



**Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi**

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería Contabilidad y  
Auditoría. C.P.A

**Autora:**

Chitalogro Patango Denisse Silvana

**Tutor:**

Ing. M.Sc. García Cifuentes Rommel Patricio

**LA MANÁ-ECUADOR**

**JULIO-2019**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Chitalogro Patango Denisse Silvana, declaro ser la autora del presente proyecto de investigación: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE”**, siendo el Ing. M.Sc. García Cifuentes Rommel Patricio. 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, declaro que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

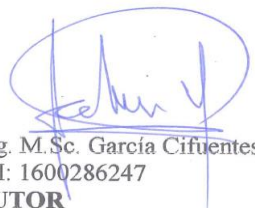


Chitalogro Patango Denisse Silvana  
C.I: 092749729-7

### **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE”**, de Chitalogro Patango Denisse Silvana de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico 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.

La Maná, Julio del 2019



Ing. M.Sc. García Cifuentes Rommel Patricio  
C.I: 1600286247  
**TUTOR**

## 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 la postulante Chitalogro Patango Denisse Silvana con el título de Proyecto de Investigación “**EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**”, 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.

La Maná, Julio del 2019



Ing. M.Sc. Mayra Elizabeth García Bravo  
C.I: 120328268-4  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



Ec. M.Sc. Katty Pilar Jadan Solís  
C.I: 120455099-8  
**LECTOR 2**



CPA. M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones  
C.I: 120361711-1  
**LECTOR 3 (SECRETARIO)**

## AGRADECIMIENTO

*En primera instancia agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Facultad de Ciencias Administrativas y la Carrera de Contabilidad y Auditoría.*

*Mi eterno agradecimiento al Ing. Rommel García por su invaluable apoyo para el desarrollo de este proyecto investigativo.*

*Al gerente y funcionarios del área de caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Agencia La Maná por su aporte al desarrollo de este proyecto.*

*Denisse Silvana*

## DEDICATORIA

*Mi proyecto esta dedico de manera especial a mis amados padres por creer en mi capacidad y brindarme su apoyo incondicional, a mi adorable hija por ser fuente de inspiración para poder superarme cada día más.*

*A mi hermana por brindarme apoyo, cariño y comprensión mutua.*

*Dznisse*

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

**TÍTULO: “EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE”**

**Autora:**

Chitalogro Patango Denisse Silvana

**RESUMEN**

El control interno constituye el aseguramiento del cumplimiento de la normativa legal interno y externa en una organización, por ello en la actualidad la administración de riesgos en un reto para las Cooperativas de Ahorro y Crédito debido que se enfrenta a diversos tipos de riesgos específicamente el operativo, siendo uno de los más relevantes, pero quizá el que menos gestionado es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo general evaluar el sistema de Control Interno de la Cooperativa Futuro Lamanense, y su relación con el riesgo operativo del área de cajas. Para cumplir con este propósito se empleó la investigación documental durante la recopilación de información teórica, la investigación de campo para efectuar la aplicación del control interno, también se utilizó los métodos de investigación inductiva y el método analítico. Los hallazgos detectados fueron que los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que la caja está excedida de valores, no existe caja fuerte pulmón, las ventanillas no cuentan con vidrios antibalas, inexistencia de un plan de contingencia en caso de incendios o robos con un riesgo muy crítico. El mapa de calor reflejó que cuatro componentes operativos se encuentran en la zona de muy crítica por lo cual se emitió recomendaciones como la asignación de doble custodia, procurar la negociación con los proveedores del Core financiero, adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos, procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas, conocer los niveles de desarrollo de otras entidades, el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros y robos. Con las recomendaciones planteadas se buscó reducir el riesgo operativo que es uno de los difíciles de gestionar debido que puede afectar la liquidez y solvencia de la cooperativa, evitado además de incrementar un mejor segmento del mercado en el cantón La Maná.

**Palabras claves:** control interno, riesgo operativo, cooperativa de ahorro, área de caja, mapa de calor.

**TITLE: "THE INTERNAL CONTROL AND OPERATING RISK IN THE BOX AREA OF THE FUTURO LAMANENSE COOPERATIVE"**

**Author:**

Chitalogro Patango Denisse Silvana

**ABSTRACT**

Internal control is the assurance of compliance with internal and external legal regulations in an organization, which is why risk management is currently a challenge for Savings and Loan Cooperatives because it faces various types of risks, specifically operating , being one of the most relevant, but perhaps the least managed is why the present research had as a general objective to evaluate the Internal Control system of the “Cooperativa Future Lamanense”, and its relationship with the operational risk of the cashier area. To fulfill this purpose, documentary research was used during the compilation of theoretical information, field research to carry out the application of internal control. The methods of inductive research and the analytical method were also used. The findings detected were that the receivers / payers do not have alerts and procedures that notify that the box is exceeded in values, there is no safe lung, the windows do not have bulletproof glasses, no contingency plan in case of fire or robberies with a very critical risk. The heat map showed that four operational components are in the very critical area, for which recommendations such as the double custody assignment, negotiation with suppliers of the financial Core, purchase safes of adequate size to be placed inside of cubicles, try to change the glass of the windows, know the levels of development of other entities, the development of a contingency plan for the mitigation of risks due to accidents and thefts. With the proposed recommendations, it was sought to reduce operational risk, which is an aspect that is difficult to manage because it may affect the liquidity and solvency of the cooperative, as well as avoiding a better market segment in La Maná.

**Keywords:** internal control, operational risk, cashier area, savings cooperative, heat map.

## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de docente del centro de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; en forma legal CERTIFICO que: La traducción de la descripción del proyecto de investigación al idioma inglés presentado por la señorita egresada: Chitalogro Patango Denisse Silvana cuyo título versa **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE”** lo realizo bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

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

La Maná, Julio 2019

Atentamente



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores  
C.I: 0503016685  
**COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS**

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	2
4. BENEFICIARIOS .....	3
5. PROBLEMATIZACIÓN .....	4
5.1. Planteamiento del problema .....	7
6. OBJETIVOS .....	7
6.1. Objetivo general .....	7
6.2. Objetivos Específicos .....	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
8.1. Antecedentes investigativos .....	9
8.2. Categorías de estudio.....	14
8.2.1. Control interno .....	14
8.2.1.1. Objetivos del control interno .....	15
8.2.1.2. Características generales del Control Interno .....	15
8.2.1.3. Importancia del control interno .....	16
8.2.1.4. Clasificación del control interno.....	17
8.2.1.5. Principios de control interno.....	18
8.2.1.6. Evaluación del control interno.....	19
8.2.1.7. Actividades de Control.....	19
8.2.1.8. Métodos de evaluación de control interno .....	20
8.2.2. Modelos de evaluación del control interno .....	22

8.2.2.1. COSO I.....	22
8.2.2.2. Coso II.....	23
8.2.2.3. COSO III.....	28
8.2.3. Riesgo .....	30
8.2.3.1. Tipos de riesgo .....	31
8.2.3.2. Factores del riesgo operativo .....	33
8.2.3.3. Enfoque cuantitativo del riesgo operacional .....	34
8.2.3.4. Mapa de calor .....	35
8.2.3.5. Administración de Riesgo Operativo.....	36
8.2.3.6. Tipos de eventos de riesgo operativo.....	36
8.2.3.7. NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CAJAS CENTRALES .....	37
8.2.4. Área de caja.....	43
8.2.4.1. Funciones generales del responsable de caja .....	43
8.2.4.2. Responsabilidades generales del área de caja .....	44
8.2.5. Acuerdos de Basilea .....	44
8.2.5.1. Acuerdo Basilea I.....	44
8.2.5.2. Acuerdo Basilea II.....	45
8.2.5.3. Acuerdo Basilea III .....	45
8.6. Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense .....	45
8.6.1. Antecedentes .....	45
8.6.2. Segmento a la que pertenece la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense .....	46
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS .....	47
10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL .....	48
10.1. Tipos de investigación.....	48
10.1.1 Investigación Documental .....	48
10.1.2. Investigación de campo .....	48
10.1.3. Investigación Descriptiva .....	49
10.2. Métodos de investigación .....	49
10.2.1. Método analítico.....	49
10.2.2. Método Inductivo .....	49
10.3. Técnica e instrumentos .....	50
10.4. Población y muestra .....	50
11. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	50
11.1. Resultados de la entrevista efectuada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. ....	50
11.2. Control interno aplicada a los funcionarios del área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense. ....	53

11.2.	Valoración de riesgos eventos positivos del Área de Caja.....	55
11.3.	Valoración de los eventos de riesgos del Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro La Maná.....	57
11.4.	Propuesta de solución .....	59
11.4.1.	Datos Informativos .....	59
11.4.2.	Antecedentes de la propuesta .....	60
11.4.3.	Justificación.....	60
11.4.4.	Objetivo General .....	60
11.5.	Discusión.....	63
12.	IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO .....	64
12.1.	Impacto social .....	64
12.2.	Impacto técnico .....	64
12.3.	Impacto Económico.....	64
13.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO .....	65
14.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
14.1.	Conclusiones .....	65
15.	BIBLIOGRAFIA.....	68
15.1.	Libros .....	68
15.2.	Tesis .....	69
15.3.	Páginas web.....	70
16.	ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos e indirectos .....	4
Tabla 2: Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados .....	8
Tabla 3: Estructura organizacional COAC .....	37
Tabla 4: Funciones de la Unidad de Riesgos y Administrador de Riesgos .....	38
Tabla 5: Procedimiento de la Administración Integral de Riesgos .....	41
Tabla 6: Segmento a la que pertenece la COAC Futuro Lamanense .....	46
Tabla 7: Control interno aplicada a los funcionarios del área de Caja .....	53
Tabla 8: Valoración de riesgos eventos positivos del Área de Caja.....	55
Tabla 9: Valoración de los eventos de riesgos del Área de Caja de la COAC Futuro La Maná .....	57
Tabla 10: Matriz de hallazgos .....	61
Tabla 11: Presupuesto del proyecto de investigación.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Categorías fundamentales .....	14
Figura 2: Objetivos del control interno.....	15
Figura 3: Características del control interno.....	16
Figura 4: Objetivos del control contable .....	18
Figura 5: Coso I.....	22
Figura 6: Coso II.....	23
Figura 7: Coso III .....	28
Figura 8: Mapa de calor.....	35

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del proyecto:**

El control interno y el riesgo operativo en el área de caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Fecha de inicio:** Octubre 2018

**Fecha de finalización:** Agosto del 2019

**Lugar de ejecución:** Parroquia La Maná-cantón La Maná-Provincia de Cotopaxi, Zona 3-Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Unidad Académica que auspicia:** Facultad de Ciencias Administrativas

**Carrera que auspicia:** Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

**Proyecto de investigación vinculado:**

**Equipo de trabajo**

- Ing. MSc. Rommel Patricio García Cifuentes (Ver hoja de vida, anexo 1)
- Chitalogro Patango Denisse Silvana (Ver hoja de vida, anexo 2).

**Área de conocimiento:** Administración, Negocios y Legislación

**Líneas de investigación:** Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea estuvo orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca a la ciudadanía contribuyendo al impulso la transformación de la matriz productiva.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar el sistema de Control Interno de la Cooperativa Futuro Lamanense, y su relación con el riesgo operativo del área de cajas. Para cumplir con este propósito se empleó la investigación documental durante la recopilación de información teórica de fuentes primarias y secundarias, la investigación de campo para efectuar la aplicación del control interno al gerente y dos funcionarios del área de Caja; también se utilizó los métodos de investigación inductivo para la determinación de las preguntas científicas y el método analítico para el análisis de la información recopilada y los resultados obtenidos de la entrevista y el control interno. Los hallazgos detectados con la valoración del riesgo fueron que los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores, no existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero, las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados antibalas, inexistencia de un plan de contingencia en caso de incendios o robos con un riesgo muy crítico. El mapa de calor reflejó que cuatro componentes operativos se encuentran en la zona de muy crítico por lo cual se emitió recomendaciones como la asignación de doble custodia para las cajas fuertes, procurar la negociación con los proveedores del Core financiero, el encargado del área de TIC'S deberá desarrollar in House, generar un protocolo de atención al público, adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos, procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas, conocer los niveles de desarrollo de otras entidades, el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros y robos.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se realizó porque el control interno contribuyó a la seguridad en el área de Cajas para lograr sus objetivos, esencialmente en la evaluación y aplicación de procedimientos y políticas, permitiendo que los directivos eviten futuras pérdidas que pueden ser generados por descuidos del personal, tecnologías, un fraude o un error.

El aporte hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense es que a través de la evaluación del control interno del área de caja se pudo conocer los eventos de riesgo y emitir conclusiones y recomendaciones que optimicen los procesos operativos en el área de caja, ayuden a mitigar el riesgo de que se cometan errores y a garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus actividades.

Los beneficiarios directos fueron los directivos, socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, debido que la investigación estuvo encaminada a determinar la probabilidad y el impacto de riesgo operativo en el área de caja, contribuyendo con ello a la aplicación rápida y adecuada de un plan de acción que permita retroalimentar la gestión en esta área.

El impacto de la investigación en la entidad financiera en estudio fue alta debido que se recurrió a la metodología cualitativa y cuantitativa; los tipos de investigación: diagnóstica, bibliográfica y los métodos inductivo, deductivo y analítico a través de los cuales se dedujo la problemática y el planteamiento de un cuestionario de control interno que permitió el análisis del Área de Caja y los eventos de riesgos con sus respectivas causas y recomendaciones.

La utilidad práctica se evidenció en esta área porque el desarrollo de un control interno permitió el establecimiento de procedimientos apropiados y útiles que permitieron ser la base a seguir en las actividades que se realizaron, y contribuir de esa manera al desarrollo económico y administrativo de esta institución financiera.

Fue importante por cuanto a través del control interno se buscó establecer el riesgo operacional detectando inapropiados o fallidos procedimientos internos en el área de caja por parte del equipo directivo y empleados de esta área, mediante la identificación de falencias se lograra una mitigación de riesgos operativos para ir analizando su evolución y promoviendo el desarrollo socio-económico de sus socios.

#### **4. BENEFICIARIOS**

Para realizar este proyecto de investigación sobre “El control interno y el riesgo operativo en el área de caja de la Cooperativa Futuro Lamanense” se consideró a los siguientes beneficiarios directos e indirectos:

**Tabla 1:** Beneficiarios directos e indirectos

<b>Beneficiarios directos</b>			<b>Beneficiarios indirectos</b>		
Gerente Sucursal			Población del Cantón La Maná		
Empleado Servicios					
<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total:</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total:</b>
1	2	3	24.317	22.697	51.366
Empleados Administrativos					
<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total:</b>			
7	8	15			
Socios 20.000					

**Elaborado por:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

## 5. PROBLEMATIZACIÓN

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) mencionó que para el año 2017 72,101 se encuentran registrados en 103 países; registrando un incremento de 1,3%. Las regiones del mundo de más rápido crecimiento fueron: Asia, Latinoamérica y Europa, en ese mismo año se notificó un total de activos US\$1.7 billones; ahorros por US\$1.4 billones; préstamos por US\$ 1.1 billones y reservas por US\$171 mil millones. Este Consejo ha implementado 290 programas de asistencia técnica en 71 países. A nivel mundial, 57,000 cooperativas de ahorro y crédito en 103 países atienden a 208 millones de personas.

En el Ecuador se han suscitado múltiples acontecimientos que han repercutido en su desarrollo, y al final del siglo XX, entre 1997 y 2001 se dio una de las peores crisis bancarias, que trajo consigo severas repercusiones políticas, económicas y sociales. El siglo XX traía una banca nacional en una etapa media de crecimiento, no obstante, a finales de siglo, la banca nacional se encontraba prácticamente quebrada fue este momento que varias entidades financieras, como bancos y sociedades financieras sufrieron una quiebra, varias instituciones fueron cerradas por causa de una mala o dolosa administración.

Durante los años noventa, se consideró que la ley no precautelaba los intereses de determinados sectores financieros, y se requería para actualizarla con la tendencia de la globalización y la economía internacional. Hubieran sido efectivas si al reformar se moderniza la estructura del sistema gubernamental del Estado y su facultad controladora. Primero con la asunción al poder de Sixto Durán Ballén y con él el Vicepresidente de aquel entonces, Economista Alberto Dahik, se propició la derogatoria de la Ley General de Bancos para dar paso a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que fue realmente una ley dedicada al sector bancario.

Muchos consideran que la crisis bancaria se inicia desde la promulgación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, pues con ella se dejó abierta la puerta al poco control por parte de la Superintendencia de Bancos, y a las malas administraciones de los bancos.

