



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**“CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, 2018”.**

**AUTORA:**

YESSENIA SALINAS

**TUTOR:**

MSC. MYRIAM MAYORGA

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2020**

## CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Proyecto de investigación titulado “CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, 2018”, presentado por Yessenia Isabel Salinas Maita y dirigido por Msc. Myriam Jimena Mayorga Avalos.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito, en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

MsC. Myriam Mayorga

**TUTORA**

FIRMA

10

NOTA

MsC. Víctor Vásconez

**MIEMBRO 1**

FIRMA

9

NOTA

ING. Rodrigo Velarde

**MIEMBRO 2**

FIRMA

9.9

NOTA

**CALIFICACIÓN 9,63 ( SOBRE 10 )**

## INFORME DEL TUTOR

En calidad de tutora del proyecto de investigación titulado “**CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, 2018**”, luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la Señorita Yessenia Isabel Salinas Maita, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con todos los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto en público, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 15 de Diciembre de 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Myriam Mayorga', is written over a horizontal line.

MsC. Myriam Mayorga

**TUTORA**

## **DERECHO DEL AUTOR**

“La responsabilidad del contenido del este proyecto de Investigación, corresponde exclusivamente a: Señorita Yessenia Isabel Salinas Maita y a la MsC. Myriam Jimena Mayorga Avalos, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”



Yessenia Isabel Salinas Maita

**C.I 160080111-0**

## **DEDICATORIA**

*Dedico este proyecto de investigación primeramente a DIOS por permitirme gozar de salud, fuerza y sabiduría, por haberme permitido llegar con bien a este momento tan importante en mi vida en relación a mi formación profesional.*

*A mis padres María y Germán quien me han apoyado y educado para que sea una persona responsable y comprometida al logro de mis objetivos, brindándome su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.*

**Yessenia Isabel Salinas Maita**

## **AGRADECIMIENTO**

*A DIOS por haber guiado cada uno de mis pasos, dándome la fuerza que necesito para culminar esta etapa de mi vida con éxito, brindándome la fuerza necesaria para enfrentar cada situación que se me ha presentado.*

*A mis padres por el amor infinito que siempre me han brindado, y la confianza que han depositado en mi en cada una de las decisiones que he tomado, siendo un pilar importante en mi vida.*

*A mis hermanos, amigos y docentes con quienes compartí momentos inolvidables que me ayudaron a ser mejor persona, con sus consejos y apoyo incondicional brindado hacia mí que me ha permitido alcanzar mis metas y objetivos personales.*

*A la cooperativa de ahorro y Crédito ALLI TARPUK LTDA, especialmente al Ingeniero Geovanny Guamán, quien me facilito la información necesaria para el desarrollo de este trabajo de investigación.*

**Yessenia Isabel Salinas Maita**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO .....	II
INFORME DEL TUTOR .....	III
DERECHO DEL AUTOR.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VII
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN.....	2
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.3 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	3
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.3 HIPÓTESIS .....	3
CAPÍTULO II .....	4
2. MARCO TEORICO.....	4
2.1 ESTADO DE ARTE .....	4
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	5
2.2.1 GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA .....	5
2.2.1.1 ANTECEDENTES.....	5
2.2.1.2 OBJETIVO .....	5
2.2.1.3 MISIÓN Y VISIÓN.....	6
2.2.1.4. SERVICIOS .....	6
2.2.1.5. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	6
2.2.2 CONTROL INTERNO.....	7
2.2.2.1 DEFINICIÓN.....	7
2.2.2.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	7
2.2.2.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	8
2.2.2.4 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO .....	8
2.2.2.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	8
2.2.2.6 MODELOS CONTEMPORÁNEOS DE CONTROL INTERNO .....	9

2.2.2.7	MODELO COSO ERM 2017.....	10
2.2.2.7.1	COMPONENTES MODELO COSO ERM-2017.....	10
2.2.3	GESTIÓN DEL RIESGO.....	13
2.2.3.1	DEFINICIONES.....	13
2.2.3.2	TIPOS DE RIESGOS.....	13
2.2.3.3	TOLERANCIA AL RIESGO.....	14
2.2.3.4	RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DEL RIEGO.....	14
CAPÍTULO III.....		15
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	15
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
3.5	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	15
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
3.6.1	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	16
3.6.1.1	PERSONAS.....	16
3.6.1.2	DOCUMENTAL.....	16
3.6.2	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	17
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	17
3.7.1	DETERMINACIÓN DE LA TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	17
3.7.2	DETERMINACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	17
3.8	CRONOGRAMA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO.....	17
3.8.1	PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO IV.....		20
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1	CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD.....	20
4.1.1.	ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA.....	20
4.1.2.	VALORES.....	20
4.1.3.	MOTIVO DE LA EVALUACIÓN.....	21
4.1.4.	BASE LEGAL:.....	21
4.1.5.	VISITA DE OBSERVACIÓN A LA COOPERATIVA.....	21
4.1.6.	OPERACIONES FINANCIERAS.....	21
4.1.7.	ARCHIVOS FINANCIEROS.....	22
4.1.8.	FUENTE DE FINANCIAMIENTO.....	22
4.1.9.	CALIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.....	22
4.2	ENTREVISTA AL GERENTE.....	22
4.2.1	ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO.....	25



4.3 PROPUESTA DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO ERM.....	26
4.3.1 INTRODUCCIÓN .....	26
4.3.2 OBJETIVO .....	26
4.3.3 PROPUESTA .....	26
4.3.4 APLICACIÓN COMPONENTES MODELO COSO ERM MEDIANTE PROPUESTA .....	26
4.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS: .....	35
CAPITULO V .....	38
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	38
CONCLUSIONES .....	38
RECOMENDACIONES .....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40
ANEXO 1.....	43
ANEXO 2.....	52

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Población .....	16
Tabla 2: Población documental .....	16
Tabla 3: Cronograma de actividades .....	18
Tabla 4: Presupuesto de Gastos .....	19
Tabla 5: Escala de probabilidad.....	31
Tabla 6: Escala de Impacto.....	31
Tabla 7: Nivel de riesgo.....	31
Tabla 8: Implementación de respuestas ante el riesgo.....	32
Tabla 9: Mapa de Control .....	33
Tabla 10: Resumen frecuencias observadas .....	35
Tabla 11: Resumen de frecuencias esperadas .....	36
Tabla 12: Resumen de frecuencias esperadas .....	36
Tabla 13: Sistema de Control Interno.....	43
Tabla 14: Modelo de evaluación de Control Interno a la Cooperativa. ....	43
Tabla 15: Mejor rendimiento de los empleados con una evaluación de control interno.....	44
Tabla 16: Control que se ejerce dentro de la Cooperativa.....	45
Tabla 17: Documentos aplicados .....	46
Tabla 18: Capacitación al personal.....	46
Tabla 19: Evaluación de desempeño .....	47
Tabla 20: Errores detectados en la información.....	48
Tabla 21: Indicadores que permitan medir el Riesgo.....	49
Tabla 22: Nivel de asesoramiento .....	50

### **ÍNDICE DE ILLUSTRACIONES**

Ilustración 1: Estructura Orgánica.....	6
Ilustración 2: Tabla de distribución de Chi-Cuadrado .....	37
Ilustración 3: Modelo de universo de los riesgos.....	67
Ilustración 4: Marketing:.....	68
Ilustración 5: Talento Humano:.....	69
Ilustración 6: Cobranza .....	70
Ilustración 7: Cuentas por pagar .....	71
Ilustración 8: Gestión del servicio: .....	72
Ilustración 9: Flujoograma del Sistema de Control Interno Basado en COSO ERM 2017 .....	73

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: .....	43
Gráfico 2: .....	44
Gráfico 3: .....	44
Gráfico 4: .....	45
Gráfico 5: .....	46
Gráfico 6: .....	47
Gráfico 7: .....	48
Gráfico 8: .....	48
Gráfico 9: .....	49
Gráfico 10: .....	50

## RESUMEN

La evaluación del control Interno es una revisión detallada que se realiza a una entidad sobre aspectos importantes como la gestión financiera y administrativa, con la finalidad de determinar que los procesos y recursos sean empleados correctamente, por medio de la gestión de riesgos se puede identificar, analizar y responder a factores de riesgo.

La presente investigación tuvo como finalidad evaluar el control interno y la optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, 2018, para ello se partió desde la identificación del problema de estudio, definiendo claramente los objetivos tanto generales como específicos, con base de los aspectos teóricos referente al tema de investigación se aplicó una entrevista, encuestas y el modelo de evaluación de control interno COSO ERM del año 2017, evaluando cada uno de los principios y componentes que lo caracterizan.

Los resultados que revela la Cooperativa son que requiere que el Consejo de Administración Y Vigilancia participe de forma continua interviniendo en la parte operativa en el caso de área de crédito, no cuenta con un código de ética, existen falencia en el área de seguridad física y electrónica, no cuentan con un mapa de riesgos, no se evalúa el clima laboral, es por ello que se recomienda cumplir con las sugerencias planteadas durante el desarrollo del proyecto de investigación con el fin de ayudar a mitigar los riesgos que se presenten dentro de cada área de la Cooperativa.

**Palabras Clave:** Control Interno, Gestión de Riesgo, COSO ERM.

## **ABSTRACT**

The evaluation of Internal control is a detailed review that is carried out to an entity on essential aspects such as financial and administrative management to determine that the processes and resources are used correctly through risk management. It can be identified, analyze, and respond to risk factors.

