
Cuadro 2.- Modelos del Control Interno COSO	13
Cuadro 3.- Objetivos	17
Cuadro 4.- Elementos del COSO II O ERM	18
Cuadro 5.- Principios del COSO 2013	22

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.- Nivel de confianza y nivel de riesgo.....	12
Tabla 2.- Presupuesto para la propuesta del proyecto.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Sistema Financiero Ecuatoriano	5
Figura 2.- Clasificación del control interno	11
Figura 3.- Componentes del COSO I	14
Figura 4.- Componentes del COSO 2013	19
Figura 5.- Comparación COSO I y COSO III.....	21

1. Información General

Título del Proyecto:

Comparación de los Sistemas COSO I y COSO III de Control Interno en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

Fecha de inicio: 4 de abril del 2016

Fecha de finalización: 10 de abril del 2017

Lugar de ejecución: La Merced, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi

Unidad Académica que auspicia Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado:

“Investigación y desarrollo de metodologías participativas para Contabilidad y Auditoría en la Provincia de Cotopaxi”.

Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing. Miranda Pichucho Freddy Ramón

Investigadoras:

Chamba Licto Diana Carolina

Molina Zapata Marcia Yadira

Área de Conocimiento: Auditoría (Control interno)

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Línea de auditoría

2. Justificación

El Control Interno en una institución es imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de un ente económico. De la calidad del control interno, depende la calidad de la información y la previsión de riesgos, por lo que es necesario hacer evaluaciones periódicas al sistema de control y ajustar las debilidades que se hallen para minimizar o eliminar los riesgos de pérdida económica o de imagen corporativa.

El proyecto que se propone con el desarrollo del trabajo, incluye temas de Control Interno y a las metodologías utilizadas COSO I Y COSO III en el área administrativa con el fin de determinar el instrumento adecuado de evaluación y aplicarlo para obtener resultados relevantes que permitan plantear soluciones o mejoras al Sistema de Control, acorde a las necesidades detectadas.

Se beneficia directamente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” quien utilizará la información para salvaguardar recursos y activos institucionales perfeccionando control en sus actividades diarias y permitiendo garantizar la fiabilidad de indagación, la labor establecida ayudará constantemente a las instituciones financieras de Latacunga tomando como un modelo de apoyo para la toma de decisiones por parte de Gerencia.

Finalmente, el impulso del proyecto de investigación tiene un impacto económico debido a que aumenta el nivel de competitividad captando la atención de personal calificado idóneo y capacitado que respete los procesos administrativos establecidos en la institución, cumpliendo objetivos, políticas y las metas proyectadas, estas pueden ser planteadas a corto, mediano y largo plazo.

3. Beneficiarios del Proyecto

Directos: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”

Indirecto Entidades Financieras de la Ciudad de Latacunga

4. Problema de Investigación

Los cambios que se producen a escala nacional como el aumento de leyes, la intensificación de la competencia, la aceleración de los cambios tecnológicos, y las exigencias de los clientes que buscan excelencia y confiabilidad en las instituciones cooperativistas son factores que afectan el crecimiento y a su desarrollo económico.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” por su naturaleza es una institución de derecho privado, está regida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se prevé que tienen problemas administrativos que afecta al funcionamiento institucional.

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, la eficacia y eficiencia de sus servicios financieros y el nivel de satisfacción de sus socios”.

A raíz de este problema los miembros de la Cooperativa poseen varias debilidades que produce toma de decisiones erróneas, debido a una inadecuada información que conlleva resultados poco confiables y la ineficiente gestión administrativas que impiden el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas que incrementaría los riesgos, perjudicando a la optimización de tiempo y recursos económicos como materiales.

Se ve necesario evaluar el control interno de la Cooperativa utilizando los modelos contemporáneos de control en este caso se evaluará con COSO I, que consta de cinco componentes, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo que permitirá mejorar su comportamiento y aplicabilidad.

5. Objetivos

5.1. General

- Comparar los sistemas COSO I Y COSO III de Control Interno en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi mediante cuestionarios de Control Interno.

5.2. Específicos

- Recopilar información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas para sustentar la situación documental del proyecto.
- Evaluar el Sistema de Control Interno mediante el modelo COSO I para detectar deficiencias administrativas significativas.
- Elaborar el informe de resultados de la comparación de los Sistemas de Control Interno COSO I y COSO III

Cuadro 1.- Sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:			
Recaudar información teórica mediante diferentes fuentes bibliográficas para sustentar la situación documental del proyecto.	Recolectar fuentes bibliográficas	Sustentar la parte teórica del proyecto	Bibliográficas
Evaluar el Sistema de Control Interno mediante el modelo COSO I para detectar deficiencias administrativas significativas.	Visita previa	Determinar el nivel de riesgo y nivel de confianza	Cuestionario de control interno
Elaborar el informe de resultados de la comparación de los Sistemas de Control Interno COSO I y COSO III	Análisis	Corroborar la información	Informe final.

Elaborado por: Chamba Diana-Molina Marcia

6. Fundamentación científico técnica

En la actualidad la mayoría de las personas buscan ayuda a través de organizaciones que se dedican a la intermediación financiera donde se implementan factores de la oferta y demanda.

6.1. Mercado o Sistema Financiero

Fuentes & Gutiérrez, (2006) “define como: el mecanismo para realizar la intermediación financiera (ahorro y crédito). Cuando la intermediación financiera es realizada por un banco se llama indirecta; también puede ser denominada directa, cuando se efectúa mediante el mercado de capitales. Este mecanismo permite pactar las condiciones del mercado entre oferentes (agentes con excedentes) y demandantes (agentes con déficit) de dinero: monto, plazo y precio (tasa de interés)” (p.9)

Los mercados financieros son esenciales dentro de la sociedad, porque satisface necesidades financieras permitiendo incrementar la economía de un país Ruiz, (2004) afirma que “los principales participantes del mercado financiero en una economía son las unidades familiares, las empresas no financieras, los bancos, el gobierno y los inversionistas del exterior” (p.146)

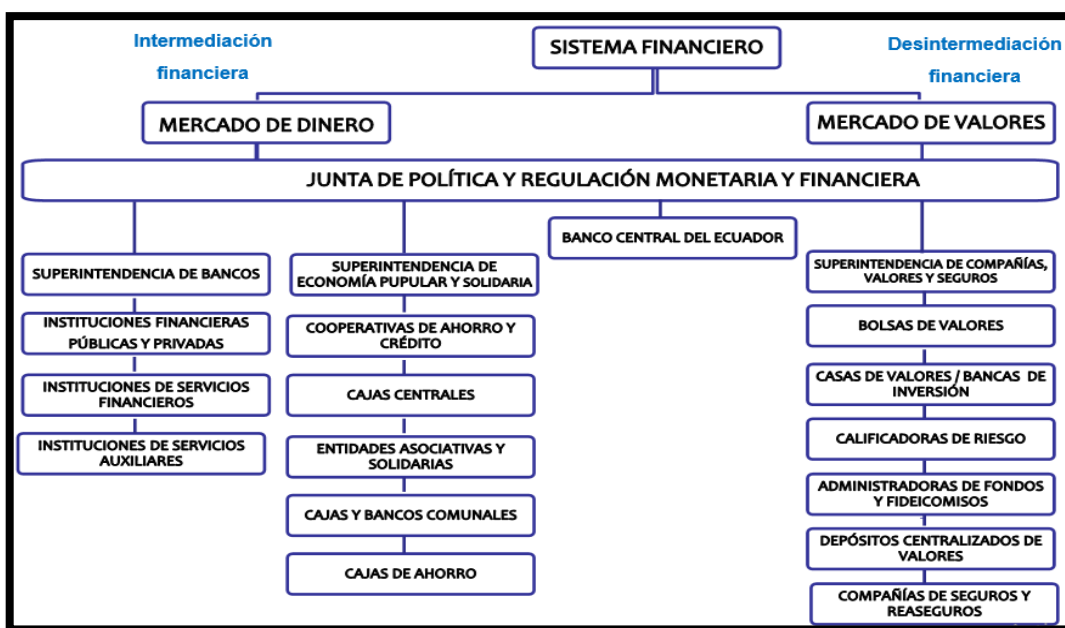


Figura 1.- Sistema Financiero Ecuatoriano

Nota: Bolsa de valores de Quito.

La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son las encargadas de controlar y supervisar las actividades económicas del sector financiero.

6.1.1. La Superintendencia de Bancos (SB)

Es un organismo técnico, con autonomía administrativa, económica y financiera cuyo objetivo principal es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones del sistema financiero, de seguro privado y de seguridad social, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan se sujeten a la ley y atiendan al interés general. Asimismo, busca contribuir a la profundización del mercado a través del acceso de los usuarios a los servicios financieros, como aporte al desarrollo económico y social del país. (sbs.gob.ec, s.f.)