Desde los años 1990 los activos y patrimonio de las cooperativas habían mantenido una tendencia al alza (con una tasa de variación de 23,5% y 19,3%, respectivamente entre 1990 y 1994). En contraste, entre los años 1994 y 1999, se observó un decrecimiento considerable de estas cuentas (-66% en activos y -99% en patrimonio). Sin embargo, al mismo año (1999) también se evidenció un fuerte incremento (14,6%) en los pasivos de la cooperativa, debido a la obtención de créditos productivos que apalancaron el capital de estas entidades financieras a nivel nacional, logrando un resurgimiento significativo. (Boletín SEPS, 2015)

De acuerdo a Mendivil, (2012) En el Ecuador las cooperativas no cumplen con los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de las mismas esto da origen al incumplimiento de políticas al limitar la participación de los socios a las transacciones realizadas como clientes. El cooperativismo es una doctrina económico social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa. El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para él mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

De acuerdo a Padilla, (2015) las cooperativas por lo general presentan una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, se han dado parte complementaria de la economía planificada. El control interno ha adquirido especial importancia y se van ampliando sus ámbitos de aplicación en la medida que el incremento de la dimensión empresarial, se ocasiona un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control de las actividades operativas. Las cooperativas después de la crisis bancaria de inicios del siglo XXI, han experimentado un significativo crecimiento, sin embargo, no se aplicaron políticas y procedimientos adecuados de control interno que permitan disminuir los riesgos asociados al negocio.

Según Pozo (2016) en la Provincia de Cotopaxi las Cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de

una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Bajo la percepción Llor (2015) las cooperativas se rigen por la ley nacional, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales haciendo uso de una empresa, la diversidad las necesidades y aspiraciones, trabajo consumo, comercialización de los socios que conforman el objeto social o actividad corporativizada estas cooperativas. Para todas las cooperativas el manejo del mejoramiento continuo es de vital importancia, los problemas del control interno han denegado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades y debido a la inoportuna de las líneas de financiamiento la pérdida de clientes provocando iliquidez de la cooperativa.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense tiene como mercado meta el cantón La Maná ofreciendo sus servicios a pequeños agricultores, comerciantes y artesanos, enfatizando sus actividades en el fomento del ahorro y la otorgación de créditos para inversión, con una tasa baja de interés, sin descuidar su identidad ni propósitos de creación.

Los riesgos que enfrenta la institución son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la entidad esencialmente en lo que respecta al riesgo operativo. La administración de riesgos no sólo buscó evitar o mitigar pérdidas sino identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Sin embargo, los riesgos inherentes se vieron incrementados debido a factores como el crecimiento de la delincuencia que se ha presentado de múltiples formas tales como los delitos cibernéticos; los cuales dicho sean de paso son más sofisticados y miran con preferencia las entidades financieras. Debido que el área de caja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito es proclive a un alto índice de riesgo, así como en todas estas entidades. Puesto que en esta se manejaron diariamente elevadas cantidades de efectivo y documentos que representan medios de pago, entre los principales eventos se encuentran: los riesgos operativos relacionados a deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, es el caso de que el cajero entregue más dinero del registrado, en el establecimiento financiero también se ha identificado inconvenientes causados por riesgos asociados a la infraestructura tales como daños en la parte física de la caja, caída del sistema del banco, todo ello deriva en la pérdida de confiabilidad de los socios y usuarios, creando pérdidas de liquidez en la cooperativa.

Por ello fue necesario abordar el tema con absoluta objetividad con respecto al mejoramiento de los sistemas de control existentes en la cooperativa los cuales deben estar enfocadas a la mitigación de riesgos.

### **5.1. Planteamiento del problema**

¿De qué manera incide el control interno en el riesgo operativo existente en el área de Cajas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo general**

- Evaluar el sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, y su relación con el riesgo operativo del área de cajas.

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Generar un mapa de calor que evidencie el riesgo operativo existente dentro del área de cajas y que a la vez ayude a concienciar la necesidad de mitigarlo.
- Emitir recomendaciones que permitan mitigar el nivel de riesgo operativo existente en el área de caja, y como propuesta de mejora procurar a la Cooperativa un cronograma de cumplimiento de las mismas.

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

**Tabla 2:** Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medios de verificación</b>
Valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas de la Cooperativa Futuro Lamanense.	*Diseño del cuestionario de eventos de riesgo. *Aplicación del cuestionario. *Diseño de una entrevista estructurada al Gerente.	*Cuestionario elaborado y listo para su aplicación. *Cuestionario aplicado al área de cajas. *Entrevista realizada y sistematizada	*Cuestionario de eventos de riesgo. *Resultados del levantamiento de eventos de riesgo. *Análisis de resultados de la entrevista.
Generar un mapa de calor que evidencie el riesgo operativo existente dentro del área de cajas y que a la vez ayude a concienciar la necesidad de mitigarlo.	*Elaborar un mapa de calor en función de los hallazgos realizados por el levantamiento de los eventos de riesgo del área de cajas	*Mapa de calor de eventos de riesgo elaborado	*Documento final del mapa de calor con todos los eventos de riesgo incluidos.
Emitir recomendaciones que permitan mitigar el nivel de riesgo operativo existente en el área de caja y como propuesta de mejora procurar a la Cooperativa un cronograma de cumplimiento de la misma.	*Redactar las respectivas recomendaciones derivadas de los hallazgos relacionados con los eventos de riesgo.	*Informe de hallazgos relacionados con los eventos de riesgo junto a sus recomendaciones elaborado.	*Documento del informe de eventos de riesgo y recomendaciones

**Elaborado por:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

## **8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **8.1. Antecedentes investigativos**

#### **“Evaluación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulliki Wasi Ltda, en el periodo 2016”**

El proyecto de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kulliki Wasi Ltda., tuvo como propósito evaluar el sistema de control interno para conocer si su aplicación acorde a las necesidades de la cooperativa, las desventajas que se vienen dando dentro de la aplicación en cada área de la cooperativa y a su vez ampliar el conocimiento en relación al tema. La metodología empleada para la elaboración del presente texto está basada en la revisión bibliográfica, en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias, relacionada con la investigación de campo que consiste en la recolección de datos sin manipular o controlar variable alguna, utilizando la técnica de la observación y la encuesta aplicada al personal administrativo lo que fue indispensable para estimar el sujeto de estudio, el cuestionario de control interno que evaluará los procesos de la cooperativa determinando puntos débiles y proponiendo actividades de control o acciones correctivas. En la parte de resultados a través de la evaluación del control interno la entidad crediticia podrá minimizar el riesgo e incrementará el grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos en relación con la eficiencia y eficacia de las operaciones a su vez la confiabilidad de información administrativa al cumplimiento de leyes y normas aplicadas. A medida que la investigación conseguirá un impacto dentro de la cooperativa debido a que se extiende el nivel de confianza en los posibles inversionistas y por medio de ello la inyección de capital, lo cual beneficiará directamente al sector de la cooperativa (Espín, 2017).

#### **“Evaluación de riesgos administrativos financieros en la Cooperativa De Ahorro y Crédito Andina Ltda” ciudad de Latacunga, periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2009”**

El trabajo investigativo se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA LTDA” con el objetivo primordial de detectar los riesgos administrativos y financieros a los que se enfrenta la institución indicando las respectivas conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados, el mismo que servirá como guía para la toma de decisiones. Para cumplir el objetivo planteado se recurrió a los métodos inductivo, deductivo que permitieron procesar la información, mientras que el método estadístico permitió transformar en información

cualitativa los datos recopilados, las técnicas empleadas fueron la observación directa, encuesta y la entrevista. La aplicación de las encuestas se contó con 13 empleados administrativos y una muestra 241 socios los cuales permitieron recopilar la información sobre las actividades que se desarrollan en la institución, a la vez se determinó la calidad de productos y servicios que ofrecen a sus asociados. Como resultados se evidenció que en la Cooperativa se presentan los siguientes inconvenientes: morosidad de cartera, inexistencia de un reglamento para los créditos, falta de un plan de capacitación, moderado índice de liquidez para solventar sus créditos, las deficiencias encontradas con el objetivo de mejorar las actividades en los diferentes departamentos, y una vez evaluado los riesgos administrativos y financieros que maneja la cooperativa, mediante el cruce de sus variables con indicadores, se concluye en la Evaluación de los riesgos que la entidad mantiene un controlado nivel de los riesgos a los que se enfrenta en todos los servicios que presta la Institución; y en los últimos años ha tenido una participación con tendencia al crecimiento en el mercado financiero. (Gutiérrez y Mullo, 2011).

**“Análisis del proceso crediticio para el control de riesgos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de agosto Pilacoto Ltda. Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Barrio Pilacoto, año 2012”**

El proyecto de tesis se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Agosto Pilacoto Ltda.”, es una sociedad limitada y fue constituida el 1 de Septiembre del 2007. Esta investigación tuvo como objetivo dar a conocer de una manera fácil, sencilla y práctica, en qué consiste el riesgo de crédito ya que históricamente se ha convertido en la principal causa de las pérdidas de las entidades financieras. Para cumplir con el estudio desarrollado se ha utilizado los instrumentos de recolección de datos como la entrevista y la encuesta para obtener datos reales los cuales permitieron detectar los aspectos fundamentales para encontrar alternativas de solución al problema que se enfrenta la cooperativa. El problema principal de la institución radica en la falta de un Plan Crediticio que surge específicamente por la ausencia de controles y vigilancia en la otorgación de créditos, entonces se determinó la implementación de este instrumento que permite fortalecer el proceso de crédito y tomar decisiones oportunas y confiables. Los resultados de la Evaluación del Control Interno a las actividades financieras que ejecuta la cooperativa, permitieron observar que la entidad financiera no mantiene un nivel adecuado de control administrativo y operativo, otro de los aspectos que se resalta es que el índice del riesgo crediticio está dentro de los límites que dispone el organismo de supervisión y control (Tumbaco, 2015).

Los proyectos citados resultan de enorme utilidad porque permiten enmarcar la investigación en un contexto más cercano a la temática estudiada que es el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a través de los resultados se evidenció que las propuestas planteadas son viables y su aplicación tiene un impacto positivo sobre las entidades estudiadas, aquello motiva en cierta forma el desarrollo de la actual investigación, permiten además sentar bases que orientan tanto la metodología como el procesamiento de datos que se obtendrá en cada una de las fases que componen el proceso de control interno.

### **“Diseño de un sistema de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga”**

El trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, con el objetivo de elaborar un manual de funciones a fin de que se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, en vista de que en varias organizaciones no se da importancia a este factor que incide directamente en el desarrollo de las instituciones. Además, para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista, se realizó también el correspondiente análisis e interpretación de resultados obtenidos. En base a los datos que arrojó la aplicación de instrumentos, se determinó la necesidad de Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la cooperativa, el mismo que le permitirá obtener un gran control en los campos administrativos, financieros y operativos, con la finalidad de alcanzar un alto rendimiento de las personas que laboran en la institución, ser competitivos y por ende se logrará un mayor mercado a través de brindar servicios financieros de calidad, líneas de crédito accesibles y un mayor número de socios (Molina, 2010).

### **“Evaluación al control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008”**

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, Evaluar al control interno para la Cooperativa Ambato, cuyo propósito fue detectar las falencias existentes en cada uno de las áreas al momento del desarrollo de sus actividades Para ello fue necesario realizar el trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva que permitió describir de forma exacta las actividades que se desarrollan en los diferentes departamentos; aplicando encuestas y entrevistas a quienes forman parte de la institución obteniendo buenos resultados; puesto que ellos nos ayudaron a determinar las necesidades existentes dentro de la Cooperativa Ambato.

Mediante el desarrollo de la evaluación se logró determinar si se da un seguimiento a las políticas y procedimientos adoptados por la Institución; ya que se ha evaluado mediante la planificación estratégica y está estructurado de la siguiente manera: se elaboró una Propuesta Técnica, Marcas y Siglas de Auditoria, Cronograma de Trabajo, Memorándum de Planificación, Carta Compromiso y Contrato de Prestación de Servicios, además consta de planificación, Programa de Auditoria, Planificación Estratégica, Listado de Personal. División y Distribución de Funciones, Organigrama Estructural, también se realiza la instrumentación, Programa de Auditoria, Elaboración de Cuestionarios, Tabulación de Cuestionarios, Aplicación y Evaluación de Indicadores, Examen, Hoja de Hallazgos, Evaluación del Proceso Administrativo, Informe General de Auditoria y el Seguimiento. Esta investigación aportó significativamente a mejorar el desarrollo de actividades administrativas que realiza la Cooperativa Ambato, ya que la evaluación al control interno permitirá a la administración tomar decisiones oportunas y con ello cumpla con las metas y objetivos planteados (Benavides & Cayancela, 2011).

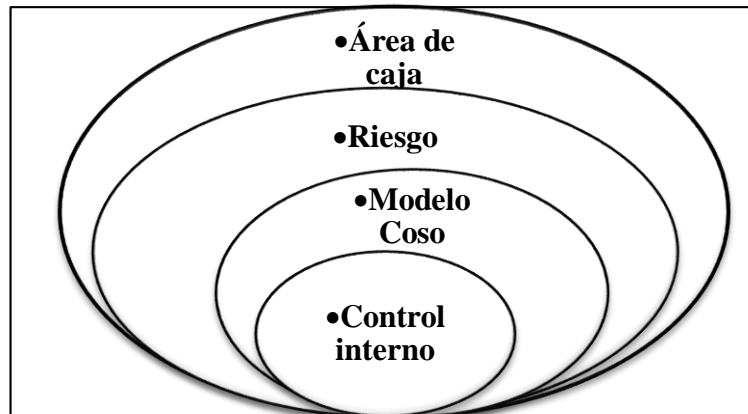
### **“Diseño de un sistema de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga”**

El trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, con el objetivo de elaborar un manual de funciones a fin de que se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, en vista de que en varias organizaciones no se da importancia a este factor que incide directamente en el desarrollo de las instituciones. Además, para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista, se realizó también el correspondiente análisis e interpretación de resultados obtenidos. En base a los datos que arrojó la aplicación de instrumentos, se determinó la necesidad de Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la cooperativa, el mismo que le permitirá obtener un gran control en los campos administrativos, financieros y operativos, con la finalidad de alcanzar un alto rendimiento de las personas que laboran en la institución, ser competitivos y por ende se logrará un mayor mercado a través de brindar servicios financieros de calidad, líneas de crédito accesibles y un mayor número de socios (Molina, 2010).

**“Evaluación al control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008”**

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, Evaluar al control interno para la Cooperativa Ambato, cuyo propósito fue detectar las falencias existentes en cada uno de las áreas al momento del desarrollo de sus actividades Para ello fue necesario realizar el trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva que permitió describir de forma exacta las actividades que se desarrollan en los diferentes departamentos; aplicando encuestas y entrevistas a quienes forman parte de la institución obteniendo buenos resultados; puesto que ellos nos ayudaron a determinar las necesidades existentes dentro de la Cooperativa Ambato. Mediante el desarrollo de la evaluación se logró determinar si se da un seguimiento a las políticas y procedimientos adoptados por la Institución; ya que se ha evaluado mediante la planificación estratégica y está estructurado de la siguiente manera: se elaboró una Propuesta Técnica, Marcas y Siglas de Auditoria, Cronograma de Trabajo, Memorándum de Planificación, Carta Compromiso y Contrato de Prestación de Servicios, además consta de planificación, Programa de Auditoria, Planificación Estratégica, Listado de Personal. División y Distribución de Funciones, Organigrama Estructural, también se realiza la instrumentación, Programa de Auditoria, Elaboración de Cuestionarios, Tabulación de Cuestionarios, Aplicación y Evaluación de Indicadores, Examen, Hoja de Hallazgos, Evaluación del Proceso Administrativo, Informe General de Auditoria y el Seguimiento. Esta investigación aportó significativamente a mejorar el desarrollo de actividades administrativas que realiza la Cooperativa Ambato, ya que la evaluación al control interno permitirá a la administración tomar decisiones oportunas y con ello cumpla con las metas y objetivos planteados (Benavides & Cayancela, 2011).

## 8.2. Categorías de estudio



**Figura 1:** Categorías fundamentales  
**Elaborado por:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

### 8.2.1. Control interno

El control interno es el conjunto de políticas, normas y procedimientos que tiene como objetivo proporcionar la seguridad necesaria a la organización acerca de la información financiera que se genere en búsqueda de la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa (Carpio & Valderrama, 2014, pág. 26).

