



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

PROYECTO DE INVESTIGACION PARA LA OBTENCION DEL TITULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, C.P.A.

**TÍTULO:**

“EL MODELO COSO 2013 (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION), APLICADO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, DURANTE EL PERIODO 2015, PARA INCORPORAR AVANCES Y TENDENCIAS EN LA ADMINISTRACION.”

**AUTORA:**

ANA MERCEDES POMAQUERO YUNGAN

**TUTOR:**

LCDO. ALFREDO FIGUEROA ZALDUMBIDE, DPLS.

Riobamba, 2017

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por: Pomaquero Yungan, Ana Mercedes con C.I 0603633876-6, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; tengo a bien informar que el trabajo de investigación: “EL MODELO COSO 2013 (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION), APLICADO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, DURANTE EL PERIODO 2015, PARA INCORPORAR AVANCES Y TENDENCIAS EN LA ADMINISTRACION.”; cumple con los requisitos para que pueda ser expuesta a la defensa pública, y ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, Marzo 2017



LCDO. ALFREDO FIGUEROA, DPLS.  
**DOCENTE-TUTOR**

## CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

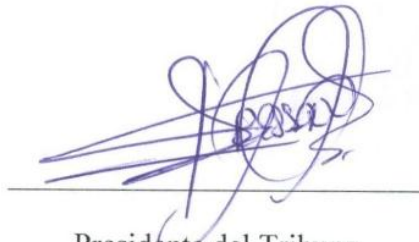
Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, mención C.P.A., aprobado por el Tribunal en representación de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado por su Tutor.



Tutor  
LIC. ALFREDO FIGUEROA

10

Calificación



Presidente del Tribuna  
MS. OTTO ARELLANO I

10

Calificación



Miembro del Tribunal  
MS. MYRIAM MAYORGA

10

Calificación

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Ana Mercedes Pomaquero Yungan, soy responsable de las ideas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Ana Mercedes Pomaquero Yungan  
060363387-6

## **DEDICATORIA**

Al culminar el presente trabajo quiero expresar mi agradecimiento eterno a Dios por ser mi guía en el trascurso de la carrera universitaria, a mi familia, esposo y a mi querido hijo, permitiéndome culminar con éxito mis estudios.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, que es una Institución noble y prestigiosa, por abrirme la puerta y darme la oportunidad de cumplir mi sueño y meta.

A mi querida Facultad de Ciencias Políticas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, por haber sido mi segundo hogar, durante todo el proceso de formación académica; a todos mis catedráticos por impartir sus conocimientos sin poner reservas, por su paciencia y dedicación.

A mi estimado Tutor, Lcdo. Alfredo Figueroa Zaldumbide, por su apoyo que gracias a sus valiosos consejos y orientación pude llevar a cabo la culminación de mi proyecto, gracias por su confianza y apoyo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, por la acogida brindada, en especial al Gerente, Ing. Pedro Khipo y a todo el personal, quienes conforman tan distinguida Entidad por su apoyo y por facilitarme la información necesaria para la realización del presente trabajo.

De corazón gracias...

Ana Mercedes Pomaquero Yungan

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios por ayudarme día a día y también a los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por la ayuda intelectual y material recibida para la realización de la investigación.

Y en especial a mis padres, Feliz Pomaquero y Teresa Yungan, por sus sabios consejos, a mi amado esposo, Franklin Tenesaca y a mi querido hijo Ían Tenesaca, quienes han permanecido a mi lado en todo momento llenando mi vida de felicidad y alegría.

Ana Mercedes Pomaquero Yungan

## ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR.....	i
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN .....	xii
SUMMARY.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	3
1. MARCO REFERENCIAL.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema .....	3
1.3. Objetivos .....	4
1.3.1. General .....	4
1.3.2. Específicos .....	4
1.4. Justificación e importancia.....	4
CAPÍTULO II .....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1. Fundamentación teórica .....	5
UNIDAD I.....	5
2.1.1. Conocimientos generales de la Cooperativa .....	5
2.1.2. Identificación y objetivos de la Cooperativa.....	5
2.1.3. Objetivos Institucionales .....	6
Estratégicos .....	6
Específicos .....	7
2.1.4. Misión .....	7
2.1.5. Visión .....	7
2.1.6. Valores institucionales .....	7

2.1.7. Estructura organizacional.....	8
2.1.8. Orgánica funcional de la Coac “Fernando Daquilema”.....	10
Nivel directivo.....	11
Nivel ejecutivo .....	11
Nivel de apoyo .....	12
Nivel creador de valor.....	13
2.1.9. Disposiciones legales .....	13
2.1.10. Principales políticas contables .....	13
2.1.11. Ubicación geográfica de la Cooperativa .....	17
2.1.12. Base legal .....	18
2.1.13. Principales productos y servicios financieros y no financieros .....	19
Servicios financieros .....	20
Servicios no financieros .....	21
2.1.14. Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. ....	22
FODA Institucional.....	22
UNIDAD II .....	26
2.2.1. Definición del Control Interno .....	26
2.2.2. Objetivos del Control Interno.....	27
2.2.3. Importancia del Control Interno.....	27
2.2.4. Principios básicos del Control Interno .....	28
2.2.5. Características del Control Interno.- .....	28
2.2.6. Clasificación del Control.- El control interno se clasifica de la siguiente manera:.....	28
2.2.7. Componentes del Sistema de Control Interno.....	29
2.2.8. Principios y puntos de enfoque .....	30
2.2.9 Conceptos modernos del Control Interno .....	31



2.2.9.1 Informe Coso.....	31
2.2.9.2 COSO ERM “Enterprise Risk Management” .....	32
2.2.9.3 Control de los recursos y los riesgos Ecuador-(CORRE) .....	34
2.2.9.4 Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) .....	35
2.2.9.5 Marco Integrado de Control Interno- COSO 2013 .....	37
2.3 HIPÓTESIS .....	38
2.4 VARIABLES .....	39
2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	39
2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE .....	39
2.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	39
CAPITULO III .....	40
3. MARCO METODOLÓGICO.....	40
3.1. Método .....	40
3.1.1 Fases del método Científico .....	40
3.2. Tipo investigación .....	41
3.2.1 Documental .....	41
3.2.2 De campo .....	41
3.3. Diseño investigación .....	41
3.4 Población y muestra .....	42
3.4.1 Población.....	42
3.4.2 Muestra.....	45
3.5. Técnicas instrumentos de recolección de datos .....	45
3.6 Técnicas de procedimiento para el análisis .....	45
3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	47
3.7.1 ENTREVISTA REALIZADA AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA .....	47
3.7.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA. ....	50

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	57
UNIDAD I.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
APLICACIÓN DEL MODELO COSO 2013 .....	58
COSO 2013 .....	58
Objetivos del modelo COSO 2013.....	58
Objetivo general .....	58
Objetivos específicos .....	59
Importancia del Modelo .....	59
Aplicación del modelo .....	59
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....	60
Ambiente de Control .....	60
5.6.2 Evaluación de Riesgo .....	64
5.6.3 Actividades de Control.....	68
5.6.4 Información y Comunicación.....	72
5.6.5 Actividades de Monitoreo .....	76
CAPITULO IV .....	82
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
4.1 Conclusiones .....	82
4.2 Recomendaciones.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Logotipo de la COOAC. "Fernando Daquilema" .....	5
<i>Figura 2</i> Organigrama estructural de la COAC "Fernando Daquilema Ltda.....	9
<i>Figura 3</i> Orgánica funcional de la Coac "Fernando Daquilema" .....	10
<i>Figura 4</i> Clasificación del Control Interno.....	28
<i>Figura 5</i> Componentes del Modelo Coso 2013.....	29
<i>Figura 6</i> COSO ERM.....	33
<i>Figura 7</i> Control de Recursos y los Riesgos Ecuador .....	35
<i>Figura 8</i> Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano .....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Procedimientos de calificación y constitución de provisiones .....	15
<i>Tabla 2</i> Método de depreciación Línea Recta .....	15
<i>Tabla 3</i> Ubicación geográfica.....	17
<i>Tabla 4</i> Estatuto, reglamentos y políticas internas .....	18
<i>Tabla 5</i> FODA INSTITUCIONAL.....	22
<i>Tabla 6</i> FODA de la Coac. "Fernando Daquilema" .....	23
<i>Tabla 7</i> Operacionalización de las variables .....	39
<i>Tabla 8</i> Consejo de Vigilancia principales .....	42
<i>Tabla 9</i> Consejo de Vigilancia suplentes.....	42
<i>Tabla 10</i> Consejo de vigilancia principales.....	43
<i>Tabla 11</i> Consejo de vigilancia suplentes.....	43
<i>Tabla 12</i> Han definido: metas, visión, misión y objetivos .....	50
<i>Tabla 13</i> Sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía .....	51
<i>Tabla 14</i> Quién es el encargado de incorporar el control interno.....	52
<i>Tabla 15</i> Cada que tiempo es evaluado el Control Interno.....	53
<i>Tabla 16</i> Evaluación del desempeño al personal.....	54
<i>Tabla 17</i> La Cooperativa tiene algún tipo de sistema COSO .....	54
<i>Tabla 18</i> Herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos.....	55
<i>Tabla 19</i> Tiene algún conocimiento del COSO 2013.....	56
<i>Tabla 20</i> CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Ambiente de Control (Integridad y valores éticos) .....	61
<i>Tabla 21</i> Cuestionario de Control Interno Subcomponente Estructura Organizacional	62
<i>Tabla 22</i> Cuestionario de Control Interno Subcomponente Filosofía y estilo de la dirección.....	62
<i>Tabla 23</i> MATRIZ DE EVALUACION (PRIMER COMPONENTE) .....	62
<i>Tabla 24</i> CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Evaluación de Riesgo.....	65

<i>Tabla 25</i> Cuestionario de control interno Subcomponente Respuesta al riesgo.....	65
<i>Tabla 26</i> MATRIZ DE EVALUACION (SEGUNDO COMPONENTE).....	66
<i>Tabla 27</i> CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Actividades de Control) .....	69
<i>Tabla 28</i> Cuestionario de Control Interno Subcomponente: Controles sobre los sistemas de información .....	70
<i>Tabla 29</i> MATRIZ DE EVALUACION (TERCER COMPONENTE).....	71
<i>Tabla 30</i> CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Información y Comunicación) .....	73
<i>Tabla 31</i> Cuestionario de control interno Subcomponente: Comunicación .....	74
<i>Tabla 32</i> MATRIZ DE EVALUACION (CUARTO COMPONENTE).....	75
<i>Tabla 33</i> CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Actividades de Monitoreo) .	77
<i>Tabla 34</i> Cuestionario de control interno Subcomponente Reporte de Deficiencias .....	78
<i>Tabla 35</i> MATRIZ DE EVALUACION (QUINTO COMPONENTE).....	78
<i>Tabla 36</i> HOJA DE HALLAZGOS.....	81

## INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico 1</i> Han definido: metas, visión, misión y objetivos .....	50
<i>Gráfico 2</i> Sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía .....	51
<i>Gráfico 3</i> Encargado de incorporar el control interno .....	52
<i>Gráfico 4</i> Cada que tiempo es evaluado el Control Interno .....	53
<i>Gráfico 5</i> Evaluación del desempeño al personal.....	54
<i>Gráfico 6</i> La Cooperativa tiene algún tipo de sistema COSO .....	55
<i>Gráfico 7</i> Herramientas para medir el grado de cumplimiento .....	56
<i>Gráfico 8</i> Tiene algún conocimiento del COSO 2013.....	56

## **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue identificar el modelo de control interno que aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en sus operaciones y en el uso de sus recursos, para incorporar nuevos avances y tendencias en la administración con el modelo Coso 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

El proyecto está estructurado en cinco capítulos:

Capítulo I. Marco Referencial, incluye el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos, general y específico y la justificación.

Capítulo II. Marco Teórico, referente a las teorías que sustentan el proceso investigativo, como conceptos, deberes formales y disposiciones legales que todos los contribuyentes adscritos a este régimen deben cumplir.

Capítulo III. Marco Metodológico, menciona lo relacionado al tipo y diseño de investigación, población y muestra y las técnicas de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV, se plantean conclusiones y recomendaciones.

## Abstract

The general objective of the research was to identify the internal control model applied by the Cooperative “Fernando Daquilema” in its operations and in the use of its resources, to incorporate new advances and trends of the administration with the model Coso 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission). The project is structured in five chapters: Chapter I, the frame of reference, includes the problem approach, formulation, objectives, general and specific and justification. Chapter II, Theoretical Framework, referring to the theories that support the investigative process, such as concepts, formal duties and legal provisions that all taxpayers attached to this regime must comply with. Chapter III, the methodological framework, will mention the type and design of research, population and sample and data collection and processing techniques. Chapter IV deals with conclusions and recommendations.



Reviewed by: Barriga, Luis  
Language Center Teacher

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional las cooperativas se crearon para seguir un objetivo específico, realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

En el Ecuador sus orígenes y consolidación del movimiento cooperativo se puede distinguir que se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales los objetivos eran contribuir al mejoramiento social, moral e intelectual de sus asociados mediante la ayuda mutua.

Las cooperativas necesitan tener un adecuado sistema de control interno para su mejoramiento en el servicio al cliente y adecuar todo el sistema administrativo, crediticio, legal y financiero que claramente será una prueba importante para medir la calidad gerencial su eficiencia y efectividad en cada uno de los departamentos.

El control interno es una acción que se lleva a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control, también se constituye una serie de acciones que se interrelacionan se extienden a todas las actividades de una organización, éstas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una entidad).

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el control interno suele ser esencial para que los procesos tengan éxito.

El trabajo investigativo permitió establecer la importancia de ejecutar un sistema de Control Interno en la Cooperativa con el Modelo COSO 2013 ya que tiene adecuaciones con respecto al COSO II, como por ejemplo el marco establece tres categorías de

objetivos que permitirá a la Cooperativa centrarse en diferentes aspectos del control interno:

Objetivos Operativos.- que realza la importancia de a efectividad y eficiencia de las operaciones.

Objetivos de Información.- hace referencia a la información financiera, abarcando aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia las políticas de la entidad.

Objetivos de Cumplimiento.- en leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.



# CAPÍTULO I

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1. Planteamiento del problema

El control interno ha preocupado a gran cantidad de entidades, interesados por salvaguardar los intereses de sus socios como también lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales, evaluando actividades fundamentales como la misión, visión y los índices de gestión que ayudan a cumplir dicho propósito.

En el Ecuador la actividad cooperativa se ha desarrollado como un medio para estimular el desarrollo de los pueblos mediante la actividad conjunta de pequeños grupos para formar una institución financiera que vele por los intereses comunes de sus integrantes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, ha desarrollado sus actividades financieras sin las herramientas adecuadas para realizar el control de la gestión, lo mismo que ha provocado dificultades en áreas como contabilidad y créditos, las principales causas son la falta de supervisión al cumplimiento de las normativa legal, ausencia de herramientas de evaluación de las actividades operativas y fundamentalmente la ausencia de control interno, por lo que es necesario realizar una implementación al método COSO III, para de esta forma la gerencia pueda tomar decisiones adecuadas.

### 1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el Modelo Coso 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), permitirá incorporar avances y tendencias en la administración en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, durante el periodo 2015?

### **1.3. Objetivos**

#### **13.1. General**

- ✓ Aplicar el Modelo Coso 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba durante el periodo 2015, para incorporar avances y tendencias en la administración.

#### **1.3.2. Específicos**

- ✓ Analizar el sistema de control interno que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema posee.
- ✓ Establecer las bases para la aplicación del Modelo Coso 2013 en la Cooperativa para mejorar el sistema administrativo financiero.
- ✓ Aplicar el Modelo Coso 2013 como medio de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

### **1.4. Justificación e importancia**

La implementación de un adecuado control interno es necesaria para que la Cooperativa pueda tomar medidas correctivas y minimizar errores que perjudiquen a la entidad; el propósito de esta investigación fue ayudar al mejoramiento de la empresa, para garantizar la confiabilidad, eficiencia y efectividad de sus operaciones.