The purpose of this research was to evaluate the internal control and optimization of risk management in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, 2018. For this, it was started from the identification of the study problem. Clearly defining the objectives both general and based on the theoretical aspects regarding the research topic, an interview, surveys, and the COSO ERM internal control evaluation model of 2017 were applied, evaluating each of the principles and components that characterize it. The results revealed by the Cooperative are that requires the Board of Directors and Surveillance to participate continuously, intervening in the active part in the case of the credit area. It does not have a code of ethics. There are shortcomings in the area of physical security and electronics. They do not have a risk map; the work environment is not evaluated, that is why it is recommended to comply with the suggestions made during the development of the research project to help mitigate the risks that arise within each Cooperative area.

Key Words: Internal Control, Risk Management, COSO ERM.

Reviewed by:

Mgs. Marcela González Robalino

**English Professor**

c.c. 0603017708

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda. es una entidad donde sus socios son fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos, fortaleciendo los principios y valores del cooperativismo.

La presente investigación tiene como propósito realizar una evaluación al control interno y optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., 2018, puesto que el control interno cobra gran importancia en la gestión de las organizaciones, principalmente en los procesos de control y manejo de la información operativa, contribuyendo el manejo adecuado de los activos y que los recursos humanos, materiales y financieros, sean empleados eficientemente, con criterios técnicos que posibiliten asegurar su integridad, custodia y registro oportuno.

El interés de esta investigación surge debido a que es importante identificar los posibles riesgos que pueden ocurrir dentro de la gestión de la cooperativa antes mencionada, mitigándolos al límite posible, dándole una mejor solidez y confianza en el desarrollo de sus operaciones financieras. El objetivo de esta investigación es evaluar el control interno y la optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, 2018.

Para el desarrollo de esta investigación se utiliza el método deductivo, con un tipo de investigación documental y de campo, el estudio fue desglosado en un total de cinco capítulos, comenzando con la problemática de la investigación en el que se expone la problematización, así como los objetivos establecidos para darle solución a dicha problemática. Posteriormente se expondrán los referentes teóricos necesarios para sustentar el estudio, entre los que se analizarán las características de la Cooperativa así como los elementos asociados al control interno y la gestión del riesgo, en el capítulo tres se analizará el marco metodológico que estará basado en el estudio, caracterizándose por ser de tipo no experimental y con un enfoque cuantitativo, en el que se empleará como técnica para la recopilación de la información la encuestada, basada en el cuestionario como instrumento.

Finalmente, el estudio culmina con el análisis de los resultados del diagnóstico del control interno en la cooperativa que permita la optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA.

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Alli Tarpuk Ltda. es una empresa en Ecuador, con sede principal en Quito, y una sucursal en la ciudad de Riobamba, la empresa fue fundada el 13 de abril de 2009 y aunque la misma es supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no cuenta con un sistema de control interno bien definido, sino que se trabajan de manera empírica, solucionando los problemas operativamente. Situación que ocasiona el incumplimiento de normas, así como la gestión con un alto nivel de riesgo en los resultados financieros de la Cooperativa.

De acuerdo con la situación anteriormente expuesta se evidencia la necesidad de evaluar que el control interno esté acorde a los procesos correctos y adecuados de la Cooperativa y que le permita optimizar la gestión de sus riesgos.

Es importante indicar que el prescindir de una evaluación del control interno de la Cooperativa, es sinónimo de que en la actualidad la institución no cuenta con un proceso de seguimiento, evaluación y retroalimentación de su gestión, lo que dificulta la detección de deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos, y con ello conseguir la rentabilidad y el crecimiento económico y social de la organización. Teniendo en cuenta la problemática anteriormente descrita se expone la siguiente interrogante de investigación.

#### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo influye el control interno para que se logre la optimización en la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA?

#### **1.1.3 Justificación**

Un sistema de control interno es sumamente importante, debido a que es necesario la conducción de la entidad, la información de sus operaciones y su respectivo control puesto que la administración adecuada de los bienes, funciones e información, con el objetivo de generar

confiabilidad en su situación; ayuda a que el talento humano, recursos materiales y financieros disponibles, sean utilizados en forma eficiente.

Por ello, la efectividad del sistema de control interno, propuesto para esta investigación, buscará alcanzar características de claridad, agilidad, y confianza, para que de esta manera se pueda obtener una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la Cooperativa y una gestión adecuada de sus riesgos.

Es en este sentido que la presente investigación cobra gran importancia porque va a permitir identificar la situación actual del control interno en la Cooperativa. Logrará determinar la adecuada utilización de los recursos de la misma, verificando que se hayan desarrollado los métodos adecuados en las operaciones, así como constatar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento, y establecer el grado en que las áreas de la Cooperativa han cumplido adecuadamente con las atribuciones asignadas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general**

Evaluar el control interno y la optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación del control interno de la cooperativa.
- Proponer un modelo de evaluación de control interno que permita la optimización de la gestión del riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, 2018.

## **1.3 Hipótesis**

La evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, permitirá optimizar la gestión del riesgo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1 Estado de Arte**

Como punto de partida de la actual investigación fueron analizadas un conjunto de estudio, entre los que se encuentran:

Chabusa, Delgado, & Clarkent, (2014) en la publicación de la revista de Ciencias Sociales con título “Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador” cuyo objetivo fue analizar el riesgo operativo de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, donde tuvo como resultados que se debe establecer lineamientos cualitativos para el control de procesos en cada uno de los departamentos que conformen la cooperativa como tal; buscando el apoyo de los responsables de cada área, deben tener presente la continuidad en la evaluación del negocio, en base a las líneas que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuando la entidad identifica los posibles errores en los procesos, deben establecer objetivos de mejoras y continuar con la resolución respectiva, dando seguimiento y auditoria al proceso.( Pág. 145)

(Gómez, Propuesta de modelo de control interno fundamentados en riesgos para administrar el microcrédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Distrito Metropolitano, 2015) En su proyecto de investigación “Propuesta de modelo de control interno fundamentados en riesgos para administrar el microcrédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Distrito Metropolitano”, cuyo objetivo diseñar un sistema de control interno basado en los componentes del control interno adecuado a las necesidades reales de la Cooperativa enfocado en el mejoramiento de control en los procesos de microcrédito, concluye que el proceso de inducción y capacitación permanente para el área de microcrédito no es suficiente, de acuerdo a los papeles de trabajo levantados con el personal de la cooperativa.

(Ochoa & Pineda, Evaluación de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., Gualaquiza periodo 2013-2014, 2015) En su trabajo de titulación “Evaluación de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., Gualaquiza periodo 2013-2014”, donde tuvo por objetivo establecer un plan de mitigación de riesgos operativos basados en COSO ERM, concluyo que las áreas estratégicas donde existe una mayor probabilidad de riesgo en la Cooperativa son los componentes operativos: procesos, personas, tecnologías de la información y el ambiente externo,



el manual de referencia de riesgos que se desarrollo es una herramienta de gran importancia ya que nos ayuda a analizar y evaluar los riesgos de cada componente con el fin de minimizarlos.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Generalidades de la Cooperativa**

#### **2.2.1.1 Antecedentes**

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALLI TARPUK” Ltda., fue creada el 13 de abril del año 2009 como una organización financiera cooperativa de tipo comunitaria, los documentos de la Cooperativa reseñan que: “EL SUMAK KAWSAY del RUNA no puede realizarse sin el desarrollo solidario de la humanidad, mediante un mutuo y común esfuerzo. Lo que decimos en nuestras comunidades RUNAKA RUNATAMI MASHKANA KAN, el hombre debe encontrar al hombre, las naciones se deben encontrar como hermanos y hermanas, como hijos del PACHAKAMAK. Dentro de esta visión, unidad, armonía y de esta amistad mutua, debemos también comenzar a trabajar juntos para edificar el futuro común de la humanidad”.

Con este enfoque, un grupo de 42 socios, personas con deseos de promover emprendimientos en beneficio de la nueva generación, inician una caja de ahorros en el 2006, la misma que se transforma en Cooperativa de Ahorro y Crédito en el 2009.

Actualmente cuenta con aproximadamente 2.500 socios de los cuales un 60% son mujeres cuya edad oscila entre los 35 y 60 años edad, su nicho de mercado son microempresarios con activos inferiores a los US\$ 50.000 dólares. El volumen de cartera a septiembre del 2017 es 764 mil de dólares de ellos un 96% pertenece a la cartera de microempresa, sus pasivos están constituidos por un 44% por los depósitos a plazo fijo y un 56% por depósitos a la vista, los grandes logros han sido consolidar en el mercado mediante alianzas estratégicas con entidades del sector privado, público y popular y solidario del Ecuador.

#### **2.2.1.2 Objetivo**

##### **Perspectiva Financiera**

**OE1.** Aumentar la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ALLI TARPUK” Ltda.

##### **Perspectiva Clientes:**

**OE2:** Mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios financieros

##### **Perspectiva Innovación y Desarrollo (Procesos):**

**OE3:** Lograr niveles de excelencia en los procesos.

##### **Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento**

**OE4:** Mejorar la gestión por competencias de los colaboradores de la Cooperativa.

### 2.2.1.3 Misión y Visión

Su misión: Somos una cooperativa de ahorro y crédito fruto de una expresión comunitaria que promovemos el SUMAK KAWSAY de nuestros socios y clientes dentro de nuestra comunidad indígena y sectores urbanos marginales, ofreciendo productos y servicios de calidad con un enfoque de sostenibilidad financiera y social.