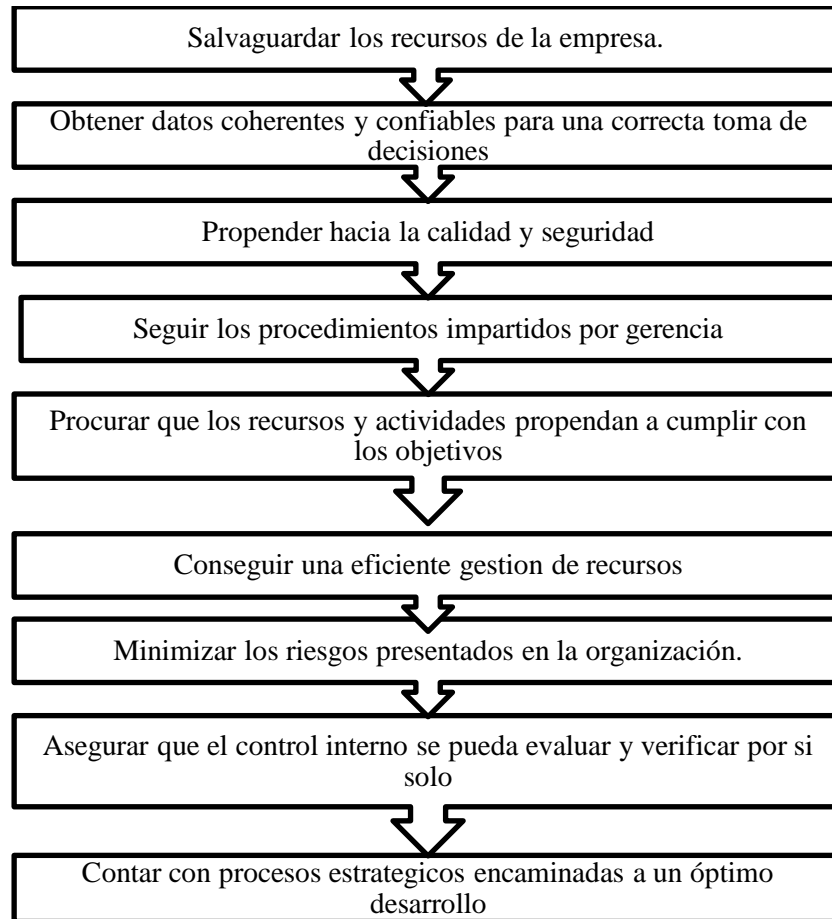
El control interno constituye el aseguramiento del cumplimiento de la normativa legal interno y externa. (Pozo, 2016, pág. 67).

Constituye cualquier medida que adopte la institución “establecidos por la autoridad superior, diseñados con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, se trata de un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin en este caso los objetivos de la empresa y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles. Se puede mencionar que no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos sino de personas en cada departamento, en otras palabras, no importa lo bien concebido que este y lo bien que esté funcionando (Roura, 2015, pág. 54).

El control interno se aplica en una organización con el objetivo de salvaguardar los activos, obtener información financiera correcta y eficiencia de la operación, se debe considerar que este proceso sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

### 8.2.1.1. Objetivos del control interno

De acuerdo a Azubadín (2017) los objetivos que persigue el control interno son:

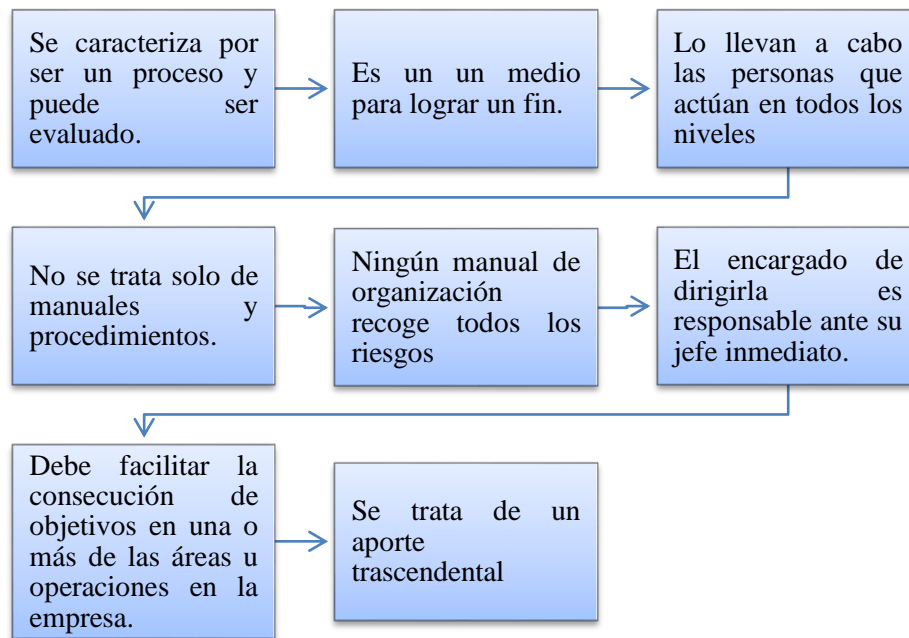


**Figura 2:** Objetivos del control interno  
**Fuente:** (Azubadín, 2017, p.17)

En función de la información citada se determina que el control interno tiene como propósito garantizar un buen manejo de las organizaciones tanto públicas y privadas y de esa manera mitigar los diferentes riesgos a los que las empresas se enfrentan en la actualidad.

### 8.2.1.2. Características generales del Control Interno

El control interno se caracteriza entre otras cosas por los siguientes aspectos:



**Figura 3:** Características del control interno  
**Fuente:** (Arcentales, 2014)

### 8.2.1.3. Importancia del control interno

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de reducir o suprimir los riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro; tomando como base lo anterior, se destaca que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento de persecución (Walstein, 2013, pág. 28).

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro (Carpio & Valderrama, 2014, pág. 31).

En consecuencia, se identificó que el control interno es importante porque brinda información relativa a la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación, reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores, su aplicación incide en la racionalización de la gestión y los recursos al establecer medidas para corregir las actividades y cumplir lo planificado.

#### **8.2.1.4. Clasificación del control interno**

El control interno, de acuerdo al área en el que se lleve a cabo se clasifica de la siguiente forma:

##### **Control administrativo**

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones (García & Albano, 2016, pág. 28).

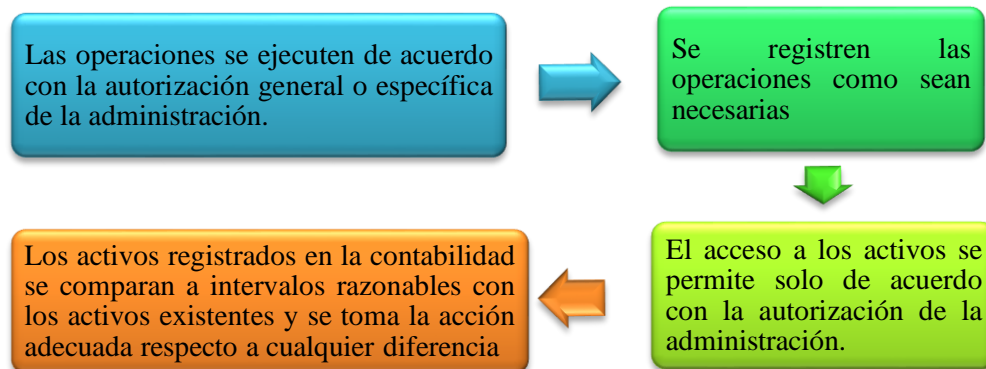
Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros (Tapia, 2016, pág. 25).

Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

##### **Control contable**

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna (Osorio & Cifuentes, 2015, pág. 78).

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:



**Figura 4:** Objetivos del control contable

**Fuente:** (Maldonado, 2017, pág. 43).

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

#### **8.2.1.5. Principios de control interno**

##### **De autocontrol**

Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos (Osorio y Cifuentes, 2015, pág. 87).

##### **De autorregulación**

Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación (Osorio y Cifuentes, 2015, pág. 87).

## **De autogestión**

Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos (Santana, 2014, pág. 71)

### **8.2.1.6. Evaluación del control interno**

Se lleva a cabo con el propósito de proveer una certeza razonable de que se previene o se detectan y se corrigen errores e irregularidades con la finalidad de analizar y estudiar todas las actividades para verificar si se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos trazados. La Evaluación del Control Interno debe hacerse un apropiado estudio de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos del Auditoría (Padilla, 2012, pág. 64).

De acuerdo a la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, en un Boletín dentro de sus generalidades menciona: El Estudio y Evaluación del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un Estudio y Evaluación adecuado del Control Interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza de los procedimientos de Auditoría (Mendivil, 2015, pág. 28).

La Evaluación del Control Interno es un análisis de estudio para determinar el grado de confianza en los sistemas incorporados en la entidad y si existe protección en los procedimientos y funciones de cada área o departamento con la finalidad de prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades y de esta manera ayudar en los diferentes procesos operacionales que se encuentran deficientes y establecer políticas para un adecuado manejo de los recursos dentro de la Organización. (Mendivil, 2015, pág. 28).

### **8.2.1.7. Actividades de Control**

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. (Padilla, 2012, pág. 69).

Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. (Padilla, 2012, pág. 69).

Es significativo que las actividades se deban controlar a través de políticas y procedimientos establecidos, para operar de mejor manera, y a la vez verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos, además sirve a la organización para mantener vigilancia sobre todas las funciones que realizan los colaboradores. (Padilla, 2012, pág. 69).

#### **8.2.1.8. Métodos de evaluación de control interno**

Los métodos de evaluación del Control Interno son los siguientes:

##### **Método Descriptivo**

El método descriptivo consiste en el detalle de los procedimientos y actividades utilizados por el personal en las diversas áreas o departamento de la empresa, haciendo referencia a los sistemas o registros contables que se utilicen para su desarrollo (Acurio, 2016, pág. 15).

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema (Benítez, 2016, pág. 23).

Entre las principales ventajas de este método se encuentran: analizar actividades, detallar procesos por escrito, escribe normas de control, se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado a seguir en una actividad, adicionalmente las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo de responsabilidad. Tiene especial aplicación en donde los procedimientos son extensos.

##### **Método Cuestionario**

Consiste en la preparación de una serie de preguntas que serán formuladas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, haciendo referencia a los sistemas o registros

contables con la finalidad de determinar si los controles se están ejecutando en el momento preciso (Avila, 2014, pág. 29).

Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas, por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa significa que ese está cumpliendo y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento (Acurio, 2016, pág. 18).

Consiste en la evaluación con preguntas, deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas. Con las respuestas dadas, obtendremos evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados, a través de esta técnica se determinan las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

### **Método de flujogramas**

Los flujogramas tienen su origen dentro del área de la teoría de los gráficos, sus antecedentes se remiten a los gráficos utilizados por los ingenieros en los diagramas industriales, tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto. Ilustra claro la secuencia y recorrido de la información y formas (Osorio & Cifuentes, 2015, pág. 34).

Consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad (García y Albano, 2016, pág. 72).

El método de flujo gramas es la representación gráfica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de un sistema o proceso administrativo un operativo, dentro del contexto de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que representan operaciones, registros, controles etc., que ocurren o suceden en la empresa.

## 8.2.2. Modelos de evaluación del control interno

### 8.2.2.1. COSO I

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno, el nombre COSO proviene del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. En 1992, publicó un informe denominado Internal Control – Integrated Framework (IC-IF), conocido también como COSO I, el que fue adoptado por el sector público y privado en USA, así como también por el Banco Mundial y el BID, y que posteriormente se extiende rápidamente por todo Latino América (Ambrosio, 2016, pág. 41).



Figura 5: Coso I  
Fuente: (Amaya, 2016)

Se refiere a un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables (Benítez, 2016, pág. 54).

Este modelo fue publicado en 1992, bajo la denominación de COSO I con el propósito de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.

### 8.2.2.2. Coso II

El método de evaluación de control interno basado en la gestión de riesgos COSO II surge de la versión del COSO I, el proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgos, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos. Finalmente es publicado en el año 2004 como una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo (Ambrosio, 2016, pág. 79).



**Figura 6:** Coso II  
Fuente: (Amaya, 2016)

La evaluación de control interno basado en la gestión de riesgos COSO II, integra nuevos elementos de control a ser analizados los que fueron considerados por el "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission", como relevantes e indispensables para prevenir situaciones de riesgos y actuar de manera oportuna en caso de su presencia dentro de una organización. Dichos elementos son: Ambiente de control, Establecimiento de objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuestas al Riesgo, Actividades de Control, Información, Comunicación, y Monitoreo (García y Albano, 2016, pág. 54).

Es un proceso, ejecutado por el consejo directivo, la administración y otro personal de una entidad, aplicado al establecimiento de estrategias en toda la empresa, designado para identificar eventos potenciales que pudieran afectar a la entidad y administrar los riesgos para

mantenerlos dentro de su propensión al riesgo, proporcionar seguridad razonable referente al logro de objetivos (García y Albano, 2016, pág. 54)

## **Componentes del COSO II**

Los componentes claves del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos, el correcto manejo de estos aspectos brindará una operación efectiva de este sistema (Osorio y Cifuentes, 2015, pág. 71).

### **Ambiente interno**

Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos (Azubadín, 2017, pág. 21).

El ambiente interno o también conocido como ambiente de control es calificado como la estructura de control, la cual influencia las actividades que desarrolla el personal con respecto al control de sus operaciones, es considerado también como el conjunto de procedimientos los que ejercerán el control y limitaciones necesarias en cada una de las transacciones y actividades habituales que efectúe una compañía sirviendo como guía o estándar, para lograr que cada una de las operaciones se realicen bajo parámetros pre establecidos y que aquellas operaciones se desarrollen bajo un adecuado control. (Carpio y Valderrama, 2014, pág. 33).

En función de las definiciones anteriores se agrega que el ambiente de control es la base de todos los componentes del control interno en donde se analizarán los factores propios de la empresa (Benítez, 2016, pág. 24).

### **Establecimiento de objetivos**

Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto (Carpio y Valderrama, 2014, pág. 28).

Cada una de las organizaciones tiene propósitos diferentes, pero uno en común es obtener beneficios económicos a corto y largo plazo, a estos se los determina como cualitativos y cuantitativos. Los objetivos no son fáciles de determinar debido a que estos se los hace a base de los aspectos que se requiere cumplir de una manera concreta en determinado tiempo y costo. Se debe tomar en cuenta que al definir los objetivos se precisa establecer prioridades entre ellos, a base de la importancia o cuán urgente es para la empresa alcanzarlos (Avila, 2014, pág. 48).

Definir los objetivos que pretenden alcanzar, esto permitirá que los recursos disponibles sean canalizados para lograr dichos objetivos, en la definición de objetivos, es conveniente que participen los diferentes miembros de la organización y por supuesto deben estar avalados por la más alta dirección de la empresa.

### **Identificación de acontecimientos**

Deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible (García y Albano, 2016, pág. 87).

Esta etapa de identificación de riesgos es un proceso interactivo y un componente crítico de un sistema de control interno efectivo. Los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos (Walstein, 2013, pág. 44).

Se refiere al establecimiento de un “Sistema de Gestión de Riesgos”, que le permita a la organización detectar aquellos eventos negativos que podrían afectar el logro de los objetivos propuestos; en la identificación de los mismos deben participar todos los niveles de la organización. Un comité de Riesgos sería el encargado de coordinar y administrar los diferentes riesgos de la empresa.

### **Evaluación de riesgos**

Con la colaboración de todo el personal de la organización se puede establecer métodos, estrategias, técnicas y procedimientos para que se puedan determinar acciones inmediatas al momento de que exista un riesgo en cualquier tipo de situación y estos no afecten al cumplimiento de los objetivos y metas de la organización (Avila, 2014, pág. 62).

Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados (Carpio y Valderrama, 2014, pág. 67).

La evaluación de riesgos permite a una organización tener una perspectiva de cómo la posible ocurrencia de riesgos afecta al desarrollo normal de las actividades de una entidad y a la consecución de objetivos de la misma. Dicha evaluación es instaurada por las autoridades de la empresa, debido a que la alta gerencia es la encargada de determinar acciones decisivas, lo

mismo que conlleva a la aplicación de lineamientos para mitigar los riesgos que se presentan en la organización.

### **Respuesta a los riesgos**

Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles repuestas en relación a las necesidades de la organización (Santana, 2014, pág. 55).

Los resultados del proceso de evaluación de riesgos sirven para identificar plenamente los riesgos que se presentan y examinar las opciones de respuesta (aceptar, reducir, compartir o evitar), para analizar en base al costo-beneficio, una estrategia apropiada y desarrollar planes de respuesta al riesgo (Ambrosio, 2016, pág. 35).