Actualmente la Superintendencia de Bancos y Seguros ejerce control y seguimiento en las Cooperativas de Ahorro y Crédito que tienen activos sobre los diez millones de dolares, y no ejerce control alguno sobre las cooperativa con menor nivel de activos.

6.1.2. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. (seps.gob.ec, s.f.)

6.1.2.1. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las Cooperativas son entidades privadas debido que se crea por la aportación de socios que unen su capital con el fin de obtener utilidad y al momento de ejercer su actividad deben regirse en normas y principios establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se beneficia por poseer Servicios Financieros con el propósito de satisfacer las necesidades a la comunidad.

Sánchez & Rendón, (2008) afirma que “son entidades que permiten jalonar la actividad productiva y económica del país, dada la facilidad con que cuentan sus socios para acceder al crédito” (p.53)

Las Cooperativas cumplen una responsabilidad muy grande al momento de ingresar al Sistema Financiero y su desarrollo depende del manejo de la administración y de Gerencia. Además, es necesario implementar estrategias con el fin de minimizar los riesgos inherentes que puede poner en peligro a las instituciones.

6.1.2.1.1. Elementos que poseen las Cooperativas

Lara & Rico, (2011) afirma que elementos principales son:

1. “Las Cooperativas no reciben apoyos o subvenciones del gobierno. Su capital social se integra de las aportaciones sociales que entregan los socios al ingresar.
2. Las fuentes de empleo generadas por las Cooperativas son ocupadas por socios que habitan en las localidades donde se proporcionan los servicios financieros.
3. Para efectuar las operaciones financieras, en las Cooperativas se utilizan principalmente los recursos depositados por los socios y los ahorradores menores” (p. 137)

6.1.2.1.2. Objetivos

Meléndez, (2011) afirma que el sector Cooperativista se plantea los siguientes objetivos:

1. “Crear mayor conciencia del público sobre la contribución de las cooperativas al desarrollo económico y social, y al logro de los objetivos de desarrollo del milenio.
2. Fomentar la constitución y el crecimiento de Cooperativas, compuestas de personas e instituciones, para abordar sus necesidades económicas mutuas, además de lograr una plena participación económica y social.
3. Alentar a los Gobiernos y organismos reguladores a implementar políticas, leyes y normativas que propicien la constitución y el crecimiento de las cooperativas.” (pp14-15)

6.2. Administración

La administración hace referencia a la forma como se maneja la alta gerencia, con el propósito de liderar eficientemente a cada una de las áreas que comprende la institución, depende de la forma como ejecuta su trabajo para obtener los resultados favorables.

Dextre & Del Pozo, (2012) afirma que “tiene como funciones fundamentales el planeamiento, la organización, la dirección y control. La coherencia y cohesión entre ellas produce una administración eficiente, económica y efectiva de los recursos que emplea para el logro de las metas y objetivos planeados” (p.70)

Es necesario que se cumplan con todos los parámetros de organización para que la institución resalte su imagen y puede desenvolverse dentro del sistema financiero, satisfaciendo necesidades a socios potenciales

6.3. El Control Interno

No importa que las empresas sean pequeñas o grandes siempre debe existir un control de las actividades que realiza la organización, proyectándose al manejo interno, cumpliendo con políticas, normas y leyes establecidas que deben practicar los altos directivos y empleados.

Rivas, (2011) afirma que: “es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones” (p.135)

El Control Interno es indispensable dentro de las organizaciones debido que ayuda a salvaguardar recurso y bienes, también previene que existan riesgos que afecten al prestigio institucional, por ello es debido que los directivos tomen decisiones para resolver cualquier eventualidad dentro de la institución y esto sea a corto plazo.

6.3.1. Objetivos del Control Interno

Venini, Scarabio, & Valera , (2009) afirma 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.”

A los efectos del presente análisis, 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:

- Operacionales. Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera. Referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.
- Cumplimiento. Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables (p. 67)

6.3.2. Funciones y responsabilidades en materia de Control Interno

Varela, Venini, & Scarabino (2009) afirma que “el Sistema de Control Interno se realiza por diferentes personas, pero están enfocados al mismo fin que es cumplir con las responsabilidades que se plantean dentro de su ambiente laboral. El Consejo de Administración (directamente o a través de sus comités), la dirección, los auditores internos y demás miembros del personal contribuyen de forma importante a la eficacia del sistema de control interno teniendo.” (p.65-79)

6.3.3. Procedimientos de control interno

Martín & Mancilla, (2010) afirma que: “alude a las prácticas internas de una empresa o la manera de actuación de las personas que materializan la operación de la administración y también aseguran la continuidad de la operación, la salvaguarda de los activos, el uso adecuado de los recursos de la empresa y reúnen las condiciones para facilitar el proceso de la información.” (p.73)

6.3.4. Importancia

El Sistema de Control Interno es de vital importancia para tener un correcto manejo y por ende un buen entorno laboral, la aplicación del control detecta errores e irregularidades y estas se pueden solucionar mediante la evaluación que arroja permitiendo dar opiniones y recomendaciones que beneficiara a la empresa.

6.3.5. Principios de Control Interno

Pirela, (2005) es necesario definir los principios de Control Interno entre los cuales tenemos:

1. “El principio de igualdad, consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
2. Según el principio de la moralidad, todas las operaciones se deben realizar no solo aplicando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
3. El principio de eficiencia, vela porque en igualdad de condiciones de calidad y operatividad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mismo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
4. El principio de economía, vigila que la asignación de recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.” (p.489

6.3.6. Características del Control Interno

Pirela, (2005) se necesita establecer parámetros importantes de control para distinguir un principio de una característica.

1. Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura y la misión de la organización.
2. La auditoría interna, o quien funcione como tal es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del

Sistema de Control Interno de la organización y propone a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlos.

3. El Control Interno debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
4. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización. (P.486)

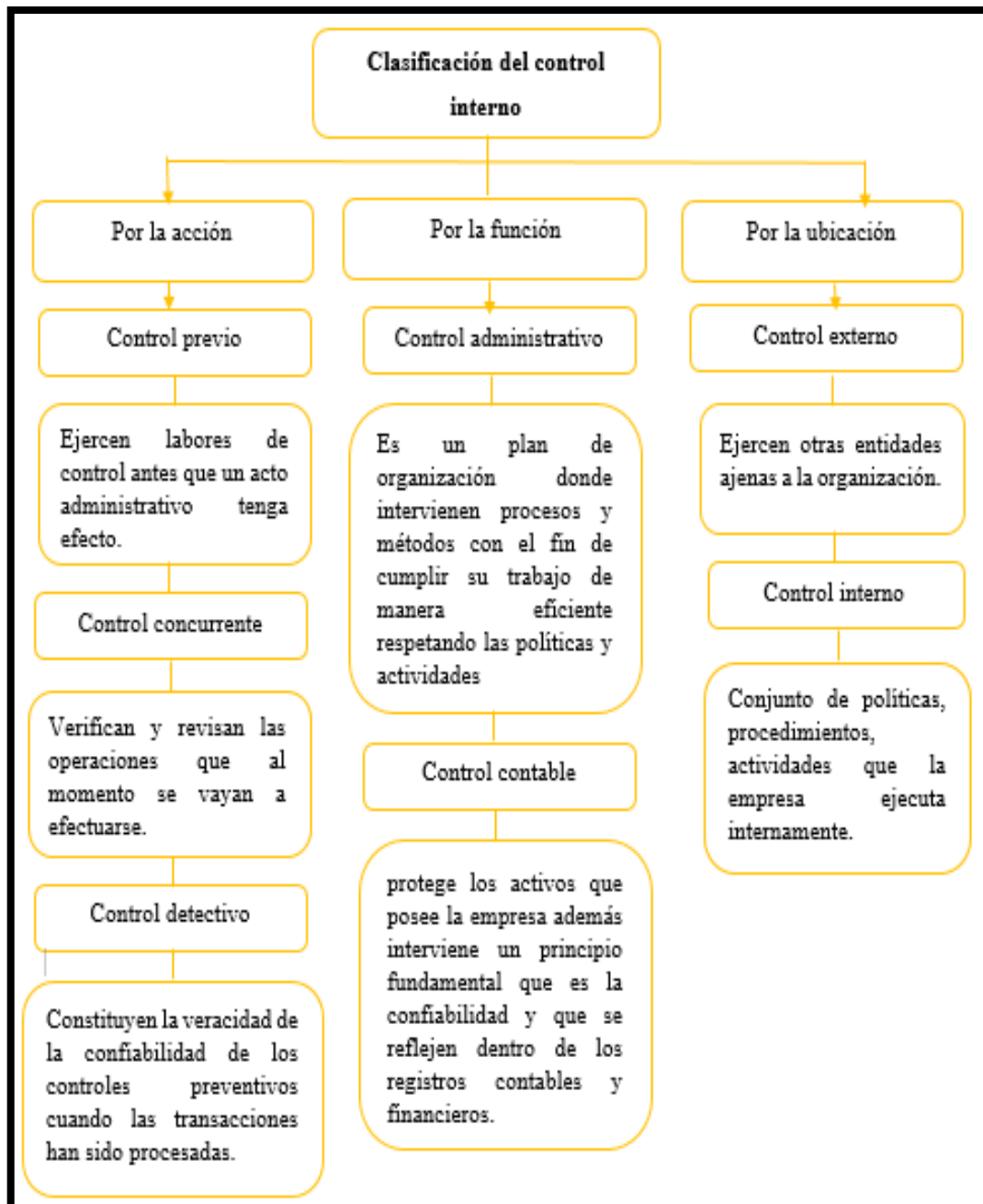


Figura 2.- Clasificación del control interno
Elaborado por: Chamba Diana-Molina Marcia