Su visión en el 2020. Seremos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, confiable, sostenible y rentable que opera en las provincias de Pichincha y Chimborazo, con población indígena y sectores urbanos marginales, con servicios financieros, no financieros, ágiles y oportunos con el apoyo tecnológico y talento humano capacitado, consolidando nuestro accionar socio-económico basado en la solidez, identidad, unidad y solidaridad.

### 2.2.1.4. Servicios

La cooperativa de ahorro y crédito ofrece varios productos y servicios que son:

- Ahorros
- Créditos
- Depósitos a plazo fijo
- Servicios Financieros:
  - ✓ Pago de servicios básicos
  - ✓ Recaudación de impuestos
  - ✓ Pago de Bono de Desarrollo Humano

### 2.2.1.5. Organigrama Estructural

La estructura orgánica que conforma esta cooperativa es la siguiente:

**Ilustración 1:**  
Estructura Orgánica



**NOTA:** Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk.

## **2.2.2 Control Interno**

### **2.2.2.1 Definición**

Mantilla (2016), afirma que el control interno es un proceso para asegurar los objetivos de una organización en cuanto a efectividad y eficiencia operativa, informes financieros confiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. Un concepto amplio, el control interno implica todo lo que controla los riesgos para una organización.

Según el criterio de Rivas (2016):

Comprende todas las medidas coordinadas, métodos, y el plan de la organización que se pueden adoptar en una entidad con el fin de verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, salvaguardar sus activos, fomentar la adherencia a políticas prescritas, y promover la eficiencia operacional. (pág. 125).

### **2.2.2.2 Objetivos del Control Interno**

De acuerdo con Mantilla (2016), a nivel organizacional, los objetivos de control interno se relacionan con la confiabilidad de la información financiera, la retroalimentación oportuna sobre el logro de las metas operativas o estratégicas y el cumplimiento de las leyes y regulaciones. En el nivel de transacción específico, el control interno se refiere a las acciones tomadas para lograr un objetivo específico como pueden ser:

- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización.

Por otra parte, una estructura de control interno eficaz incluye el plan de organización de una empresa y todos los procedimientos y acciones que toma para:

- Proteja sus activos contra robos y desperdicios.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de la compañía y la ley federal.
- Evaluar el desempeño de todo el personal para promover operaciones eficientes.
- Asegurar datos operativos e informes contables precisos y confiables.

### **2.2.2.3 Sistema de Control Interno**

Por otra parte Munguía (2015) manifiesta que el Sistema de Control Interno “incluye los procesos de Planeación, Organización, Políticas, Métodos y Procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos” (pág. 21).

En base a lo expuesto por los autores se puede resumir que el Control Interno son las acciones que la administración adopta para Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las actividades que desarrolla el personal que labora en la empresa.

### **2.2.2.4 Evaluación de control interno**

Comprende revisar y analizar los procedimientos que han sido añadidos a la estructura de control interno a su ambiente, y a los sistemas de control de la entidad junto con la información de los resultados y operaciones con el fin de determinar si estos tienen relación con los objetivos institucionales para el buen uso de sus recursos y su rol bajo el cual se desarrollan. (Estupiñan, 2015)

Para poder realizar un trabajo objetivo del control interno, se efectúa por medio de la interpretación de resultados de pruebas efectuadas, las mismas que tienen como fin determinar si se lo ha hecho de forma correcta aplicando políticas y métodos y procedimientos que hayan sido establecidos por la alta dirección para obtener eficientes operaciones y salvaguardar los activos.

Es de primordial importancia la evaluación que se haga al control interno, puesto que permite conocer si las políticas implantadas se cumplen a cabalidad y si se desarrollan correctamente, de acuerdo a la evaluación aplicada en función del tipo de pruebas y alcance que se realice.

### **2.2.2.5 Métodos de evaluación del sistema de control interno.**

Según (Estupiñan, 2015) nos da a conocer los siguientes métodos de evaluación:

**Método descriptivo:** También es llamado “narrativo” se realiza una descripción por escrito de las características del control interno de las operaciones y actividades que relacionan y realizan a departamentos, operaciones, personas, informaciones financieras, es ideal para ser aplicado en pequeñas empresas, puesto que describe a detalle los principales procesos a ser evaluados

identificando personal a cargo procedimientos, formularios utilizados, niveles de aprobación, registros, etc.

**Método de cuestionario:** En este método se elaboran previamente una serie de preguntas por áreas de operaciones, mismas que deben ser redactadas de forma sencilla y clara para que puedan ser entendida por quienes haya sido requerido que den respuesta, una respuesta negativa demuestra que existe una debilidad en el control interno, es la herramienta más común para la evaluación en una empresa puesto que resulta efectivo si su uso se adecua a los procesos y características particulares de la entidad. Se va confeccionado a medida que el analista o profesional independiente para la evaluación de los controles lo requiera, será válido cuando se contemplen o determinen los procedimientos, objetivos y normas de control interno a cada área o ciclos adaptados a cada entidad.

**Diagrama de flujo:** Es una representación simbólica de una serie de procedimientos o de un sistema en que se muestra una secuencia, indicando los procedimientos, distribución, naturaleza, fuentes, ubicación y tipos de registros contables, se hace por medio de dibujos como cuadros, flechas, figuras geométricas, etc., para esquematizar las operaciones, en estos dibujos se representa las formas, dibujos y archivos, explicando el desarrollo de las operaciones, se utiliza a través de computadores

#### **2.2.2.6 Modelos contemporáneos de Control Interno**

Según Rivas (2016), a partir de la década de los noventa, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial.

Se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo. Los modelos más conocidos son: MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica, el COCO (Canadá), el Vienot (Francia), King (Sudáfrica), el Cadbury (Reino Unido), COSO (USA), el Peters (Holanda), y (ERM o E.R.M. Enterprise Risk Management) (2016, pág. 121)

Los modelos COSO, COCO, MICIL, ERM son los más adoptados en las empresas del continente americano; es por ello que el análisis de los fundamentos teóricos de los modelos contemporáneos

de Control Interno que se presenta a continuación centra su atención en los mismos (2016, pág. 121)

### **2.2.2.7 Modelo COSO ERM 2017**

Se presento en septiembre de 2017 oficialmente el marco de gestión de Riesgos Empresariales “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, (COSO), ha presentado mismo que está integrado por el desempeño y la estrategia “Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance”, debido a los costantes cambios en los negocios a nivel mundial y la gran importancia que tiene la gestión de riesgos se decidio actualizarlo. (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2017)

Según (Hirth, 2017) nos manifiesta que:

“Han surgido nuevos riesgos por lo tanto su complejidad ha cambiado, los ejecutivos y consejo de administración han mejorado su conocimiento y la supervisión de los riesgos empresariales”, las empresas enfrentan un futuro de ambigüedad y complejidad es por ello que la gestión de los riesgos es importante para que las empresas progresen en estos tiempos por ello se fomenta a tener una cultura de riesgo.

#### **2.2.2.7.1 Componentes modelo COSO ERM-2017**

El (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2017) presenta los siguientes componentes que lo integran:

- **Gobierno y cultura:**

El tono de una organización es marcado por el gobierno quien establece la responsabilidad de supervisión y la cultura habla sobre los valores que ayuden a comprender los riesgos que pueden existir en una empresa.

#### **1. Supervisión de riesgos por medio del consejo de administración**

La administración establece, con la aprobación del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

#### **2. Establecer estructuras operativas.**

El consejo de Administración practica supervisión del desarrollo, rendimiento de los controles internos independencia de administración.

### **3. Define una cultura deseada**

La entidad expone responsabilidad por los valores éticos y la integridad.

### **4. Demuestra compromiso con los valores claves**

Demuestra un compromiso con valores éticos como son la tolerancia, responsabilidad y respeto.

### **5. Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados**

La organización demuestra una responsabilidad para atraer, desarrollar, y conservar personal competente en función a los objetivos.

- **Estrategia y objetivos:**

Se genera el apetito al riesgo alineado a la estrategia permitiendo identificar responder y evaluar el riesgo.

### **6. Analiza el contexto empresarial**

La organización considero los efectos potenciales del contexto empresarial sobre el perfil de riesgos.

### **7. Define el apetito de riesgos**

La organización define el apetito al riesgo en el contexto de la creación, preservación y materialización del valor.

### **8. Evalúa estrategias alternativas**

La organización evalúa las estrategias alternativas y el impacto potencial en el perfil de riesgos.

### **9. Formula objetivos de Negocio**

La organización considera el riesgo al tiempo que establece los objetivos de negocio en los distintos niveles. Alineados y apoyados en la estrategia.

- **Desempeño:**

Priorizar riesgos en función de su gravedad, que puedan afectar el alcance de los objetivos, la entidad es quien escoge las respuestas al riesgo con visión a nivel de la cartera y el riesgo asumido.

### **10. Identifica el riesgo**

La organización identifica al riesgo que impacta en la consecución de objetivos estratégicos y de negocio.

### **11. Evalúa la gravedad del riesgo**

Evalúa la gravedad del riesgo.

### **12. Prioriza riesgos**

La organización prioriza los riesgos como base para la selección de respuesta a adoptar ante los riesgos.

### **13. Implementa respuestas ante los riesgos**

La organización identifica y selecciona las respuestas tras adoptar los riesgos.

### **14. Desarrolla una visión a nivel de cartera**

La organización desarrolla y evalúa una visión del riesgo a nivel de cartera.