La Cooperativa no tiene un sistema de control interno adecuado para establecer procesos administrativos y financieros por medio del método coso 2013 que contiene cinco componentes y dentro de estos 17 principios, por lo que es indispensable aplicar este método en la entidad financiera.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Fundamentación teórica

##### UNIDAD I

#### 2.1.1. Conocimientos generales de la Cooperativa

*Figura 1* Logotipo de la COOAC. "Fernando Daquilema"



FUENTE: Archivo de la COOAC Daquilema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una Organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con sus socios y terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

#### 2.1.2. Identificación y objetivos de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., adquirió su personería jurídica, mediante Acuerdo Ministerial No 411 el 26 de marzo de 1990 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número de orden 4838 del mismo mes y año. El 19 de abril del 2013 mediante resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000348 del 5 de marzo del 2013 se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La Cooperativa de Ahorro y Crédito actualmente se encuentra funcionando en legal y debida forma, adecúa su Estatuto Social de acuerdo a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y

Solidario. Es una entidad de derecho privado cuyo objetivo principal es la de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema", es considerada "Abierta", lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y solidaria emitirá para aquellas.

El domicilio principal de la Cooperativa se encuentra ubicado en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo y pone a disposición de los socios ocho (8) agencias y una ventanilla: dos en Riobamba, dos en Guayaquil, una en Libertad, tres en Quito y una en Santo Domingo de los Tshachilas.

La Cooperativa realiza sus actividades y operaciones de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento, Estatutos, Reglamentos Internos y disposiciones administrativas internas.

### **2.1.3. Objetivos Institucionales**

- ✓ Generar un nuevo modelo de desarrollo económico bajo la estructura de una empresa social revolucionaria que basada en las experiencias económicas de los pueblos indígenas Puruháes, se cristalice y se forme un equilibrio entre la extrema riqueza y la extrema pobreza de los pueblos.
- ✓ Constituirse entre las cinco mejores cooperativas de ahorro y crédito del mercado financiero de los pueblos indígenas del Ecuador y consolidar con servicios financieros alternativos de calidad total y adaptabilidad a su entorno.

### **Estratégicos**

- ✓ Mejorar los ingresos económicos y combatir la pobreza de la población chimboracense.
- ✓ Fortalecer la estructura económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema".
- ✓ Promover el desarrollo de las personas fortaleciendo proyectos innovadores en las diferentes áreas.

- ✓ Ofrecer servicios de calidad para todos los socios y usuarios de la Cooperativa.

### **Específicos**

- ✓ Ampliar la cobertura de los servicios a todas las provincias del Ecuador.
- ✓ Implementar un plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- ✓ Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.
- ✓ Conseguir nuevas fuentes de financiamiento.

#### **2.1.4. Misión**

“Somos una entidad financiera de economía popular y solidaria, que fomentamos el desarrollo económico de nuestros socios/as, con eficiencia y responsabilidad social; otorgando productos y servicios oportunos de calidad en sus zonas de influencia, con personal competente y comprometido, mediante la permanente innovación institucional”.

#### **2.1.5. Visión**

“Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno, con enfoque intercultural, basado en principios y valores cristianos”.

#### **2.1.6. Valores institucionales**

- ✓ **Honestidad y transparencia.**- Comportarse y expresarse con coherencia, sinceridad y libres de corrupción.
- ✓ **Lealtad.**- Mantener el compromiso de cumplimiento de la misión y misión institucionales.
- ✓ **Equidad.**- Trato justo e igualitario sin distinción alguna.
- ✓ **Solidaridad.**- Cooperación o ayuda para alcanzar un impacto social positivo.
- ✓ **Responsabilidad y compromiso.**- Concebir libre y conscientemente una acción y sus consecuencias.

- ✓ **Disciplina.-** Puntualidad, cumplimiento de disposiciones, orden, respeto, testimonio personal.
- ✓ **Identidad.-** Mantener la vestimenta, idioma, cultura y tradición indígena.

### **2.1.7. Estructura organizacional**

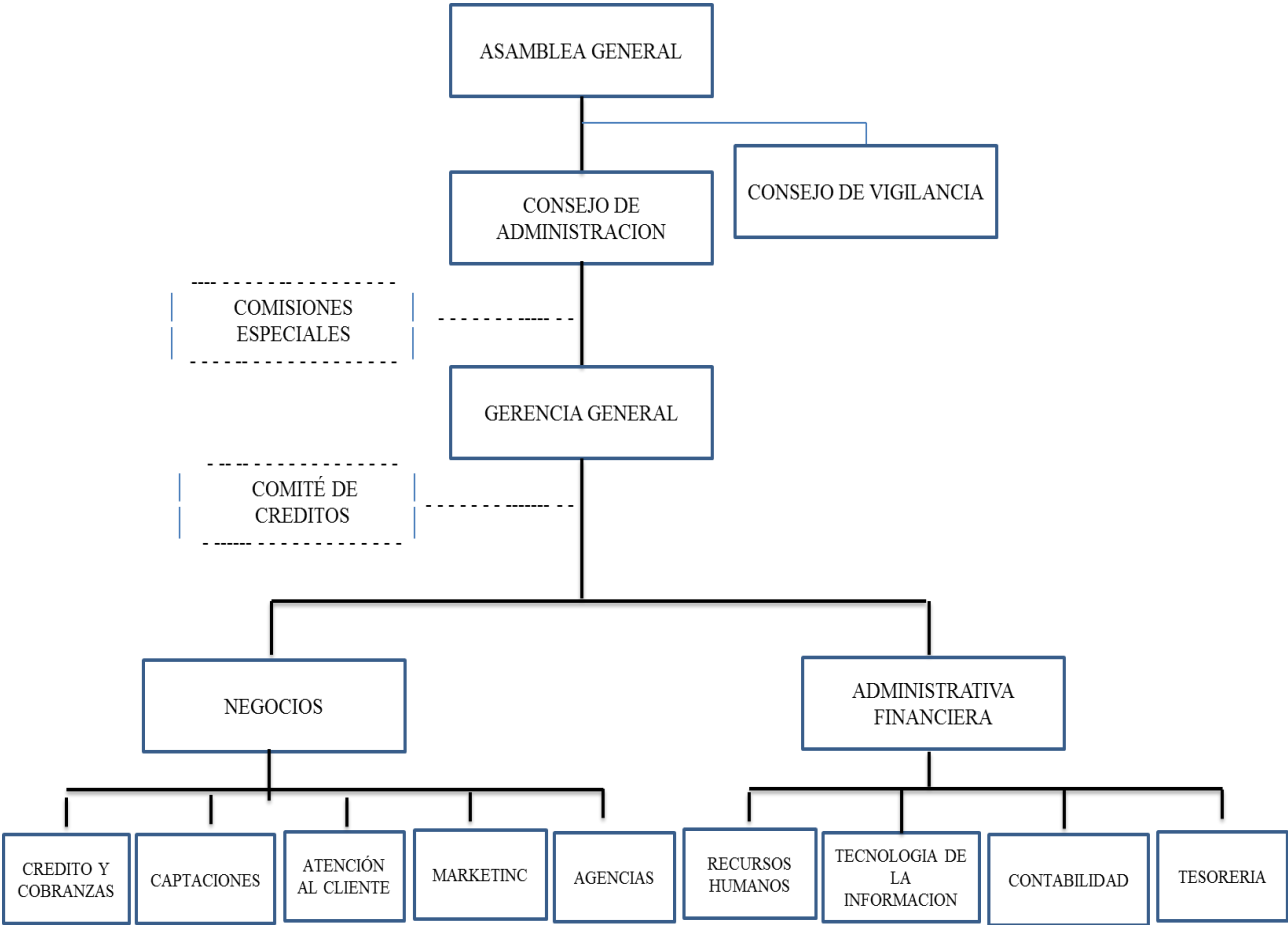
El Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., constituye un instrumento administrativo que determina la forma como se encuentra organizada para el cumplimiento de su misión, visión de futuro y objetivos estratégicos.

Esta forma de organización se fundamenta en una gestión ordenada y compartida, siendo fundamental el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones, en procura de otorgar una atención integral y de calidad a los usuarios. El Manual contiene la estructura orgánica básica de la Institución, la misión de cada una de las unidades administrativas, sus relaciones de dependencia, supervisión y coordinación y el detalle de las principales funciones de las unidades.

Las funciones que se describen para cada unidad administrativa se ajustan a los requerimientos técnicos y a la normativa vigente.

Por el constante cambio del entorno, así como por las nuevas y mayores exigencias de los usuarios, este documento no debe ser considerado como rígido e invariable; por el contrario, el Manual requerirá de ajustes y actualizaciones en la medida que nuevas situaciones se presenten en el contexto o al interior de la Institución.

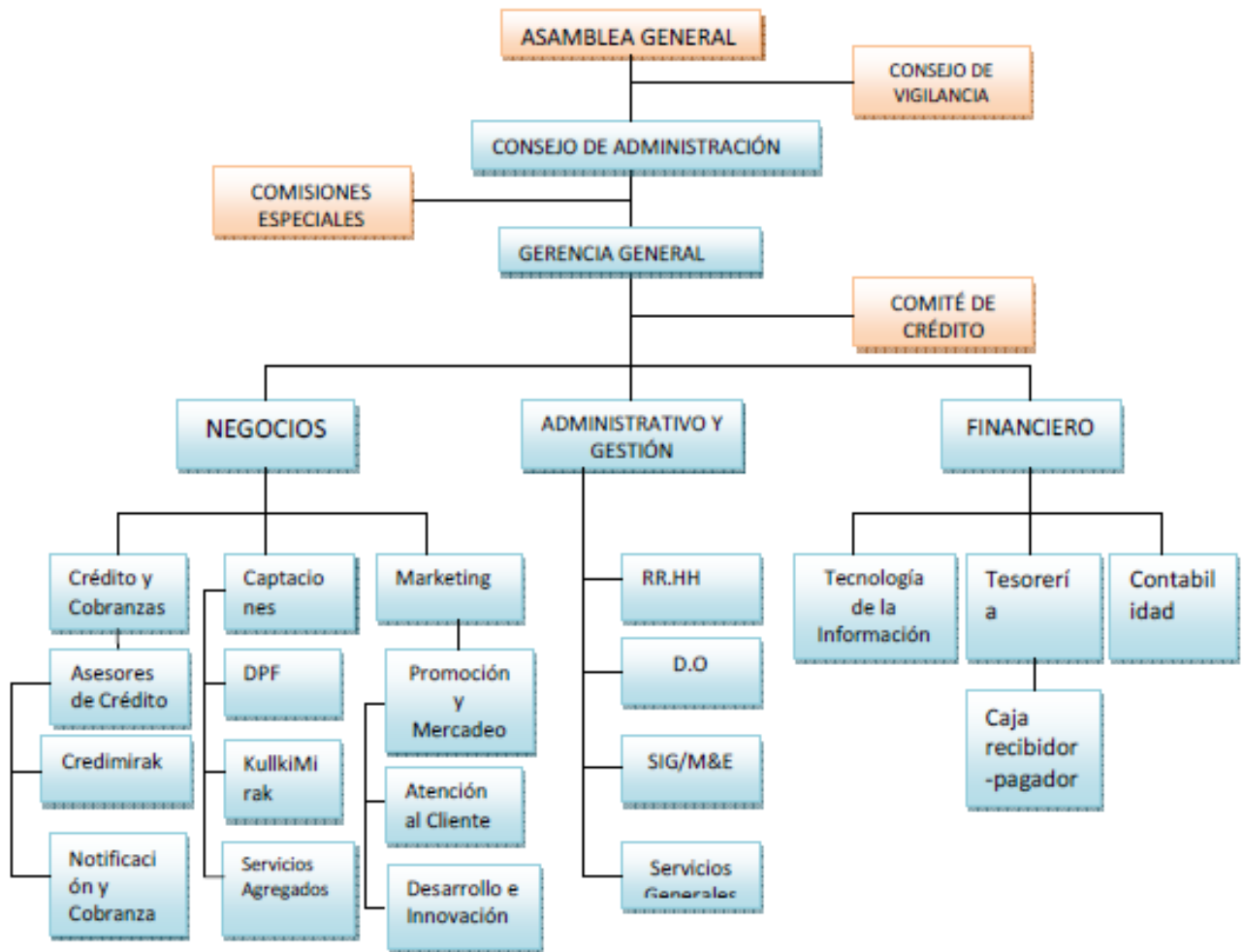
**Figura 2 Organigrama estructural de la COAC “Fernando Daquilema Ltda.**



**Elaborado por:** Ana Pomaquero  
**Fuente:** Manual Coac “Fernando Daquilema”

## 2.1.8. Orgánica funcional de la Coac “Fernando Daquilema”

Figura 3 Orgánica funcional de la Coac “Fernando Daquilema”



Fuente: Manual Coac “Fernando Daquilema”

La estructura orgánica funcional de la COAC Fernando Daquilema Ltda., está integrada por los siguientes niveles jerárquicos:

- ✓ Directivo.
- ✓ Ejecutivo.
- ✓ Apoyo.
- ✓ Creador de valor.

Para una adecuada administración de los riesgos propios de la intermediación financiera, que permita que el proceso de toma de decisiones sea participativo y



colegiado, se ha establecido en la estructura organizacional las siguientes Comisiones y Comités:

- ✓ Comisiones especiales.
- ✓ De crédito.

Los Comités actúan de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno. Las actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico que orienta la gestión de la organización mediante el establecimiento de políticas, directrices y normas. Está conformado por:

### **Nivel directivo**

El nivel directivo representa el más alto grado de la estructura de la Institución y está conformado por:

- ✓ Asamblea General.
- ✓ Consejo de Vigilancia.
- ✓ Consejo de Administración.

El nivel directivo está integrado de conformidad a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

### **Nivel ejecutivo**

Tiene la función de cumplir y hacer cumplir las resoluciones fijadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Está conformado por la Gerencia.

La administración institucional debe sujetarse a criterios de solvencia, prudencia financiera y rentabilidad; optimizando los recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos de la Institución.

El Administrador General y representante legal de la Cooperativa es el Señor Ing. Pedro Vicente Khipo Pilco, nombrado por el Consejo de Administración en sesión ordinaria

del 26 de julio del 2013 y su registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fue el 12 de agosto del 2013, mediante documento de trámite 10700187716.

Gracias a su capacidad profesional ha llevado a la COAC hacia un crecimiento en el mercado local, regional y nacional, expandiendo sus servicios, gracias a la confiabilidad de sus socios, utilizando los mejores recursos y desarrollando profesionalmente al personal más idóneo, totalmente especializado y capacitado, con el fin de ser más eficientes y eficaces.

Las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los servicios demandados por los usuarios de acuerdo a la misión institucional. Está integrado por:

### **Nivel de apoyo**

Comprende las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional, pero que no mantienen un contacto directo con los socios.

Involucra a los Miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., responsables del estudio y asesoría interna respecto de la adaptación de la Institución al entorno, dando pautas sobre su planificación y desarrollo organizacional, el diseño de estructuras y sistemas, el control de la gestión y cumplimiento de la base legal y normativa.

### **Administrativa y gestión**

- ✓ Recursos humanos.

### **Financiera**

- ✓ Tecnología de la información.
- ✓ Contabilidad.
- ✓ Tesorería.

Las unidades que aseguran la entrega de los servicios conforme a los requerimientos del cliente, relacionados con la misión organizacional. Está integrado por:

### **Nivel creador de valor**

Comprende las unidades que realizan las actividades relacionadas con la satisfacción de los socios, mediante la entrega de los productos y prestación de los servicios que son el objetivo de la Cooperativa.