6.4. Tipos de Riesgo

6.4.1. Riesgo Inherente

Este riesgo está relacionado con las actividades económicas independientemente al sistema de Control Interno que sea utilizado por la entidad, donde se ve reflejados los aspectos negativos que afectan a la situación institucional provocando cese de actividades.

6.4.2. Riesgo de Control

Dentro de este riesgo influye de manera importante el Sistema de Control Interno que sea utilizado por la empresa, y en muchas ocasiones llegan a ser inadecuado para la aplicación y no puede detectar a tiempo las irregularidades, de esta manera se ve obligada la administración a tener en constante revisión, verificación los procesos de Control Interno.

6.4.3. Riesgo de Detección

Este tipo de riesgo se relacionan con los procedimientos de una auditoría es decir si un grupo de auditores tienen bien establecidos los procedimientos tendrá resultados favorables para evitar fraudes.

Para medir el nivel de riesgo y de confianza se basa en la siguiente tabla:

Tabla 1.- Nivel de confianza y nivel de riesgo

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

Elaborado por: Chamba Diana-Molina Marcia

Los modelos más comunes dentro del Control Interno son:

Cuadro 2.- Modelos del Control Interno COSO

COSO	COSO II o ERM	COSO III
<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas • 1992 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresarial • 2004 	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Integrado de Control Interno • 2013
Modelo Norteamericano	Modelo USA	

Nota: Montilla, Montes, & Mejía, (2007). Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno. REDALYC, p.104. Obtenido de <http://www.redalyc.org>.

6.5. Modelo COSO

Paiva 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: Vilorio, (2005) señala: “Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables” (p.89)

Existen componentes que se detallara a continuación:

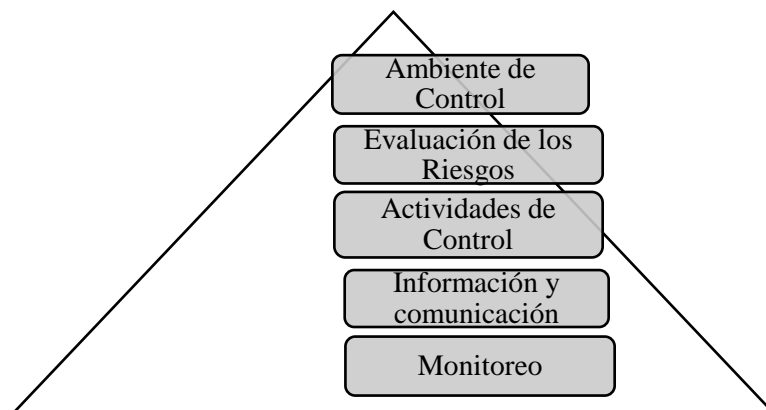


Figura 3.- Componentes del COSO I

Nota: Montilla, Montes, & Mejía, (2007). Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno. *REDALYC*, p.52. Obtenido de <http://www.redalyc.org>.

6.5.1. Ambiente de Control

Es uno de los componentes principales dentro del Control Interno que tiene como impacto en las organizaciones permitiendo visibilizar el cumplimiento de las actividades laborales de cada una de las áreas. Dextre & Del Pozo, (2012) afirma que: “Es la organización la que estructura el control en concordancia con las actividades que debe asegurar la administración para alcanzar los objetivos institucionales y la cultura de control que debe imperar como ambiente de desarrollo de esas actividades”. (p. 77).

Rivas, (2011) afirma que: “En el ambiente de control se distinguen siete factores a considerar: Integridad y valores éticos; Compromiso por la competencia; Consejo de directores o comité de auditoría; Filosofía y estilo operativo de la gerencia; Estructura organizacional; Asignación de autoridad y responsabilidades y; Políticas y procedimientos de recursos humanos”. (p.122)

6.5.2. Evaluación de Riesgos

Son de gran ayuda para las entidades sirviendo como guía para identificar, analizar y administrar los riesgos que puede enfrentar, por ende, la definición de los objetivos es una parte clave dentro de la administración siendo útil para prevenir riesgos y actos fraudulentos que, y es necesario que se implementen estrategias para mitigar la inseguridad.

Rivas, (2011) afirma que: “Los factores que indica los riesgos de la empresa es por: Cambios en el ambiente de operaciones, personal nuevo, sistemas de información nuevos o reconstruidos, crecimiento rápido, tecnología nueva, líneas de productos o actividades nuevas” (p. 123)

6.5.3. Actividades de Control

Montilla, Montes, & Mejía, (2007) afirma que: “Garantizan el control de la ejecución de la función, los planes y los programas de la entidad, hacen efectivas las acciones necesarias para el manejo de los riesgos y orientan la operación hacia la consecución de resultados, metas y objetivos”. (p.19)

Interviene las políticas y procedimientos que les sirva como soporte para asegurar que se están aplicando las actividades detalladas por la administración que desempeñan un papel importante para manejar los riesgos logrando cumplir a cabalidad las metas establecidas. Este componente permite controlar las funciones designadas a los empleados de la entidad con el propósito de incrementar el grado de seguridad de la información y evidenciar el desempeño laboral teniendo resultados favorables para el éxito empresarial.

6.5.4. Información y Comunicación

Hernández, (2016) afirma que: “Facilita la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control”. (p. 22)

Este componente se basa en identificar y comunicar la información en un tiempo oportuno que permita a los empleados cumplir con todas las responsabilidades de manera eficiente. Además, la información no solamente se ve relacionado con los datos internos de la organización, si no que influye las actividades, eventos que son externos llegando a convertirse en la fuente para la toma de decisiones.

6.5.5. Monitoreo

Las actividades de monitoreo se basan a la evaluación periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el objetivo de establecer que controles están operando de acuerdo a lo planeado y si es el caso de modificar según los cambios que se presenten.

Rivas, (2011) afirma que: “Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales”. (p.125).

El Sistema de Control Interno requiere que sea monitoreado con fin de visualizar la calidad del desempeño, en caso de obtener deficiencias debe ser reportados a la máxima autoridad de la entidad buscando soluciones aptas para el mejoramiento de las actividades.

6.6. Modelo COSO II

Dextre & Del Pozo, (2012) afirma que: “El E.R.M. 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)

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. Considerando importante recalcar los siguientes objetivos:

Cuadro 3.- Objetivos

Objetivos estéricos	Centraliza en la misión y visión, ayudando a un crecimiento institucional en base a las estrategias establecidas.
Objetivos operativos	Aquellos relacionados con la eficiencia y eficacia de las operaciones, incluyendo los objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad
Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros	Los objetivos que afectan la efectividad de la información suministrada (interna y externa), y va más allá de la información financiera, incluye la información para la gestión

Nota: Carmona, M. & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. Economía y desarrollo REDALYC, p.163. Obtenido de <http://www.redalyc.org>.

Carmona & Barrios,(2007) afirma que: “Estos objetivos que establece el modelo o metodología para la implementación del Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresarial se interrelacionan con los cinco elementos de Control Interno que estableció el COSO I. A estos elementos se incorporan tres nuevos componentes, que son; Establecimiento de objetivos. Identificación de acontecimientos. Respuesta al Riesgo”. (p.163)

6.6.1. Componentes del COSO II O ERM

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Es necesario mencionar lo importante que son los ocho componentes de control interno COSO II

Cuadro 4.- Elementos del COSO II O ERM

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
Actividades 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.