- **Revisión y monitoreo:**

Al momento de evaluar el componente anterior la entidad puede determinar si funcionan los componentes del modelo planteado realizando las revisiones necesarias.

### **15. Evalúa los cambios significativos**

Se debe evaluar los cambios con su debida identificación que puedan afectar el logro de los objetivos.

### **16. Revisa el riesgo y el desempeño**

La organización revisa el desempeño de la entidad y tiene en consideración el riesgo.

### **17. Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial**

La organización persigue mejorar la gestión de riesgo empresarial.

- **Información, comunicación y reporte:**

Se necesita de un intercambio de información de fuentes internas y externas a lo largo de toda la organización.

### **18. Aprovecha la información y tecnología**

La organización identifica y evalúa los cambios que pueden afectar sustancialmente a los objetivos estratégicos y de negocio.



## **19. Comunica información sobre riesgos**

La organización utiliza canales de comunicación como soporte a la gestión de riesgo empresarial.

## **20. Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño**

La organización informa sobre el riesgo, la cultura y desempeño a múltiples niveles y a través de toda la entidad.

### **2.2.3 GESTIÓN DEL RIESGO**

#### **2.2.3.1 Definiciones**

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2017) “El riesgo es la probabilidad que se dé un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones”. (p. 560).

Mientras que Palei (2016) manifiesta que la gestión de riesgos es el proceso en el cual se identifica, analiza y responde al riesgo a lo largo de la vida de un proyecto y en beneficio de sus objetivos. La gestión de riesgos adecuada implica el control de posibles eventos futuros. Además, es proactiva, en lugar de reactiva.

#### **2.2.3.2 Tipos de Riesgos**

De acuerdo con European Banking Authority (2014) los riesgos se pueden clasificar en cuatro grupos, que son riesgos operacionales, riesgos de mercados, riesgos de créditos y riesgos de liquidez. Existen correlación entre uno y otro tipo de riesgo, la ocurrencia de uno de ellos puede conducir a la ocurrencia de otro, de allí la importancia en la administración y gestión de los riesgos financieros.

**Riesgo Operacional:** Es, como su propio nombre indica, el vinculado a la operativa propia del negocio

**Riesgo de Mercado:** El riesgo de mercado es el riesgo de pérdidas en inversiones financieras causadas por movimientos adversos de precios.

**Riesgo de Crédito:** Se refiere a la posibilidad de una pérdida resultante del incumplimiento por parte del prestatario de pagar un préstamo o cumplir con las obligaciones contractuales.

**Riesgo de Liquidez:** El riesgo de liquidez es un riesgo financiero que, durante un cierto período de tiempo, un activo financiero, un valor o un producto básico determinado no se puede comercializar lo suficientemente rápido en el mercado sin afectar el precio del mercado.

### **2.2.3.3 Tolerancia al riesgo**

La tolerancia al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Operar dentro de las tolerancias al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza en que la entidad permanece dentro de su riesgo aceptado, que a su vez proporciona una seguridad más elevada de que la entidad alcanzara sus objetivos. (Aguilar, 2017).

### **2.2.3.4 Relación entre evaluación de control interno y la gestión del riesgo**

La creación e implementación de modelos de una gestión integral de los riesgos es considerado como una tarea fundamental en la práctica de la contaduría, y particularmente en tareas de auditoría interna y control interno en las empresas, sean de carácter privado o público. Un recuento en relación a estos temas resulta incompleto sin mencionar la contribución que tiene el marco integrador de control interno COSO, en su versión mejorada y actualizada es en el tercer componente, donde trata sobre el tema de desempeño en relación a la identificación de riesgos, se inicia con el proceso de detectar los niveles de la organización y los límites del riesgo, que permita el logro de objetivos y tomar decisiones asertivas. (Cardoso, 2017)

Mediante el COSO se puede distinguir varios tipos de objetivos como es el caos del operacional y financiero, base de asignación, normas contables y la información oportuna y confiable, evitando de esta forma cometer errores al momento de su registro cumpliendo con la normativa vigente. (Villacorta, 2018)

Al existir una debilidad en los sistemas de control interno y la no detección de riesgos promueve a que se den actos de corrupción tanto en el sector público como privado, es por ello que resulta necesario contar con un sistema que permita detectar los riesgos que puedan ocurrir durante la gestión de la entidad como es el caso del COSO ERM 2017, la alta dirección, gerentes y el personal cuentan con una herramienta estructurada para la mitigación del riesgo en su forma y fortalecer el sistema de control interno generando así una buena cultura de prevención de fraude precautelando así la afectación de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Método de Investigación**

**Método Analítico Sintético:** Consiste en resumir o extraer las partes de un todo, con el objetivo de concretar el fenómeno o el proceso que se quiera investigar.

**Método Deductivo:** Porque mediante su aplicación se puede conocer las necesidades de la empresa, así como los criterios que rigen el tema investigado.

#### **3.2 Tipo de Investigación**

Durante la investigación se llevarán a cabo estudios de tipo bibliográfico mediante el análisis de la bibliografía, informes y documentos de la cooperativa. Así como un estudio de campo al realizar visitas a la Cooperativa para la aplicación del cuestionario, además de la revisión y análisis de los procedimientos que se llevan a cabo en la misma.

#### **3.3 Diseño de la Investigación**

En este trabajo el diseño a emplearse es de investigación no experimental puesto a que solo se observara la documentación que sea proporcionada por parte de la cooperativa, no se manipularan las variables de estudio.

#### **3.4 Enfoque de la Investigación**

De acuerdo con el análisis estadístico de los datos que serán recopilados la presente investigación se considera con un enfoque cuantitativo, pues de acuerdo a Hernández & Fernández (2014) este emplea la comprobación numérica y el examen estadístico, con el objetivo de instituir pautas de comportamiento y probar teorías.

#### **3.5 Nivel de investigación**

La presente investigación se identifica con un nivel descriptivo porque se describen las variables y analizan sus incidencias e interrelaciones en una situación específica, específicamente el control interno de la cooperativa y su gestión del riesgo.

### 3.6 Población y Muestra

#### 3.6.1 Determinación de la población

La población del presente estudio estará compuesta por los siguientes elementos.

##### 3.6.1.1 Personas

Esta población está constituida de la siguiente manera

**Tabla 1:**

Población

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N.º</b>
Personal Directivo	1
Personal Financiero	3
Personal Administrativo	3
Personal Operativo	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

NOTA: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk.

##### 3.6.1.2 Documental

El tamaño de la población documental son los recursos de donde se obtendrá la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

**Tabla 2:**

Población documental

<b>N.º</b>	<b>Estratos</b>	<b>Frecuencia</b>
1	Ley de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	1
2	Reglamento interno	1
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

NOTA: Registros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk.

### **3.6.2 Determinación de la muestra**

Teniendo en cuenta que la población es pequeña y no supera los 100 individuos, se toma como muestra la totalidad de la población.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Para la recopilación de la información se emplearán técnicas como la encuesta y observación directa, basados en instrumentos como el cuestionario y guía de entrevista.

#### **3.7.1 Determinación de la técnica de recogida de información**

Las técnicas a emplearse son:

**Entrevista:** Se realizará con la finalidad de obtener información por parte de una persona entendida en la materia de la investigación se aplicará al gerente general.

**Encuesta:** Se aplicará a todo el personal contemplado en la muestra con el fin de obtener información que permita evaluar el control interno de la cooperativa

#### **3.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información**

Los instrumentos que se utilizaran son:

- Guía de entrevista
- Cuestionario

### **3.8 CRONOGRAMA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO**

A continuación, se muestra el cronograma de actividades que se desarrollará durante el proceso investigativo.

**Tabla 3:**  
**Cronograma de actividades**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO</b>																
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MESES</b>															
	<b>Mes 1</b>				<b>Mes 2</b>				<b>Mes 3</b>				<b>Mes 4</b>			
	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>
Diseño del proyecto (40 horas de metodología de investigación)	■	■														
1° Tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)			■													
Presentación y aprobación del Proyecto de Investigación			■	■												
2° tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)					■											
Elaboración capítulo I (25 horas de aprendizaje autónomo, 20 horas de desarrollo de proyecto de investigación)					■											
3° Tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)						■										
Elaboración capítulo II (25 horas de aprendizaje autónomo, 70 horas de desarrollo de proyecto de investigación)						■	■									
4° tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)								■								
Elaboración capítulo III (25 horas de aprendizaje autónomo, 30 horas de desarrollo de proyecto de investigación)								■	■	■						
5° tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)											■					
Elaboración capítulo IV (25 horas de aprendizaje autónomo, 90 horas de desarrollo de proyecto de investigación)											■	■	■	■		
Revisión Preliminar (10 horas de desarrollo del proyecto de investigación)																■
Redacción Final (10 horas del desarrollo del proyecto de investigación)																■
6° tutoría (5 horas de tutoría del proyecto de investigación)																■
Presentación y aprobación de la investigación																■

<b>COMPONENTES DE LA ORGANIZACIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>HORAS TOTALES</b>	<b>PORCENTAJE DE AVANCE</b>
Metodología de la investigación	40	10%
Tutoría del proyecto de investigación	30	7.50%
Aprendizaje autónomo	100	25%
Desarrollo del proyecto de investigación	230	57.50%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

NOTA: Elaborado por Yessenia Salinas

### 3.8.1 Presupuesto del trabajo de investigación

A continuación, se expone el presupuesto de gastos de la investigación, así como el desglose de cada uno de los componentes de este.