En relación a este componente se establece que las discusiones sobre la identificación de eventos y respuesta a los riesgos están más allá del alcance de este documento.

### **Actividades de control**

Dentro de las actividades de control se encuentran las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las actividades necesarias para un efectivo control. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias que permita manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad (Roura, 2015, pág. 70).

Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos; es decir que las actividades de control se encuentran en todo ámbito de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones (Azubadín, 2017, pág. 24).

A las actividades de control las podemos definir como políticas y procedimientos que permiten guiar a las direcciones para tener respuesta a los riesgos. Estas actividades integran a todos los niveles organizacionales en las funciones y procesos diversos para el funcionamiento operacional de seguridad y de segregación de funciones. Los procedimientos son un conjunto de actividades que van enfocadas hacia la aplicación de la tecnología para llevar un control más preciso, estas pueden ser determinadas por la naturaleza de los objetivos enfocados a los objetivos estratégicos.

## **Información y comunicación**

La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas. Dentro de este componente se identifican dos tipos:

### **Comunicación Interna**

Es aquella que involucra a todo el personal de la entidad, la que impulsa a adoptar una cultura de comunicación expresa en ocasiones en los que se susciten problemas internos (Maldonado, 2017, pág. 24).

### **Comunicación Externa**

La comunicación externa proviene de los mercados de valores, del cliente externo o de los medios de comunicación. Los que generan información de interés en diversos temas (Benítez, 2016, pág. 37).

La información y la comunicación es un pilar fundamental en todos los niveles jerárquicos en las entidades, estos medios nos ayudan a identificar, capturar y distribuir los problemas o responsabilidades de una manera más acertada y veraz para evaluarlos y darles respuestas inmediatas, de manera interna y externa a la entidad.

### **Supervisión o monitoreo**

Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente (Tapia, 2016, pág. 45).

Entre los elementos de control interno tenemos como último al monitoreo y supervisión, este elemento está enfocado a la estrategia de cumplimiento, es decir verificar si la entidad ha logrado un adecuado funcionamiento a base de los controles establecidos mediante pruebas periódicas de evaluación y seguimiento a los procesos, con el cumplimiento de las actividades de una manera combinada (Avila, 2014, pág. 48).

Se establece que el monitoreo es una herramienta que nos ayuda a determinar la idoneidad y eficiencia de los sistemas de control interno que se emplee en la 117 organización, y a partir de los resultados que genere esta evaluación, poder tomar los correctivos necesarios.

### 8.2.2.3. COSO III

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.



Figura 7: Coso III  
Fuente: (Acurio, 2016)

De esta manera, el control interno se convierte en una función inherente a la administración, integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional y deja, así, de ser una función que se asigne a un área específica de una empresa; el modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente (Mendivil, 2015, pág. 26).

En este sentido, el sistema de control interno debe orientarse a promover todas las condiciones necesarias para que el equipo de trabajo dé su mayor esfuerzo con el fin de lograr los resultados deseados, debido a que promueve el buen funcionamiento de la organización.

#### Características del modelo COSO III

COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control

interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones (Ambrosio, 2016, pág. 37). Este modelo entre otras, presenta las siguientes características:

Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

Mayores expectativas del gobierno corporativo.

Globalización de mercados y operaciones.

Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.

Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.

Expectativas de competencias y responsabilidades.

Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.

Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude (García & Albano, 2016, pág. 83).

La efectividad del sistema de control interno depende de las características de claridad, agilidad, y confianza, y de esta manera se puede obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Para esto es indispensable que los componentes y principios estén presentes y en funcionamiento.

### **Principios de los 5 componentes del Modelo Integrado III**

De acuerdo a Tapia, (2016) los principios que corresponden a cada componente del Modelo Coso III son los siguientes:

#### **Componente: Entorno de control**

**Principio 1:** Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

**Principio 2:** Ejerce responsabilidad de supervisión

**Principio 3:** Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

**Principio 4:** Demuestra compromiso para la competencia

**Principio 5:** Hace cumplir con la responsabilidad

**Componente: Evaluación de riesgos**

**Principio 6:** Especifica objetivos relevantes

**Principio 7:** Identifica y analiza los riesgos

**Principio 8:** Evalúa el riesgo de fraude

**Principio 9:** Identifica y analiza cambios importantes

**Componentes: Actividades de control**

**Principio 10:** Selecciona y desarrolla actividades de control

**Principio 11:** Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

**Principio 12:** Se implementa a través de políticas y procedimientos

**Principio 13:** Usa información Relevante

**Componente: Sistemas de información**

**Principio 14:** Comunica internamente

**Principio 15:** Comunica externamente

**Supervisión del sistema de control - Monitoreo**

**Principio 16:** Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

**Principio 17:** Evalúa y comunica deficiencias (pág. 106).

### **8.2.3. Riesgo**

En todas las etapas del trabajo de aseguramiento, los riesgos están presentes; por ello, es recomendable que el auditor cuente con un amplio juicio y escepticismo profesional para la

identificación, tratamiento y reducción de los riesgos al mínimo aceptable (Tapia, 2016, pág. 49).

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno (Maldonado, 2017, pág. 37).

Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control.

### **8.2.3.1. Tipos de riesgo**

#### **Riesgo inherente**

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas o clase, asumiendo que no hubo controles internos relacionados (Fonseca, 2013, pág. 19)

Factores externos que podría afectar a las actividades de la empresa y los mismos no permitan el cumplimiento de los objetivos, también podría decirse que es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o de un tipo de operación a errores que podrían ser importantes, sin tener en cuenta o independientemente de la efectividad del control contable interno

#### **Riesgo de control**

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad con los sistemas de contabilidad y de control interno (Fonseca, 2013, pág. 45).

El riesgo de control está relacionado con la mala aplicación del control interno o que los controles establecidos sean débiles y muy flexibles y que estos no proporcionen la seguridad suficiente para la estructura administrativa de la empresa.

### **Riesgo de detección**

Es el riesgo que los procedimientos sustantivos de un autor no detecten una presentación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa individualmente o cuando se carga con representaciones erróneas en otros saldos o clases (Arcentales, 2014, pág. 29).

El riesgo de detección tiene que ver con que el auditor obvие o no revisó todos los documentos que se generaron en la administración de la empresa y que podrían ser de suma importancia, el riesgo de detección asumido por el auditor en sí (Fonseca, 2013, pág. 37).

### **Riesgo operativo**

El Riesgo Operativo es la probabilidad de sufrir pérdidas inesperadas en el Departamento como consecuencia de deficientes controles internos, de la presencia de eventos externos inesperados, y de fallas en los procesos, en la tecnología o en los funcionarios. Es importante mencionar que las pérdidas no serían únicamente de carácter económico, puesto que, al perder credibilidad la imagen de la institución frente a los contribuyentes, también disminuiría el cumplimiento voluntario por parte de estos (Amaya, 2016, pág. 18).

Se refiere a la probabilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistémicos y de reputación (Walstein, 2013, pág. 78).

Agrupar además a una serie de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.

### **8.2.3.2. Factores del riesgo operativo**

De acuerdo a Ambrosio (2016) los factores del riesgo operativo, son los siguientes:

#### **Procesos**

Consiste en la posibilidad de tener pérdidas relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos (pág. 58).

#### **Personas**

Se relaciona de forma directa con la posibilidad de tener pérdidas asociadas a la violación intencionada de políticas internas por los empleados actuales o anteriores (Amaya, 2016, pág. 20)

#### **Tecnología de la Información**

Es la posibilidad de tener pérdidas derivadas del uso de inadecuados sistemas de información o de la caída de los sistemas o de fallas tecnológicas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones (Tapia, 2016, pág. 59).

#### **Manuales de talento humano**

Las entidades deberían documentar en un manual descriptivo de talento humano los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación, y en otro manual en el que consten los cargos, las funciones, responsabilidades, así como, la descripción del perfil técnico y de las competencias que debe tener el ocupante de cada cargo (Arcentales, 2014, pág. 29).

#### **Factores Externos**

Es la posibilidad de tener pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la organización que pueden alterar el desarrollo de sus actividades (Roura, 2015, pág. 52).

### **Eventos de riesgo operativo**

En el ámbito financiero se refiere al incidente o hecho que se ha presentado o puede presentarse y puede derivar en pérdidas financieras o de información, suspensión de las operaciones para la entidad, originadas por fallas o insuficiencias en los factores de riesgo operativo.

Un evento de riesgo operativo es la posibilidad de pérdidas financieras, que se originan por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos de forma imprevista.

### **Impacto**

Es la afectación financiera que podría tener la entidad, en el caso de que ocurra un evento de riesgo.

#### **8.2.3.3. Enfoque cuantitativo del riesgo operacional**

El proceso de cuantificación de riesgo operacional posibilita definir cuál será el valor a provisionar por insuficiencias en los procesos de la organización. Para lograrlo se efectúa los siguientes pasos secuenciales:

**a) Identificar las áreas de Riesgo:** se realiza inmediatamente después el inventario de procesos y de la definición de procesos críticos, con esta información tendremos identificadas a las áreas que debemos “atacar” para mitigar el riesgo inherente al proceso (Benítez, 2016, pág. 109).

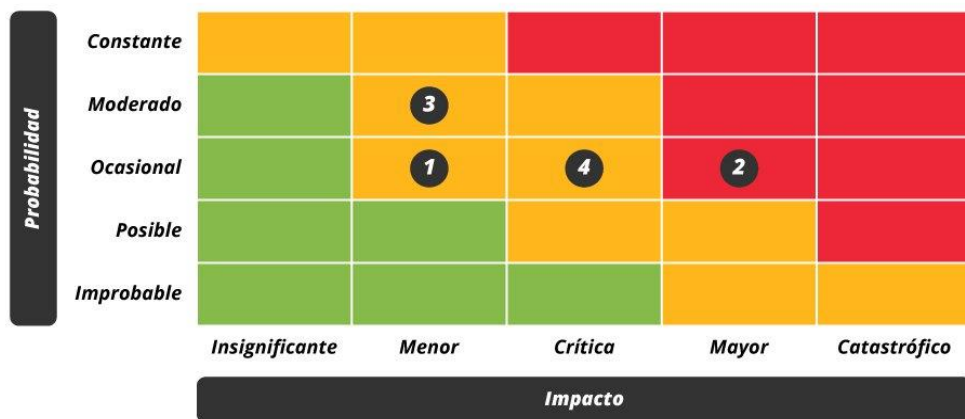
**b) Identificar las causas subyacentes de las pérdidas:** el cambio lo que se realiza ya es la identificación del evento de pérdida que es causa de la anomalía del proceso, del control, del plan, etc. De manera que una vez identificado se procede a su tratamiento

**c) Prevenir y/o mitigar su probabilidad de ocurrencia,** con esto se analiza el tipo de control a colocar en el proceso, y se evalúa la efectividad del mismo con pruebas para así proceder con su mitigación.

**d) Definir colaterales:** (Estrategia de seguros), sino se puede mitigar el evento de riesgo, debe ser transferido, para ello existe un sinnúmero de casos reales que pueden analizar para crear colaterales a los procesos (Tapia, 2016, pág. 130).

### 8.2.3.4. Mapa de calor

Es una herramienta que permite visualizar de una manera rápida la probabilidad de los riesgos y su intensidad, en caso de que estos se materialicen. Para efectos de la presente investigación se utilizará una franja de colores personalizada con sus respectivas ponderaciones. (Fernández, 2013, pág. 34).



**Figura 8:** Mapa de calor  
**Fuente:** <https://www.ealde.es>

### Valoración de Riesgos relacionado al mapa de calor

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes (Fernández, 2013, pág. 34).

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio (Padilla, 2012, pág. 18).

### 8.2.3.5. Administración de Riesgo Operativo

**Artículo 4.-** En el marco de la administración integral y control de riesgos, las entidades y la Corporación incluirán la metodología y los procedimientos para gestionar el riesgo operativo como un riesgo específico, al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus actividades y operaciones (Superintendencia de Compañías, 2018).

### 8.2.3.6. Tipos de eventos de riesgo operativo

Identificar por línea de negocio, los riesgos operativos, agrupados por tipo de evento y las fallas o insuficiencias en los factores de riesgo relacionados con personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos, que forma parte de esta norma. Los tipos de eventos son los siguientes:

**Fraude interno.** - Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas, infidelidades de empleados o uso de información privilegiada para beneficio propio (Superintendencia de Compañías, 2018);

**Fraude externo.** - Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes o recursos indebidamente o eludir la legislación, por parte un tercero, incluyendo daños ocasionados por individuos, grupos u organizaciones externas que buscan explorar la dependencia de la institución en recursos tecnológico (Superintendencia de Compañías, 2018).

**Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo.** - Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, pago de reclamaciones por daños personales, casos relacionados con la diversidad o discriminación y por responsabilidades generales en el trabajo.

**Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.** - Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a socios, clientes o usuarios, o de la naturaleza o diseño de un producto.

**Daños a los activos físicos.** - Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales o por terrorismo, vandalismo, incendio o inundaciones.

**Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información.** - Pérdidas derivadas por la ocurrencia de problemas de telecomunicaciones, servicios públicos y apagones.

**Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones;** y en las relaciones con proveedores y terceros. - Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones, en la gestión de procesos y en relaciones con contrapartes comerciales y proveedores (Superintendencia de Compañías, 2018).

### 8.2.3.7. NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CAJAS CENTRALES

#### SECCIÓN 111. ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

**ARTÍCULO 4.-** Estructura Organizacional: deberán contar con la siguiente estructura organizacional para la Administración Integral de Riesgos

**Tabla 3:** Estructura organizacional COAC

ORGANOS INTERNOS	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas centrales
Consejo de Administración	X	X	X	X
Consejo de Vigilancia	X	X	X	X
Comité de Administración Integral de Riesgos	X	X	X	X
Unidad de Riesgos	X	X	-	X
Administrador de Riesgos	-	-	X	-

**Fuente:** (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Es importante agregar que, de acuerdo a la Normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2015) a través de la Junta Monetaria se especifica los órganos que deben gestionar para reducir al mínimo la presencia de riesgos, para tal fin la estructura para el manejo de riesgos de las COACS debe caracterizarse por presentar el esquema de jerarquías integrado por: el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Administración de Riesgos, Unidad de Riesgos, esta última resulta opcional en el segmento 3 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) .

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, no tendrán la obligación de constituir una Unidad de Riesgos, para dichas cooperativas las funciones relacionadas con la Administración Integral de Riesgos las realizará un empleado con nivel de jerarquía de otra área de la entidad, quien podrá realizar paralelamente ambas funciones. No podrán ejercer dichas funciones quienes realicen actividades de captación o colocación. A dicho empleado se le denominará Administrador de Riesgos.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3, no tendrán la obligación de constituir una Unidad de Riesgos, para dichas cooperativas las funciones relacionadas con la Administración Integral de Riesgos las realizará un empleado con nivel de jerarquía de otra área de la entidad, quien podrá realizar paralelamente ambas funciones. No podrán ejercer dichas funciones quienes realicen actividades de captación o colocación. A dicho empleado se le denominará Administrador de Riesgos.

**ARTÍCULO 12.- Unidad de Riesgos y Administrador de Riesgos:** La Unidad de Riesgos o el Administrador de Riesgos, según corresponda. Desempeñará las siguientes funciones:

**Tabla 4:** Funciones de la Unidad de Riesgos y Administrador de Riesgos

Funciones	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas Centrales
Elaborar y poner en consideración del comité de administración integral de riesgos:				
a) Las propuestas de políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos.	x	x	x	x

b) Las propuestas de metodologías y procedimientos para la administración de riesgos.	x	x	x	x
c) Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos.	x	x	x	x
d) El informe sobre calificación de activos de riesgo, emitido de manera trimestral con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.	x	x	x	x
e) El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios.	x	x	x	x
t) La matriz de riesgos	x	x		x
g) Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos.	x	x	x	x
h) El manual de administración integral de riesgos;	x	x		x
i) El plan de continuidad y contingencia del negocio	x	x		x
j) El plan de contingencia de liquidez			x	
2 Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y plantear medidas de mitigación por incumplimiento.	x	x	x	x
3 Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.	x	x	x	x
4 Levantar y custodiar las actas de las sesiones del comité de Administración integral de riesgos.	x	x	x	x
5 Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar eficientemente metodologías propias de administración integral de riesgos.	x	x		x
6 Implementar estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad, a fin de generar una cultura de gestión integral de riesgos.	x	x		x
7 Las demás que determine el comité de administración integral de riesgos o las políticas internas de la entidad.	x	x	x	x

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

En relación al cuadro actual según la disposición la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Junta Monetaria pone de manifiesto los Procedimientos de la Administración Integral de Riesgos y los respectivos lineamientos que las entidades financieras deben considerar para su determinación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Las cooperativas de los segmentos 1 y 2 y cajas centrales efectuarán la medición de la pérdida e impacto de dicha pérdida en el patrimonio, al menos para los riesgos de crédito y liquidez. Las cooperativas del segmento 3 lo harán al menos para riesgo de crédito.