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

6.7. COSO III O COSO 2013

Martínez,(2013) afirma que: “El Control Interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”. (p. 8)

Fue publicado en mayo del 2013 la actualización del Marco Integrado 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 adecuado manejo de los recursos en cualquier tipo de organización. Un Sistema de Control Interno requiere la toma de decisiones correctas para la consecución de los objetivos proporcionando confiabilidad y el cumplimiento de leyes y normas

aplicables que les ayude a incrementar el grado de confiabilidad a la empresa y por ende mejorar su rentabilidad llegando a cumplir con la visión y misión propuesta por el establecimiento.

Además, apoya a la administración y demás áreas que intervienen una entidad con el fin de proporcionar un buen entendimiento de las ventajas que conlleva este control, caracterizándose por las siguientes propiedades:

- Permite aplicar en cualquier tipo de entidad en base a las necesidades.
- Se enfoca basado en principios que proporcionan seguridad y se pueden aplicar tanto operativo y a nivel funcional.
- Permite mejorar el alcance del control interno cumpliendo con la perspectiva de la institución
- Es una oportunidad para eliminar los controles ineficientes llegando a disminuir los riesgos para llegar a cumplir con los objetivos establecidos

El modelo COSO III se caracteriza por contar con principios para mejorar los controles y estrategias en la parte administrativa buscando incrementar la rentabilidad y minimizar los riesgos que tienen un alto impacto, es por tal razón es necesario recalcar los siguientes componentes:



Figura 4.- Componentes del COSO 2013
Elaborado por: Chamba Diana-Molina Marcia

6.7.1. Entorno de Control

Martínez,(2013) afirma que: “Este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del Sistema de Control Interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura”. (p.16)

Este componente crea disciplina que apoya la evaluación de riesgos con el propósito de cumplir con los objetivos. Además, es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración.

6.7.2. Evaluación de Riesgos

Dentro de este componente visualizamos los posibles riesgos que deben ser evaluados tanto internos como externos, que puede afectar a las entidades en diferentes sentidos como el cumplimiento de los objetivos, competir para un éxito empresarial, mantener en una posición económica y sobretodo en su imagen publica

Martínez, (2013) afirma que: “La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos”. (pp. 16-17)

6.7.3. Actividades de Control

Se basa en establecer políticas y procedimientos permitiendo que las normas establecidas dentro de la organización se desarrollen con seguridad para enfrentar y minimizar los riesgos que impidan la realización de los objetivos generales de la organización.

6.7.4. Información y Comunicación

Este componente hace referencia a la manera en que las áreas operativas, administrativas de la entidad identifican, capturan e intercambian información.

Además, identifica y recopilar la información pertinente permitiendo cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones. Realizando una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.

6.7.5. Supervisión del Sistema de Control - Monitoreo

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los principios están interviniendo y funcionando en la entidad, además tiene como fin incorporar el mejoramiento continuo. El establecer los procedimientos es de vital importancia permitiendo detectar deficiencias que afectan al control interno accediendo a toma de decisiones coherentes.

Al comparar los modelos COSO I publicado en 1992 y COSO III actualizado en el año 2013 se ve las diferencias a continuación:

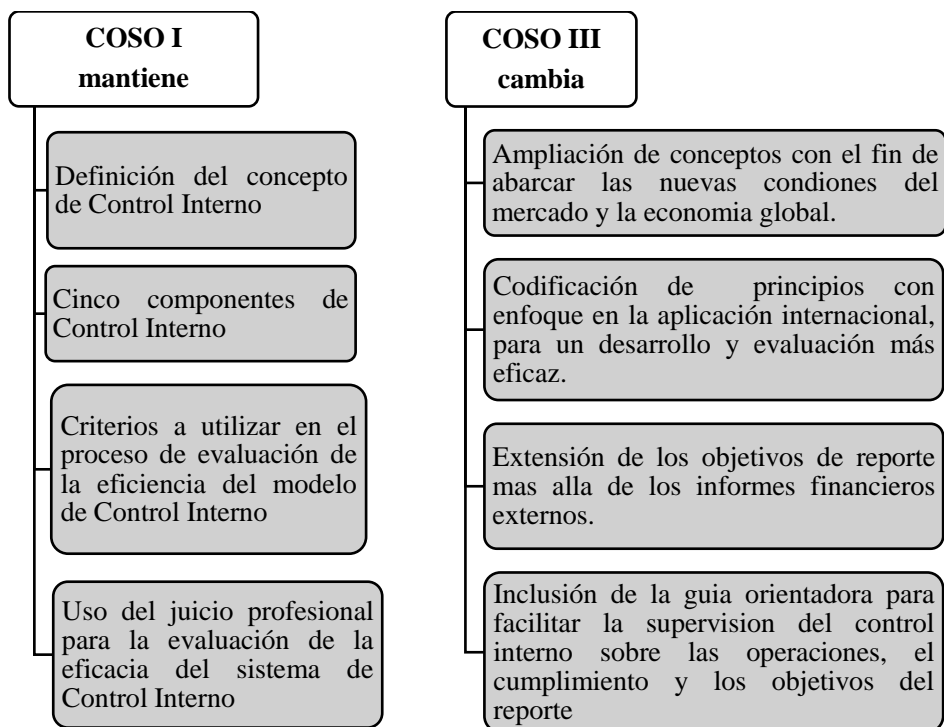


Figura 5.- Comparación COSO I y COSO III

Nota: Valderrama, J., & Luz, G. (18 de mayo de 2016). Propuesta de Implementación del Sistema de Control Interno. obtenido de <http://www.vhgconsulting.com/coso-2013-articulo-parte-3/>

Cuadro 5.- Principios del COSO 2013

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.
Actividades 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.

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

Beneficios de la actualización del modelo COSO III

- Mejora el gobierno corporativo
- Expande su cobertura más allá de la información financiera
- Aumenta la calidad de la evaluación de riesgo
- Fortalece los esfuerzos antifraude
- Adapta los controles a las necesidades cambiantes del negocio
- Mayor adaptabilidad a varios tipos de modelos de negocio

7. Validación de las Preguntas Científicas o Hipótesis:

¿Cuáles son los fundamentos teóricos que permitan sustentar científicamente los sistemas de Control Interno?

¿Mediante que metodología de control interno se evalúa las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”?

¿Cómo se socializa los resultados detectados en la parte administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”?

8. Metodologías

Métodos teóricos

- **Investigación de campo**

Graterol,(2011) indica que: “Permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad convirtiendo un plan de estrategia para obtener la información que se desea, señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio” (p.2)

Aplicada dentro de la investigación porque ayudará a determinar las deficiencias que existe en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”

- **Investigación documental**

Maya, (2014) indica que: “Es la que incluye los datos de los libros o de cualquier otra publicación no periódica. Su utilidad se concreta en el ordenamiento sistemático de las obras consultadas o por consultar” (p.52)

Dentro de nuestra investigación es aplicada porque nos ayuda a sustentar la parte teórica del proyecto basada en la recopilación y análisis de diferentes autores tanto de artículos científicos como de libros, blogs etc.

Métodos empíricos

Para la obtención de información se utilizará las siguientes técnicas:

- **Observación.**

La observación es la técnica de investigación básica donde se sustenta los acontecimientos estudiados teniendo relación entre sujeto que observa y objeto que es observado y que tenga coherencia con la realidad, donde la información adquirida servirá de análisis.

- **Entrevista**

(Murillo) indica que: “La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando” (p.6)

Para realizar la entrevista se empleará una guía de preguntas abiertas, será dirigida especialmente a la Gerente Ing. Proaño Paulina

Instrumentos

- **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”.

Para esta investigación utiliza preguntas cerradas con el propósito de conocer el juicio crítico del personal que interviene dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Mercedaria.

Análisis y discusión de los resultados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”, es una institución financiera que se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, brinda servicios financieros como; ahorro infantil, ahorros a la vista, pago de planillas eléctricas y de teléfono, proporcionando también seguro de desgravamen, fondo mortuario gratuito y préstamos, que se efectúan en forma de credigrupo (para comerciantes), quirografarios, emergentes, prendarios e hipotecarios, con el objetivo de satisfacer necesidades y captar la atención de socios potenciales.

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 o nula 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 de objetivos, políticas y metas que puede afectar el desarrollo de la institución, incluso comprometer la existencia de la organización.