**Tabla 4:**

Presupuesto de Gastos

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS</b>				
<b>Rubros</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo / U</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Importe</b>
<b>Materiales</b>				
Esferos	Unidad	0,40	1	0,40
Resaltador	Unidad	0,50	1	0,50
Resmas de Papel A4	Unidad	3,50	2	7,00
<b>Servicios Económicos</b>				
Internet				65,00
Transporte				30,00
Alimentación				40,00
Comunicación				40,00
<b>Otros</b>				
Edición del documento				90,00
<b>Imprevistos</b>				<b>70,00</b>
<b>TOTAL ESTIMADO</b>				<b>342,90</b>

NOTA: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA, 2018”.

#### 4.1 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

##### 4.1.1. Antecedentes de la Cooperativa

La Cooperativa está liderada por el Ing. Geovanny Guamán con amplia experiencia en el sector financiero popular y solidario, asimismo los miembros de Consejo de Administración están liderados por el señor César Chiguano microempresario con más de 30 años de experiencia y en el Consejo de Vigilancia por el Sr. José Guapi Pilco persona trabajadora y ejemplar para los jóvenes de la comunidad. Los retos y desafíos para el 2020, es consolidar como una organización de segmento 4.

##### 4.1.2. Valores

Los valores institucionales sobre los cuales sobre se fundamenta el accionar cooperativo son las siguientes:

- **Confianza.** - Se refleja a través del resguardo de los intereses de sus asociados de manera responsable, velando de esta forma los valores financieros de la Cooperativa.
- **Honradez.** - Esto significa, velar por la propiedad de nuestros socios y clientes, precautelando y cuidando los valores confiados a nuestra responsabilidad.
- **Responsabilidad.** - Es mantener un manejo técnico de nuestro trabajo, cumplir con los procesos operativos, trabajar dentro de los horarios establecidos y en horarios extendidos de requerirse, dar calidad en el servicio a socios y clientes; y cumplir con todas las tareas encomendadas de una manera eficiente, efectiva y eficaz.
- **Ama shwa (honestidad).**- Se relaciona con proteger los intereses sobre la propiedad de los socios y clientes, a través de la aplicación de la normativa institucional y el conjunto de Leyes que rigen a la República, especialmente el Código Monetario y Financiero la LOEPS y su Reglamento General.
- **Transparencia.** - Es dar a conocer y hasta publicar toda información de la COAC en forma: clara oportuna y precisa, tanto de los productos y servicios financieros ofrecidos, como de la información financiera obtenida registrada de los socios.
- **Ama llulla (lealtad).**- Tiene que ver con el presente a toda prueba a la Cooperativa y a la confianza depositada en nosotros por parte de los socios y clientes; en función de un trabajo eficiente y recíproco para con ellos.
- **Ama killa (ser creativos).**- tener en mente siempre la búsqueda de la demanda insatisfecha de los socios y clientes, a través de diseñar e implementar nuevos productos y servicios financieros innovadores, aplicables y muy útiles para ellos.



- **Ser inclusivos.** - Como lo determina la LOEPS y su Reglamento General incluir sin distinciones, a los mejores ecuatorianos y extranjeros; pero especialmente incluir a los grupos vulnerables; niños, mujeres, personas de la tercera edad, personas con capacidades especiales, miembros de hogares disfuncionales, inmigrantes, emigrantes, indígenas y afrodescendientes etc.
- **Respeto.** - Es cumplir con las normas de convivencia social, valorándolos diversos criterios (siendo tolerantes), laborando en tiempos óptimos, cumpliendo con los acuerdos y desarrollando convenios de reciprocidad entre Directivos, funcionarios y Colaboradores, y los socios y clientes, siempre en busca de bien común.

#### **4.1.3. Motivo de la Evaluación**

Con el único propósito de analizar la gestión del riesgo, y el cumplimiento de las normas en la aplicación de los procesos para la adecuada operatividad de la cooperativa, y para salvaguardar los recursos de la entidad en el periodo comprendido de 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

#### **4.1.4. Base legal:**

El desarrollo de sus actividades administrativas y financieras se ampara bajo el siguiente listado de leyes, reglamentos, normativas:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Estatuto General de la Cooperativa
- Reglamento Interno.
- Ley de régimen Tributario Interno.
- Código de trabajo.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### **4.1.5. Visita de observación a la cooperativa.**

La visita que se efectuó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., se observó que existen departamentos para cada proceso inherente a aperturas de cuenta, créditos, cobranza, contabilidad, administración, entre otros; y en la Alta Dirección se encuentra a cargo el Ing. Geovanny Guamán quien desempeña el cargo de Gerente General - Administrador.

Dentro del área de Contabilidad, Administración; se pudo observar que llevan un orden secuencial en los archivos por mes y año, lo que permite facilitar proceso evaluativo con una eficiente disponibilidad de los documentos. También, se pudo evidenciar el equipamiento de las áreas, estas cuentan con (computadora, laptop, impresora copiadora, internet, etc.) indispensable para trabajo de los colaboradores, cabe destacar que no existe un área de Gestión de Riesgos.

#### **4.1.6. Operaciones financieras**

Las operaciones financieras se encuentran correctamente sustentadas con la documentación que respalda cada proceso.

#### **4.1.7. Archivos financieros**

De igual manera se encuentra archivada toda la documentación y correctamente ordenada, para poder tener una sociabilidad eficiente; se procedió a constatar:

- Plan Estratégico
- Presupuesto General
- Estados Financieros
- Registros Financieros
- Comprobantes de Ingresos y Gastos.

#### **4.1.8. Fuente de financiamiento**

La cooperativa recibe su financiamiento a través de sus socios y accionistas.

#### **4.1.9. Calificación de los factores de riesgo.**

Se realizará la calificación respectiva por cada componente.

#### **4.2 Entrevista al Gerente**

**Objetivo:** Obtener información sobre la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda., por medio de una entrevista.

### **1. ¿Qué servicios ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda.?**

Servicios no financieros que tienen que ver con pago de energía eléctrica, agua potable, teléfono, patentes municipales, servicios de declaración de impuestos a la renta personal e institucional, y pagos pendientes con otras instituciones, en cuanto a los servicios financieros tenemos la cuenta de ahorros que se llama Alli Tarpukcito para niños que va desde la fecha de nacimiento hasta los 16 años de edad, puede hacer un ahorro progresivo hasta cuando pueda disponer de sus ahorros, Tarpuk Warmi es una cuenta específicamente para mujeres que quieran aperturar una cuenta en la entidad y de acuerdo a su necesidad pueda usarla, le permitirá usar para ahorro, crédito inversión, se necesita 30 dólares, es una cuenta integrada a todos estos servicios, existe una cuenta que es exclusivamente para el ahorro programado llamada plan ahorro Tarpukcito que puede ser para adolescentes y personas adultas, otra cuenta llamada DPF para personas que quieran hacer inversiones con otras tasas distintas vienen incluido el plazo puede ser de unos 100 dólares hasta un x valor que quiere invertir el socio que no puede ser mayor del patrimonio de la Cooperativa, la línea de crédito de consumo para las personas que trabajan en entidades públicas y privadas que cuenten con un rol de pagos pudiendo de acuerdo a su capacidad acceder desde 300 dólares hasta 20000 dólares, hay otra línea de crédito para personas que tienen microempresas establecidas desde un año hacia adelante que este en el sector de servicios, comercio, producción o artesanal, dentro del tema microempresa cuenta con créditos agrícolas ganaderos a menor escala que es para sector indígena.

## **2. ¿Que implica para usted la aplicación del control interno?**

Básicamente el tema de control interno hoy por hoy esta normado bajo las resoluciones, código monetario, estatuto general de la Cooperativa y los reglamentos internos de la entidad, dentro del código monetario y financiero hay una norma de dice que todas las entidades financieras deben velar por el buen funcionamiento de la Cooperativa, por la sostenibilidad, liquidez y rentabilidad, por eso dentro de una Cooperativa debe haber un control interno para que garantice la transparencia sostenibilidad, y el buen manejo administrativo y financiero de la entidad.

## **3. ¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?**

La base legal en si es el estatuto general de la Cooperativa esto sería como la acta de constitución escritura pública de la organización, de ahí vienen las normativas menores que serían el reglamento interno de la Cooperativa que establece cuantos componentes, que reglamentos, líneas de crédito como se va a administrar el tema de asamblea, quienes pueden ser directivos quienes no, es decir toda la parte interna administrativa, de ahí ya viene los reglamentos como el reglamento de ahorro, plazo fijo, inversión y servicios no financieros, y resoluciones de la superintendencia de compañía popular y solidaria, resoluciones de la junta de regulación monetaria y financiera en cuanto al tema de líneas de crédito, establecimiento de márgenes de ganancias, temas de liquidez, riesgo de administración de crédito, constitución de patrimonio, provisiones, costo de gestión frente a las tasas activas y pasivas que administra el Banco Central del Ecuador entre otras normas que hay que ir viendo.