**ARTÍCULO 15.- Tipos de Riesgo:** En la implementación de la administración integral de riesgos las entidades deberán considerar al menos los siguientes tipos de riesgo:

**Riesgo de Crédito:** es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

**Riesgo de Liquidez:** es la probabilidad de que una entidad no disponga de los recursos líquidos necesarios para cumplir a tiempo sus obligaciones y que, por tanto, se vea forzada a limitar sus operaciones, incurrir en pasivos con costo o vender sus activos en condiciones desfavorables.

**Riesgo de Mercado:** es la probabilidad de pérdida en que una entidad puede incurrir por cambios en los precios de activos financieros, tasas de interés y tipos de cambio que afecten el valor de las posiciones activas y pasivas;

**Riesgo Operativo:** es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.

**Riesgo Legal:** es la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas debido a la inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales e instrucciones emanadas por organismos de control; aplicación de sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas; deficiente redacción de textos, formalización de ejecución de actos, contratos o transacciones o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipulados.

**ARTÍCULO 16.- Procedimiento de la Administración Integral de Riesgos:** Las entidades para la definición de los procedimientos en cada una de las etapas del proceso de administración de riesgos, como mínimo deberán considerar los siguientes lineamientos:

**Tabla 5:** Procedimiento de la Administración Integral de Riesgos

Procesos	Lineamientos para la definición de procedimientos		Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas centrales
Identificar	1	Levantar el inventario de eventos riesgos asociados a los procesos críticas de la entidad.	x	x	x	x
	2	Construir bases de datos que soporten la gestión de los riesgos.	x	x	x	x
Medir	3	Elaborar la matriz de riesgos.	x	x	-	x
	4	Valorar el riesgo inherente y residual;	x	x	-	x
	5	Estimar la pérdida en la cual podría incurrir una.	x	x	x	x
	6	Estimar el impacto de dicha pérdida en	x	x	x	x
Priorizar	7	Establecer los criterios para priorizar aquellos eventos de riesgos en los cuales enfocará sus acciones de control.	x	x	x	x
Controlar	8	Establecer límites de riesgos.	x	x	x	x
	9	Determinar medidas de seguridad física;	x	x	-	x
	10	Definir políticas de seguridad de información;	x	x	x	x
	11	Implementar los controles definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo.	x	x	x	x
Mitigar	12	Definir las acciones para reducir o transferir el impacto de LUJ evento de riesgo.	x	x	x	x
	13	Revisar la implementación de las políticas, procesos y procedimientos para la administración	x	x	x	x
	14	Establecer el sistema que facilite el control.		x	-	x

Monitorear	15	Revisar periódicamente los cambios en la exposición al riesgo con base en la matriz de riesgos.	x	x	-	x
	16	Evaluar el cumplimiento de los límites para la administración del riesgo.	x	x	x	x
Comunicar	17	Establecer formatos y canales para la divulgación de la información.	x	x	x	x
	18	Definir estrategia de comunicación para promover una cultura de administración de riesgos en la entidad.	x	x	-	x

**Fuente:** (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

En relación al cuadro actual según la disposición la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria a través de la Junta Monetaria pone de manifiesto los Procedimientos de la Administración Integral de Riesgos y los respectivos lineamientos que las entidades financieras deben considerar para su determinación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Las cooperativas de los segmentos 1 y 2 y cajas centrales efectuarán la medición de la pérdida e impacto de dicha pérdida en el patrimonio, al menos para los riesgos de crédito y liquidez. Las cooperativas del segmento 3 lo harán al menos para riesgo de crédito.

Las cooperativas de los segmentos 1 y 2 y cajas centrales efectuarán la medición de la pérdida e impacto de dicha pérdida en el patrimonio, al menos para los riesgos de crédito y liquidez. Las cooperativas del segmento 3 lo harán al menos para riesgo de crédito.

**ARTÍCULO 18.- Niveles de Riesgo:** Para la definición de los niveles de riesgo las entidades podrán desarrollar sus propias metodologías, que deberán considerar criterios que estimen el impacto en los resultados y la probabilidad de ocurrencia.

Los niveles de riesgo son los siguientes:

**Riesgo Crítico:** cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio e incluso llevar a la liquidación de la entidad y que,

por lo tanto requiere acciones inmediatas por parte del Consejo de Administración y la Gerencia.

**Riesgo Alto:** cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida alta, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos de la entidad, y que requiere la atención del Consejo de Administración y la Gerencia;

**Riesgo Medio:** cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida moderada, que afecta a ciertos procesos de la entidad, y que requiere la atención de la gerencia y de mandos medios.

**Riesgo Bajo:** cuando el riesgo representa una probabilidad de pérdida baja, que no afecta significativamente a los procesos de la entidad, y que se administran con controles y procedimientos rutinarios. (Junta de Regulación Monetaria Financiera. N° 128. 2015).

#### **8.2.4. Área de caja**

Se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad, cuidando que la documentación que soporta los egresos cumpla con los requisitos de carácter fiscal y de control interno (Maldonado, 2017, pág. 35).

El cajero debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja, conforme al rubro de cada empresa (Walstein, 2013, pág. 49).

##### **8.2.4.1. Funciones generales del responsable de caja**

Recibe y entrega dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor.

Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero.

Realiza arqueos de caja.

Suministra a su superior los movimientos diarios de caja.

Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos.

Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa.

Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada (Roura, 2015, pág. 56).

#### **8.2.4.2. Responsabilidades generales del área de caja**

**Responsabilidad Materiales:** Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.

**Dinero:** Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.

**Información confidencial:** Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.

**Toma de decisiones:** Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

**Supervisión:** El cargo recibe supervisión general de manera directa y constante (Santana, 2014, pág. 72).

#### **8.2.5. Acuerdos de Basilea**

Los Acuerdos de Basilea tienen como finalidad la supervisión bancaria y enfatizan recomendaciones sobre la regulación bancaria expresados por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, se encuentran estructurados por los acuerdos Basilea I, Basilea II y Basilea III.

Estos acuerdos han ido evolucionados acorde al ritmo de los acontecimientos, con el propósito de reducir al máximo el índice de endeudamiento de las entidades financieras, garantizando la capacidad de respuesta ante los riesgos operacionales, de crédito y de mercado. (Jimber, 2012, pág., 45).

##### **8.2.5.1. Acuerdo Basilea I**

Este acuerdo se firmó en el año de 1988, en él se establecieron principios básicos en los que debía fundamentar la actividad bancaria, también el capital regulatorio, requisitos de permanencia, la capacidad de absorción en caso de pérdidas y medidas de protección ante eventos de quiebra. Este capital debía ser suficiente que permita hacer frente a los riesgos de crédito, mercado y tipo de cambio. Este acuerdo también estableció el capital mínimo de la

entidad bancaria en el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados). (Jimber, 2012, pág. 56).

#### **8.2.5.2. Acuerdo Basilea II**

Fue aprobado en el año 2004, aunque su aplicación se dio hasta el 2008. Este acuerdo desarrollaba de forma más extensa el cálculo de los activos ponderados por riesgo y permitía a las entidades bancarias la aplicación de calificaciones de riesgo fundamentadas en sus modelos internos, siempre y cuando estuvieran previamente aprobadas por el supervisor. Este acuerdo incorporó nuevas tendencias para la medición y seguimiento de las diversas clases de riesgo, haciendo énfasis en metodologías internas, revisión de la supervisión y disciplina de mercado.

#### **8.2.5.3. Acuerdo Basilea III**

Su aprobación se dio en diciembre de 2010, tratando de adaptarse a los cambios de la crisis económica, atendiendo a la exposición de gran parte de los bancos de todo el mundo a los activos tóxicos en los balances de los bancos y en los derivados que circulaban en el mercado, estableciendo nuevas recomendaciones como: endurecimiento de los criterios y aumento de la calidad del volumen de capital, la modificación de los criterios de cálculo de los riesgos, la constitución de colchones de capital durante los buenos tiempos y la introducción de un nuevo ratio de apalancamiento de las entidades financieras. (Reyes, 2010, pág. 101).

### **8.6. Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense**

#### **8.6.1. Antecedentes**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” fue aprobada en constitución legal el 3 de marzo de 1998 según el acuerdo ministerial No. 0152 es inscrita en el Registro General de Cooperativas (Ministerio de Bienestar Social) con el número de Orden No. 006084 como Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”. Se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná, parroquia La Maná, en las calles Av. Quito y Manabí.

En 1996, el sacerdote de la parroquia, Holguer Hidalgo, tuvo la iniciativa de promover el ahorro en la comunidad, naciendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”.

Este párroco al darse cuenta que las gentes pobres de las comunidades tenían dinero para su subsistencia, pero al mismo tiempo gastaban demasiado en vanidades y no ahorran, promovió y formó una pequeña caja solidaria en las que las personas que tenían confianza en este sacerdote comenzaron a ahorrar, fomentándolo, extendiéndose con pequeños créditos destinados a la crianza de pollos, cerdos en proporciones pequeñas. A partir de este acontecimiento y al ver las necesidades de este conglomerado social, una institución que financiaba créditos, llega a La Maná a visitar esta caja comunitaria, para ofrecer créditos a pequeños agricultores y personas con escasos recursos económicos y con deseos de superación, esta institución es el Centro Andino de Acción Popular 5 (CAAP), por amistad y confianza con el sacerdote quien presenta la propuesta de un préstamo para esta caja comunitaria.

En el año 1997, esta propuesta del CAAP, es aceptada gustosa por el sacerdote, y es así que tan solo con la confianza y amistad con Holguer Hidalgo, otorgan un crédito de 210 millones de sucres, y comienza a funcionar como una caja de ahorro solidaria, los primeros pagarés son a favor del CAAP, porque la caja de ahorro solidaria no tenía personería jurídica. Estos fondos fueron entregados a crédito, a pequeños agricultores, consistían en 6 millones de sucres para proyectos de reforestación, crianza de cerdos, gallinas, siembra de fréjol, etc. En este mismo año se inicia a gestionar la personería jurídica de la caja de ahorro comunitaria, convirtiéndose en Cooperativa de Ahorro y Crédito 16 de Julio, pero la Dirección de Cooperativas pide que cambien el nombre de la Cooperativa, por existir ya una institución con el mismo nombre, tomando el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, el 3 de marzo de 1998, siendo su primer gerente el sacerdote Holguer Hidalgo. (Futuro lamanense.com).

### 8.6.2. Segmento a la que pertenece la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense

**Tabla 6: Segmento a la que pertenece la COAC Futuro Lamanense**

Razón social	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE
Tipo	COAC
Ruc	0590061123001
Segmento	SEGMENTO 3
Estado jurídico	ACTIVA
Zonal	ZONAL 3 AMBATO

**Fuente:** Página web de la COAC Futuro Lamanense

Según datos extraídos de la página web de la COAC Futuro Lamanense el cuadro actual pone de manifiesto datos informativos sobre la COAC Futuro Lamanense, misma que pertenece al segmento 3, en la zona 3 Ambato y está en estado activo.

## **9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS**

### **a. ¿Cómo valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas de la Cooperativa Futuro Lamanense?**

Para valorar el riesgo operativo en caja se consideró pertinente la aplicación de un cuestionario de control interno a través del cual se pudo determinar hallazgos como: Los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores, no existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero, las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados antibalas, inexistencia de un plan de contingencia en caso de incendios o robos con un riesgo muy crítico.

### **b. ¿Cómo evidenciar el riesgo operativo existente dentro del área de cajas y que a la vez ayude a concienciar la necesidad de mitigarlo?**

Mediante el diseño de un mapa de calor o mapa de riesgo se pudo establecer el nivel de criticidad de los eventos riesgos detectados: obteniendo los siguientes resultados: (R3, R5, R9, R10, R6) en la zona muy crítica, (R1) mediamente critica; mientras que en la zona crítica se ubicaron (R2, R4, R8) y (R7) presentaron un riesgo operativo bajo.

### **c. ¿Qué recomendaciones permitirán minimizar en nivel de riesgos existentes en el área de caja?**

Frente a los eventos riesgos identificados y mitigar el nivel de riesgo operativo existente en el área de caja se consideró pertinente que se asigne doble custodia para las cajas fuertes, procurar la negociación con los proveedores del Core financiero, El encargado del área de TIC'S deberá desarrollar in House, generar un protocolo de atención al público, adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos, procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas, conocer los niveles de desarrollo de otras entidades, el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros y robos.

## **10. METODOLOGÍA Y DISEÑO EXPERIMENTAL**

La metodología de la investigación permitió canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas a través del método científico, estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad (Calduch, 2014, pág. 38).

La metodología que se empleó en el desarrollo de la presente investigación sobre el control interno y el riesgo operativo en el área de caja de la “Cooperativa Futuro de Ahorro y Crédito Lamanense.” se detalla a continuación:

### **10.1. Tipos de investigación.**

#### **10.1.1 Investigación Documental**

La investigación documental se concretó exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indagó sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia (Domínguez, 2014, pág.89).

Con el propósito de sustentar las bases teóricas que permitieron efectuar un análisis del sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense fue indispensable acudir a la información de fuentes bibliográficas como: libros, revistas, tesis y páginas webs, este tipo de información permitió orientar sobre el desarrollo de la presente propuesta.

#### **10.1.2. Investigación de campo**

Consistió en la recolección de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtuvo la información, pero no alteró las condiciones existentes, en una investigación de campo también se empleó datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elaboró el marco teórico (Calduch, 2014, pág. 16)

Debido que la investigación de campo consistió en la recolección de información de fuentes primarias de los sujetos investigados donde ocurrieron los hechos, se empleó este tipo de

investigación al momento de solicitar información a los administrativos y empleados de la cooperativa Futuro Lamanense.

### **10.1.3. Investigación Descriptiva**

El diseño de la investigación descriptiva fue un método científico que consistió en observar y describir el comportamiento de un sujeto, fenómeno o población a estudiar. Al contrario que el método analítico, no describió por qué ocurre un fenómeno, sino que se limitó a observar lo que ocurre sin buscar una explicación (Domínguez, 2013, p. 19)

Se utilizó para detallar y describir las generalidades del control interno, los resultados obtenidos de la entrevista así, como los procedimientos y los riesgos existentes en el Área de caja de la cooperativa de ahorro y crédito y posteriormente plantear recomendaciones que permitieron minimizar los mismos.

## **10.2. Métodos de investigación**

### **10.2.1. Método analítico**

Fue un procedimiento más complejo que la investigación descriptiva, y consistió fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control. Además, se refirió a la proposición de hipótesis que el investigador trata de probar o invalidar (Calduch, 2014, pág. 101).

Para el desarrollo del análisis de la información recolectada: así como los resultados del control interno, las entrevistas dirigidas a los administrativos, cajeros se recurrió al uso del método analítico.

### **10.2.2. Método Inductivo**

El método inductivo planteó un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo (Gómez, 2012, pág. 31).

Se aplicó el método inductivo por cuanto existió un involucramiento directo con la Cooperativa Futuro Lamanense buscando obtener información relevante que aportó a la investigación, de

igual manera se obtuvo información general acerca del tema de estudio y se procedió a valorar el riesgo operativo existente en el área de Cajas.

### **10.3. Técnica e instrumentos**

En lo que corresponde a las técnicas e instrumentos se utilizó, la entrevista y el cuestionario de control interno para la recolección de datos sobre el sistema de Control Interno de la Cooperativa Futuro Lamanense, y su relación con el riesgo operativo del área de cajas, en lo que concierne a las técnicas de análisis e interpretación de los datos se empleó la estadística descriptiva e inferencial y la técnica del análisis de contenido, pues se consideraron las más adecuadas al diseño de la investigación y a la presentación de los resultados conforme a los objetivos proyectados.

### **10.4. Población y muestra**

La población de la presente investigación estuvo conformada por el gerente y los empleados de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense a quienes se efectuó una entrevista y el formulario de control interno enfocado a recabar información sobre el nivel de riesgo existente en el área de Caja.

En vista que la población investigada fue menor a 100 no se aplicó la fórmula del muestreo estadístico estratificado.