Debido a lo anteriormente mencionado se propone evaluar el Sistema de Control Interno mediante la metodología COSO I, como se describe a continuación:

1. 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 efectos de la investigación se aplicó un cuestionario que arroja los siguientes resultados: Bajo nivel de confianza con un 47% y un nivel de riesgo alto del 53 %, detectando ausencias en los programas de capacitación, lo que ocasiona que los empleados no retroalimenten conocimientos al momento de efectuar su función cotidiana; la estructura organizacional de la empresa es inadecuada y se ve reflejada por la confusión en la segregación de funciones al no existir una delimitación y un concepto claro de las responsabilidades correspondientes a cada departamento ocasiona que los empleados asuman tareas que no les corresponde. Además, al no existir un manual de funciones ocasiona la superposición de funciones, es decir dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y las actividades no se desarrollan en un ambiente adecuado que permita alcanzar la eficiencia y eficacia. (Ver Anexo N.- 4)

2. 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 para establecer mecanismos que identifiquen, analicen y disminuyan los mismos. Dentro de este componente se detectó un bajo nivel de confianza del 50% y un nivel de riesgo alto también del 50%, encontrando deficiencias como; la inadecuada gestión

de riesgos que coloca en peligro a la institución, los directivos no aprueban el plan de contingencia, generando incertidumbre ante sus miembros debido a que puede presentarse alguna eventualidad de incidentes y accidentes, estados de emergencias que pudieran ocurrir en la institución. (Ver Anexo N.- 5)

3. Actividades 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. A través de un cuestionario de control interno se pudo determinar que existe un bajo nivel de confianza con un 50%, y un nivel de riesgo inherente alto del 50%. A través de los resultados proporcionados, indican la existencia de un control con varias deficiencias, que limitan un adecuado funcionamiento de las operaciones de la institución, pudiendo mencionar las siguientes:

No existen indicadores de desempeño laboral, por ende, no hay un compromiso con la cooperativa por parte de los empleados, afectando de forma directa el cumplimiento de las metas trazadas. Además, se evidencia que no realizan mantenimiento a los equipos y softwares informáticos, esto genera distorsión de la información, provocando pérdida de tiempo e impidiendo brindar un servicio de calidad. El personal desconoce de ciertas aplicaciones y actualizaciones en los sistemas, generando inconvenientes al momento de ejecutar su trabajo, lo que conllevaría a producir pérdidas económicas y materiales. (Ver Anexo N.- 6)

4. 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 tiene un nivel de confianza moderado de 56% con un nivel de riesgo moderado de 44%, la cooperativa no dispone de una página web donde pueda ofertar servicios

financieros. Los canales de comunicación interna; verbal, escrita y virtual son fundamentales para el intercambio información y es necesario que el gerente gestione y restrinja redes sociales innecesarias que ocasiona desconcentración al personal. La comunicación externa con proveedores locales y nacionales es insatisfactoria debido al incumplimiento de sus servicios. (Ver Anexo N.- 7)

5. Supervisión y Monitoreo

Todo proceso debe ser monitoreado, con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, además 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 bajo nivel de confianza del 50%, lo que indica que no supervisan el correcto funcionamiento de la Cooperativa, de igual forma se determinó que existe un nivel alto de riesgo inherente del 50%, debido a malas decisiones tomadas por parte del consejo administrativo, pudiendo observar las siguientes debilidades: No realizan auditorías internas, provocando distorsión de información, posiblemente no existe supervisión constante del rendimiento eficiente del personal, ocasionando incumplimiento al realizar las funciones designadas en cada departamento, esto afecta a la integridad y estabilidad corporativa. (Ver Anexo N.- 8)

Propuesta de transición y actualización de una versión actual del Sistema de Control Interno.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”, tiene como objetivo incrementar anualmente socios, depósitos, créditos y capital, de esta manera mantenerse en competencia con instituciones locales y nacionales que permitan el reconocimiento institucional, logrando un crecimiento sostenido.

El modelo COSO es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial,

el control interno, y la disuasión del fraude. Está diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos, cumpliendo leyes, normas y proporcionando eficiencia y eficacia dentro de las instituciones financieras.

Los Sistemas de Control Interno se clasifican en metodologías como son; COSO I, COSO II y COSO III, cada uno con sus respectivos componentes, donde el objeto de estudio es el primero y el último por ser los más aplicados.

El modelo COSO III une cinco componentes estos al ser aplicados ayudan a tener mejores pautas para asumir un Control Interno eficiente, los componentes que lo conforman son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades y monitoreo, con sus respectivos principios, estos al ser aplicados perfeccionan los procesos y las actividades diarias de la institución teniendo como resultado un nivel de confianza alto y el nivel de riesgo Inherente bajo.

El objetivo principal de la propuesta establecida es mitigar las debilidades encontradas en la evaluación de control interno mediante el modelo COSO I e incrementar el grado de confiabilidad y de cumplimiento a través del modelo COSO III.

Es importante la aceptación de sistema de control interno COSO III debido que es una herramienta efectiva que cumple los propósitos por lo cual fue creado, en donde se evalúan todos los componentes permitiendo a la institución conocer si los controles y estrategias establecidas se cumplen de manera eficiente y eficaz, identificando intrínsecamente las deficiencias en el funcionamiento de factores, y tomando en cuenta acciones correctivas y preventivas.

Al ejecutar el proyecto a través de la evaluación de control interno mediante cuestionarios se determinó que COSO I establecido por la Cooperativa, desglosa de manera uniforme los componentes, pero estos no son detallados acorde a las

necesidades y actividades que ellos efectúan provocando un declinamiento en el nivel de confianza y un incremento en el nivel de riesgos inherente, por lo que se propone una aplicación del COSO III debido a su auge corporativo, es conocido científicamente como marco integral 2013 su estructura detalla información coherente y precisa , está compuesto por los cinco componentes y 17 principios con puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

La adopción de 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 como humanos y económicos.

Para que este modelo funcione dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” es necesario que la administración y la alta dirección trabajen conjuntamente y comuniquen a los empleados lo necesario que es cumplir con las políticas establecidas internamente elevando el espíritu laboral e incluso obtener satisfacción personal, los objetivos que plantea la institución deben estar relacionados entre si debido que todo ente económico parte desde este aspecto.

9. Impactos

Impacto Económico

El presente proyecto de investigación contribuirá con un mejoramiento continuo (COSO III) que permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” extender su nivel de competitividad y captar la atención de personal calificado que cumplan con los objetivos y metas proyectados economizando dinero, incrementando la confianza inversionista y por ende su capital social.

Impacto Social

La investigación desarrollada ayudará a las Instituciones Financieras del sector Latacunga debido que el trabajo emitido direcciona a la administración a tomar decisiones, previniendo riesgos e incrementando el grado de confiabilidad por parte de los socios.

Impacto Cultural

Este proyecto busca que los trabajadores cambien de comportamiento y actitudes adaptadas que afectan negativamente a la institución. Contribuyendo en la mejora del ejercicio laboral, reflejado en el desempeño e innovación generando un ambiente de trabajo equitativo y perfeccionista

10. Presupuesto para la propuesta del Proyecto

Tabla 2.- Presupuesto para la propuesta del proyecto

PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO			
Recursos	Cantidad	V. Unitario	Valor Total
Equipo			
Flash	2	\$12,00	\$ 24,00
transporte y servicio de campo			
movilización (bus, taxi)			\$ 300,00
Materiales y Suministros			
Esferos	2	\$ 0,65	\$ 1,30
Carpetas	8	\$ 0,35	\$ 2,80
Anillados a blanco y negro	6	\$ 4,50	\$ 27,00
Anillados a color	1	\$ 6,50	\$ 6,50
Resaltadores	1	\$ 0,80	\$ 0,80
empastados	2	\$ 15,00	\$.....30,00
Material Bibliográfico y Fotocopias			
Copias	150	\$ 0,02	\$ 3,00
Impresiones negro	500	\$ 0,04	\$ 20,00
Impresiones a color	250	\$ 0,10	\$ 25,00
Gastos varios			
Internet			\$ 230,00
Alimentación			\$ 220,00
Recargas			\$ 50,00
SUB TOTAL			\$ 910,70
10%			\$ 91,07
TOTAL			\$ 1001,77

Elaborado por: Chamba Diana – Molina Marcia

11. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Al realizar la visita preliminar a la Cooperativa se pudo observar que existen problemas que impiden el crecimiento y desarrollo; tales como las malas decisiones por parte de la dirección y el consejo administrativo optando por una gestión ineficiente, desconocimiento de las herramientas administrativas dificultando a los empleados para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la institución.
- Se observó mediante la aplicación del cuestionario de control interno realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” bajo el modelo COSO I, que no existen controles para desarrollar las actividades de forma correcta incrementando el nivel de riesgo, debido a la falta de un manual de funciones y procedimientos que les impide observar el desempeño laboral; incumplimiento de políticas y valores éticos; además, no ejecutan gestión de riesgos que les permita identificar a corto y largo plazo los aspectos negativos.
- El modelo COSO III, es diseñado para controlar y reducir a un nivel de riesgos aceptable que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, permitiendo incrementar el grado de confiabilidad y por ende mejorar el rendimiento de la institución financiera, el marco integral 2013 se caracteriza por aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad de acuerdo a sus necesidades y presenta un enfoque basado en 17 principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel operativo y a nivel funcional.