## **4. ¿Usted considera que los actuales socios de la Cooperativa se encuentran satisfechos con los productos financieros que se ofrece? ¿Por qué?**

De un cien por ciento siempre va a ver un porcentaje que no esté satisfecho, de hecho, pienso que aún falta mucho por hacer en el tema de gestión, acercamiento de servicios que llegue de pronto a una plena satisfacción, pero estaríamos hablando de un sesenta por ciento, además en Riobamba somos nuevos y estamos reconstruyendo la imagen de la Cooperativa, mejorando los productos, los servicios, la imagen institucional, la rapidez, la seriedad con la que se califica la constitución de garantías, la administración de los procesos y todo eso lleva tiempo, de hecho estimamos que en el año 2023 tengamos una entidad mucho más capacidad para administrar todas estas acciones y esperamos que con lo que hacemos día a día podamos mejorar a un 80, 90 que mejor que llegar a un 100 por ciento.

## **5. ¿Son revisados periódicamente los procesos que implica la prestación de servicios financieros? ¿Cómo?**

Estamos constantemente revisando, lo hacemos por medio de reuniones generalmente trimestrales para evaluar si los procesos se están cumpliendo, las normativas se fueron cumpliendo, hay acciones pendientes que cumplir, hay nuevas normativas que hacer, realmente es día a día, pero una evaluación se lo hace al menos trimestralmente.

**6. ¿Considera Usted que la Cooperativa tiene que mejorar el control interno? ¿Por qué?**

El control interno si lo debemos mejorar, porque considero que es importante seguir mejorando esto con el afán de que se vea una Cooperativa de mayor transparencia, que brinde los servicios con mayor rapidez, los empleados que trabajan estén conformes, los socios que reciben el beneficio estén satisfechos, y que la comunidad se sienta apoyada por una entidad seria, para ello el control interno es muy importante en una entidad financiera sabiendo además que los recursos que proviene no son propios de los administradores sino del público y como tal nosotros queremos velar el interés común en este caso el interés cooperativo de las personas, quienes con su sacrificio, con su trabajo ahorran en esta entidad, nuestro compromiso es administrarlos bien y devolverlos al cien.

**7. ¿Conoce usted cuál es el área más vulnerable de la Cooperativa? ¿Por qué?**

Yo creo que si existen vulnerabilidad, pero no en todas las áreas, más en el área de seguridad, veo que es un poco vulnerable debido a que llevamos muy poco tiempo no conocemos todavía aun bien los sectores específicos para saber cuáles son de alto riesgo, pero nos estamos encaminado hacia ello, otra vulnerabilidad es que no se cuenta aún con cajas fuertes que se encuentren en otro lugar que no sea la Cooperativa, también que las áreas de caja como de bóveda estén totalmente blindadas, que la gente cuando vea tenga una comodidad apropiada, desde ese sentido todavía tenemos falencias en la Cooperativa en temas de seguridad física y electrónica.

**8. ¿Cuáles son los riesgos más frecuentes por los que la Cooperativa comúnmente atraviesa?**

Existe riesgo de pérdida de valores económicos, siempre hemos tenido este problema en caja, pero últimamente estamos corrigiendo este tema, todos los días se envía un cuadro de caja.

**9. ¿Se evalúan los riesgos detectados y se da seguimiento a los mismos? ¿De qué forma se lo realiza?**

Se hacen seguimientos constantes, se ha detectado fraudes internos dentro de estos involucrando a personas, procesos y procedimientos, se ha tomado varias acciones algunas se han preparado, otras hemos rebuscado en nuevos puestos, cambio de seguridad física por decir el manejo de bóveda, control diario de reportes de caja se ha ido corrigiendo poco a poco, pero sin embargo no ha dejado de ser preocupante para la entidad seguir haciendo un seguimiento y se vuelva más seguro.

**10. ¿Existe un plan que permita incorporar las acciones a seguir en el caso de presentarse requerimientos inesperados? ¿Cuál?**

Contamos con un plan de contingencia de marcha del negocio que es un documento donde estipula que proceso seguir, el tema de seguridad física y electrónica es una parte muy importante y se debe tener cuidado y poder seguir haciendo el avance necesario.

#### 4.2.1 Análisis del diagnóstico

Una vez efectuada la entrevista y las encuestas se ha podido conocer que la entidad cuenta con un sistema de control interno, este es efectuado por el consejo de vigilancia quien es el encargado de emitir un informe de control interno una vez al año a la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, se considera que los procesos de la Cooperativa mejorarían si se aplica un modelo de evaluación de control interno en la Cooperativa, permitiéndoles conocer donde se podría mejorar, de esta forma contribuir a que los empleados tengan un mejor rendimiento, el control interno que se maneja es considerado entre bueno y muy bueno, entendiéndose por esto que aún existen procesos que pueden ser mejorados, se ha podido conocer que la Cooperativa no cuenta con un Código de Ética mismo que es necesario para poder regular la conducta del personal, además es importante que se realicen constantemente capacitaciones ya que existen cambios que se dan en la normativa y procesos que son necesarios que el personal tenga conocimiento sobre cómo ejercer de mejor manera sus funciones, de igual manera mantener evaluaciones sobre su desempeño de forma periódica que permita conocer cómo se desenvuelve el personal y en función de los resultados se implementen medidas que permitan mejorar su rendimiento, es importante que se continúe informando y corrigiendo los errores detectados en la cooperativa de forma inmediata, la cooperativa utiliza indicadores que permiten medir el riesgo lo cual es bastante bueno ya que por medio de ello se podara determinar si el riesgo detectado es leve medio alto o extremo y conforme a esto implementar una medida que permita mitigar el riesgo detectado, no existe un nivel de asesoramiento suficiente para poder reducir los riesgos en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la Cooperativa.

El control interno se encuentra normado, indica que se debe velar por el buen funcionamiento, que garantice la transparencia sostenibilidad y buen manejo administrativo y financiero de la entidad, tiene como base legal el estatuto general de la Cooperativa, continuando con normas menores, se considera que un sesenta por ciento de sus socios se encuentra satisfecho con los servicios que oferta los servicios, es por ello que se está trabajando en la reconstrucción de la imagen de la Cooperativa, mediante la mejora de los productos y servicios que ofrece, esto se estima se pueda llegar a cumplir en el año de 2023, los procesos que implica la prestación de servicios son revisados de forma constantes por medio de reuniones al menos de forma trimestral con el fin de poder evaluar si los procesos se están cumpliendo de forma acertada, es importante que se busque mejorar el control interno día con día, para ello es importante detectar los zonas de mayor vulnerabilidad, existe una mayor debilidad en el área de seguridad puesto que aún no se tiene mucho conocimiento sobre cuáles son las áreas de alto riesgo es por ello que buscan encaminarse en la identificación de sectores específicos que corren riesgos, tampoco cuentan con cajas fuertes que se encuentren en otro lugar que no sea de la Cooperativa, los riesgos más frecuentes que se pueden encontrar son la pérdida de valores económicos para evitar que esto suceda se envía un cuadro de caja todos los días, se dan seguimiento a los riesgo de forma constante, detectando fraudes internos, cuenta con un de contingencias que le permite conocer los procesos a seguir en caso de presentarse alguna eventualidad. (Anexo 1)

## **4.3 Propuesta de un modelo de evaluación de control interno basado en el modelo COSO ERM.**

### **4.3.1 Introducción**

Actualmente es importante contar con una herramienta que permita obtener información sobre el control, interno en base a un modelo de evaluación como es el caso del Método COSO ERM 2017. A través de esta propuesta, la cooperativa contará con una guía que le ayude a propiciar una adecuada gestión de riesgos en sus recursos, bajo el marco de una correcta estructura de control interno.

### **4.3.2 Objetivo**

Proponer un modelo de evaluación que permita evaluar el control interno y la gestión del riesgo.

### **4.3.3 Propuesta**

La propuesta espera ser un aporte para contribuir al eficiente rendimiento de la cooperativa, está basada en las directrices de Control Interno propuesto por el Modelo COSO ERM 2017, la misma que debe manejar una visión de riesgo en portafolio. Por medio del análisis de los componentes y factores respectivos al estado interno de la entidad. Con base a lo planteado se presenta a continuación, los modelos para evaluar los componentes que integran el COSO ERM 2017 y el resultado de ellos se verá reflejado en el de informe de control interno.

### **4.3.4 Aplicación componentes modelo coso ERM mediante propuesta**

Por medio del informe COSO se define el control interno como un proceso que ha sido efectuado por el consejo de administración y vigilancia, la dirección, y demás personal que conforma la Cooperativa, el mismo consta de 5 componentes y 20 principios interrelacionados procedentes del estilo de dirección e integrados a su gestión. Estos principios forman un sistema integrado que permite responder de forma dinámica a las situaciones cambiantes del entorno mientras que los componentes lo que se necesita para dar cumplimiento a los objetivos. Para efectuar la evaluación en la Cooperativa por medio de este modelo propuesto se utilizó el cuestionario y matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, en función a los componentes que lo integran, consiguiendo de esta manera una calificación ponderada del nivel de confianza y riesgo en los factores de control claves en la cooperativa. posteriormente se realizó una matriz de riesgo y un mapa de control donde se puede visualizar el riesgo detectado y el nivel que este tiene. (Anexo 2)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

**Componente:** Gobierno y Cultura

**Objetivo:** Conocer si existe participación por parte del consejo de administración y si la cooperativa cuenta una estructura operativa con responsabilidad