## **11. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **11.1. Resultados de la entrevista efectuada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.**

**Entrevistado:** Ing. Fabián Medardo Moran Marmolejo

**Entrevistadora:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

**1. ¿Actualmente cómo se gestiona la Administración Integral de riesgos en la Cooperativa?**

El tema de la gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, recientemente se viene tomando en consideración, gracias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, institución que mediante la normativa pertinente ha enfatizado en que las entidades financieras estimen y administren de forma eficiente los factores de riesgo.

**2. La Cooperativa Futuro Lamanense pertenece al segmento 3. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de la normativa emitida por los organismos de control referente a la Administración Integral de Riesgos?**

El directivo supo manifestar que de forma puntual esta información aún resulta desconocida, pero en forma general podría definirse con un grado medio.

**3. Uno de los riesgos importantes a ser mitigados dentro de toda organización es el riesgo operativo. ¿Considera que la estructura de Control Interno adoptada por la Cooperativa resulta suficiente y robusta para mitigar este tipo de riesgo?**

Se consideró que actualmente la estructura de la gestión de riesgo que tiene la cooperativa resulta insuficiente, pero se está tomando medidas al respecto sobre todo en el área operativa, seguridad de caja tanto a nivel físico con implementación de bóvedas contemporizador, entre otras acciones que efectivamente contribuirán a minimizar el nivel de riesgo en el Área de caja de la institución financiera.

**4. ¿Del sistema de control interno gestionado por la Cooperativa, Cuál sería su percepción de las seguridades adoptadas para el área de cajas?**

Como ya se señaló la Cooperativa aún se encuentra dando sus primeros pasos para instaurar un sistema de control interno, por lo tanto, aún falta mucho trabajo por hacer para establecer un ambiente de seguridad, tanto de forma integral como en el área de caja.

**5. ¿Cómo calificaría al nivel de riesgos que eventualmente podría presentarse en el área de caja dentro de la Cooperativa?**

Según el criterio del directivo el riesgo de caja en el caso particular de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense podría ser calificado como medio.

**6. ¿La presente investigación arrojará resultados que a su vez pueden generar recomendaciones? ¿Piensa usted que la organización podría adoptar algunas de esas recomendaciones a futuro?**


Los resultados de la investigación son de enorme ayuda para las instituciones, principalmente porque permiten apreciar las deficiencias existentes, y dejan posibles alternativas orientadas hacia el mejoramiento, y en este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se encuentra dispuesta a analizar y adoptar las recomendaciones que surjan como resultados del actual proyecto investigativo, con la finalidad de crecer como empresa y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

**Análisis resultados de la entrevista**

Los criterios emitidos por el Gerente permitieron establecer que el tema de la gestión de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, recientemente se viene tomando en consideración. En lo que respecta al nivel de cumplimiento de la normativa emitida por los organismos de control referente a la Administración Integral de Riesgos podría definirse con un grado medio, mencionando además que la estructura actual de la gestión de riesgo que tiene la cooperativa resulta insuficiente, enfatizando que aún falta mucho trabajo por hacer para establecer un ambiente de seguridad, tanto de forma integral como en el área de caja, por ello los resultados de la investigación fueron de enorme ayuda, en este sentido el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se mostró dispuesto a analizar y adoptar las recomendaciones efectuadas en la presente investigación .

## 11.2. Control interno aplicada a los funcionarios del área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

**Tabla 7:** Control interno aplicada a los funcionarios del área de Caja

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Área analizada:</b> Departamento de Caja <b>Funcionario responsable:</b> Funcionarios área de Caja <b>Propósito:</b> Recopilar información e identificación de eventos de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense				
				
PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
<b>PROCESOS</b>				
1	¿La bóveda tiene seguridades temporizadas?	x		
2	¿El dinero de cajas y los títulos valores se almacenan diariamente en las bóvedas de la cooperativa?	x		
3	¿Las cajas de seguridad se manejan bajo el sistema de doble custodia, con claves asignadas y respaldadas para el efecto?		x	Está en proceso
4	¿Se efectúa un cruce de información y data para verificar que la transacción (depósito/retiro) se efectúe en la cuenta solicitada por el socio/cliente (firma electrónica, foto, huella digital, confirmación verbal, dígito verificador de cuenta)?	x		
5	¿Existe acceso en tiempo real a alertas sobre cuentas bloqueadas, movimientos inusuales y listas de atención sobre lavado de activos y cumplimiento, al momento de realizar depósitos y/o retiros?	x		
6	¿Procesos de envío a cámara de compensación (depósito en un banco corresponsal) y desbloqueo de depósitos en cheques hasta la verificación de la acreditación de los saldos?	x		
7	¿Existen procedimientos y controles para accesos no autorizados a personal al área de cajas: que los recibidores/pagadores no usen celulares o dispositivos electrónicos en cajas?	x		
8	¿Existe controles de reversos de transacciones en cuentas de socios/clientes?	x		
9	¿Existencia de sistemas interconectados al Core de la entidad y controles vigentes para cada una de las opciones de transacción posible en cajas: servicios básicos, impuestos, remesas, servicios de recaudo para terceros, ventanillas compartidas?		x	Carece de este sistema para el área de Caja
10	¿El pago de dividendos en caja es automatizado, en tiempo real se aplica la tabla de amortización de las operaciones de crédito?	x		
11	¿Existen controles físicos y capacitación para detección de billetes falsos?	x		
12	¿Existencia y aplicación de procedimientos estandarizados de apertura de cajas, debidamente comunicados y verificados, con controles informáticos que se aplican en todas las cajas de la cooperativa?	x		
13	¿Existen formatos para realizar los cuadros de caja?	x		
14	¿Los comprobantes de caja son revisados periódicamente por un supervisor o Consejo de Vigilancia?	x		2 veces al mes
15	¿Existen formatos para realizar arqueos de caja?	x		
16	¿Existe un sello de cajero para sellar las papeletas?	x		
17	¿Los movimientos de caja son registrados automáticamente en la contabilidad?	x		
18	¿Se archivan en un lugar seguro los documentos de ingreso y egreso?	x		
19	¿Los recibidores/pagadores disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores (fondeo de cambio)?		x	No se efectúa este proceso en la cooperativa
<b>PERSONAS</b>				
20	¿Existe procedimiento para cambios de horario de caja?		x	No se ha establecido de manera documental

21	¿Existe un plan de revisión del efectivo por parte del Consejo de Vigilancia?	x		
22	¿Se ha elaborado un protocolo de atención al cliente para personal de cajas?		x	Existe procedimientos para el Área de caja más no un protocolo para atención al cliente.
23	El personal de caja y manejo del efectivo cuenta con pólizas de fidelidad?	x		
24	¿Se realiza inducción al personal nuevo de cajas?	x		
25	¿Los perfiles de los cajeros tienen afinidad con habilidad numérica, resistencia a la presión, honestidad, y conocimientos contables básicos?	x		
26	¿Las remuneraciones en el Área de Caja se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	x		
27	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la Ley Laboral?	x		
28	¿Reciben capacitación los empleados del área de Caja?	x		3 veces al año
29	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?	x		Cada tres meses
<b>TECNOLOGÍA</b>				
30	¿Existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero?		x	No dispone de esta tecnología
32	¿Las cajas fuertes son temporizadas?	x		
34	¿Las ventanillas cuentan con vidrios reforzados antibalas?		x	
35	¿Las ventanillas tienen la altura suficiente para evitar asaltos?	x		
36	¿Los cajones y mobiliario de las ventanillas tienen cerraduras?	x		
37	¿La puerta de las ventanillas se mantiene cerrada?	x		
38	¿El mobiliario (sillas, escritorios, ventanillas) son adecuados para una ventanilla? (ergonomía)	x		
39	¿Se han contratado seguros contra siniestros para el área del efectivo?	x		
41	¿Existe suficiente iluminación en las ventanillas?	x		
42	¿Existen ups para los equipos de caja?	x		
43	¿Las claves del uso del sistema son conocidas únicamente por el cajero?	x		
44	¿Cada cajero mantiene su propio código de usuario?	x		
45	¿El software utilizado se maneja en ambiente gráfico de fácil uso por parte de los cajeros?	x		
<b>FACTORES EXTERNOS</b>				
46	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades de ahorro y crédito en el área de caja?		x	Se ha desestimado este aspecto
47	¿Se promueve el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades del Estado?	x		
48	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios clientes de la Cooperativa? Estudios de satisfacción		x	No se efectúan estudios a este propósito
49	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un incendio u otros siniestros?		x	No dispone de este plan de contingencia
50	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia creciente en cantón La Maná?		x	No dispone de este plan de contingencia
	TOTAL:	40	10	

**Elaborado por:** La autora

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

**Nota del autor:** El nivel de confianza es inversamente proporcional al riesgo.

## 11.2. Valoración de riesgos eventos positivos del Área de Caja

**Tabla 8:** Valoración de riesgos eventos positivos del Área de Caja

PREGUNTA	FUNCIONARIO 1		FUNCIONARIO 2		PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO
	PROBABILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	IMPACTO			
<b>PROCESOS</b>							
Bóveda tiene seguridades temporizadas	2	2	2	2	2	2	2
El dinero de cajas y los títulos valores se almacenan diariamente en las bóvedas de la cooperativa	2	2	2	2	2	2	2
Se efectúa un cruce de información y data para verificar que la transacción (depósito/retiro) se efectúe en la cuenta solicitada por el socio/cliente (firma electrónica, foto, huella digital, confirmación verbal, dígito verificador de cuenta)	2	2	2	2	2	2	2
Si existe acceso en tiempo real a alertas sobre cuentas bloqueadas, movimientos inusuales y listas de atención sobre lavado de activos y cumplimiento, al momento de realizar depósitos y/o retiros?	2	2	2	2	2	2	2
Procesos de envío a cámara de compensación (depósito en un banco corresponsal) y desbloqueo de depósitos en cheques hasta la verificación de la acreditación de los saldos	2	2	2	2	2	2	2
Existen procedimientos y controles para accesos no autorizados a personal al área de cajas: que los recibidores/pagadores no usen celulares o dispositivos electrónicos en cajas	2	2	2	2	2	2	2
¿Existe controles de reversos de transacciones en cuentas de socios/clientes?	2	2	2	2	2	2	2
¿El pago de dividendos en caja es automatizado, en tiempo real se aplica la tabla de amortización de las operaciones de crédito?	2	2	2	2	2	2	2
¿Existen controles físicos y capacitación para detección de billetes falsos?	2	2	2	2	2	2	2
¿Existencia y aplicación de procedimientos estandarizados de apertura de cajas, debidamente comunicados y verificados, con controles informáticos que se aplican en todas las cajas de la cooperativa?	2	2	2	2	2	2	2
Existen formatos para realizar los cuadros de caja	2	2	2	2	2	2	2
Los comprobantes de caja son revisados periódicamente por un supervisor o Consejo de Vigilancia	2	2	2	2	2	2	2
Existen formatos para realizar arquezos de caja	2	2	2	2	2	2	2

Existe un sello de cajero para sellar las papeletas	2	2	2	2	2	2	2
Los movimientos de caja son registrados automáticamente en la contabilidad	2	2	2	2	2	2	2
Se archivan en un lugar seguro los documentos de ingreso y egreso	2	2	2	2	2	2	2
Existe un plan de revisión del efectivo por parte del Consejo de Vigilancia	2	2	2	2	2	2	2
El personal de caja y manejo del efectivo cuenta con pólizas de fidelidad	2	2	2	2	2	2	2
Se realiza inducción al personal nuevo de cajas	2	2	2	2	2	2	2
Los perfiles de los cajeros tienen afinidad con habilidad numérica, resistencia a la presión, honestidad, y conocimientos contables básicos	2	2	2	2	2	2	2
Las remuneraciones en el Área de Caja se encuentran en un nivel competitivo en el sector	2	2	2	2	2	2	2
Se pagan las horas extras de acuerdo con la Ley Laboral	2	2	2	2	2	2	2
Reciben capacitación los empleados del área de Caja	2	2	2	2	2	2	2
Se realizan evaluaciones del desempeño del personal	2	2	2	2	2	2	2
Las cajas fuertes son temporizadas	2	2	2	2	2	2	2
Las ventanillas tienen la altura suficiente para evitar asaltos	2	2	2	2	2	2	2
Los cajones y mobiliario de las ventanillas tienen cerraduras	2	2	2	2	2	2	2
La puerta de las ventanillas se mantienen cerradas	2	2	2	2	2	2	2
El mobiliario (sillas, escritorios, ventanillas) son adecuados para una ventanilla? (ergonomía)	2	2	2	2	2	2	2
Se han contratado seguros contra siniestros para el área del efectivo	2	2	2	2	2	2	2
Existe suficiente iluminación en las ventanillas	2	2	2	2	2	2	2
Existen ups para los equipos de caja	2	2	2	2	2	2	2
Las claves del uso del sistema son conocidas únicamente por el cajero	2	2	2	2	2	2	2
Cada cajero mantiene su propio código de usuario	2	2	2	2	2	2	2
El software utilizado se maneja en ambiente gráfico de fácil uso por parte de los cajeros	2	2	2	2	2	2	2
Se promueve el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades del Estado	2	2	2	2	2	2	2

**Fuente:** Control interno área de Caja Cooperativa de Ahorro Y crédito Futuro Lamanense

**Elaborado por:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

**Nota del autor:** Por conceso se calificó con 2 a los factores que obtuvieron un valor de SI, denotando que los mismos poseen un riesgo inherente bajo.

### 11.3. Valoración de los eventos de riesgos del Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro La Maná

Tabla 9: Valoración de los eventos de riesgos del Área de Caja de la COAC Futuro Lamanense.

PREGUNTA		F1: Ing. Fabián Morán		F2: Ing. Katty Toalumbo		RESULTADOS GLOBALES		
		PROBABILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO
<b>PROCESOS</b>								
R1	¿Las cajas de seguridad se manejan bajo el sistema de doble custodia, con claves asignadas y respaldadas para el efecto?	4,00	4,00	4,00	4,00	4,0	4,0	4
R2	¿Existen sistemas interconectados al Core de la entidad y controles vigentes para cada una de las opciones de transacción posible en cajas: servicios básicos, impuestos, remesas, servicios de recaudo para terceros, ventanillas compartidas?	2	3	3	3	2,5	3,0	3
R3	¿Los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores (fondeo de cambio)?	5	5	5	5	5,0	5,0	5
R4	¿Se ha elaborado un protocolo de atención al cliente para personal de cajas?	3	3	4	3	3,5	3,0	3
R5	¿Existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero?	5	5	5	5	5,0	5,0	5
R6	¿Las ventanillas cuentan con vidrios reforzados antibalas?	5	5	5	5	5,0	5,0	5
R7	¿Conocimiento del nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades de ahorro y crédito en el área de caja?	1	1	1	1	1,0	1,0	1
R8	¿Se conoce las necesidades y expectativas que tienen los socios clientes de la Cooperativa?	2	2	3	3	2,5	2,5	3
R9	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un incendio u otros siniestros?	5	5	5	5	5,0	5,0	5
R10	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia creciente en cantón La Maná?	5	5	5	5	5,0	5,0	5
<b>RIESGO GLOBAL:</b>								4

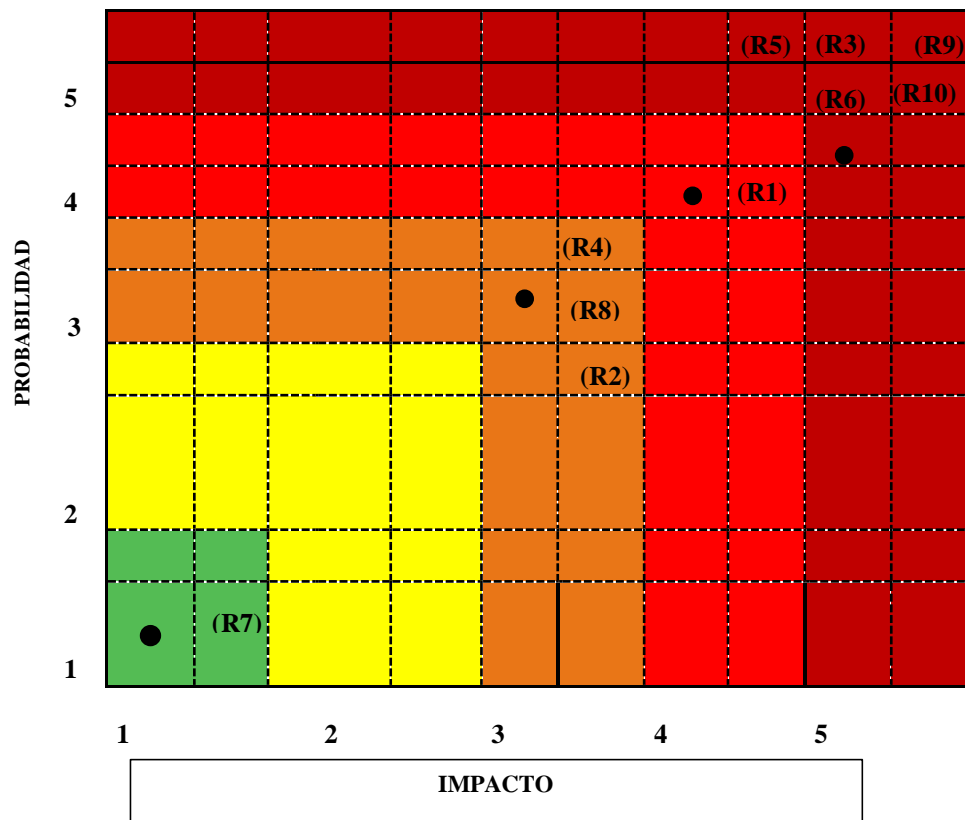
Fuente: Control interno área de Caja Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Denisse Silvana Chitalogro Patango

#### Ponderación:

Casi nada	Poco crítico	Crítico	Medianamente crítico	Muy crítico
0 >=1	1 >=2	2 >=3	3 >=4	4 >=5

### Mapa de calor eventos de riesgos Área de Caja



Casi nada	Poco crítico	Crítico	Medianamente crítico	Muy crítico
0 >=1	1 >=2	2 >=3	3 >=4	4 >=5

#### Análisis

Acorde a los datos reflejados por el mapa de calor o mapa de riesgo se pudo apreciar que en la zona casi nada crítica se situó (R7), en la zona crítica se ubicaron (R2, R4, R8), en tanto que en la zona medianamente crítica se encontró (R1). En tanto que en la zona muy crítica se encontró (R3) los recibidores no disponen de alertas y procedimientos que notifiquen que su caja esta excedida, (R5) la no existencia de una caja fuerte pulmón para la custodia del dinero, (R6) las ventanillas no cuentan con vidrios antibalas, (R9) y R10) no desarrolla un plan de contingencia ante la delincuencia y otros siniestros.