Recomendaciones

- Es recomendable que la dirección tenga conocimiento de las herramientas administrativas actuales que permita enfrentar los problemas internos y externos, por ende, es necesario cumplir con los parámetros que está establecido en el sistema de control interno que utiliza la cooperativa que permita mejorar la administración, el mismo que evitará el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones.
- Es recomendable que la Cooperativa cuente con controles y estrategias que les permita incrementar el nivel de confianza cumpliendo con políticas, reglamentos internos como el plan estratégico que les facilite a los empleados cumplir con sus obligaciones, arrojando resultados favorables para contar con una excelente gestión administrativa.
- Para mejorar la estabilidad de la Cooperativa se propone que sea utilizado el modelo de Control Interno COSO III (Estructura del Marco Integral) con el fin de optimizar tiempo y recursos en las actividades designadas a los departamentos brindando un servicio oportuno que cubra las necesidades. Además, mejora la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos, tiene mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, y por ultimo tiene mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.

12. Bibliografía

- Ambrosone, M. (Mayo de 2007). La administración del Riesgo Empresarial - El Enfoque COSO. *Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado.*, págs. 7-8. Obtenido de <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>.
- Buzo, J. (2014). *Punto de vista, 2014 año de transición al nuevo COSO 2013*. Obtenido de www.pwc.com/mx
- Carmona, M., & Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y desarrollo REDALYC*, 141(1), 163. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>
- Dextre, J. C., & Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Redalyc*, 7(14), 70-78. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Fuentes, L., & Gutiérrez, A. (Julio-Diciembre de 2006). Paradigmas del mercado financiero rural en países en desarrollo. *Redalyc*, 12(23), 3. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1992/199216578002.pdf>.
- Graterol, R. (2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Redalyc*, 33, 22. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Lara, G., & Rico, A. (tercer cuatrimestre de 2011). LA CONTRIBUCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO AL DESARROLLO LOCAL. *Redalyc*(106), 137. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/367/36720829006.pdf>.
- Martínez, R. G. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *Qualpro Consulting, S. C.*, 8-17. Obtenido de http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf
- Martín, V., & Mancilla, M. (julio de 2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Redalyc*, 5(9), 73.
- Meléndez, A. (2011). Cooperativas de ahorro y crédito: con buena salud pero en el laberinto de la transición. *Gestión*, 14-15.
- Montilla, O. d., Montes, C. A., & Mejía, E. (2007). Análisis de la fundamentación del modelo estándar de control interno. *REDALYC*, 23(104), 47-75. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210403>

- Murillo, J. (s.f.). Metodología de Investigación Avanzada. Obtenido de [https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- Pirela, A. (septiembre-diciembre de 2005). Estudio de un caso de control interno. *Redalyc*, 7(3), 489. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318837010>
- Paiva Acuña, F. J. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista científica*, 7(3), 36. Obtenido de <http://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/2630/2380>
- Rivas, G. (Julio-Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Redalyc*, 4(8), 122-135. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Ruiz, A. (primer cuatrimestre de 2004). Mercados financieros y crecimiento económico en América Latina: un análisis econométrico. *Redalyc*, XIX(43), 146. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/413/41304008.pdf>
- Ramos, E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Sánchez, X., & Rendón, B. (enero-junio de 2008). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. *Redalyc*, 4(1), 53. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265420384005.pdf>
- sbs.gob.ec*. (s.f.). Obtenido de google Web site: http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=66
- seps.gob.ec*. (s.f.). Obtenido de google Web site: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- VALDERRAMA, J., & LUZ, G. (18 de Mayo de 2016). PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Obtenido de <http://www.vhgconsulting.com/coso-2013-articulo-parte-3/>
- Venini, A., Scarabio, J., & Valera, E. (Noviembre de 2009). NORMAS SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DE CONTROL INTERNO DE LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN SU IMPACTO EN EL MERCADO ASEGURADOR. *Redalyc*, 12(23), 67. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87713361005>
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *REDALYC*, 8(11), 89. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701111>

13. Anexos

Anexo N.- 1 Hoja de vida del tutor

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: MIRANDA PICHUCHO
NOMBRES: FREDDY RAMÓN
CEDULA DE CIUDADANIA: 0502298706
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, 01/08/1976
DIRECCION DOMICILIARIA: MIRAFLORES ALTO
TELÉFONO CONVENCIONAL: 032-292299
TELEFONO CELULAR: 0987223004
CORREO ELECTRÓNICO: freddy.miranda@utc.edu.ec



EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTARSE CON: DANIEL MIRANDA (032-292699)

ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL CONESUP	CODIGO DEL REGISTRO CONESUP
TERCER	Ingeniero Comercial	29-03-2008	1016-08-822306
CUARTO	Magister en Gestión Pública	24-06-2015	8254 R-15-25920
	Magister © Finanzas Empresariales	06-07-2009	1045-09-694828
	Especialista en Diseño Curricular	22-03-2010	1031-10-708007
	Diplomado Superior en Gestión Logística		

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS

CARRERA A LA QUE PERTENECE: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:

ADMINISTRACIÓN, FINANZAS, MARKETING, DESARROLLO DE EMPRENDEDORES, ESTADISTICA

PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC: OCTUBRE 2015-FEBRERO 2016

FIRMA

Anexo N.- 2 Hoja de vida las investigadoras**1.- IDENTIFICACIÓN**

NOMBRES: Diana Carolina
APELLIDOS: Chamba Licto
ESTADO CIVIL: Soltera
FECHA DE NACIMIENTO: 21 de octubre 1993
CÈDULA DE CIUDADANÍA: 050418430-0
DIRECCIÓN: Barrio El Rosal
 parroquia Mulaló
TELÉFONO: 0992992316
E-MAIL: diana_chamba93@hotmail.com

**2.- ESTUDIOS REALIZADOS**

PRIMARIA: Escuela Juan Pio Montufar Juan de Dios Morales
SECUNDARIA: Instituto Tecnológico "Victoria Vásquez Cuvi"
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi

3.- TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller En Ciencias De Comercio y Administración especialidad Contabilidad
 Suficiencia en el idioma inglés

4.- CURSOS DE CAPACITACIÓN

"Temática en Tributación Básica" Servicio de Rentas Internas
 Conferencia "La bolsa y su funcionamiento"
 I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría

FIRMA**1.- IDENTIFICACIÓN**

NOMBRES: Marcia Yadira
APELLIDOS: Molina Zapata
ESTADO CIVIL: Soltera
FECHA DE NACIMIENTO: 21 de Septiembre 1993
CÈDULA DE CIUDADANÍA: 0504184961
DIRECCIÓN: Barrio Colatoa parroquia
 Juan Montalvo
TELÉFONO: 0987452176
E-MAIL: yadimolina_93prins@hotmail.com

**2.- ESTUDIOS REALIZADOS**

PRIMARIA: Escuela "Luis Fernando Vivero"
SECUNDARIA: Instituto Tecnológico "Victoria Vásquez Cuvi"
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi

3.- TÍTULOS OBTENIDOS

Bachiller En Ciencias De Comercio y Administración especialidad Contabilidad
 Suficiencia en el idioma inglés

4.- CURSOS DE CAPACITACIÓN

"Temática en Tributación Básica", Servicio de Rentas Internas
 Conferencia "La bolsa y su funcionamiento"
 I Congreso Internacional de Contabilidad y Auditoría

FIRMA

Anexo N.- 3. Entrevista

DIRIGIDA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARIA”

OBJETIVO:

- Conocer las deficiencias existentes a nivel interno y externo de la Cooperativa, a través de la aplicación de la entrevista a la Ing. Paulina Proaño Gerente General, para obtener información real.

1. ¿Cuáles son los problemas globales que impide el crecimiento de la Cooperativa pese a los años de trayectoria?

- Dedicaron solamente al sector de la Merced
- Los Directivos no tienen una visión de crecimiento
- Problemas de gobernabilidad
- Problemas administrativos

2. ¿Cuáles son las debilidades internas que existe en la institución?

- Reformar el manual de funciones
- Falta de conocimiento de funciones que tiene que realizar cada empleado.
- Ausencia de un proceso definido para la calificación y seguimiento de crédito.
- Falta de legalización y socialización de los reglamentos internos por parte del Consejo de Administración.

3. ¿Cuáles son las oportunidades que usted considera que posee la Cooperativa?

- La atención adecuada al cliente.
- Servicios únicos
- Facilidad de otorgación de los servicios
- Clientes satisfechos
- Rápido acceso a microcréditos

4. ¿Dispone la Cooperativa de misión, visión y valores?