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Principio 1: Ejerce supervisión de riesgos por medio del consejo de administración.</b>							
1	¿Se realizan reuniones con el fin de actualizar las prácticas de gestión de riesgos?	1		1		1		
2	¿Se revisan y actualizan periódicamente las decisiones y objetivos estratégicos de la entidad?	1		1		1		
3	¿Se someten a aprobación del Directorio los lineamientos relacionados con la supervisión y control de las actividades dentro de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿Tienen y mantienen evaluaciones sobre el equipo general que apoya al directorio?	1		1		1		
5	¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control continuo de los procesos dentro de la unidad?	1		1		1		
6	¿Cuándo se toma una decisión dentro de la cooperativa existe un responsable que notifique mediante los procesos pertinentes?		0	1			0	*El consejo de administración al gerente y consejo de vigilancia al consejo de administración dependiendo del comunicado.
	<b>Principio 2: Establecer estructuras operativas.</b>							
7	¿Existen normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?	1		1		1		*No tienen conocimiento.
8	¿Existen políticas y procedimientos internos para los procesos dentro de la cooperativa?	1		1		1		*Se actúa conforme la eventualidad que se presente.
9	¿La entidad tiene prácticas de gestión de riesgos?	1			0		0	
10	¿Se tienen acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar?	1			0		0	
11	¿El software que se utiliza soporta el proceso institucional?	1		1		1		
12	¿La persona encargada de la supervisión y control de los procesos es independiente a la persona que administra?	1		1		1		
13	¿Se realizan actividades de supervisión continuas sobre el riesgo existente?	1			0		0	*No es frecuente, se realiza al menos dos veces al año.
	<b>Principio 3: Define la cultura deseada</b>							
14	¿Se han establecido competencias habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo?	1		1		1		
15	¿Se han cumplido con los objetivos planteados en la cooperativa?	1		1		1		
	<b>Principio 4: Demuestra compromiso en los valores claves</b>							
16	¿Se realizan reuniones periódicas con todo el personal para identificar nuevos riesgos?	1		1		1		
17	¿Se cumple con los plazos acordados para cada uno de los procesos?	1		1		1		
18	¿Se toma en cuenta la opinión del personal para la toma de decisiones dentro de cada proceso?	1		1		1		
	<b>Principio 5: Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados</b>							
19	¿Existe un responsable que guíe la ruta a seguir cuando existen dudas en los procesos?		0		0		0	*No hay personal encargado de dar seguimiento y retroalimentación
20	¿Se mide el rendimiento del personal en relación con el logro de los objetivos?	1		1		1		
21	¿Se puede cometer algún error sin que incida en forma crítica dentro de los procesos?	1		1		1		
22	¿La cantidad de información que abarca cada uno de los procesos es razonable?	1			0		0	*Existen variedad de normas, poco a poco se va incorporando más personal.
23	¿Se evalúa el clima laboral dentro de la cooperativa?		0		0		0	*Se hizo a hace 3 años y no se ha vuelto a hacer
24	¿Se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la cooperativa?		0	1			0	*Las normativas son muy dinámicas y cambiantes toca estar en constante capacitación
	<b>Total</b>	20	4	18	6	16	8	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

**Componente:** Estrategia y Establecimientos de objetivos

**Objetivo:** Evaluar si las estrategias de la cooperativa son en función de la misión, visión y valores e integrada en su definición

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Principio 6: Analiza el contexto empresarial</b>							
1	¿La cooperativa ha establecido la misión dentro de su plan estratégico?	1		1		1		
2	¿Se ha definido la visión dentro de la cooperativa?	1		1		1		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿La cooperativa ha definido valores y principios institucionales?	1		1		1		*Solo se maneja riesgo de crédito y liquidez.
4	¿Dentro de la cooperativa se tiene planteado objetos específicos?	1		1		1		
5	¿Se ha identificado las partes interesadas tanto en el ambiente externo e interno?	1		1		1		
6	¿Acerca de las partes interesadas se tiene identificado claramente cuales son internas y externas?	1		1		1		
7	¿Existen canales de comunicación para informar sobre el plan estratégico que mantiene la cooperativa?	1		1		1		
	<b>Principio 7: Define el apetito de riesgos</b>							
8	¿Se tiene identificado los riesgos dentro de cada departamento de la cooperativa?		0	1		1		
9	¿La cooperativa, tiene especificado una comprensión preliminar de su apetito de riesgo?	1		1		1		
10	¿La estrategia y objetivos de negocio se alinean con la misión, visión y valores?	1		1		1		
	<b>Principio 8: Evalúa estrategias alternativas</b>							
11	¿Se han establecido alternativas para gestionar el riesgo existente?	1		1		1		
12	¿Se actualizan en forma periódica las estrategias establecida?	1		1		1		
13	¿Las estrategias dan soporte a los objetivos de la entidad?	1		1		1		
	<b>Principio 9: Formula objetivos de Negocio</b>							
14	¿Se han establecido estrategias alternativas para el logro de los objetivos?	1		1		1		
15	¿La organización ha establecido objetivos para monitorear el desempeño y apoyar el logro de los objetivos específicos?	1		1		1		
16	¿Se tiene comprensión de la tolerancia a la variación en el rendimiento que permita la gestión para mejorar el valor en la cooperativa?	1		1		1		
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

**Componente:** Desempeño

**Objetivos:** Conocer si dentro de la cooperativa se efectúan prácticas que apoyen la toma de decisiones, logro de objetivos estrategias por medio de la identificación de riesgos y dando respuesta a los mismos.

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<b>Principio 10: Identifica el riesgo</b> ¿La cooperativa cuenta con un procedimiento para identificar riesgos potenciales en las actividades que desarrollan?		0	1		1		*Se está trabajando aun en ello, basados en la norma de riesgo operativo.
2	¿se encuentran debidamente identificados los riesgos en cumplimiento de los controles internos?	1		1		1		
3	¿Los diferentes riesgos legales y administrativos relacionados a las actividades de la cooperativa que pudieran comprometer el logro de la estrategia y objetivos son debidamente identificados?	1		1		1		
	<b>Principio 11: Evalúa la gravedad del riesgo</b>							
4	¿La cooperativa conoce los riesgos por no cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en su operación?	1		1		1		
5	¿Existen procedimientos establecidos que aseguren el cumplimiento de las leyes y regulaciones que conciernen al manejo de los recursos de la cooperativa?	1		1		1		
6	¿El riesgo de fraude es evaluado en las diferentes actividades de la cooperativa?	1		1		1		
7	¿Se orientan a detectar y prevenir los abusos y el fraude los procesos establecidos por la Cooperativa?	1		1		1		
	<b>Principio 12: Prioriza riesgos</b>							
8	¿En el proceso de evaluación de riesgos de las diferentes actividades se consideran el fraude?	1		1		1		
9	¿La cooperativa toma acciones para identificar factores críticos de riesgos potenciales en las actividades?	1		1		1		
10	¿La cooperativa ha preparado un plan de riesgos identificados en el que se identifica su probabilidad de ocurrencia e impacto potencial?	1		1		1		
11	¿Para establecer el impacto potencial y la probabilidad de ocurrencia existen criterios definidos?	1		1		1		





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017**

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿Los riesgos han sido clasificados como tolerantes o que requieran las adopciones de medidas? <b>Principio 13: Implementa respuestas ante los riesgos</b>	1		1		1		
13	¿Se ha definido sobre la base del mapa de riesgos la respuesta al riesgo?		0		0		0	*No existe mapa de riesgos. *No existe mapa de riesgos. *No existe mapa de riesgos. *No se ha dado capacitaciones sobre este tema.
14	¿La cooperativa implementa medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado?		0		0		0	
15	¿La cooperativa cuenta con procedimientos establecidos para mitigar riesgos identificados por fraude, y para prevenir detectar y determinar el fraude?		0		0		0	
16	¿Se promueve el establecimiento de una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo?	1			0		0	
17	¿El desempeño es evaluado en forma periódica para identificar riesgos, asegurar la toma de medidas mitigatorias antes estos riesgos identificados?	1		1		1		
18	¿Los procedimientos aprobados incluyen actividades de control para evaluar el desempeño?	1				1		
19	¿Se hace uso de una herramienta de gestión de autoevaluación para la identificación de riesgos?	1		1		1		
20	<b>Principio 14: Desarrolla una visión a nivel de cartera</b> ¿En el área de créditos se monitorea nuevos riesgos originados por nueva contratación del personal?	1		1		1		
21	¿Los expedientes de crédito contienen información requerida para otorgar créditos?	1		1		1		
22	¿El manual de créditos define los límites de aprobación de un crédito?	1		1		1		
23	¿El asesor de crédito verifica que estén todos los requisitos al momento de receptor las carpetas para un crédito?	1		1		1		
24	¿El área de crédito cuenta con un sistema de información confiable para la obtención del historial sujeto de crédito?	1		1		1		
25	¿La gerencia cuenta con el apoyo del consejo de vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos?		0	1			0	*El Consejo hace seguimiento en el tema de revisiones, pero no en el momento de la operación
<b>Total</b>		20	5	21	4	20	5	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017**