## **11.4. Propuesta de solución**

### **11.4.1. Datos Informativos**

**Título:** Recomendaciones para mitigar el riesgo operativo sobre los eventos detectados en el área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Agencia La Maná

#### **Institución Ejecutora**

Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná.

#### **Beneficiarios**

- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Funcionarios del Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

#### **Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Agencia La Maná se encuentra ubicada en la calle Galo Plaza y 19 de Mayo.

#### **Tiempo estimado para la ejecución**

Las propuestas de solución se prevén será ejecutadas a partir del mes de agosto del año 2019

#### **Equipo Técnico Responsable**

- Ing. García Cifuentes Rommel Patricio
- Chitalogro Patango Denisse Silvana

### **11.4.2. Antecedentes de la propuesta**

La presente propuesta surge como alternativa de solución frente a la detección de eventos de riesgos como exposición a la delincuencia porque las cajas de seguridad no se manejan bajo el sistema de doble custodia, ni poseen sistemas interconectados al Core de la entidad, las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados antibalas y no se han desarrollado un plan de contingencia en caso de delincuencia; además el hecho de no poseer un protocolo establecido para la atención del cliente es un riesgo latente debido que esta área es clave para reflejar una buena imagen a los socios y usuarios; a través de las siguientes recomendaciones se pretende minimizar los eventos de riesgos existentes y dar una mejor solvencia y seguridad para el área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense.

### **11.4.3. Justificación**

Las recomendaciones emitidas en la siguiente propuesta contribuirán de manera favorable a corregir o minimizar eventos riesgos operacionales existentes en el Área de caja, alcanzando el cumplimiento de las metas propuestas. Para su ejecución exitosa será necesaria la colaboración de los responsables inmersos en la investigación.

### **11.4.4. Objetivo General**

Procurar el cumplimiento de las recomendaciones elaboradas a través de un cronograma establecido.

#### **11.4.4.1. Establecer el alcance de las recomendaciones para el área de Caja.**

**Las recomendaciones sugeridas en la presente propuesta permitirán lograr los siguientes alcances:**

- Minimizar los eventos de riesgos detectados en el control interno en el Área de Caja.
- Mejorar la calidad de atención en el área de caja.
- Ofrecer una mayor seguridad en los procesos operativos del Área de Caja.

Tabla 10: Matriz de hallazgos

HALLAZGOS POR CRITICIDAD		RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	AÑO 2020					
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
H1	Los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores (fondeo de cambio)	El encargado del área de TIC'S deberá desarrollar in house o pedir al proveedor del Core financiero que se incluya en el módulo de cajas la opción que permita al personal percatarse de que el cupo máximo en ventanilla se ha excedido y se pueda entregar a la bóveda este exceso.	Encargado de TIC's	X					
H2	No existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero en cada ventanilla	Se deberá adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos de las ventanillas con la finalidad de que sirvan como resguardo temporal del dinero hasta que se pueda enviar los excedentes a la bóveda. Esta caja deberá temporizarse con tiempos mínimos para que pueda ser usada inmediatamente cuando se produce el evento.	Gerencia	X					
H3	Las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados antibalas?	Se deberá procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas por vidrios que reduzcan los impactos tanto de proyectil como de otros eventos de riesgo como motines, asaltos, incendios, etc.	Gerencia		X				
H4	No se han desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un incendio u otros siniestros	Resulta urgente el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros.	Consejo de Administración		X				
H5	No se ha desarrollado un plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia creciente en cantón La Maná	Dentro del Plan de contingencia general se deberá incluir los procedimientos necesarios a seguir en caso de siniestros por delincuencia.	Consejo de Administración			X			
H6	Las cajas de seguridad no se manejan bajo el sistema de doble custodia, con claves asignadas y respaldadas para el efecto	Se deberá asignar doble custodia para las cajas fuertes de manera tal que se pueda mantener las seguridades con doble responsabilidad	Jefe de cajas				X		
H7	No existen sistemas interconectados al Core de la entidad y controles vigentes para	La gerencia debe procurar la negociación con los proveedores del Core financiero para que los sistemas adicionales sean integrados al	Gerente				X		

	cada una de las opciones de transacción posible en cajas: servicios básicos, impuestos, remesas, servicios de recaudo para terceros, ventanillas compartidas	mencionado Core de tal forma que el personal de caja no incurra en riesgos de error al momento de manejar los diferentes sistemas de apoyo.							
H8	No se ha elaborado un protocolo de atención al cliente para personal de cajas	Se debe generar un protocolo de atención al cliente que permita al personal actuar en cada situación adecuadamente y de acuerdo a las políticas internas institucionales	Consejo de Administración				X		
H9	Se desconocen las necesidades y expectativas que tienen los socios clientes de la Cooperativa	Se deberá realizar estudios de satisfacción en cuanto al servicio brindado con la finalidad de mejorar las condiciones tanto de operación como físicas y de calidad en el servicio.	Marketing					X	
H10	Desconocimiento del nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades de ahorro y crédito en el área de caja	Se procurará conocer los niveles de desarrollo de otras entidades para mejorar la administración interna	jefe de cajas						X

**Fuente:** Control interno Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

**Elaborado por:** Denisse Silvana Chitalogro Patango

**Nota del autor:** Los hallazgos fueron reenumerados de acuerdo a su criticidad por la necesidad de atención.

## 11.5. Discusión

La evaluación del sistema de Control Interno de la Cooperativa Futuro Lamanense permitió establecer que los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifiquen que su caja está excedida de valores, la no existencia de una caja fuerte pulmón para la custodia del dinero, las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados antibalas son factores de riesgos preocupante por cuanto hace que el área de caja sea vulnerable frente a la delincuencia creciente en el Cantón La Maná, exponiendo a los funcionarios y los recursos recaudados de los socios. La inexistencia de un plan de contingencia en caso de incendios o robos requiere de atención porque de suceder algunos de estos hechos provocaría grandes perjuicios debidos que no se disponen de pautas definidas para contrarrestar los mismos. Además, el hecho de no poseer un protocolo establecido para la atención al cliente en el área de Caja supone un aspecto negativo por cuanto en esta área es esencial el trato adecuado con los usuarios porque ahí se forja una buena o mala impresión de la entidad. Ante esto (**Espín, 2017**) en una evaluación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda mediante la aplicación de un control interno efectuó una evaluación de los procesos de la cooperativa determinando puntos débiles y proponiendo actividades de control o acciones correctivas encaminadas a minimizar el riesgo e incrementar el grado de seguridad física de los recursos existentes de la cooperativa entre ellos se enfatizó el riesgo a la delincuencia que es un factor externos que amenaza en gran medida a las entidades financieras y son difíciles de predecir.

El mapa de calor reflejó que cinco componentes operativos se encuentran en la zona muy crítica (R3, R5, R9, R10, R6) es por ello que a la hora de implementar las sugerencias estas requerirán de mayor prioridad, en tanto que en la zona de medianamente crítico se situó (R1) y (R2, R4, R8) y (R7) presentaron un riesgo operativo bajo que indica que es indispensable efectuar los correctivos necesarios para evitar o minimizar riesgos a largo plazo. Con ello se pueden evidenciar que el uso de esta herramienta es de gran utilidad para la detección y descripción de riesgos en el ámbito financiero tal como evidenció (**Ortega, 2015**) que menciono que través de la matriz de riesgo pudo determinar que los riesgos de mayor prioridad en una institución financiera cooperativa, son los de crédito y liquidez, mientras que el riesgo operativo se considera de menor relevancia y son escasamente reportados, lo cual dificulta su gestión y minimización, por ello se consideró pertinente que los resultados obtenidos sean socializados y puestos en consideración a la Junta Directiva, empleados y socios.

El establecimiento de las recomendaciones para mitigar el nivel de riesgo operativo en el área de caja de la Cooperativa de Ahorro y crédito Futuro Lamanense mediante la asignación de la doble custodia para las cajas fuertes, efectuar una negociación con los proveedores del Core financiero, el encargado del área de TIC'S deberá desarrollar in House, la generación o diseño de un protocolo de atención al público, adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos, procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas, conocer los niveles de desarrollo de otras entidades, el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros y robos que al ser aplicados generan un impacto social alto debido que se mejorara la seguridad e integridad de los recursos de la cooperativa y los socios, tal cual mencionaron (**Cordero y Sanchez, 2014**) el control interno ayuda a reducir, eliminar o mitigar riesgos legales, operativos y personales en base al cumplimiento de procesos determinados y debidamente analizados, de ahí la importancia de su aplicación en el ámbito de las empresas esencialmente en el ámbito financiero.

## **12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO**

### **12.1. Impacto social**

Con la aplicación de las recomendaciones emitidas se prevé obtener un impacto social alto debido que a través de las mismas se podrá ofrecer un servicio más rápido y seguro a los socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Agencia La Maná.

### **12.2. Impacto técnico**

Debido que las recomendaciones sugeridas fueron planteadas acorde a los eventos de riesgos detectados mediante un control interno al gerente de la cooperativa y los funcionarios del Área de Caja los mismos son viables de manera técnica y por tanto su nivel de aplicación es poco complicado.

### **12.3. Impacto Económico**

La propuesta contribuirá a mejorar los niveles económicos de la cooperativa porque las sugerencias están encaminadas a agilizar los procesos de caja, proteger y salvaguardar la integridad de los recursos económicos y en caso de siniestros externos; los cuales requerirían una inversión económica inicial moderada pero los beneficios a obtener son múltiples. Reduce el uso de recursos a través de la optimización de procesos.

### 13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

**Tabla 11:** Presupuesto del proyecto de investigación

DETALLE DE ACTIVIDADES	AÑOS			
	2018	2019		
	TRIMESTRES			
	1	2	3	4
<b>Recursos humanos</b>				
Investigadora	100,00	100,00	100,00	100,00
Diseño de instrumentos de investigación	50,00	0,00	0,00	0,00
Ejecución de entrevistas	0,00	100,00	0,00	0,00
Valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas	0,00	50,00	100,00	100,00
Realizar recomendaciones que permitan minimizar en nivel de riesgos	0,00	0,00	0,00	100,00
Generar un mapa de calor	0,00	0,00	50,00	50,00
<b>Gastos</b>				
Gasto de alimentación	30,00	30,00	30,00	30,00
Implementos para la oficina	10,00	10,00	10,00	10,00
Gastos de transportes	20,00	20,00	20,00	20,00
Gastos de energía eléctrica (uso de la computadora)	20,00	20,00	20,00	20,00
Gastos de impresiones	120,00	120,00	120,00	120,00
Gastos de internet	40,00	40,00	40,00	40,00
<b>Equipos</b>				
Computadora	Existente			
Pendrives	15,00	0,00	0,00	0,00
Adecuación sustentación del proyecto	0,00	0,00	60,00	60,00
	<b>405,00</b>	<b>390,00</b>	<b>510,00</b>	<b>650,00</b>
<b>Subtotal:</b>				<b>\$1.955,00</b>
<b>10% de imprevistos</b>				<b>195,50</b>
<b>TOTAL</b>				<b>2.150,50</b>

Elaborado por: Denisse Silvana Chitalogro Patango

### 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 14.1. Conclusiones

- Una vez efectuado la valoración del riesgo mediante la aplicación del control interno al Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se pudo establecer los siguientes hallazgos: Los recibidores/pagadores no disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores, no existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero, las ventanillas no cuentan con vidrios reforzados

antibalas, inexistencia de un plan de contingencia en caso de incendios o robos con un riesgo muy crítico.

- El mapa de calor reflejó que cuatro componentes operativos se encuentran en la zona de muy crítico (R3, R5, R9, R10, R6) lo cual es preocupante, en tanto que en la zona de medianamente crítico se situó (R1) mientras que en la zona crítica se ubicaron (R2, R4, R8) y (R7) presentaron un riesgo operativo bajo.
- Con el propósito de mitigar el nivel de riesgo operativo existente en el área de caja se emitió las siguientes recomendaciones: asignar doble custodia para las cajas fuertes, procurar la negociación con los proveedores del Core financiero, El encargado del área de TIC'S deberá desarrollar in House, generar un protocolo de atención al público, adquirir cajas fuertes de tamaño adecuado para ser colocadas dentro de los cubículos, procurar el cambio de los vidrios de las ventanillas, conocer los niveles de desarrollo de otras entidades, el desarrollo de un plan de contingencia para la mitigación de riesgos por siniestros y robos.

## 14.2. Recomendaciones

- Socializar con los empleados del área de Caja los resultados obtenidos en el control interno, haciendo partícipes de los cambios y generando un compromiso en escatimar esfuerzos para cumplir con las metas y objetivos trazados para minimizar los riesgos detectados.
- Considerar la evaluación del riesgo operativo para el resto de áreas y el diseño del mapa de calor como instrumento para recomendar nuevos procedimientos y análisis con el propósito de mejorar y proporcionar una estructura de control interno que garantice de una manera mucho más razonable la mitigación de riesgos en el área de Caja y el resto de áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Implementar las recomendaciones sugeridas frente a cada hallazgo detectado, manteniendo un control en el cumplimiento del cronograma sugerido puesto que los riesgos detectados requieren de una atención inmediata.

## 15. BIBLIOGRAFIA

### 15.1. Libros

- AMBROSIO, Antonio. (2016). Auditoria Practica de Estados Financieros. Dunken Ediciones. Primera edición. 203 p.
- ARCENTALES, Nelson CPA. (2014). Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría”. Editorial Ecuador. Quito. 260 p.
- ÁVILA, Ja. (2014). Control interno: una herramienta indispensable en las empresas de hoy. Editorial UOC. Segunda edición. Madrid. 348 p.
- BARQUERO, Miguel. (2013). Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica. Profit Editorial. Barcelona. 315 p.
- BERBIA, Patricia. (2017). Evaluación eficaz del sistema de control interno. Instituto de Auditores Internos de Colombia. Primera edición. Bogotá. 284 p.
- CARPIO, Lucila. Auditoria: Evolución del Control Interno. Penguin Random House. España. 150 p.
- CALDUCH, Rafael, (2014), Métodos y técnicas de investigación internacional, Universidad Complutense de Madrid, Segunda edición, España, ISBN: 8816364052, 180 p.
- DOMÍNGUEZ, Marcelo, (2012), Manual de investigación científica: tipos y métodos, Editorial Patria, México, ISBN: 9087761188, 320 p.
- FONSECA, Oswaldo. (20113). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones. IICA. Primera edición. Perú. 542 p.
- FERNÁNDEZ, Mario. (2013). El control, fundamento de la gestión. Esic edición. Madrid. Segunda edición. 202 p.
- GARCIA Matías. ALBANO Horacio. (2016). Auditoría de Negocios con Excel. Editorial Cromicron. Bogotá. 570 p.
- GÓMEZ, S., (2013), Metodología de la investigación, Editorial Red Tercer Milenio, Primera edición, ISBN: 978-607-733-149-0, 92 p.
- HERNÁNDEZ, Roberto, (2014), Metodología de la investigación, Ediciones McGraw Hill, Sexta edición, México, ISBN: 978-1-4562-2396-0, 634 p.
- JIMBER, Juan, (2012), El impacto de Basilea, Editorial Cantico, Segunda Edición, España, ISBN: 9788493993207, 123 p.