### **Negocios**

- ✓ Agencias.
- ✓ Crédito y Cobranzas.
- ✓ Captaciones.
- ✓ Atención al Cliente.
- ✓ Marketing

#### **2.1.9. Disposiciones legales**

El Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 332 el 12 de septiembre del 2014, contiene nuevas regulaciones para el sistema monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador. La disposición transitoria primera del referido Código señala que las resoluciones que constan en la codificación de las resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Banco Central, Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario y las normas emitidas por los organismos de control, mantendrán su vigencia en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero hasta que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera resuelva lo que corresponda, según sea el caso.

#### **2.1.10. Principales políticas contables**

Las políticas contables más importantes se resumen a continuación:

**Bases de presentación.-** Los estados financieros adjuntos fueron preparados de acuerdo con normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Bancos contenidas en el catálogo de cuentas y en la codificación de resoluciones, en lo no previsto por el citado catálogo y 'codificación se aplicarán a las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF·s.

**Inversiones financieras.-** Constituyen reservas secundarias de liquidez y están presentadas al costo de adquisición. Los ajustes por valuación se registran contra resultados del ejercicio.

**Cartera de crédito.-** Se contabiliza al valor nominal de acuerdo a los desembolsos efectuados, encierra el principal de los préstamos otorgados pendientes de cobro y está clasificada de acuerdo a la actividad para la cual se destinaron los recursos, por su vencimiento y en función de la maduración o período de morosidad de los dividendos, conforme disposiciones del catálogo único de cuentas. Las operaciones con más de tres años en mora o en un plazo menor cuando lo autorice la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son castigadas contra provisiones y controladas en Cuentas de Orden. Los créditos que mantiene la Cooperativa son: comercial, consumo, vivienda y microcréditos, calificados en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos.

**Provisiones para activos de riesgo.-** Con cargo a resultados y disminuida por los castigos de préstamos. Las recuperaciones de los créditos o cuentas castigadas se acreditan a resultados. Las provisiones son instrumentadas de acuerdo a lo establecido en la codificación de resoluciones de Superintendencia de Bancos. La calificación de activos de riesgos y constitución de provisiones se las realizó conforme a procedimientos reglamentarios y es aplicable para las cuentas de cartera de crédito.

Los procedimientos de calificación y constitución de provisiones se resumen siguientes:

**Tabla 1 Procedimientos de calificación y constitución de provisiones**

Nivel de riesgo	Categoría	Días de mora	% Porcentaje	
			Mínimo	Máximo
Normal	A-1	0	1%	5%
	A-2	1 a 8	2%	
	A-3	9 a 15	3%	
Potencial digno de mención	B-1	16 a 30	6%	9%
	B-2	31 a 45	10%	19%
Deficiente	C-1	46 a 70	20%	39%
	C-2	71 a 90	40%	59%
Dudoso recaudo	D	91 a 120	60%	99%
Perdida	E	120	100%	

**Fuente:** Coac. Fernando Daquilema

La aplicación de provisiones en inversiones se realiza cuando existe un deterioro del riesgo de crédito del emisor, empleando para la transición en la calificación del mismo y no para el registro inicial, se estima que el precio del instrumento de su compra recoge dicho deterioro.

**Cuentas por Cobrar y Otros Activos.-** Calificados de acuerdo a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos.

**Propiedades y Equipos.-** Están reconocidos al costo de adquisición, los bienes inmuebles son ajustados a precio de mercado cada cinco años de manera obligatoria y en forma total, siempre y cuando el bien no esté totalmente depreciado.

El costo ajustado de los activos es depreciado de acuerdo con el método de Línea Recta, en base a la vida útil estimada del activo como sigue:

**Tabla 2 Método de depreciación Línea Recta**

Activos	Tasas
Edificios	5%
Muebles, Enseres y Equipo de oficina	10%
Vehículos	20%
Equipo de computación	33%

**Fuente:** Coac. Fernando Daquilema

**Otros Activos.-** Registra principalmente Inversiones en participaciones contabilizadas al costo de adquisición y al valor patrimonial proporcional. Los gastos diferidos y otros activos son registrados al costo de adquisición y son amortizados en línea recta a tres años.

**Capital Social.-** Representa certificados de aportación suscritos y pagados por los socios.

**Reserva Legal.-** Conforme lo establece el artículo 50 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal lo constituyen las cooperativas para solventar contingencias patrimoniales, se integrará e incrementará anualmente con al menos el 50% de las utilidades y al menos el 50% de los excedentes anuales obtenidos por la institución.

**Superávit por Valuación.-** Constituye superávit por valuación de los activos fijos originado, conforme disposiciones legales.

**Intereses Ganados y Comisiones Ganados.-** Son registrados de acuerdo con el método establecido en el catálogo único de cuentas; los intereses por créditos devengados en el período, no cobrados dentro de 15, 30 o 60 días contados desde la fecha de vencimiento, dependiendo del tipo de crédito, son reversados de ingresos o debitados a "Otros Gastos y Pérdidas" (los que corresponden al período anterior) y controlados en la Cuenta de Orden "Intereses en Suspenseo".

Los intereses cobrados en el periodo posterior al de la reversión, son acreditados a "Otros Ingresos". Los intereses por mora sobre operaciones son registrados en la fecha de cobro.

**Intereses causados.-** Están registrados de acuerdo con el método del Devengado. Intereses de mora sobre préstamos vencidos.- Son registrados en resultados en el ejercicio que se cobran. Los intereses sobre los préstamos registrados en la cuenta cartera que no devengan intereses o ingresos, se contabilizan a resultados sobre la base de su cobro.

**Participación a empleados.-** De acuerdo con disposiciones del Código de Trabajo, la Cooperativa distribuye entre sus empleados y funcionarios el 15% de las utilidades antes de impuestos.

**Impuesto a la renta.-** La Ley de Régimen Tributario Interno, reformada por la Ley de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal establece la tarifa de impuesto a la renta del 22% para sociedades, la cual disminuye en 10 puntos porcentuales cuando la utilidad es total o parcialmente capitalizada dentro del año siguiente. El aumento de capital se perfeccionará con la inscripción en el respectivo Registro Mercantil hasta el 31 de diciembre del ejercicio impositivo posterior a aquel en que se generaron las utilidades materia de la reinversión, y en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito y similares se perfeccionará de conformidad con las normas pertinentes.

#### **2.1.11. Ubicación geográfica de la Cooperativa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., al 31 de diciembre del 2014, cuenta con las siguientes oficinas operativas:

**Tabla 3 Ubicación geográfica**

<b>OFICINA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>DIRECCION</b>
Riobamba (Matriz )	Riobamba	Veloz N° 23-34 entre Larrea y Colón
Ventanilla Cacha	Cacha Centro	Machángara, Parroquia Cacha
Quito Norte	Quito	Av. Diego de Vásquez de Cepeda N° 508 y Nazacota Puento.
Quito Centro	Quito	José López 5-97 entre Hno. Miguel y Mejía
Quito Sur	Quito	Mariscal Sucre 2351 y Las Pampas
Guayaquil Norte	Guayaquil	Km. 11 .5 vía a Daule
Condamine	Riobamba	La Valle y Chile
Guayaquil Centro	Guayaquil	Pedro Carbo entre Clemente Ballén y 10 de Agosto
Santo Domingo	Sto. Domingo	Av. Galápagos y Ambato sector Mercado 3 de Julio
La Libertad	Sta. Elena	6 de diciembre, Av. 15 No. 27-28

**Fuente:** Coac. Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

### 2.1.12. Base legal

La información resumida del Estatuto Social de la Cooperativa contiene lo siguiente:

**Fecha de aprobación de la Asamblea General de representantes de socios:** 5 de marzo del 2013.

Número de orden del registro en la Dirección Nacional de Revisión de Registro de la Intendencia del Sector Financiero Popular y Solidario Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000348 de 19 de abril del 2013, **NORMATIVIDAD INTERNA**. La Cooperativa está regida por el Estatuto, reglamentos y políticas internas, entre los más importantes se detallan a continuación

**Tabla 4 Estatuto, reglamentos y políticas internas**

Detalle	F. aprobación	Aprobado por:
<b>Estatuto Social</b>	19 de abr 2013	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
<b>Reglamento Interno</b>	17 de ago 2014	Consejo de Administración
<b>Reglamento de Elecciones</b>	14 de jun 2014	Consejo de Administración
<b>Manual para la Prevención de Lavado de Activos</b>	11 de oct 2012	Consejo de Administración
<b>Código de Ética</b>	08 de may 2014	Consejo de Administración
<b>Manual de Auditoria Interna</b>	14 de jul 2014	Consejo de Administración
<b>Reglamento del Comité De Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones</b>	14 de jun 2014	Consejo de Administración
<b>Manual de Política y Procedimiento de Talento Humano</b>	15 de feb 2014	Consejo de Administración
<b>Manual y Reglamento de Crédito</b>	28 de nov 2014	Consejo de Administración
<b>Manual de Procedimiento de Servicio al Cliente</b>	08 de may 2014	Consejo de Administración
<b>Manual de Procedimientos de Marketing</b>	08 de may 2014	Consejo de Administración
<b>Reglamento de Adquisiciones, Enajenación de Bienes y Prestación de Servicios de los Bienes</b>	08 de may 2014	Consejo de Administración
<b>Reglamento de Caja General y Caja Chica</b>	08 de may 2014	Consejo de Administración



<b>Reglamento Interno de Trabajo</b>	14 de nov 2014	Consejo de Administración
<b>Manual Orgánico Funcional</b>	15 de feb 2014	Consejo de Administración
<b>Manual de Elaboración de Documentos de Normativa</b>	14 de jun 2014	Consejo de Administración interna

**Fuente:** Coaac. Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Sectores con los que trabaja la Cooperativa.-** La cooperativa se encuentra en un sector de mayor influencia en la sociedad, en la cual trabaja con diferentes sectores urbanos y rurales:

**Sector urbano.-** En este sector trabaja conjuntamente con:

- ✓ Tiendas.
- ✓ Mercados.
- ✓ Locales comerciales.
- ✓ Comerciantes “ambulantes”.

**Sector rural.-** En este sector trabaja con diferentes comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, mediante créditos otorgados para:

- ✓ Compra de abono para cultivos.
- ✓ Compra de animales.
- ✓ Compra de terrenos, entre otros.

**Organizaciones religiosas.-** Trabaja con un plan de cesantía para ahorros de los pastores o líderes de iglesias.

### **2.1.13. Principales productos y servicios financieros y no financieros.**

A continuación se muestran los servicios financieros y no financieros que ofrece la COAC Fernando Daquilema Ltda.

## Servicios financieros

### Líneas de inversión

- ✓ **Inversión a plazo fijo.-** La inversión a plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento llamado interés ganados desde el 8% hasta el 10,5% de acuerdo al monto y el tiempo que establezcan.
  
- ✓ **Ahorro a la vista.-** Las cuentas de ahorro a la vista, es una forma de guardar el dinero que el socio o socia realiza en la Cooperativa, la cual se considera como ahorro que genera un interés del 3%.
  
- ✓ **Certificados de aportación.-** Se considera un ahorro obligatorio para todos los socios que requieran un crédito dentro de la Cooperativa, el cual se realiza la apertura previa al crédito, el mismo que genera un interés activo sobre el monto ahorrado, a la vez este ahorro se constituye en una garantía que el socio va a cubrir la deuda efectuada.
  
- ✓ **Plan de cesantía.-** Es una cuenta de ahorros destinada especialmente a los Líderes y Pastores de las iglesias donde sus Miembros depositan sus aportes y donaciones en la cuenta y después de dos o tres años podrán retirar.

### Créditos de acuerdo a sus necesidades

- ✓ **Tecnología crediticia.-** Por tecnología crediticia se comprende el conjunto de variables, estrategias, políticas, herramientas, acciones y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de evaluar y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar desde el acercamiento al potencial socio hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos.

- ✓ **Microcrédito.-** Créditos destinados al fortalecimiento o mejoramiento en pequeños negocios o unidades de producción realizados por los socios/as en forma individual o grupal.
- ✓ **Emergente.-** Son créditos destinados a socios que tienen una buena trayectoria en depósitos de ahorro e inversiones, en la cual no se han atrasado en cancelar sus anteriores créditos. Como su nombre lo dice emergente, se destinará a cubrir oportunidades del negocio del socio a corto plazo, es decir este crédito se facilitará a socios con solvencia económica y equivale como un sobregiro bancario.
- ✓ **CrediMirak y KullkiMirak.-** Créditos destinados exclusivamente a socios que tengan un negocio formal o informal y que sea destinado como capital de trabajo.
- ✓ **Iglesias.-** Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión cuyo destino sea la construcción, compra de bienes y eventos religiosos.

### **Servicios no financieros**

- ✓ **Pago del bono de desarrollo humano en cualquiera de sus Agencias.-** Actividad que realiza la COAC para el pago del BDH a personas calificadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- ✓ **Cobro de la planilla de luz eléctrica.-** Otro servicio más que presta la COAC es el cobro del servicio eléctrico de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- ✓ **MoneyGram.-** Envíos y retiros de dinero al instante desde cualquier parte del mundo, este tipo de pago se lo puede cobrar por ventanilla o a la vez se la puede acreditar directamente a la cuenta de ahorro del socio.
- ✓ **Recargas electrónica a Claro-Alegro-Movistar.-** Al ver las necesidades y con un criterio de satisfacer al máximo a nuestros socios/as la COAC brinda el servicio de recargas electrónicas de las agencias a todas las operadoras como:

- ✓ Claro.
- ✓ Movistar.
- ✓ Alegro.

#### **2.1.14. Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.**

Es responsabilidad del Gerente y del resto del personal de la Cooperativa, mantener y establecer una estructura de control interno contable, operacional y financiero.

Los objetivos de una estructura de control interno conlleva a que la administración obtenga una seguridad razonable, pero no absoluta, respecto a la salvaguarda de los activos contra pérdidas resultantes de uso o disposición no autorizada, que las transacciones se efectúen de acuerdo con la autorización de la administración y que éstas se registren adecuadamente para permitir la preparación de los estados financieros.

#### **FODA Institucional**

El análisis FODA es una variación del comúnmente conocido como DAFO, para una mayor facilidad a la hora de determinar las fortalezas y debilidades y también para un mayor nivel de practicidad en el análisis de las oportunidades y amenazas.

**Tabla 5 FODA INSTITUCIONAL**

<b>VENTAJA</b>	<b>AMENAZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<b>DEBILIDAD</b>	Protección	Posición
<b>FORTALEZA</b>	Respuesta	Reacción

**Fuente:** Coac Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Posición.-** Este tipo de medida implica prepararnos para estar en una situación de fortaleza en corto o mediano plazo. Cuando surge una oportunidad en el mercado; podemos decir que se inicia una frenética carrera para conseguir obtener el máximo beneficia.

**Protección.-** Cuando ante una amenaza seamos débiles, debemos protegernos. Ello no implica tomar una posición totalmente pasiva, cualquier amenaza debe fortalecernos en el futuro y debemos reaccionar ante ellas, de forma cada vez más rápida y eficaz.

**Respuesta.-** Cuando ante amenazas seamos fuertes, debemos responder enérgicamente. Seguramente estas habrán sido previstas por nosotros, pero si no es así, debemos actuar rápida y contundentemente.

**Reacción.-** Consiste en tomar acciones y con tudentes con el objetivo de explotar, tanto la oportunidad que se nos brinda, como nuestra fortaleza.