Si dispone, por el hecho de que la cooperativa necesita tener una proyección de lo que se espera alcanzar en un tiempo a largo plazo.

5. ¿El personal recibe capacitaciones para cumplir cada una de sus actividades?

No se realiza con frecuencia, cada empleado realiza su labor de acuerdo a sus conocimientos y años de experiencia.

6. ¿Existe una comunicación adecuada con los empleados de la Cooperativa?

En muchas de las ocasiones no existe una comunicación coherente en relación al desempeño que cada empleado realiza.

7. ¿Cuál son los objetivos estratégicos de la institución?

- Mantener un crecimiento continuo de socios, captaciones de inversiones, colocaciones y patrimonio que permita ser competitivos con instituciones locales y nacionales.
- Cumplir con el fin social y lograr mejorar el nivel de vida de los socios a través del servicio financiero.

Anexo N.- 3 Ambiente de Control

N.-		PREGUNTAS		Respuestas			Evaluación		
				SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
		Subcomponente: integridad y valores éticos.							
1	¿El código de ética está aprobado por la institución?		X		10	0			
2	¿El código de ética esta socializado a los empleados?		X		10	0			
3	¿Los empleados practican valores éticos dentro y fuera de la institución?	X			10	10			
		Subcomponente: compromiso con la competencia profesional							
4	¿La institución se preocupa por la formación profesional de los empleados?		X		10	0	No realizan capacitaciones		
5	¿La dirección asigna funciones a los empleados de acuerdo a su perfil profesional?	X			10	10			
		Subcomponente: Filosofía administrativa.							
6	¿Ejecuta planes y programas de acuerdo al presupuesto?	X			10	10			
7	¿La institución cuenta con el personal necesario para el desarrollo de actividades?		X		10	0			
8	¿Realizan rotación de personal en los departamentos?	X			10	10	El auxiliar contable y cajas		

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

N.-		PREGUNTAS	Respuestas			Evaluación		
			SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
9		¿La Dirección demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones de la SEPS?	X			10	10	
		Subcomponente: Estructura Organizacional						
10		¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad?		X		10	0	
11		¿La institución cuenta con un reglamento interno de trabajo?	X			10	10	
12		¿El Manual de clasificación de puestos y funciones refleja todas las actividades que se realizan en la institución y están debidamente delimitadas?		X		10	0	Ausencia de desactualización
13		¿Existe un manual de procesos?		X		10	0	
		Subcomponente: Autoridad y responsabilidad						
14		¿La gerente controla las actividades que realiza los empleados?	X			10	10	
15		¿Los documentos confidenciales contienen las respectivas firmas de autorización?	X			10	10	

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

CÁLCULO DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA AMBIENTE DE CONTROL

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

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA”		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	80%
NO	90	90%
TOTAL	170	170%

CALIFICACIÓN TOTAL=CT	80
PONDERACIÓN TOTAL=PT	170
NIVEL DE CONFIANZA=NC=CT/PT*100%	47%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE= RI=100%-NC%	53%

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

Anexo N.- 5. Evaluación de riesgos

N.- PREGUNTAS		Respuestas			Evaluación		
		SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
Subcomponente: Objetivos							
18	¿La institución está conformada por misión visión y objetivos?	X			10	10	
19	¿Los objetivos de la institución son claros y conducen al cumplimiento de metas?	X			10	10	
20	¿La institución es guiada por una frase de reconocimiento?		X		10	0	
Subcomponente: Evaluación de riesgos.							
21	¿Se encuentran detectadas las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas?	X			10	10	
22	¿Existe un mapa de riesgos?		X		10	0	
23	¿Cuenta con un plan de contingencia?		X		10	0	
Subcomponente: solución al riesgo							
24	¿Se comunica sobre los riesgos que puede afectar a la institución?	X			10	10	
25	¿Se implementan estrategias para mitigar riesgos?		X		10	0	

AUDITORES
INDEPENDIENTES

D&M

COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
“UNIÓN MERCEDARÍA”
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO
EVALUACIÓN DE RIESGOS

CCI
4/11

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

CÁLCULO DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA EVALUACIÓN DE RIESGOS

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

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA”		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	40%
NO	40	40%
TOTAL	80	80%

CALIFICACIÓN TOTAL=CT	40
PONDERACIÓN TOTAL=PT	80
NIVEL DE CONFIANZA=NC=CT/PT*100%	50%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE= RI=100%-NC%	50%

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

Anexo N.- 6 Ambiente de control

N.-	PREGUNTAS	Respuestas			Evaluación		
		SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
	Subcomponente: Tipos de actividades de control						
26	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes están protegidos por mecanismo de seguridad?	X			10	10	
27	¿La cooperativa posee indicadores de desempeño?		X		10	0	
28	¿Los activos fijos tienen asignados responsables de su custodia?	X			10	10	
	Subcomponente: Control sobre los sistemas de información						
29	¿Tienen un software actualizado?	X			10	10	
30	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		X		10	0	
31	¿Se realiza mantenimiento de los equipos informáticos?		X		10	0	
	TOTAL	30	30		60	30	

AUDITORES
INDEPENDIENTES

D&M

**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
“UNIÓN MERCEDARÍA”
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO
ACTIVIDADES DE CONTROL**

CCI
6/11

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

AUDITORES INDEPENDIENTES  D&M		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA” CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ACTIVIDADES DE CONTROL			CCI 7/11		
N.-	PREGUNTAS	Respuestas			Evaluación		
		SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
Grado de confianza de Control Interno:							
ALTO ()		MODERADO ()			BAJO (X)		
Comentarios adicionales:							
Al aplicar la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”, se obtuvo un resultado de un nivel de riesgo de 50% “ALTO” y con un nivel de confianza 50% “BAJO” lo que indica que existen deficiencias para obtener un nivel de confianza alto proporcionando inconvenientes por la falta de indicadores de desempeño, desconocimiento de las aplicaciones del software actualizado que contrae resultados negativos.							
Responsable de la evaluación:							
AUDITORES D&M		26/01/2017					
Iniciales		Fecha			Firma		

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

CÁLCULO DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA ACTIVIDADES DE CONTROL

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

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA”		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	30%
NO	30	30%
TOTAL	60	60%

CALIFICACIÓN TOTAL=CT	30
PONDERACIÓN TOTAL=PT	60
NIVEL DE CONFIANZA=NC=CT/PT*100%	50%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE= RI=100%-NC%	50%

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

Anexo N.- 7 Información y Comunicación

N.- PREGUNTAS		Respuestas			Evaluación		
		SI	NO	NA	Ponderación	VALOR	OBSERVACIÓN
32	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	X			10	10	
33	¿La información interna y externa que maneja la institución es útil, oportuna y confiable?	X			10	10	
34	¿La institución cuenta con una página web en la que se dé a conocer sus servicios?		X		10	0	Sí, pero no actualizada
35	¿Existe comunicación con socios y proveedores?		X		10	0	
36	¿Existe canales de comunicación en la institución?	X			10	10	
37	¿Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara y ordenada?	X			10	10	
38	¿Se comunica al personal de la institución sobre los resultados obtenidos y sobre el cumplimiento de objetivos?		X		10	0	
39	¿Existe comunicación con el personal de los departamentos?		X		10	0	
40	¿Existe comunicaciones abiertas con los auditores externos?	X			10	10	

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

CÁLCULO DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA”		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	50%
NO	40	40%
TOTAL	90	90%

CALIFICACIÓN TOTAL=CT	50
PONDERACIÓN TOTAL=PT	90
NIVEL DE CONFIANZA=NC=CT/PT*100%	56%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE= RI=100%-NC%	44%

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

CÁLCULO DE RIESGO Y NIVEL DE CONFIANZA SUPERVISIÓN Y MONITOREO

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

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “UNIÓN MERCEDARÍA”		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	30%
NO	30	30%
TOTAL	60	60%

CALIFICACIÓN TOTAL=CT	30
PONDERACIÓN TOTAL=PT	60
NIVEL DE CONFIANZA=NC=CT/PT*100%	50%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE= RI=100%-NC%	50%

ELABORADO POR: D&M AUDITORES INDEPENDIENTES	FECHA: 26/01/2017
REVISADO POR: M.P.F. R	FECHA: 26/01/2017

Anexo N.- 9 Informe del Control Interno**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO**

Latacunga, 23 Febrero del 2017

Ingeniera

Paulina Proaño

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN MERCEDARIA.

Presente. –

De nuestras consideraciones:

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 “UNIÓN MERCEDARIA” no le ha permitido desarrollar sus actividades en forma organizada por ello se ve necesario emitir recomendaciones respectivas a cada caso.