- LASKI, Julián. (2013). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo COSO y sus alcances en América Latina. Ediciones Gramínea del saber. Chile. 210 p.
- MALDONADO, Milton. (2017). Fundamentos de Auditoría de Gestión. Editorial Luz de América Bracamoros. Segunda Edición. Ecuador. 218 p.
- MENDIVIL, Víctor. (2015). Práctica elemental de auditoría. Cengage Learning Editores. Quinta edición. Madrid. 170 p.
- OSORIO, Israel. (2015). Auditoría 1 Fundamentos de Auditoría de estados Financieros. México.
- PADILLA, Camilo. (2012). Metodología para Gestionar Riegos Empresariales. Ediciones Patria. Primera edición. México. 360 p.
- ROURA, Amanda. (2015). Manual de Auditoria. Ediciones Narcea. Primera edición. Buenos Aires. 235 p.
- REYES, Medina. (2010) El riesgo de crédito en el marco de acuerdo de Basilea II, Editorial Delta, Segunda Edición, ISBN. 9788496477766, 239 p.
- TAPIA, Carmen. (2016). Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales. Editorial IMCP. Colombia. 405 p.
- WAINSTEIN Mario. (2013). Auditoria: temas relacionados. Editorial Macchi S.A. Bolivia. 310 p.

## 15.2. Tesis

- AMAYA, Johanna. (2016). El riesgo operativo en la gestión del departamento de Auditoría Tributaria - Regional Norte del Servicio de Rentas Internas. Quito. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar. 144 p.
- ACURIO, Yesenia. (2016). El control interno y el cumplimiento de los procesos operativos en la Unidad de Movilidad del GAD Latacunga. UTA. Tesis. Facultad de Contabilidad y Auditoría. 104 p.
- AZUBADIN. Inés. (2017). Control Interno del Proceso de Compras y su Incidencia En La Liquidez de la Empresa Comercial Yucailla CIA. Ltda. Latacunga durante el Año 2010. Tesis. Facultad de Contabilidad y Auditoría. 104 p.

- BENITEZ. Marcela. (2016). El control interno y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. De Ambato durante el primer semestre del año 2015. UTA. Tesis. Facultad de Contabilidad y Auditoría. 240 p.
- CORDERO. Erika y SANCHEZ. Jorge, (2014) Propuesta de un Manual de procedimientos para mejorar el control interno en el Área Operativa Financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León “Caja”. Tesis previa a la obtención del Título de Contador Público Auditor. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Cuenca. Cuenca. 237 p.
- LOOR, Carla (2015). Evaluación del sistema de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana de Nayon. Trabajo de investigación para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Contadora Pública Autorizada. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Quito: UCE. 134 p.
- ORTEGA, Diana (2015) “El Riesgo Operativo y su impacto en el Estado de Resultados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento Uno (con Casa Matriz en la provincia de Tungurahua. Trabajo de Titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato. 284 p.
- POZO, Thalía. (2016). Evaluación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, período 2015. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.

### 15.3. Páginas web

- Superintendencia de Compañías, (2018). Resolución NO. SEPS-RCR-IR-IGJ-20RS- 027. 29 p. Quito. Consulta (Mayo/2019). Disponible en:
- <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS%20IGT%20IR%20IGJ%2018%200279.pdf/40639c6b-f0d7-4c3c-825e-c4f666e55ccf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). Normas para la administración integral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Resolución 128. 14 p. disponible: file:///C:/Users/user/Downloads/Resol128%20(1).pdf.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. (2018). RESOLUCIÓN NO. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259. Consulta (25/05/2019). disponible: file:///C:/Users/user/Downloads/SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259.pdf 4 p.

- FUTURO LAMANENSE, (2010) Consulta (28/0572019). Disponible en:  
<https://futurolamanense.fin.ec/>

## 16. ANEXOS

### Anexo 1. Hoja de vida del Tutor



#### DATOS PERSONALES

Fecha de nacimiento: 1 de septiembre de 1974 (44 años)

Nacionalidad: Ecuatoriana

Email personal: rommel.garcia@auditcentro.com.ec / rommelgc10@yahoo.com Teléfonos:  
032800780 / 0987936915



#### ESTUDIOS REALIZADOS

- 2015, Universidad Nacional de Chimborazo:  
Magister en Contabilidad y Auditoría, Riobamba, Ecuador.
- 2006, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo:  
Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Riobamba, Ecuador.



#### OTROS ESTUDIOS Y CAPACITACIONES RECIENTES

- 2018, Programa intensivo sobre Inversiones Inmobiliarias; JG Inversiones, Lima - Perú.
- 2016, Taller de Administración por Procesos y Uso de Herramientas BPMN. Taller del Riesgo para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Financoop
- 2015, Taller de Administración Integral de Riesgos, Financoop  
Seminario Taller: Análisis de resoluciones emitidas por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, Red Financiera Rural



#### EXPERIENCIA LABORAL

- 2019, Docente Universidad Técnica de Cotopaxi, Ext. La Maná, período Académico Abril - Agosto
- 2013–2018, Subgerente General y Gerente de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne de Latacunga.  
Administración Comercial, Dirección Estratégica Gerencial, Gestión de Proyectos.

#### REFERENCIAS

- Lic. Gladys Cofre, Gerente General de la COAC “Virgen del Cisne” Latacunga. Tlf. 0967442696
- Ing. Antonio Zambonino, Coordinador de los Programas Carrera de la ESPOCH

## Anexo 2. Hoja de vida de la investigadora

### CURRÍCULUM VITAE

**NOMBRES** : Denisse Silvana  
**APELLIDOS** : Chitalagro Patango  
**NUMERO DE CÉDULA** : 092749729-7  
**FECHA DE NACIMIENTO** : 13 de Junio de 1993  
**LUGAR DE NACIMIENTO** : Valencia, Provincia de Los Ríos  
**NACIONALIDAD** : Ecuatoriana  
**ESTADO CIVIL** : Soltera  
**CELULAR** : 0968875764  
**EMAIL** : denisse.chitalagro7@utc.edu.ec



### ESTUDIOS REALIZADOS

**PRIMARIA** : Escuela Dr. Carlos Andrade Marín  
**SECUNDARIA** : Instituto Tecnológico “Victoria Vascones Cuví”  
**SUPERIOR** : Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná”

### TITULOS OBTENIDOS

**BACHILLER** : Contador en Ciencias de Comercio y Administración

### CURSOS REALIZADOS

**COMPUTACIÓN** : Básico  
**SUFICIENCIA DE INGLES** : U.T.C.

### REFERENCIAS PERSONALES

**Sra:** Evelin Patango **Teléfono:** 032287021  
**Sra.:** Rocío casillas **Teléfono:** 032287033

**Anexo 3. Formato de entrevista al Gerente de la Cooperativa Futuro Lamanense para valorar el riesgo existente en el Área de Caja.**



**UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI**



**Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**EXTENSIÓN - LA MANÁ**

**Formulario de entrevista dirigido al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Agencia La Maná.**

**Objetivo:** Valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas de la Cooperativa Futuro Lamanense.

**Nombre del entrevistado:** Ing. Fabián Moran Marmolejo

**Introducción:** La presente entrevista constituye un muy importante instrumento de investigación para la consecución de los resultados por lo que solicitamos muy comedidamente su colaboración respondiente a las siguientes cuestiones.

**1. ¿Actualmente cómo se gestiona la Administración Integral de riesgos en la Cooperativa?**

.....

**2. La Cooperativa Futuro Lamanense pertenece al segmento 3. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de la normativa emitida por los organismos de control referente a la Administración Integral de Riesgos?**

.....

**3. Uno de los riesgos importantes a ser mitigados dentro de toda organización es el riesgo operativo. ¿Considera que la estructura de Control Interno adoptada por la Cooperativa resulta suficiente y robusta para mitigar este tipo de riesgo?**

.....

**4. ¿Del sistema de control interno gestionado por la Cooperativa, Cuál sería su percepción de las seguridades adoptadas para el área de cajas?**

.....

**5. ¿Cómo calificaría al nivel de riesgos que eventualmente podría presentarse en el área de caja dentro de la Cooperativa?**

.....

**6. ¿La presente investigación arrojará resultados que a su vez pueden generar recomendaciones. Piensa usted que la organización podría adoptar algunas de esas recomendaciones a futuro?**

.....

**Anexo 4. Formato de control interno para valorar el riesgo en el Área de Caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense**



**Carrera de**  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**EXTENSIÓN - LA MANÁ**

**Cuestionario de evaluación del Control Interno del Área de Caja**

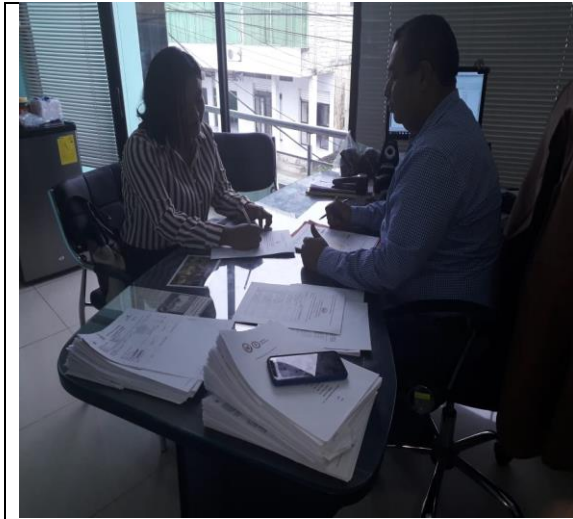
**Objetivo:** Valorar el riesgo operativo existente en el área de cajas de la Cooperativa Futuro Lamanense.

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>PROCESOS</b>				
1	¿La bóveda tiene seguridades temporizadas?			
2	¿El dinero de cajas y los títulos valores se almacenan diariamente en las bóvedas de la cooperativa?			
3	¿Las cajas de seguridad se manejan bajo el sistema de doble custodia, con claves asignadas y respaldadas para el efecto?			
4	¿Se efectúa un cruce de información y data para verificar que la transacción (depósito/retiro) se efectúe en la cuenta solicitada por el socio/cliente (firma electrónica, foto, huella digital, confirmación verbal, dígito verificador de cuenta)?			
5	¿Existe acceso en tiempo real a alertas sobre cuentas bloqueadas, movimientos inusuales y listas de atención sobre lavado de activos y cumplimiento, al momento de realizar depósitos y/o retiros?			
6	¿Procesos de envío a cámara de compensación (depósito en un banco corresponsal) y desbloqueo de depósitos en cheques hasta la verificación de la acreditación de los saldos?			
7	¿Existen procedimientos y controles para accesos no autorizados a personal al área de cajas: que los recibidores/pagadores no usen celulares o dispositivos electrónicos en cajas?			

8	¿Existe controles de reversos de transacciones en cuentas de socios/clientes?				
9	¿Existencia de sistemas interconectados al Core de la entidad y controles vigentes para cada una de las opciones de transacción posible en cajas: servicios básicos, impuestos, remesas, servicios de recaudo para terceros, ventanillas compartidas?				
10	¿El pago de dividendos en caja es automatizado, en tiempo real se aplica la tabla de amortización de las operaciones de crédito?				
11	¿Existen controles físicos y capacitación para detección de billetes falsos?				
12	¿Existencia y aplicación de procedimientos estandarizados de apertura de cajas, debidamente comunicados y verificados, con controles informáticos que se aplican en todas las cajas de la cooperativa?				
13	¿Existen formatos para realizar los cuadros de caja?				
14	¿Los comprobantes de caja son revisados periódicamente por un supervisor o Consejo de Vigilancia?				
15	¿Existen formatos para realizar arqueos de caja?				
16	¿Existe un sello de cajero para sellar las papeletas?				
17	¿Los movimientos de caja son registrados automáticamente en la contabilidad?				
18	¿Se archivan en un lugar seguro los documentos de ingreso y egreso?				
19	¿Los recibidores/pagadores disponen de alertas y procedimientos que notifique que su caja está excedida de valores (fondeo de cambio)?				
<b>PERSONAS</b>					
20	¿Existe procedimiento para cambios de horario de caja?				
21	¿Existe un plan de revisión del efectivo por parte del Consejo de Vigilancia?				
22	¿Se ha elaborado un protocolo de atención al cliente para personal de cajas?				
23	¿El personal de caja y manejo del efectivo cuenta con pólizas de fidelidad?				
24	¿Se realiza inducción al personal nuevo de cajas?				
25	¿Los perfiles de los cajeros tienen afinidad con habilidad numérica, resistencia a la presión, honestidad, y conocimientos contables básicos?				
26	¿Las remuneraciones en el Área de Caja se encuentran en un nivel competitivo en el sector?				

27	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la Ley Laboral?				
28	¿Reciben capacitación los empleados del área de Caja?				
29	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?				
<b>TECNOLOGÍA</b>					
30	¿Existe caja fuerte pulmón para la custodia del dinero?				
32	¿Las cajas fuertes son temporizadas?				
34	¿Las ventanillas cuentan con vidrios reforzados antibalas?				
35	¿Las ventanillas tienen la altura suficiente para evitar asaltos?				
36	¿Los cajones y mobiliario de las ventanillas tienen cerraduras?				
37	¿La puerta de las ventanillas se mantiene cerrada?				
38	¿El mobiliario (sillas, escritorios, ventanillas) son adecuados para una ventanilla? (ergonomía)				
39	¿Se han contratado seguros contra siniestros para el área del efectivo?				
41	¿Existe suficiente iluminación en las ventanillas?				
42	¿Existen ups para los equipos de caja?				
43	¿Las claves del uso del sistema son conocidas únicamente por el cajero?				
44	¿Cada cajero mantiene su propio código de usuario?				
45	¿El software utilizado se maneja en ambiente gráfico de fácil uso por parte de los cajeros?				
<b>FACTORES EXTERNOS</b>					
46	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades de ahorro y crédito en el área de caja?				
47	¿Se promueve el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades del Estado?				
48	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios clientes de la Cooperativa? Estudios de satisfacción				
49	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un incendio u otros siniestros?				
50	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia creciente en cantón La Maná?				
	<b>TOTAL:</b>				

**Anexo 5. Trabajo de campo**



**Entrevista al gerente**



**Valoración de eventos**



**Caja fuerte de seguridad**



**Vidrios sin protección antibalas**

Anexo 6.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"FUTURO LAMANENSE"**

RETIRO AHORRO

**PARA RETIRAR DE LA CUENTA N°**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**USD \$**

Lugar y fecha: .....

Nombre: .....

Recibi la suma de: .....

DÓLARES

VALOR DEBITADO DE MI CUENTA DE AHORROS

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOCIO

\_\_\_\_\_  
C.I. PASAPORTE:

\_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RÚBRICA Y SELLO DEL CAJERO

PRESENTE SU LIBRETA DE AHORRO Y LA CÉDULA DE CIUDADANÍA



**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"FUTURO LAMANENSE"**

DEPÓSITO AHORRO

**PARA DEPOSITAR EN LA CUENTA N°**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

AHORRO  
 A. JUNIOR

Lugar y fecha: .....

Nombre del socio: .....

Son: .....

DÓLARES

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL DEPOSITANTE:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL DEPOSITANTE:

\_\_\_\_\_  
C.I. PASAPORTE:

\_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
RÚBRICA Y SELLO DEL CAJERO

	DÓLARES	
EFFECTIVO		
CHEQUES LOCALES		
CHEQUES OTRAS PLAZAS		
<b>TOTAL</b>		

"Declaro que el origen de los fondos entregados a la institución no provienen ni serán destinados a ninguna actividad ilegal o ilícita, estimo a la Cooperativa de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea. Renuncio a ejecutar cualquier acción o pretensión tanto en el ámbito civil, penal como de cualquier otra índole. Autorizo a las autoridades competentes para realizar la investigación que se considere pertinente de transacciones inusuales o sospechosas tipificadas en las leyes pertinentes, particularmente en la relacionadas con prevención de lavado de activos".