**Tabla 6 FODA de la Coac. "Fernando Daquilema"**

<b>FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estructura de socios (existencia de segmentos atractivo).</li> <li>✓ Potencialidad de nuevos mercados.</li> <li>✓ Rol de entes de segundo piso.</li> <li>✓ Nivel promedio de ingresos de la población.</li> <li>✓ Fondeo externo.</li> <li>✓ Presencia de organismos de cooperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencia en el mercado financiero.</li> <li>✓ Potencialidad del mercado actual.</li> <li>✓ Sistemas de comunicaciones.</li> <li>✓ Situación macroeconómica / global de la economía y el mercado.</li> <li>✓ Desastres naturales.</li> </ul>
<b>FORTALEZA</b>	<b>APROV ECHAR</b>	<b>ENFRE NTAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Otros costos en ahorros.</li> <li>✓ Otros costos en crédito.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diversidad de productos de crédito.</li> <li>✓ Spread (margen financiero).</li> <li>✓ Crecimiento del activo y del pasivo de la institución</li> <li>eficiencia en el manejo de tesorería (cash management).</li> <li>✓ Equipo informático.</li> <li>✓ Nivel de provisiones de cartera.</li> <li>✓ Sistema informático y comunicación.</li> <li>✓ Procesos de decisión oportunos.</li> <li>✓ Equipo informático.</li> <li>✓ Gestión de la información: reportes, uso. Sistema de información gerencial.</li> <li>✓ Equipamiento institucional (infraestructura)</li> <li>✓ Responsabilidad y delegación eficientes.</li> <li>✓ Motivación</li> <li>✓ Horario laboral.</li> </ul>		
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de atención individual / asesoría a socios</li> <li>✓ Diferenciación de</li> </ul>	<p><b>MEJORAR</b></p>	<p><b>PREVENIR / EVITAR</b></p>

productos según  
segmentos.

- ✓ Participación en el mercado de ahorristas.
- ✓ Imagen de la COAC.
- ✓ Seguro de desgravamen y otros servicios al socio.
- ✓ Calidad de la cartera (nivel de la cartera en riesgo).
- ✓ Porcentaje de activos.
- ✓ Improductivos.
- ✓ Crecimiento de las captaciones.
- ✓ Nivel de patrimonio y cumplimiento de requerimientos.
- ✓ Nivel y evolución de la liquidez.
- ✓ Manual de procesos:
- ✓ disponibilidad, conocimiento y uso.
- ✓ Organización general de la Cooperativa.
- ✓ Sistema informático y comunicaciones.
- ✓ Manual de Funciones: Calidad de descripción de funciones; conocimiento y uso personal orientado al socio (interno y externo).
- ✓ Remuneración (incentivos y bonos).

✓ Representatividad de los socios en el consejo.		
--	--	--

**Fuente:** Coac Fernando Daquilema Ltda.

**Elaborado Por:** Ana Pomaquero

## UNIDAD II

### 2.2.1. Definición del Control Interno

Existen múltiples conceptos del control interno y para tener un mejor entendimiento, veremos varias definiciones:

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (Estupiñangaitán, R,(2006).Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSOIyII;2ª.Edición,Bogotá–Colombia, ECOEEdiciones, pag.19)

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. (Laski, J.P. (2006). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo COSO y sus alcances en América Latina*, México Biblat)

**La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su art 9, establece que:**

“El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales”. (Maldonado, Milton K. (2006), *Auditoria de Gestión*,3ª. Edición, Quito-Ecuador, Producciones digitales Abya Yala, , p.53.)



El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices según las diferentes marcas por la administración.

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y de los directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco Integrado de Control Interno propuesto por COSO, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Cada empresa, en el cumplimiento de su misión, debe alcanzar sus objetivos. Por esta razón, los directivos y la administración articularon sus objetivos, desarrollar estrategias para lograrlos, identificar los riesgos relacionados para mitigarlos y cumplir la estrategia planteada.

### **2.2.2. Objetivos del Control Interno**

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad.
- Promover eficiencia operativa.
- Asegurar la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada en la entidad.
- Protección de los activos de la entidad.

### **2.2.3. Importancia del Control Interno**

El control interno es de mucha importancia para una empresa y que mediante éste se puede conocer si los objetivos organizacionales se están cumpliendo según lo planificado.

El control interno permite a toda entidad sea pública o privada, a obtener beneficios significativos en sus actividades y éstas serán realizadas con eficiencia, eficacia y

economía, ya que estos indicadores son muy elementales en el análisis, para la toma de decisiones de la autoridad máxima y consecución de los objetivos planteados.

#### 2.2.4. Principios básicos del Control Interno

Los principios del control interno son:

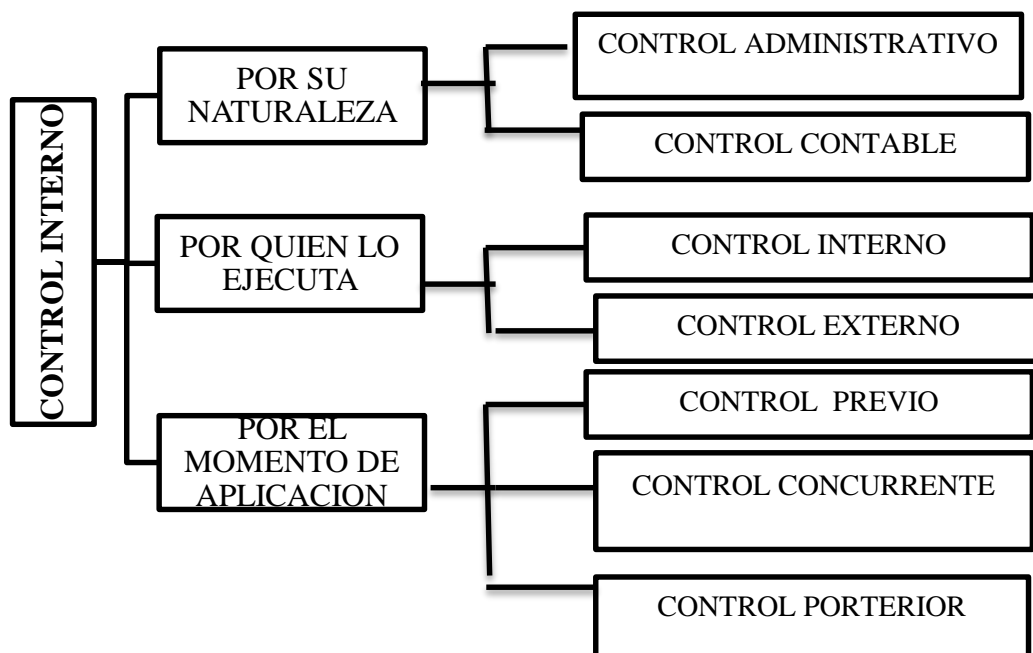
- ✓ Delegación.
- ✓ De la oportunidad.
- ✓ De los objetivos.
- ✓ De las desviaciones.
- ✓ De la costeabilidad.
- ✓ De excepción.
- ✓ De la función controladora.

**2.2.5. Características del Control Interno.-** La característica principal del control interno es que actúa como un factor indispensable para el logro de los objetivos de una entidad:

- ✓ Reflejar la naturaleza de la estructura organizacional.
- ✓ Oportunidad.
- ✓ Accesibilidad.
- ✓ Ubicación geográfica.

**2.2.6. Clasificación del Control.-** El control interno se clasifica de la siguiente manera:

**Figura 4 Clasificación del Control Interno**



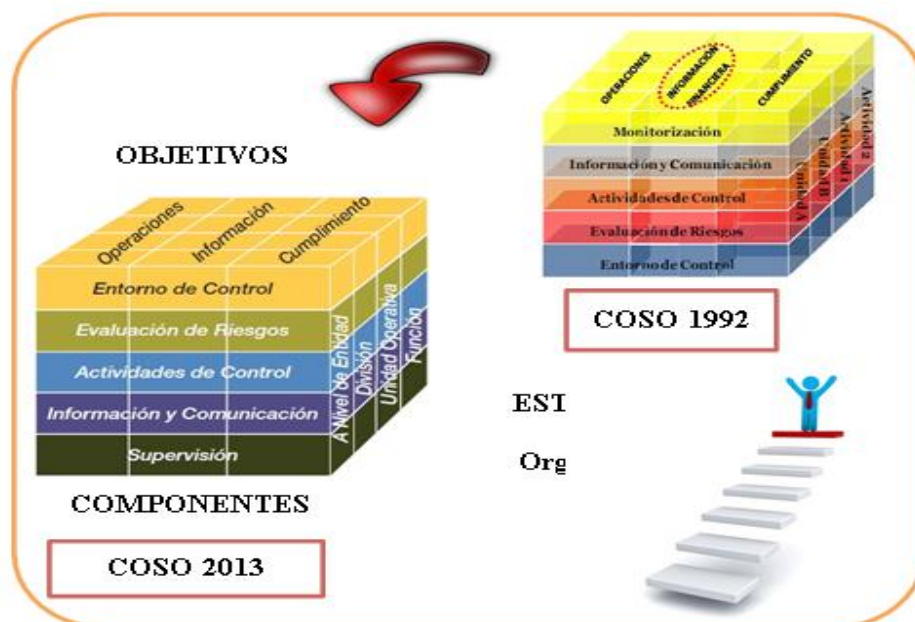
FUENTE: (Pérez, S. P. (2007), *Los cinco componentes del control interno*, España, p90)  
ELABORADO POR: Ana Pomaquero

## 2.2.7. Componentes del Sistema de Control Interno

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión. Un adecuado entorno de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable de la organización y un proceso de monitoreo eficiente, apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales.

A partir de los cinco componentes se puede abordar y analizar la realidad de la organización obteniendo un diagnóstico organizacional en cuanto a estructura, procesos, sistemas, procedimientos y recursos humanos. Existe una relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo de la siguiente manera:

**Figura 5 Componentes del Modelo Coso 2013**



**Fuente:** ( Ruiz G. Y. ( 2015), COSO, *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. México; Deloitte.)

Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos. Así mismo, dentro de cada componente el Marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno. (Instituto de Auditores de España,(2013). *COSO Control Interno Marco Integrado*, España, pwc.)

### **2.2.8. Principios y puntos de enfoque**

Los puntos de enfoque representan las características importantes de cada principio, lo que permite que sean más fáciles de entender y que la entidad pueda evaluar si el principio está presente y funcionando en su sistema de control interno.

Para determinar que el sistema de Control Interno es efectivo, se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

- ✓ **Presente.-** La determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.
- ✓ **Funcionando.-** Determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados.

Debido a que cada principio es fundamental para los componentes, éstos son relevantes para todas las entidades; si un principio no está presente y funcionando, en consecuencia el componente relacionado no está presente ni funcionando. Por el contrario, todos los puntos de enfoque no son requeridos para valorar la efectividad del sistema de control. La administración puede determinar que algunos de éstos no son relevantes y puede identificar y considerar otros.

De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno, facilita la labor de diseño y supervisión del sistema de control interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los sistemas de control interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.

## **2.2.9 Conceptos modernos del Control Interno**

### **2.2.9.1 Informe Coso**

“El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.” (Riquelme, N. (2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía*. Recuperado el Marzo de 2016, de Auditoría, Contabilidad & Economía: [https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/.](https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/))

El informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier organización a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.

El aspecto más pertinente del informe COSO es su establecimiento, por primera vez, de una definición global de control interno:

Control interno es ampliamente definido como un proceso desarrollado por el director de una entidad, por su gerencia y demás personal, designado para proveer razonable aseguramiento relacionado con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ “Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad en la información financiera.

- ✓ Adecuado cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (Mantilla, S, (2007). Análisis del Informe COSO I y II; 2dª Edición, ECOE Ediciones, Bogotá Colombia, p.4)

La responsabilidad por el funcionamiento de una organización es de todas las personas que realizan actividades, bajo el nivel de autoridad y las funciones asumidas.

El uso adecuado de la autoridad encargada y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por el personal, deben orientarse a los objetivos de la entidad, los mismos que estarán puntualmente definidos y ampliamente difundidos en la organización.

La participación del personal mediante la ejecución de sus funciones y el apoyo a la producción de bienes y servicios es la condición más importante para el funcionamiento eficiente y eficaz de la organización, en lo que ayuda el diseño del control interno integrado adecuadamente y sólidamente mantenido.

El informe COSO consta de 2 partes:

1. Un resumen para la dirección, que introduce los principales conceptos.
2. El marco integrado de referencia, donde se analizan en detalle los 5 elementos del control interno:

- ✓ Ambiente de control.
- ✓ Evaluación de riesgos.
- ✓ Actividades de control.
- ✓ Información y comunicación.
- ✓ Seguimiento y monitoreo.

#### **2.2.9.2 COSO ERM “Enterprise Risk Management”**

El COSO II, llamado también COSO ERM “Enterprise Risk Management Integrated Framework”, fue emitido en el año 2004 por COSO, con el nombre de Marco Integrado de Administración de Riesgos Empresariales, cuyas características básicas son:

- ✓ Incorpora objetivos estratégicos como una nueva categoría de objetivos institucionales, pero mantiene las tres restantes categorías de objetivos que contiene el informe COSO; esto es: operativos; de información; y, de cumplimiento.
- ✓ Incrementa a ocho el número de componentes mediante la incorporación de los tres siguientes: establecimiento de objetivos; identificación de eventos; y, respuesta a los riesgos.

Se debe considerar que el componente establecimiento de objetivos está directamente relacionado con las actividades de control, puesto que para que exista una actividad de control a realizarse debe existir un objetivo a cumplirse, por esta razón los componentes se reducen a siete.

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Ambiente de control.        | 5. Supervisión y seguimiento del sistema de control. |
| 2. Evaluación de riesgos.      | 6. Identificación de eventos.                        |
| 3. Actividades de control.     | 7. Respuesta a los riesgos.                          |
| 4. Información y comunicación. |  |

Pone especial énfasis en el establecimiento de estrategias y en la administración de los riesgos con la participación permanente de todos los miembros de la organización, mediante el uso de herramientas que permitan evitarlos, disminuirlos, compartirlos o aceptarlos.

**Figura 6 COSO ERM**



**Fuente:** (Enterprise Risk Management Integrated Framework - ERM.)

### **2.2.9.3 Control de los recursos y los riesgos Ecuador-(CORRE)**

El CORRE “Control de los Recursos y los Riesgos Ecuador”, toma como base los tres informes COSO, COSO II, MICIL; sin embargo, su presentación se fundamenta en COSO II, porque incluye a los dos anteriores COSO Y MICIL, además, procura que su adaptación a la realidad ecuatoriana y la simplificación de los contenidos, facilite su comprensión y aplicación.

#### **El marco provee:**

- ✓ La definición de administración de riesgos corporativos.
- ✓ Los principios críticos y componentes de un proceso de administración de riesgos corporativos efectivo.
- ✓ Pautas para las organizaciones sobre cómo mejorar su administración de riesgos.
- ✓ Criterios para determinar si la administración de riesgos es efectiva y si no lo es que se necesita para que lo sea.

Para el desarrollo del CORRE, se toma la estructura del Informe COSO II y sus componentes, agrupados en el siguiente orden:

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1. Ambiente interno de control.  | 5. Respuesta a los riesgos.    |
| 2. Establecimiento de objetivos. | 6. Actividades de control.     |
| 3. Identificación de eventos.    | 7. Información y comunicación. |
| 4. Evaluación de riesgos.        | 8. Supervisión y monitoreo.    |

La evaluación de control interno tomando en consideración el Método CORRE, es una evaluación específica que emplea sub-componentes derivados de los componentes generales, los mismos que permiten obtener resultados más detallados y precisos para lograr con precisión los requerimientos establecidos por la administración.



**Figura 7 Control de Recursos y los Riesgos Ecuador**



**Fuente:** (Ups-Qt03175.Pdf, (Junio 2012), Desarrollo De Una Auditoría De Gestión En La Organización No Gubernamental Swisscontact Fundación Suiza De Cooperación Para El Desarrollo Técnico”, Tesis de grado.)