ASPECTOS EXAMINADOS**1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS.**

- **El código de ética no está aprobado por los consejos correspondientes.**

Mediante la evaluación de Control Interno se determinó que la institución está trabajando empíricamente y no se sujetan a principios ni valores provocando que el trabajador tenga desconocimientos de este código y que puedan cometer faltas que afecten al prestigio de institucional.

Recomendación

Se recomienda al consejo directivo que realicen sesión extraordinaria para aprobar el código de ética definido por la cooperativa, ya que este servirá como instrumento para la buena conducta y desempeño de sus colaboradores. Una vez aprobado el código este debe difundirse a todos los niveles de la organización a fin de que los empleados, directivos y trabajadores reflejen adecuadas conductas de ética y se vean claramente reflejados en sus comportamientos.

2. COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL

- **El personal no está capacitado periódicamente**

El personal que labora dentro de la institución no recibe capacitaciones que permitan mejorar su desempeño laboral. La falta de formación de los empleados significa problemas para cualquier empresa porque impacta de manera desfavorable interna y externamente.

Recomendación

Implementar un plan de capacitación para el personal que labora en la institución para ello se debe considerar la longevidad, relevancia, opciones de pago. Además, se debe implementar el entrenamiento para nuevos empleados a fin de satisfacer las expectativas de la cooperativa y dar a los empleados una plataforma para mejorar el conocimiento actual, lo que ayudara a proporcionar a la empresa un sentido de estabilidad

3. FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN.

- **Falta de personal**

Las actividades que ejecuta el personal que labora 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 realicen una reubicación de cargos y funciones de acuerdo al perfil del profesional de cada empleado a fin de lograr un ambiente laboral adecuado y que se labore en un ambiente cómodo.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- **Falta de una estructura organizativa**

Dentro de la Cooperativa no se ha definido un esquema que permita identificar las diferentes áreas, departamentos y roles asignados, dispuestos mediante líneas de autoridad.

Recomendación

Se recomienda que el Gerente debe definir una estructura de organización institucional, la cual permita señalar las actividades que debe desempeñar cada integrante de la empresa dentro de la organización, así como la relación entre departamentos. De igual manera al Consejo de Administración debe revisar y aprobar la estructura definida para la organización, una vez determinado el organigrama estructural, este debe ser difundido a todo el personal que labora en la institución lo que permitirá fortalecer la organización interna de la cooperativa.

- **Falta de manuales de funciones y procedimientos**

La Cooperativa no posee un manual de funciones y procedimientos, el personal no realiza sus actividades sin tener sus funciones y procedimientos por escrito, lo que provoca descontrol, duplicidad, confusión; ademan de no permitir una administración eficiente, eficaz y transparente en el manejo de fondos y decisiones administrativas.

Recomendación

Se recomienda que el Consejo de Administración debe implementar manuales de funciones y procedimientos que sean necesarios para el adecuado desempeño de la administración.

5. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

- **No existen políticas para cada departamento.**

Los departamentos que funcionan dentro de la Cooperativa carecen de políticas y prácticas para el desarrollo de sus actividades, esto es consecuencia de la falta de manuales de funciones y procedimientos como de una estructura organizativa definida.

Recomendación

El Consejo Administrativo debería concientizar y desarrollar estructuras jerárquicas por departamentos en donde se pueda identificar políticas, procedimientos y funciones para cada uno de estos.

6. EVALUACIÓN DE RIESGO

- **Falta de un mapa de riesgos**

No existe un mapa de riesgo que permita organizar la información sobre los riesgos de la Cooperativa y visualizar su magnitud.

Recomendación

Al gerente

Realizar el análisis sobre la importancia de mantener una herramienta que permita un mejor entendimiento sobre la situación de riesgo de la Cooperativa y de sus procesos o proyectos.

Con el diseño e implementación de los mapas de riesgos se promueve el trabajo en equipo, lo cual incrementará el entendimiento de los participantes sobre los procesos analizados y se creará un mayor nivel de responsabilidad y colaboración entre las dependencias, ya que con ellos se logra entender las relaciones que tienen los procesos entre sí y sus implicaciones en la generación y administración de riesgos.

7. SOLUCIÓN AL RIESGO

- **Falta de estrategias para enfrentar los riesgos potenciales**

La entidad 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

Es recomendable que la gerencia defina acciones como parte de una estrategia que incluya la gestión del riesgo en los planes de desarrollo de los diferentes niveles de la organización, a fin de reducir las vulnerabilidades de la entidad.

8. TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL

- **La Cooperativa no posee indicadores de desempeño**

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

Recomendación

Es recomendable que la gerencia cuente con controles e indicadores que les facilite a verificar el cumplimiento de las obligaciones de cada empleado, fortaleciendo los conocimientos y llegando a ser una institución competente.

9. CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- **El personal desconoce las aplicaciones del sistema informático**

Para desempeñar las funciones designadas a cada empleado es fundamental que tengan conocimientos aptos para la utilización del sistema actualizado, caso contrario no cumplirá con las expectativas determinadas, provocando información errónea que afecte a la situación de la Cooperativa

Recomendación

Es recomendable que la máxima autoridad desarrolle programas de capacitación a todo el personal con el propósito que incrementen el conocimiento para la utilización del sistema informático obteniendo resultados satisfactorios y asegurando que la información sea confiable.

- **No realizan mantenimientos de los equipos informáticos**

Los equipos informáticos deben ser supervisados para asegurar el rendimiento eficiente del personal, evitando pérdida de información valiosa y proporcionando confiabilidad para ejecutar sus actividades

Recomendación

Es recomendable que la máxima autoridad se preocupe por realizar mantenimientos a los equipos informáticos de cada departamento, salvaguardando la información confidencial y necesaria para la institución, en caso de incumplir puede ocasionar pérdidas económicas, tiempo y recurso.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **La Cooperativa no cuenta con una página web actualizada**

La Cooperativa debe contar con una página web actualizada que permita observar fácilmente los servicios financieros que ofrecen, en caso contrario ocasiona pérdida de socios, llegando a ser una institución desconocida por la comunidad, impidiendo su desarrollo y crecimiento corporativo, aislando frente a las instituciones competitivas

Recomendación

Para alcanzar las expectativas de llegar a ser una institución líder es recomendable difundir los servicios financieros que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria” mediante publicaciones emitidas a través de una página web propia y actualizada las veces que sea necesaria, con el propósito de incrementar socios permitiendo un desarrollo económico e institucional.

- **No existe una adecuada comunicación entre el personal**

Para obtener un ambiente laboral satisfactorio es necesario obtener una comunicación clara, precisa entre el personal que está conformada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Mercedaria”.

Recomendación

Es recomendable que existan canales de comunicación tanto internos como externos, expandiendo información oportuna para el progreso de la institución financiera, por tal razón la gerencia y el Consejo Administrativo tiene la obligación de vigilar la debida comunicación.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- **No se realiza auditorias cada año**

La auditoría es fundamental para conocer el rendimiento de la institución financiera, al obtener una conversación con la Gerencia se manifiesta que años anteriores se ha realizado las auditorias excepto este año (2015), lo que provoca desconocimiento de los riesgos que afecten directamente al desarrollo corporativo

Recomendación

Es recomendable realizar auditorías cada año que garantice el cumplimiento de las actividades, planes y procesos obteniendo resultados favorables que les permita mitigar los riesgos incrementando un grado de confiabilidad en la información.

- **No toman en cuenta las recomendaciones emitida por el auditor**

Las opiniones externas son fundamentales para mejorar las debilidades internas, una auditoria se realiza con el fin de conocer el estado real que se encuentra la cooperativa, enfocando a tomar decisiones aceptables y estableciendo posibles soluciones para enfrentar las deficiencias que limita al cumplimiento de las metas propuestas.

Recomendación

Para que la institución financiera este dentro de un nivel de confianza alto es necesario guiar en las recomendaciones de las auditoria, donde detalla las actividades que debe ser mejoradas.

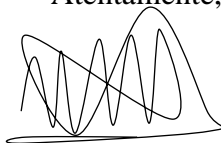
- **No supervisan el rendimiento del personal**

Para cumplir con los objetivos establecidos es necesarios un adecuado control de las funciones designadas a cada departamento, que permite visualizar el desempeño de las actividades y por ende evitar los posibles fraudes por los miembros de la empresa.

Recomendación

Es recomendable que la supervisión de las actividades sea frecuente, mediante procedimientos para verificar si existe cumplimiento de las metas para el bienestar de la Cooperativa y de los socios. Esta desventaja puede provocar incomodidad a algunos empleados que realizan actividades adicionales a las establecidas perjudicando su rendimiento dentro del ámbito laboral.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and curves, positioned above the company name.

D&M
AUDITORES INDEPENDIENTES