#### **2.2.9.4 Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL)**

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica “MICIL”, en inglés Integrated Internal Control Framework for Latin America, fue desarrollado por los requerimientos de los auditores externos, como base para establecer el grado de confiabilidad en las operaciones, a partir de su evaluación, es un modelo basado en estándares de control interno para las pequeñas, medianas y grandes empresas desarrolladas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) COSO.

Conforme se han ido desarrollando las funciones de control y auditoría profesional las organizaciones han creado y constituido las “Direcciones Ejecutivas de Auditoría Interna” (DEAI) de las entidades y empresas, cuya principal actividad está dirigida a la evaluación del control interno orientado hacia:

- ✓ Evaluación de los riesgos con respecto al uso eficiente de los recursos.
- ✓ Eficaz logro de los objetivos para los cuales se creó la entidad.

El enfoque moderno del MICIL se fundamenta en los valores y en los principios de conducta ética de los funcionarios y de las organizaciones, en los países

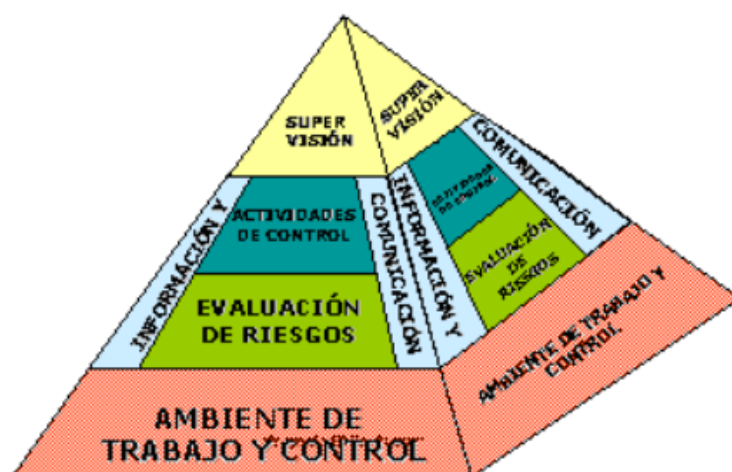
industrializados, existe mayor respeto a las disposiciones legales y reglamentarias, sus instituciones funcionan en forma aceptable.

El Marco Integrado de Control Interno es aplicable a las medianas y pequeñas organizaciones, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos administrados y evitando los procedimientos complicados para las operaciones de la empresa.

El MICIL incluye los cinco componentes de control interno que forman la base para construir la pirámide con similares contenidos en los cuatro costados, los componentes de control interno son los requisitos básicos para el diseño y funcionamiento del MICIL de una organización o una actividad importante y son:

1. Ambiente de control y trabajo institucional.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y monitoreo.

**Figura 8 Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano**



**Fuente:** (Ups-Qt03175.Pdf, (Junio 2012), Desarrollo De Una Auditoría De Gestión En La Organización No Gubernamental Swisscontact Fundación Suiza De Cooperación Para El Desarrollo Técnico”, Tesis de grado)

Para la Fundación Swisscontact se aplicará el método COSO, puesto que esta técnica es la más empleada, ya que permite a las organizaciones controlar más eficiente, eficaz y

transparentemente su operación, tiene la ventaja de que al parame-trizar y formalizar las técnicas de medición, el control resulta simple y efectivo.

También tiene como ventaja importante su eficacia para ser revisado y actualizado según los cambios que va experimentando la organización.

#### **2.2.9.5 Marco Integrado de Control Interno- COSO 2013**

Después de más de 20 años de aplicación del Marco de Control Interno emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Comission (COSO) en 1992, dicha organización emitió un nuevo marco conocido como COSO 2013, el cual responde a las exigencias del ambiente de negocios y operativo actuales.

En mayo de 2013, COSO publicó la actualización al Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, que sustituye al anterior COSO 1992.

La actualización que dio como resultado el COSO 2013, se basó en la revisión de los objetivos de control interno, para incorporar los cambios en el ambiente de negocios y operativo, articular y formalizar los principios asociados a los componentes de control interno y ampliar su aplicación.

El Marco Integrado de Control Interno, es diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable. Es así como este Marco afirma que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, mantener y mejorar su rendimiento.

El control interno es definido como un proceso integrador 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/reporting y el cumplimiento. 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 asignaba a un área específica de una empresa.

El concepto de responsabilidad toma gran importancia y se convierte en un factor clave para el gobierno de las organizaciones, teniendo en cuenta que el principal propósito del sistema de control interno es detectar oportunamente cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al Consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.
- Adaptación a la estructura de la entidad.
- Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad, calidad y mejora continua de todos los procesos de la entidad.

El Modelo de Control Interno COSO 2013 actualizado, está compuesto por cinco componentes y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios.

### **2.3 HIPÓTESIS**

El Modelo Coso 2013 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad

de Riobamba, permite incorporar el impacto de los avances y tendencias en la administración.

## 2.4 VARIABLES

### 2.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

El Modelo Coso 2013.

### 2.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Incorporar el impacto de los avances y tendencias en la administración.

### 2.4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Tabla 7 Operacionalización de las variables*

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El Modelo Coso 2013	Es un sistema que evalúa el plan organizacional y las medidas adoptadas por una entidad para proteger los activos o salvaguardar los recursos contra fraudes e insuficiencias, asegurar registros exactos y contables fomentar la eficiencia y estimular el cumplimiento de las políticas operacionales	Sistema  Plan organizacional  Proteger los activos  Medidas  Recursos  Registros	Evaluación  Control Interno  Planificación operativa  Planificación estratégica  Materiales Humanos  Software contable  libros	<b>TÉCNICAS</b>  Encuesta, entrevista  <b>INSTRUMENTOS</b>  Cuestionarios de encuestas  Guías de entrevista

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Avances y tendencias en la administración	Se refiere a la implementación de sistemas de administración financiera para optimizar los procedimientos.	Administración de financiera  Optimización de procedimientos	Misión Visión Objetivos Institucionales Organización institucional Manuales de procedimientos	<b>TÉCNICAS</b> Encuesta, Entrevista  <b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionarios de encuestas Guías de entrevista
--	--	--	---	--

### CAPITULO III

## 3. MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Método

En la investigación se utilizó el método Científico, a través de la observación del fenómeno, mediante los métodos, Inductivo y Deductivo.

El método Inductivo se utilizó en la investigación para analizar las causas del fenómeno y mediante el establecimiento llegar a instaurar una ley general.

El método Hipotético-Deductivo, se utilizó para hacer de su estudio una práctica científica. Se realizó la observación del fenómeno a estudiar, se formuló una hipótesis para explicar la relación entre las variables y se comprobó la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

#### 3.1.1 Fases del método Científico

Observación: consiste en examinar atentamente a simple vista o con auxilio de ciertos instrumentos y herramientas si se realiza control interno en la Cooperativa.

**Hipótesis:** se formula una premisa que si se aplica el modelo COSO 2013, se podrá optimizar los avances de la tecnología de la época.

**Experimentación:** en este paso se somete el Modelo a pruebas de funcionamiento para conocer sus bondades y si es adecuado a las características de la Cooperativa.

**Comprobación:** una vez aplicado el modelo, se procedió a comprobar su idoneidad, mediante índice de eficacia y eficiencia.

**Ley:** se establecen los parámetros para lanzar la ley, a mayor aplicación del modelo, mayor incorporación de los avances y tendencias en la administración.

### **3.2. Tipo investigación**

#### **3.2.1 Documental**

Se realizó mediante la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales (literatura sobre el tema de investigación), tanto de libros como de documentos electrónicos y artículos científicos relacionados con las variables en estudio.

#### **3.2.2 De campo**

Esta investigación se ejecutó en el lugar donde se presentó el fenómeno en estudio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

### **3.3. Diseño investigación**

El diseño de investigación fue cualitativo, permitió estudiar las actividades y procesos administrativos y operativos que realizan en la Cooperativa, para obtener la mayor cantidad de información relacionada con el problema planteado. Esta descripción sirvió para profundizar el conocimiento objetivo del problema en busca de soluciones eficaces.

### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

La población estuvo compuesta por 123 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Tabla 8 Consejo de Vigilancia principales**

1	Bagua Segundo
2	Pilamunga Juana
3	Buñay José Manuel
4	Bagua Francisco
5	Guachilema Pablo
6	Hipo Cesar
7	Minta José
8	Sigla Pedro
9	Buñay José
10	Pilamunga Rosa
11	Gómez María
12	Vinlasaca Inés

**Tabla 9 Consejo de Vigilancia suplentes**

13	Chimbolema Manuel
14	Auquilla José
15	Janeta Patrona
16	Guamán Yuquilema José
17	Jeneta Cando Jorge
18	Malan Guacho José
19	Yaulé Morocho Marcia
20	Ganan Pedro
21	Quishpi Juan



## **CONSEJO DE VIGILANCIA**

**Tabla 10 Consejo de vigilancia principales**

22	Moyolema Jorge
23	Quitio María
24	Valdez José
25	Yupangui María
26	Moyolema Yuquilema Jorge
27	Quitio Ortencia

**Tabla 11 Consejo de vigilancia suplentes**

28	Quishpe Cují Narciso
29	Guacho Caibe Manuela
30	Valente Balla Pedro
31	Alulema Cepeda José

## **GERENTE DE LA COOPERATIVA**

Ing. Pedro Vicente Khipo Pilco nombrado por el Consejo de Administración en sesión ordinaria del 26 de julio del 2013 y su registro en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fue el 12 de agosto del 2013.

## **CONTADORA GENERAL**

Ing. Ana Lucía Mendoza Buñay, su forma de contratación es en relación de dependencia.

## **DIRECCION FINANCIERA**

Ing. Betty Jackeline Minta Minta, su forma de contratación es en relación de dependencia.

## AUDITOR INTERNO

Lic. CPA. Marco Antonio Daqui Janeta, con calificación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria No. SEPS-IFPS-DNRFPS-2014-1187 del 22 de julio del 2014. Su forma de contratación es en relación de dependencia.

### PERSONAL DE LA COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA DISTRIBUIDO EN DIFERENTES AREAS

36	Alberto Yáñez	68	Yumancela Ilbay Moisés
37	Tiupul Tomas	69	Ganan Guapi Mario
38	Guacho Bagua Alfonso	70	Chacaguasay Sigcho Wilson
39	Contero Sebastián	71	Huilcarema Pilco Pedro
40	Freddy Guaranda	72	Balla Yumisaca Maria
41	Huilcarema Pedro	73	Tenelema Pérez Juan
42	Mario Bagua	74	Aguagallo Hipo Segundo
43	Joel José Méndez	75	León Condo Juan
44	Ángel Guamán Guamán	76	Ashi Ashi Samuel
45	Geovanny Pazto	77	Janeta Egdar
46	Manuel Cruz Pilco	78	Khipo Morocho Luis
47	Luis Khipo Morocho	79	Balla Gualan Maria
48	Sandra Merino Cepeda	80	Ganan Guapi Silvia
49	Avelino Lema Chacaguasay	81	Ashqui Cuentero Juan
50	Luis Carrillo Tixe	82	Bagua Hernández Mario
51	Hipo León Rosa Elene	83	Morocho Tasambay Alejandro
52	Niama Criollo Luis	84	Rea Vácasela Sara
53	Janeta Janeta Segundo	85	Guaranda Sagñay Freddy
54	Guacho Bagua José	86	Illapa Mullo Alberto
55	Auquilla Guaraca Segundo	87	Ruiz Alcocer Jorge
56	Mullo Sayay Rosa	88	Carrillo Tarco Maria
57	Lema Yucailla Hugo	89	Janeta Lalbay Manuel
58	Guapi Yumaglla Lidia	90	Yaucan Yumiseba Martha
59	Ashi Huilcarema Maria	91	Vacacela Cujilema Lola
60	Guaman Balla Marcelo	92	Mayanza Paucar Maria
61	Malán Mullo Marco Vinicio	93	Aulla Aguagallo Juan
62	Janeta Janeta Wilson	94	Janeta Valdez Gladys
63	Garcia Veloz Miriam	95	Janeta Janeta Olga
64	Balla Gualan Delia	96	Illapa Coro José Alberto
65	Paguay Yauripoma Wilmer	97	Inguillay Tocto Carlos
66	Valdez Pedro	98	Guaman Guaman Carmen
67	Huilcarema Pilco Luis Fernando	99	Chacaguasay Guaman Segundo

100	Mullo Guaman Sara	112	Vaquilema Vaquilema Martha
101	Hipo Bastidas Cesar	113	Yucailla Martha
102	Pilamunga Juana	114	Gualan Gualan Gisela
103	Gómez Bacuy Maria Rosa	115	Morocho José
104	Quispe Cují Narciso	116	Huilcarema Pilco Luis Fernando
105	Janeta Hipo Manuel	117	Yumancela Ilbay Moisés
106	Pomaquero Sáez Delia	118	Ganan Guapi Mario
107	Morolema Yuquilema Jorge	119	Chacaguasay Sigcho Wilson
108	Quitio Agualongo Maria	120	Quitio Agualongo Maria
109	Yungan Yungan Mario	121	Yungan Yungan Mario
110	Villa Pomaquero Carolina	122	Villa Pomaquero Carolina
111	Mishqui Fernando	123	Mullo Sayay Rosa

### 3.4.2 Muestra

En la aplicación del cuestionario se trabajó con toda la población, y en la evaluación del control interno se aplicó a diez funcionarios de la Cooperativa.

## 3.5. Técnicas instrumentos de recolección de datos

### 3.5.1 Técnicas

**Encuesta:** se aplicó a los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema.

**Entrevista:** se aplicó al Gerente y Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

### 3.5.2 Instrumentos

Cuestionario de encuesta.

Guía de entrevista.

## 3.6 Técnicas de procedimiento para el análisis

Para el procesamiento de los datos se utilizó el siguiente proceso.

- Análisis preliminar.
- Codificación de los datos.
- Establecer la cadena lógica de evidencias.
- Elaboración de matrices para registrar la información.
- Tabulación de datos.
- Interpretación de datos.
- Estadística descriptiva.

### 3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS



#### **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

##### **3.7.1 ENTREVISTA REALIZADA AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA**

###### **1. ¿El Consejo de Administración de la Cooperativa, ha diseñado un plan de Control Interno?**

El Consejo de Administración no ha diseñado un sistema de Control Interno, pero si aplican algunos controles claves que no está tipificado en ningún manual, lo mismo que le permite alcanzar los objetivos de la Entidad.

###### **2. ¿Cada qué tiempo se realiza la evaluación del control interno efectivo y actualizado?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema realiza la evaluación del Control Interno cada 3 años para corregir las deficiencias de control interno de forma oportuna y aplicar medidas correctivas.

###### **3. ¿Utilizan el Modelo COSO III llamado también Marco Integrado de Control Interno 2013?**

No, todavía no hemos diseñado un sistema de control interno, pero nos hemos propuesto diseñar un el Modelo COSO 2013 en base al modelo COSO de 1992, usando los cinco componentes que son:

- ✓ Entorno de control.
- ✓ Evaluación de riesgos.

- ✓ Actividades de control.
- ✓ Información y comunicación.
- ✓ Supervisión y monitoreo.

**4. ¿Cree usted que el control interno proporciona seguridad razonable, como también ayuda al cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas?**

Si, el control interno nos proporciona seguridad razonable y también nos ayuda a cumplir los objetivos institucionales, pero si un control no es tipificado y tampoco socializado, es poco eficiente.

**5. ¿En la Cooperativa el control interno, ha permitido evitar, disminuir, compartir o aceptar los riesgos?**

El Control Interno ha permitido evitar riesgos como también disminuir, compartir y aceptar en algunos casos.

**6. ¿Pone especial énfasis en el establecimiento de estrategias y en la administración de los riesgos con la participación permanente de todos los Miembros de la Cooperativa?**

Sí, es por eso que uno de los objetivos claves en este año es diseñar un sistema de control interno apropiado para la Cooperativa, incorporando herramientas que nos permitan obtener la efectividad y eficacia de las operaciones tanto financieras como administrativas.

**7. ¿Cree usted que es eficiente el control interno con enfoque COSO III?**

No podríamos decir que es eficiente o no, ya que aún no se ha implementado.

**8. ¿Usted tiene conocimiento del Modelo de Control Interno COSO 2013 que está compuesto por cinco componentes y 17 principios, que permite a las entidades un mejor desarrollo en el cumplimiento de sus metas y objetivos?**

Sí, el Modelo COSO 2013, está compuesto por cinco componentes y 17 principios y sus puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente las mismas que se deben cumplir.

**9. ¿Desearía usted que la Cooperativa adopte el Modelo de Control Interno COSO III y sus nuevos avances y tendencias en la administración?**

Sí, pero todo debe ir en orden primero nos gustaría ver qué resultados nos da el Sistema de Control Interno con enfoque COSO 1992, pero si en algo nos ayuda los principios y los puntos de enfoque, estaríamos dispuestos a adoptar los nuevos avances y tendencias del Modelo COSO 2013.

**10. ¿Estaría dispuesto a socializar a la máxima autoridad y al resto del personal de la Cooperativa para crear un control interno con enfoque COSO III, que permitirá un mejor manejo de los recursos?**

Si, lo más importante para mí es que la Cooperativa tenga un control interno eficiente y eficaz con un proceso integrador y dinámico proporcionando un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, el mismo que estará a cargo de la alta dirección y el resto del personal de la Cooperativa.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**3.7.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA.**

**OBJETIVO:**

Obtener información relevante sobre el sistema de control interno de la Cooperativa.

**1. ¿En la Cooperativa se han definido: metas, visión, misión y objetivos?**

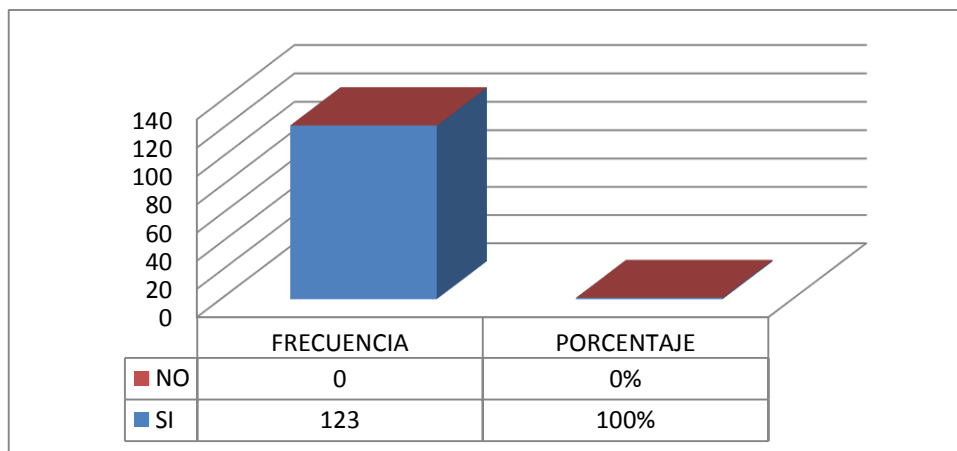
**Tabla 12 Han definido: metas, visión, misión y objetivos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	123	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 1 Han definido: metas, visión, misión y objetivos**



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**



El 100% de los servidores de la Cooperativa respondieron que si tienen definidos las metas, visión, misión y objetivos, para que sea sólida y tenga un crecimiento financiero y social a nivel competitivo.

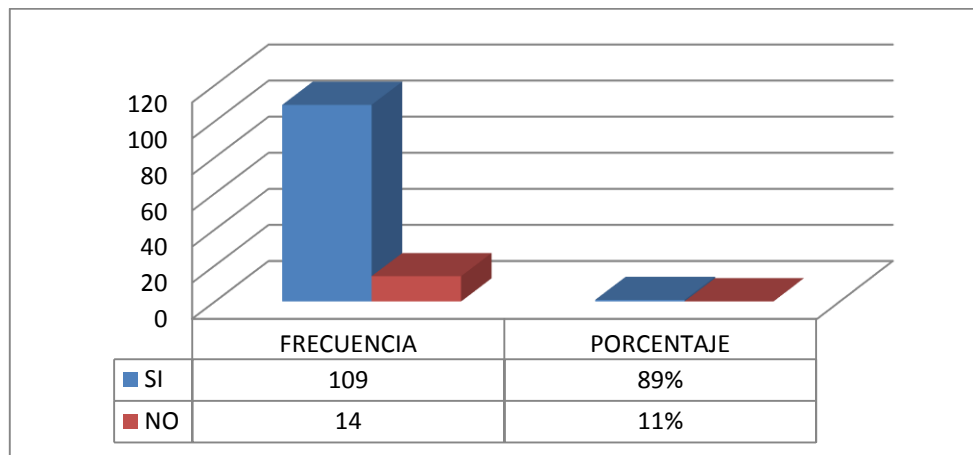
**2. ¿La Cooperativa cuenta con sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía de las actividades?**

**Tabla 13** Sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	109	89%
NO	14	11%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 2** Sistemas de control para medir la eficiencia, eficacia y economía



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**

El 89% manifestaron que, si cuentan con sistemas de control interno para medir la eficiencia, eficacia y economía de las actividades, a partir de abril del presente año y el 11% manifestaron lo contrario.

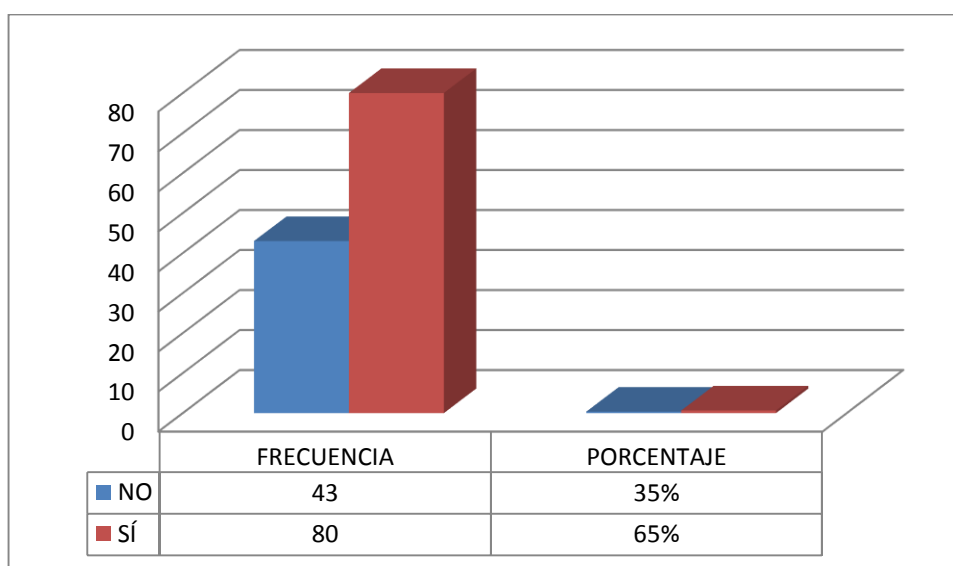
**3. ¿Conoce usted quiénes son los encargados de incorporar el sistema de control interno en la Cooperativa?**

**Tabla 14** Quién es el encargado de incorporar el control interno

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	43	35%
SÍ	80	65%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 3** Encargado de incorporar el control interno



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**

Al preguntar que si conoce quienes incorporan el sistema de control interno manifestaron en un 65% que SI conocen y el encargado es el Sr. Gerente General ya que según en reglamento de la LOEPS y en sus estatutos internos manifiestan que solo el Gerente es encargado de incorporar sistemas de control de la Cooperativa y el 35%, respondieron que NO sabían.

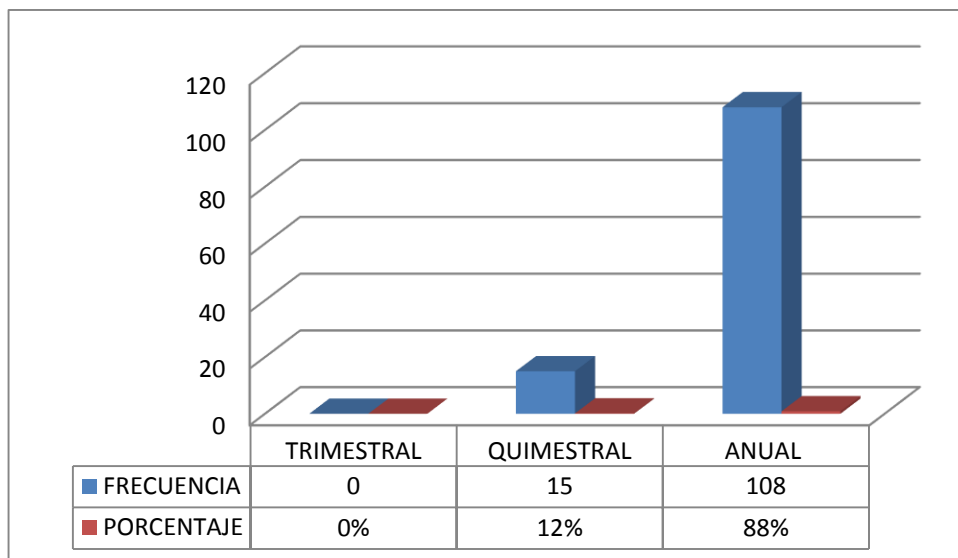
#### 4. ¿Cada que tiempo es evaluado el Control Interno en la Cooperativa?

**Tabla 15** Cada que tiempo es evaluado el Control Interno

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	0	0%
QUIMESTRAL	15	12%
ANUAL	108	88%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 4** Cada que tiempo es evaluado el Control Interno



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

#### **Análisis e interpretación:**

Con respecto al tiempo de evaluación del control interno; el 88%, manifestaron que se realiza anualmente, y el 12% manifestaron quimestralmente.

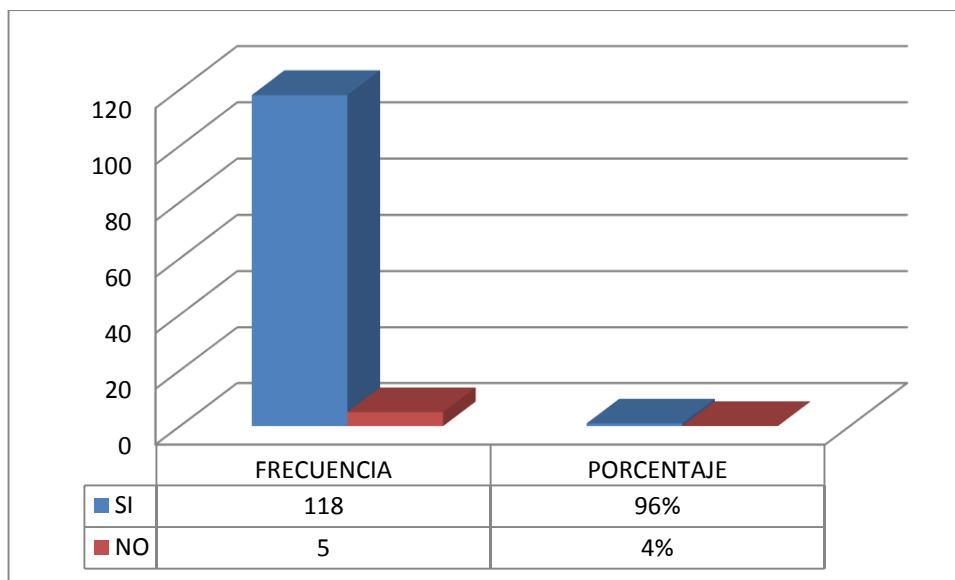
**5. ¿Se realiza evaluación del desempeño al personal?**

**Tabla 16** Evaluación del desempeño al personal

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	118	96%
NO	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 5** Evaluación del desempeño al personal



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**

El 96% de los servidores manifestaron que SI, y el 4 lo contrario.

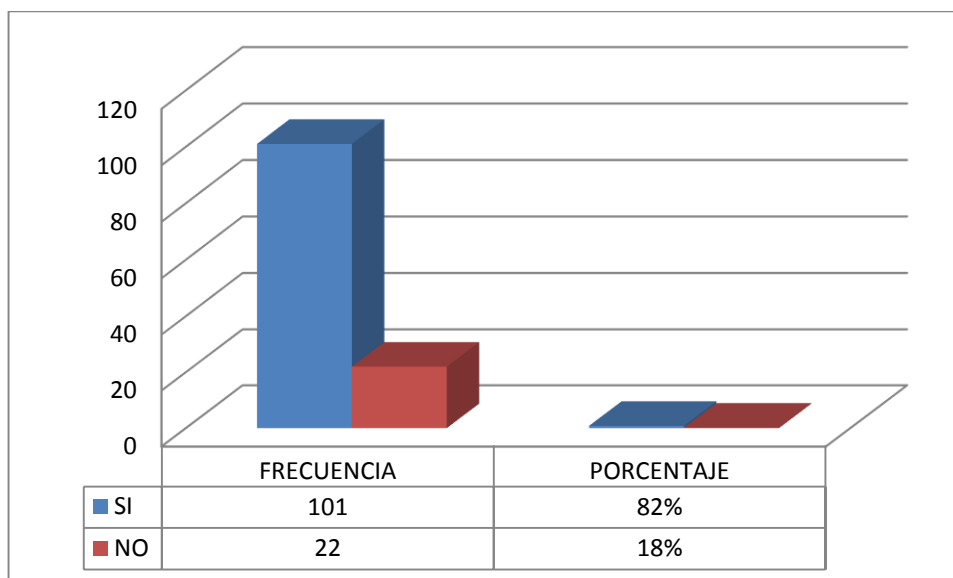
**6. ¿Usted conoce si en la Cooperativa se ha implementado algún tipo de sistema COSO?**

**Tabla 17** La Cooperativa tiene algún tipo de sistema COSO

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	101	82 %
NO	22	18 %
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Grafico 6 La Cooperativa tiene algún tipo de sistema COSO**



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**

El 82 % de los encuestados considera que SI conocen el actual que a partir de abril entró en vigencia y el 18 %, afirma que NO.

**7. ¿Las herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos han sido definidas?**

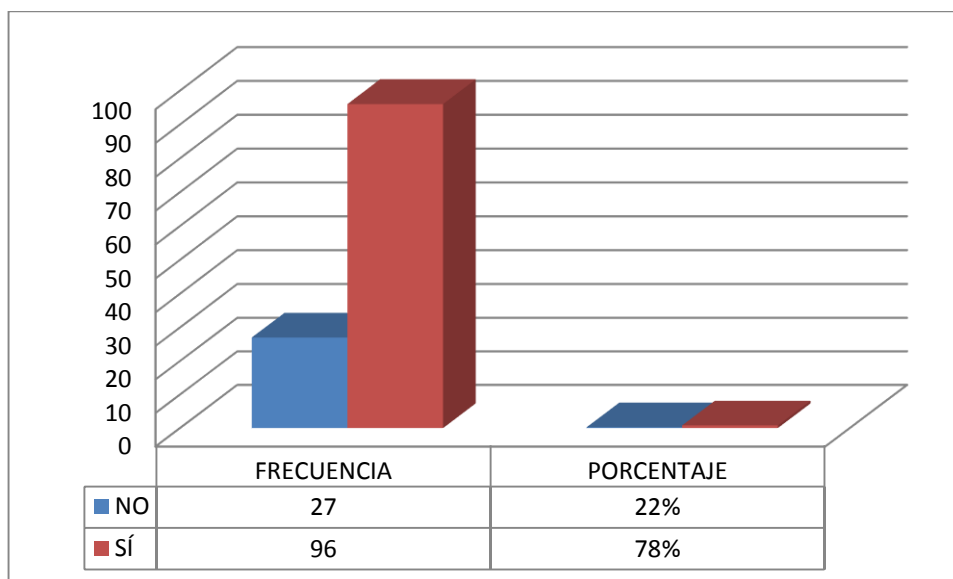
**Tabla 18 Herramientas de medición del grado de cumplimiento de los objetivos**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	27	22%
SÍ	96	78%

<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>
--------------	------------	-------------

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 7 Herramientas para medir el grado de cumplimiento**



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Análisis e interpretación:**

El 78% de los encuestados considera que SÍ establecen herramientas de control y el 22%, respondieron que NO.

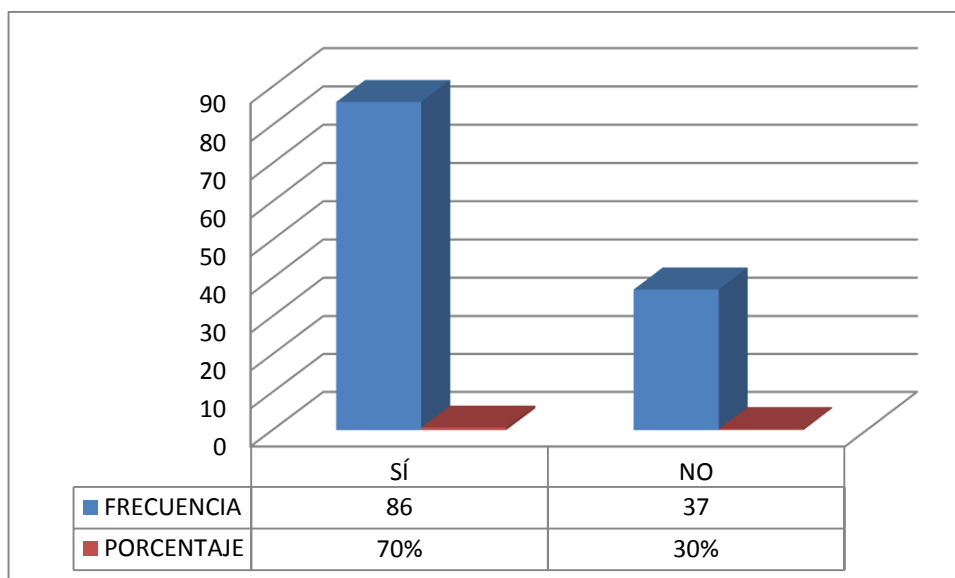
**8. ¿Tiene algún conocimiento del Marco Integrado de Control Interno o COSO 2013?**

**Tabla 19 Tiene algún conocimiento del COSO 2013**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	86	70%
NO	37	30%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Gráfico 8 Tiene algún conocimiento del COSO 2013**



**Fuente:** Encuesta realizada a los servidores de la Cooperativa Fernando Daquilema  
**Elaborado por:** Ana Pomaquero

### **Análisis e interpretación:**

El 70 % de los encuestados considera que SÍ tienen conocimiento acerca del modelo COSO 2013; sin embargo, como la Cooperativa está en proceso de implementar un sistema de control interno en base al modelo COSO 1992, es necesario que vaya por parte, para que una vez que esté bien establecido se pueda implementar el sistema de Control Interno en base la Modelo COSO 2013, y el 30 % respondieron que NO.

### **3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Del análisis efectuado se determinó que el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, es una herramienta fundamental que está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonable garantía para que la Cooperativa pueda lograr sus objetivos, mantener y mejorar su rendimiento a través de un enfoque integral para la implementación e incorporación de nuevos avances y tendencias en la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de la ciudad de Riobamba, comprobándose de esta manera la hipótesis planteada.

## **3.9 APLICACIÓN DEL MODELO COSO 2013**

### **3.9.1 Definición COSO 2013**

El Modelo Coso III es una herramienta que reúne 5 componentes y 17 principios, los cuales al ser aplicados ayudan a tener mejores pautas para llevar un control adecuado en la Cooperativa.

Los componentes que conforman el Modelo Coso 2013 son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión; los cuales cuentan con sus 17 principios, factores que al ser aplicados correctamente en las actividades diarias de la Cooperativa ayudan al mejor desempeño de los procesos.

La Cooperativa actualmente no cuenta con un Modelo de control Interno, ya que su manejo se basa únicamente en la manera empírica, poniendo en una probabilidad de riesgo mayor las actividades que desarrollan diariamente. Es de trascendental importancia que la administración de la Cooperativa, incorpore lineamientos adecuados para cada una de las áreas y que sus actividades se realicen dentro de un ambiente de control establecido.

El Gerente debe ser el encargado de realizar los correctivos necesarios cuando la Cooperativa así lo requiera, realizar evaluaciones de control al personal y a su gestión, socializar la información necesaria sobre las actividades a realizar y el ambiente de trabajo donde se va a desenvolver, mantener capacitaciones y supervisión sobre las actividades, encaminados al logro de los objetivos.

### **3.9.2 Objetivos del modelo COSO 2013**

#### **3.9.2.1 Objetivo general**

Ofrecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., un modelo de control interno actualizado, con la finalidad de que sus procesos en las actividades financieras se desarrollen con una seguridad razonable.



### **3.9.2.2 Objetivos específicos**

Brindar lineamientos a la gerencia y administración general que permita controlar, direccionar, supervisar y monitorear, de manera adecuada a todas las áreas que conforman la Cooperativa.

Mejorar los procesos existentes de cada uno de las áreas permitiendo obtener una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la Cooperativa.

### **3.9.3 Importancia del Modelo**

La aplicación del Modelo Coso 2013; en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., permitirá realizar las actividades diarias de manera eficiente y eficaz, con un control adecuado sin importar la complejidad económica o su estructura organizacional.

La implementación del Modelo Coso 2013, dotará a la Gerencia y a la administración de una herramienta que permita brindar todos los controles necesarios para que las actividades sean realizadas de manera eficiente y eficaz, con una seguridad razonable, ya que al incorporar los nuevos avances y tendencias de los componente y principios previamente establecidos de coso 2013, disminuirá el nivel de riesgo en posibles errores y fraudes.

### **3.9.4 Aplicación del modelo**

El Marco COSO 2013, fue lanzado oficialmente en mayo de 2013 y busca que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable y apoyo a la toma de decisiones.

El Marco COSO 2013, mantiene los cinco componentes del control interno, pero incluye óptimas aclaraciones, con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación.

Tiene establecido tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

**Objetivos operativos.-** Hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

**Objetivos de información.-** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

**Objetivos de cumplimiento.-** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la Entidad.

Con la siguiente aplicación del modelo COSO 2013 con sus componentes y principios, esperamos comprobar, que nivel de Control interno tiene la Cooperativa.

### **3.9.5 Evaluación del Control Interno**

Objetivos de la evaluación:

- ✓ Adquirir conocimiento de los controles internos de la cooperativa.
- ✓ Determinar los % de confianza y riesgos por cada componente del COSO III.

#### **3.9.5.1 Ambiente de Control**

“El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades de negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también como operan en la práctica” (Mantilla B. S, (2007) *Control Interno: Informe COSO*, ECOEE Ediciones, Bogotá-Colombia, p. 25)

En este elemento se fundamenta los demás componentes de control interno, incluyendo aspectos como la integridad, valores éticos y competencia en el personal de la cooperativa.

- ✓ Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.
- ✓ Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.
- ✓ Principio 3: Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.
- ✓ Principio 4: Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.
- ✓ Principio 5: Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno.

**Tabla 20 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Ambiente de Control (Integridad y valores éticos)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

**Componente:** Ambiente de Control

**Subcomponente:** Integridad y Valores Éticos

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?		X		Tienen un código de conducta pero no se ha difundido a todo el personal
2	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	X			
3	¿Considera usted que las autoridades de la Cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	X			
4	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	X			
	<b>TOTAL</b>	3	1	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Alfredo Figueroa

**Tabla 21 Cuestionario de Control Interno Subcomponente Estructura Organizacional**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
5	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X			
6	¿La estructura de la Cooperativa se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones?	X			
7	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?		X		No todos los directivos tiene la experiencia necesaria.
8	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	X			
	<b>TOTAL</b>	3	1	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Alfredo Figueroa

**Tabla 22 Cuestionario de Control Interno Subcomponente Filosofía y estilo de la dirección**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	X			
10	¿Existen rotación de personal en funciones operativas de contabilidad, créditos y cajas?		X		No existe rotación en esas áreas.
	<b>TOTAL</b>	1	1	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Alfredo Figueroa

**Tabla 23 MATRIZ DE EVALUACION (PRIMER COMPONENTE)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

**Componente:** Ambiente de Control

Nro.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
------	-----------	-------------	--------------

1	¿Tiene la cooperativa un código de conducta y se lo ha difundido a todo el personal directivo y empleados?	10	2
2	¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	10	7
3	¿Considera usted que las autoridades de la Cooperativa cumplen con las expectativas de liderazgo, y alguno de ellos es digno de imitar?	10	9
4	¿La administración a través de sanciones trata de eliminar o reducir que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o poco éticos?	10	8
5	¿Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10	9
6	¿La estructura de la Cooperativa se encuentra regido por su correspondiente manual de funciones?	10	10
7	¿Los directivos tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	10	3
8	¿Los empleados trabajan en un horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?	10	9
9	¿Ante una fuerte crisis, o alguna negociación se analizan los riesgos y beneficios?	10	9
10	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	10	2
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>68</b>

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

$$\text{Formula: } \frac{CF}{C} = \frac{X}{P} \times 100\%$$

**Dónde:**

**CF=** Confianza  
**C=** Calificación  
**P=** Ponderación

**CF= 68 / 100**  
**=0,68 X 100**  
**=68 %**

**Criterio:**

<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>15-50</b>	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>
<b>51-75</b>	<b>MEDIO</b>	<b>MODERADO</b>
<b>76-95</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>

**Confianza:** 68%  
**Riesgo:** 32%

**Interpretación:**

Al analizar el entorno de control de la Cooperativa, se pudo evidenciar en general, que el control Interno está en proceso de implementación, pero mantienen un control través de auditorías internas, y no se fortalece los valores éticos de manera permanente para que no existan faltas disciplinarias. En vista de aquello tras la aplicación de los cuestionarios a los empleados y directivos, y ponderar su calificación se obtiene una confianza moderada de (68%) y un riesgo alto de (32%), lo cual es favorable ya que el ambiente de control siendo el componente donde descansa todo el sistema de control debería tener una confianza alta o media.

### **3.9.5.2 Evaluación de Riesgo**

Es la posibilidad de que existan errores en los procesos de la cooperativa.

“Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que incluyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma”. (Mantilla B. S, (2007) *Control Interno: Informe COSO*, ECOEE Ediciones, Bogotá- Colombia, p. 59)

- ✓ Principio 6: Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.
- ✓ Principio 7: Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.
- ✓ Principio 8: Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.
- ✓ Principio 9: Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

**Tabla 24 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Evaluación de Riesgo**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

**Componente:** Evaluación de Riesgo

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?		X		No hay una unidad específica que se dedica a mitigar los riesgos.
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo		X		No, falta implementar ese proceso.
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	X			
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	X			
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?		X		No, y debido a eso hay objetivos que no se cumplen.
6	¿El nivel Directivo de la Cooperativa tiene una experiencia adecuada para la gestión y administración?		X		Hay muchos funcionarios que ingresan a la entidad con afinidad, mas no por experiencia.
	<b>TOTAL</b>	2	4	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 25 Cuestionario de control interno Subcomponente Respuesta al riesgo**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleven a cabo correctamente?		X		Falta implementar controles que permita a l dirección la correcta toma de decisiones.
8	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la Cooperativa?	X			
9	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?		X		No, ya que un no sean implantado un adecuado sistema de control interno con respecto al personal.
10	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		Como el primer componente del control interno no está bien establecido, es difícil anticiparse los cambios.
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 26 MATRIZ DE EVALUACION (SEGUNDO COMPONENTE)**

Nro.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	10	<b>2</b>
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo	10	<b>1</b>
3	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	10	<b>9</b>
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	10	<b>8</b>
5	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos de la cooperativa y su impacto?	10	<b>3</b>



6	¿El nivel Directivo de la Cooperativa tiene una experiencia adecuada para la gestión y administración?	10	2
7	¿Existen controles que aseguran que las acciones de la dirección se lleven a cabo correctamente?	10	3
8	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la Cooperativa?	10	7
9	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del personal?	10	4
10	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	10	2
	<b>TOTAL</b>	100	41

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

$$\text{Formula: } CF = \frac{C}{P} \times 100\%$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**C=** Calificación

**P=** Ponderación

$$CF = 41/100$$

$$= 0,41 \times 100$$

$$= 41\%$$

**Criterio:**

RANGO	RIESGO	CONFianza
15-50	ALTO	BAJO
51-75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

**Confianza:**41%

**Riesgo:** 59%

**Interpretación:**

En el segundo componente arroja una confianza baja de (41%), y un riesgo medio de (59%), el resultado es consecuencia de que el cuerpo directivo desconoce el proceso de tratamiento de los riesgos. Es imprescindible el asesoramiento externo, que les permita al nivel directivo conocer las herramientas del COSO III.

### **3.9.5.3 Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, implementados por la administración para el uso eficiente de los recursos, y un adecuado control en la consecución de los objetivos y metas propuestas por la entidad.

Las actividades de control se deben establecer en todos los niveles de la organización y actividades como verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia, segregación de funciones, etc...

**Tipos de actividades de control.-** Existen diferentes tipos de control, para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, las mismas son:

**Observación de alto nivel:** Se ejecuta revisiones sobre el cumplimiento de los presupuestos, pronósticos, competencia y comparaciones con los resultados de los años anteriores. Es decir se mide la mejora de los procesos para el uso más eficiente de los recursos y el desempeño de la dirección.

**Actividades administrativas:** Son revisiones que realiza la administración a las actividades que son desarrolladas por los trabajadores, a través de indicadores de desempeño para ver el aporte a la consecución de objetivos.

**Procesamiento de la información:** Son controles para verificar que los procesos se realicen en forma completa y con las debidas autorizaciones. Esto se comprueba a

través de conciliaciones, cruce de información, secuencia numérica en documentos legales u oficios, control del personal.

**Controles de bienes tangibles:** Es decir sobre activos fijos, inventarios, títulos valores para controlar su existencia, permanencia y su correcta valuación.

**Indicador de desempeño:** Se mide el grado de cumplimiento sobre los objetivos propuestos.

**Segregación de funciones:** Si hay una buena segregación de funciones disminuye el riesgo inherente. Como por ejemplo existen actividades que no puede realizar una sola persona como contabilizar la el ingreso de mercadería y realizar el pago, ya que no existe ningún control que evite el mal uso de los recursos de la entidad.

**Principios del componente:**

- ✓ Principio 10: Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.
- ✓ Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.
- ✓ Principio 12: La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

**Tabla 27 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Actividades de Control)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

**Componente:** Actividad de Control

**Subcomponente:** Tipos de actividades de control

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	X			

2	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	X			
3	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X			
4	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para apertura una cuenta?	X			
5	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	X			
6	¿La comisión de créditos presenta informa de su gestión?		X		Solo informan cuando hay dificultades en el cobro.
	<b>TOTAL</b>	5	1	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 28 Cuestionario de Control Interno Subcomponente: Controles sobre los sistemas de información**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	X			Utilizan el Sistema FITCOOP
8	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	X			
9	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	X			
10	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	X			
	<b>TOTAL</b>	7	0	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 29 MATRIZ DE EVALUACION (TERCER COMPONENTE)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema

**Componente:** Actividad de Control

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1	¿El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	10	10
2	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	10	7
3	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	10	9
4	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para apertura una cuenta?	10	10
5	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la cooperativa?	10	10
6	¿La comisión de créditos presenta informa de su gestión?	10	2
7	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	10	7
8	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	10	8
9	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	10	9
10	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	10	7
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>79</b>

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Formula:** 
$$\frac{CF \cdot C}{P} \times 100\%$$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**C=** Calificación

**P=** Ponderación

**CF=** 79/ 100

**=0,79**

**= 79 %**

**Criterio:**

RANGO	RIESGO	CONFINZA
15-50	ALTO	BAJO
51-75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

**Confianza:** 79%

**Riesgo:** 21%

**Interpretación:**

Nivel de confianza alta (79%) y un riesgo alto (21%), ya que tienen un Software eficiente llamado Fitcoop.

### **3.9.5.4 Información y Comunicación**

La información debe ser oportuna, relevante, accesible y actualizada.

“La información se requiere en todos los niveles de la organización para manejar una empresa y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. “ (Mantilla B. S, (2007) *Control Interno: Informe COSO*, ECOEE Ediciones, Bogotá- Colombia, p. 71-72)

Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada al cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos que hace posible controlar las actividades de la entidad, tanto internas como los externos que le puedan afectar.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Estos pueden ser tanto internos como externos.

La comunicación interna: Permite emitir un mensaje claro acerca de las responsabilidades de control interno que cada miembro de la entidad tiene, este mensaje debe ser claro y directo así donde quiere llegar la administración.

La comunicación externa: Se puede realizar a través de canales comunicación abiertos para socios y entidades de control.

Principio 13: Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.

Principio 15: Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.

**Tabla 30 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Información y Comunicación)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

**Componente:** Información y Comunicación

**Subcomponente:** Información.

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?		X		Estamos levantando procesos
2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	X			

3	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	X			
4	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?		X		
5	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	X			
6	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	X			
<b>TOTAL</b>		4	2	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 31 Cuestionario de control interno Subcomponente: Comunicación**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X			
8	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	X			
9	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	X			
10	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	X			
<b>TOTAL</b>		5	0	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa



**Tabla 32 MATRIZ DE EVALUACION (CUARTO COMPONENTE)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

**Componente:** Información y Comunicación

<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma tiempo indicado?	<b>10</b>	<b>2</b>
2	¿Se utilizan reportes para entregar información en los niveles de la entidad?	<b>10</b>	<b>8</b>
3	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	<b>10</b>	<b>7</b>
4	¿La cooperativa cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	<b>10</b>	<b>0</b>
5	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?	<b>10</b>	<b>6</b>
6	¿Se busca el asesoramiento de ingenieros programadores, para el conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?	<b>10</b>	<b>4</b>
7	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	<b>10</b>	<b>9</b>
8	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	<b>10</b>	<b>10</b>
9	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	<b>10</b>	<b>7</b>
10	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	<b>10</b>	<b>9</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>42</b>

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

Formula:  $CF = \frac{C}{P} \times 100\%$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**C=** Calificación

**P=** Ponderación

**CF=** 42/100

= 0,42

=42 %

**Criterio:**

RANGO	RIESGO	CONFINZA
15-50	ALTO	BAJO
51-75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

**Confianza:** 42 %

**Riesgo:** 58%

**Interpretación:**

El resultado de este componente es muy ideal siendo obteniendo una confianza moderada del 42% y su riesgo de 58%, es el reflejo de la buena comunicación que existe entre los directivos y empleados, también se suma que a pesar de no contar con sistemas informáticos, el manejo manual de los procesos a través de los documentos de control como actas han sido correcto.

**3.9.5.5 Actividades de Monitoreo**

- ✓ Principio 16: Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.

- ✓ Principio 17: Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

**Tabla 33 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (Actividades de Monitoreo)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

**Componente:** Supervisión

**Subcomponente:** Actividades de Monitoreo

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	X			
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	X			
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	X			
5	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	X			
6	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	X			
7	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?		X		
8	¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	X			
	<b>TOTAL</b>	7	1	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 34 Cuestionario de control interno Subcomponente Reporte de Deficiencias**

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	X			
10	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X			
<b>TOTAL</b>		2	0	0	

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Tabla 35 MATRIZ DE EVALUACION (QUINTO COMPONENTE)**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”

**Componente:** Actividades de Monitoreo

Nro.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	10	10
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	10	9
3	¿Se analizan los informes de auditoría?	10	8
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	10	9
5	¿Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?	10	10
6	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?	10	10

7	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	10	9
8	¿Se realizan auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	10	8
9	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	10	4
10	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	10	9
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>86</b>

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

**Revisado por:** Lic. Alfredo Figueroa

**Formula:**  $CF = \frac{C \times X}{P \times 100\%}$

**Donde:**

**CF=** Confianza

**C=** Calificación

**P=** Ponderación

$$CF = 86/100$$

$$= 0,86$$

$$= 86\%$$

**Criterio:**

RANGO	RIESGO	CONFINZA
15-50	ALTO	BAJO
51-75	MEDIO	MODERADO
76-95	BAJO	ALTO

**Confianza:** 86%

**Riesgo:** 14%

**Interpretación:**

La supervisión arroja un resultado del 86% de confianza, dando como resultado de que la Cooperativa maneja una buena comunicación, y 14% de riesgo mucho menos a lo establecido en la tabla de criterio.

**Tabla 36 HOJA DE HALLAZGOS**

<b>COMPONENTE</b>	<b>CONDICIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Se práctica en forma parcial los principios, valores morales y éticos, al no existir sanciones en caso de violación de los mismos.	Existen principios cooperativos, valores morales y éticos, con los cuales conformar un código de ética para la cooperativa.	Falta de poner en práctica el código de ética establecido, que norme la conducta, y practica de los empleados y directivos dela cooperativa.	Violación de los principios y valores morales, y la falta de sanción a los infractores
	La cooperativa no posee una estructura organizativa adecuada, para el buen funcionamiento de la misma ya que se encuentran ubicados en distintos pisos cada área.	El organigrama estructural, así como el manual de funciones permiten visualizar las líneas de autoridad y responsabilidad.	Falta de capital para elaborar su propio edificio. Falta del organigrama y su manual, como informativo en el primer piso.	Los usuarios no conocen a quien deben acudir en el momento de hacer un trámite en la cooperativa.
<b>Actividad de Control</b>	El proceso de convocatoria, selección y contratación del personal de labores se limita en analizar su educación y capacitación.	Para la selección del personal se debe seguir todo un proceso que comprende varias etapas, convocatoria, análisis y contratación del candidato más competente.	Falta de voluntad en elaborar el presente documento. Inadvertencia de los beneficios de establecer las políticas en materia de talento humano, para el proceso de contratación.	El personal contratado no cumpla con las actividades de manera eficiente y eficaz, al no poseer la competencia necesaria para el puesto.
	La cooperativa no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión financiera y administrativa.	Los indicadores de gestión ayudan a medir el desempeño del personal, y ayudan a la toma de decisiones.	Los dirigentes han manifestado que están en proceso de implementación de indicadores, ya que la cooperativa está en constante crecimiento.	No se puede medir el nivel de desempeño de los empleados, al realizar una auditoria no se tienen base para medir y comparar.

**Fuente:** Cuestionarios de evaluación de control interno.

**Elaborado por:** Ana Pomaquero

## CAPITULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- En la evaluación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, se observó que el punto donde existe una gran concentración de debilidades es en el área de administración general. Esta situación se debe a que en esta área no se ha realizado la creación de controles así como el establecimiento de normas, políticas e indicadores de gestión para los empleados y socios.
- El sistema de control interno aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, se basa únicamente en el establecimiento de auditorías administrativo financieras con cierta periodicidad de acuerdo al plan estratégico anual.
- Se está estableciendo un sistema de Control Interno en base al Modelo COSO 1992, a partir de abril del presente año, para establecer como una base y aplicar los nuevos avances y tendencias en la administración de los recursos.
- Al aplicar el Modelo COSO, se logra determinar que no existió el suficiente conocimiento sobre su estructura y funcionamiento para un normal proceso de control en todos los niveles de la Cooperativa, ya que no tienen definido aún el sistema de control interno, que permita incorporar los nuevos avances que se dan a través de los puntos de enfoque o atributos de cada principio.



## 4.2 Recomendaciones

- Implementar un sistema de control interno actualizado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., que permitirá la fluidez del cumplimiento de las políticas y normas de control interno, lo cual proporcionara un control efectivo y eficiente, evitando confusiones o inadecuadas interpretaciones entre los colaboradores, permitiendo una delegación transparente de autoridad en el proceso de las actividades y armonicen las acciones individuales hacia el logro de los objetivos institucionales.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., debe implementar un sistema de control interno considerando sus características como por ejemplo, tamaño, naturaleza y sus objetivos institucionales, que le permita tener un enfoque integral y herramientas adecuadas para su implementación.
- Crear un sistema de control interno en base al modelo COSO 1992, debido a que cada organización debe tener su propio sistema de control interno.
- Aplicar el Modelo COSO, la misma que está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, mantener y mejorar su rendimiento para evitar desvíos o riesgos en las operaciones financieras.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Estupiñangaitán, R.(2006).Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSOIyII;2a.Edición,Bogotá–Colombia, ECOEEdiciones, pag.19) Buscar con Google. (s. f.). Recuperado 6 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=ESTUPI%3%91ANGAIT%3%81N,Rodrigo,ControlInternoYfraudesconbaselosciclostransaccionales:An%3%A1lisisdelInformeCOSOIyII%3B2%C2%AA.Edici%C3%B3n,ECOEEEdiciones,Bogot%C3%A1%E2%80%93Colombia2006,pag.19&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=bvp8V6ONJOyw8wfW-5fIBQ](https://www.google.com/search?q=ESTUPI%3%91ANGAIT%3%81N,Rodrigo,ControlInternoYfraudesconbaselosciclostransaccionales:An%3%A1lisisdelInformeCOSOIyII%3B2%C2%AA.Edici%C3%B3n,ECOEEEdiciones,Bogot%C3%A1%E2%80%93Colombia2006,pag.19&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=bvp8V6ONJOyw8wfW-5fIBQ)
- ✓ Galaz, Y. R. (S.f). - Buscar con Google. Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=2015+Galaz,+Yamazaki,+Ruiz+Urquiza,+S.C.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=JJx9V9q2O6uw8wfY8LHgBA](https://www.google.com/search?q=2015+Galaz,+Yamazaki,+Ruiz+Urquiza,+S.C.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=JJx9V9q2O6uw8wfY8LHgBA)
- ✓ Laski, J.P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo COSO y sus alcances en América Latina, México (Biblat). Recuperado 6 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=1.+Laski,+Juli%C3%A1n+Pablo.+El+control+interno+como+estrategia+de+aprendizaje+organizacional:+El+Modelo+COSO+y+sus+alcances+en+Am%C3%A9rica+Latina.+2.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=-gB9V8y5I4Gw8wepx46IBg](https://www.google.com/search?q=1.+Laski,+Juli%C3%A1n+Pablo.+El+control+interno+como+estrategia+de+aprendizaje+organizacional:+El+Modelo+COSO+y+sus+alcances+en+Am%C3%A9rica+Latina.+2.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=-gB9V8y5I4Gw8wepx46IBg)
- ✓ Maldonado, M. K. (2006), Auditoria de Gestión,3a.Edición,Produccionesdigitales Abya Yala, Quito-Ecuador, p.53 - Buscar con Google. (s. f.). Recuperado 6 de julio de 2016, a partir de <https://www.google.com/search?q=MALDONADO,+Milton+K.,Auditoria+de+Gesti%3%91>

C3%B3n,3%C2%AA.+Edici%C3%B3n,Produccionesdigitales+Abya+Yala,+Quito-Ecuador2006,+p.53&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\_rd=cr&ei=pAR9V6GjJ4-w8we49LGABg

- ✓ Mantilla, S, (2007). *Control interno: informe COSO cuartaedición*, Editorial Kimpres, Colombia, 2007, p.4 - Buscar con Google. Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=wFN-V\\_q3D7HI8AfN04CYAw](https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=wFN-V_q3D7HI8AfN04CYAw)
- ✓ Mantilla B. S, (2007) *Control Interno: Informe COSO*, ECOEE Ediciones, Bogotá-Colombia, p. 25) Buscar con Google. Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=wFN-V\\_q3D7HI8AfN04CYAw](https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=wFN-V_q3D7HI8AfN04CYAw)
- ✓ Mantilla B. S, (2007) *Control Interno: Informe COSO*, ECOEE Ediciones, Bogotá-Colombia, p. 59). Buscar con Google. Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=wFN-V\\_q3D7HI8AfN04CYAw](https://www.google.com/search?q=MANTILLA,Samuel,Control+interno:+informe+COSO+cuartaedici%C3%B3n,Editorial+Kimpres,+Colombia,2007,p.4&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=wFN-V_q3D7HI8AfN04CYAw)
- ✓ Microsoft PowerPoint - Enterprise Risk Management Integrated Framework - ERM.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de <http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/263/ERM.pdf>
- ✓ Pérez, S. P. (2007), *Los cinco componentes del control interno*, España, p90) - Buscar con Google. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de <https://www.google.com/search?q=P%C3%89REZ,SOLORZANO,+Pedro,Manuel,Los>

+cinco+componentes+delcontrol+interno,+Espa%C3%B1a,+2007,+p90&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\_rd=cr&ei=QIF-V7PIB7LI8AfJi7vwBA

- ✓ Resumen-Interior coso - coso\_2013-resumen-ejecutivo.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)
  
- ✓ Riquelme, N. (2011). *Auditoría, Contabilidad & Economía*. Recuperado el Marzo de 2016, de Auditoría, Contabilidad & Economía <http://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/> - Buscar con Google. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2016, a partir de [https://www.google.com/search?q=RIQUELME,Nelson,%C2%BFQu%C3%A9+es+COSO%3F,++2011,+http://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe\\_rd=cr&ei=M1N-V5rWHLI8AfJi7vwBA](https://www.google.com/search?q=RIQUELME,Nelson,%C2%BFQu%C3%A9+es+COSO%3F,++2011,+http://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab&gfe_rd=cr&ei=M1N-V5rWHLI8AfJi7vwBA)
  
- ✓ Ruiz G. Y. ( 2015), *COSO, Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. México; Deloitte.)
  
- ✓ Ups-Qt03175.Pdf, (Junio 2012), *Desarrollo De Una Auditoría De Gestión En La Organización No Gubernamental Swisscontact Fundación Suiza De Cooperación Para El Desarrollo Técnico*”, Tesis de grado. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4078/1/UPS-QT03175.pdf>

.  
.

- **WEBGRAFIA**

- ✓ AMBIENTE DE CONTROL. (20:48:14 UTC).  
[http://es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control?next_slideshow=1)
- ✓ Ambiente de control. (15:14:43 UTC).  
[http://es.slideshare.net/anival1016/ambiente-de-control-39443107?next\\_slideshow=2](http://es.slideshare.net/anival1016/ambiente-de-control-39443107?next_slideshow=2)
- ✓ COSO 2013 de en Prezi. (s. f.).<https://prezi.com/kodj0czuhtxl/copy-of-coso-2013/>
- ✓ [www.coso.org](http://www.coso.org)
- ✓ <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3189/1/UPS-CT002506.pdf>
- ✓ Diapositivas finales auditoria ambiente de control. (16:50:38 UTC).  
<http://es.slideshare.net/LauraMedina56/diapositivas-finales-auditoria-ambiente-de-control>
- ✓ AUDITOOL. (2015). Red global de conocimiento en Auditoría y Control Interno. Obtenido de 17 Principios de Control Interno según COSO III:  
<http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- ✓ Boal, N. (2015). Expacion. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/recursos-financieros-permanentes.html>
- ✓ Dávalos, O. (10 de 11 de 2014). Emagister. Obtenido de Clases de Control Interno: <http://www.emagister.com/curso-controlcontable/>