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

**Componente:** Revisión y Monitoreo

**Objetivo:** Conocer si la cooperativa revisa el riesgo y desempeño con el fin de poder mejorar la gestión de riesgo.

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	<b>Principio 15: Evalúa cambios significativos</b> ¿Los cambios en el ambiente interno y externo son identificados y evaluados para determinar su impacto en el cumplimiento de la estrategia la gestión de riesgos?	1		1		1		
2	¿La cooperativa ajusta su estrategia ante cambios en el entorno?	1		1		1		
3	<b>Principio 16: Revisa el riesgo y el desempeño</b> ¿El desempeño obtenido es comparado con lo planificado para su evaluación y toma de medidas ante resultados?	1		1		1		
4	¿Las actividades del área se realizan conforme lo planificado logrando el objetivo?	1		1		1		
5	¿En el desempeño de las actividades del área se identifica riesgos?	1		1		1		
6	¿Los procedimientos y disposiciones legales son revisadas al menos anualmente y se actualizan si es necesario?	1		1		1		
7	¿Los reportes de desempeño y de controles establecidos se revisan para identificar riesgos?	1		1		1		
8	<b>Principio 17: Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial</b> ¿Para el seguimiento de las estrategias se evalúa el cumplimiento de los objetivos periódicamente?	1		1		1		
9	¿El control interno es evaluado bajo un enfoque de riesgo con el fin de mejorar la gestión de riesgo?	1		1		1		
10	¿Los mecanismos de comunicación son evaluados para determinar su efectividad?	1		1		1		

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017						Observación
		Directivo		Admins/Financ		Operativo		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Se analizan auditorías en la cooperativa para medir la razonabilidad de la información en los diferentes procesos?	1		1		1		
12	¿El consejo de vigilancia revisa periódicamente las recomendaciones emitidas por auditorías para mitigar los riesgos?	1		1		1		
<b>Total</b>		12	0	12	0	12	0	

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL COSO ERM 2017					
--	--	---	--	--	--	--	--

**Periodo:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

**Componente:** Información, Comunicación y reporte

**Objetivo:** Evaluar si la cooperativa provee de información oportuna y relevante aprovechando los sistemas de información y tecnología disponible con el fin de apoyar la gestión del riesgo, informando sobre el riesgo, rendimiento y cultura.

N°	Pregunta	Directivo		Admins/Financ		Operativo		Observación
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Principio 18: Aprovecha la información y tecnología</b>								
1	¿El personal conoce y aplica el protocolo a seguir ante la identificación de riesgos y oportunidades, de manera tal de aprovecha las oportunidades y mitiga los riesgos?	1		1		1		
2	¿La tecnología es una herramienta de capturas de información y apoyo para el manejo de riesgo para la toma de decisiones?	1		1		1		
3	¿El sistema de información implementado es adecuado a las necesidades de la cooperativa?	1		1		1		
4	¿Se realiza seguimientos a los avances tecnológicos a fin de verificar si son necesarios la implementación de nuevos sistemas de operaciones?	1		1				
5	¿Se designan recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa?	1		1		0		*Cuentan con un sistema confiable implementado.
6	¿Los sistemas implementados en el área financiera poseen información oportuna y confiable para evitar el doble registro de sus operaciones?	1		1		1	0	
7	¿Se protegen los programas de aplicación y los archivos informáticos generados durante el procedimiento diario de las operaciones?	1		1		1		*Se mantiene el sistema de información
<b>Principio 19: Comunica información sobre riesgos</b>								
8	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos internos y externos identificados que afectan el cumplimiento de los objetivos?	1		1		1		
9	¿En el modo en que se establece nuevas políticas y procedimientos son estos comunicados?	1		1		1		
10	¿Se ha comunicado al personal adecuadamente sobre el concepto de riesgos como calificarlo y las consecuencias de cada área?	1		1		1		
11	¿Están debidamente comunicadas las normas de control interno a ejecutar en el desarrollo de las actividades?	1		1		1		
12	¿La fluidez de la comunicación interna y externa incluyendo lo relacionado a riesgos identificados está asegurada a través de canales de comunicación adecuados?	1		1		1		
13	¿Los resultados de las evaluaciones del desempeño del personal son comunicados para mejorar y aplicar de medidas correctivas?	1		1		1		
<b>Principio 20: Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño</b>								
14	¿Los responsables de cada departamento informan a los mandos decisorios en forma certera, oportuna, y clara, a los riesgos identificados para el logro de la estrategia?	1		1		1		
15	¿Los empleados son debidamente informados sobre las expectativas de desempeño?	1		1		1		
16	¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión y operativos que le permite evaluar la administración del proceso?	1		1		1		*No se ha solicitado
17	¿Los diferentes departamentos presentan informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación?	1		1		0		*No se ha requerido por la autoridad competente.
18	¿Los informes presentados relacionan el desempeño con la estrategia y el logro de objetivos?	1		1		0		
<b>Total</b>		18	0	18	0	14	4	

## EVALUACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO MATRIZ DE PONDERACIÓN

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\% \quad \text{NC} = \frac{248}{285} * 100\% \quad \text{NC} = 87.02\%$$

$$\text{RI} = 100\% - \text{NC} \quad \text{RI} = 12.98\%$$

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

### Resultado de la evaluación

Una vez aplicado el cuestionario de Control Interno modelo COSO ERM-2017 a cada uno de sus componentes se ha podido tener como resultado que existe un nivel de confianza alto de un 87.02% y un nivel de riesgo bajo de 12.98%, por tanto, se entiende que la Cooperativa de ahorro y crédito Allí Tarpuk Ltda. mantiene un buen control de sus funciones pero existen ciertas disposiciones que no cumplen a cabalidad en función a los principios y componentes evaluados en función al cuestionario de control interno aplicado. Se recomienda que la Cooperativa cumpla con todas las normas y disposiciones que demanda el control interno en función al riesgo que pueda existir y de esta manera puedan mejorar sus procesos y dar cumplimiento a los hallazgos encontrados en la aplicación de este cuestionario para que la Cooperativa pueda mejorar de esta forma su gestión. Las tablas empleadas para evaluar el riesgo en la, matriz son las siguientes:

**Tabla 5:**

Escala de probabilidad

Nombre	Puntuación	Definición
Muy alta	5	La probabilidad de ocurrencia de forma continua y permanente (más de 36 veces al año)
Alta	4	La probabilidad ocurrencia: una vez al mes (entre 13 y 35 veces al año)
Moderada	3	La probabilidad de ocurrencia: con cierta frecuencia (entre 4 y 12 veces al año)
Baja	2	Insignificante posibilidad de ocurrencia existe casos muy aislados (menos de 3 veces al año)
Muy baja	1	La probabilidad de ocurrencia es excepcional no se conocen de casos similares (1 vez al año)

**Nota:** Auditoría Superior de la Federación Cámara de Diputados

**Tabla 6:**

Escala de Impacto

Nombre	Puntuación	Definición
Superior	5	El desarrollo del proceso es afectado gravemente.
Mayor	4	El desarrollo del proceso es afectado significativamente.
Importante	3	El desarrollo del proceso sufre un deterioro.
Menor	2	El desarrollo del proceso sufre un daño menor.
Inferior	1	El desarrollo del proceso es afectado de forma prácticamente nula.

**Nota:** Auditoría Superior de la Federación Cámara de Diputados

**Tabla 7:**

Nivel de riesgo

Nombre	Puntuación	Definición
Riesgo Extremo	5	Requiere respuesta y atención inmediata.
Riesgo Alto	4	Debe otórgasela la atención apropiada.
Riesgo Medio	3	Evaluar el riesgo y determinar si los controles implementados son suficientes y si están siendo efectivo.
Riesgo Bajo	2	Administrar mediante procedimientos rutinarios; informar a los gestores locales; supervisar y revisar localmente como sea necesario.
Riesgo Leve	1	Monitoreo constante a las actividades diarias. Registrar eventos en bitácoras.

**Nota:** Auditoría Superior de la Federación Cámara de Diputat

**Tabla 8:**  
Implementación de respuestas ante el riesgo

N°	Descripción de riesgo	Probabilidad	Impacto	Riesgo calculado	Riesgo Normalizado Escala 1-5	Nivel del riesgo normalizado	Tolerancia	Descripción del control
1	Cuando se toma una decisión dentro de la cooperativa no exista un responsable que notifique mediante los procesos pertinentes.	3	4	12	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Delegar al personal idóneo la responsabilidad de realizar notificaciones mediante los procesos pertinentes.
2	La entidad no cuente con prácticas de gestión de riesgos.	4	5	20	5	Extremo	Nivel 0% de tolerancia	Adoptar prácticas de gestión de riesgo.
3	Que no se cuente con acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar.	4	5	20	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Establecer acciones correctivas para las eventualidades que se presenten definiendo su forma de actuar ante ellas.
4	Que no se realicen actividades de supervisión continuas sobre el riesgo existente.	3	4	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Realizar supervisiones continuas sobre los riesgos existentes.
5	No contar con un responsable que guie la ruta a seguir cuando existan dudas en los procesos.	4	4	16	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Delegar a una persona responsable de guiar en casos de existir dudas en los diferentes procesos.
6	La cantidad de información que abarque cada uno de los procesos no sea razonable.	2	1	2	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	La cantidad de información que maneje las diferentes áreas departamentales debe ser razonable de acuerdo a cada proceso.
7	Que no se evalué el clima laboral dentro de la Cooperativa.	4	3	12	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Evaluar el clima laboral
8	Que no se realicen capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.	3	2	6	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Realizar capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.
9	No se identifique los riesgos dentro de cada departamento de la Cooperativa.	3	5	15	4	Alto	Tolerancia a créditos 5% y 15% liquidez	Identificar los riesgos de cada departamento
10	Que la Cooperativa no cuente con un procedimiento para la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrolla.	3	5	15	4	Alto	Nivel 0% de tolerancia	Establecer procedimientos para identificar riesgos potenciales en las actividades que se desarrolla
11	No se haya definido sobre la base del mapa de riesgos la respuesta al riesgo.	4	4	16	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Definir la respuesta al riesgo sobre la base del mapa de riesgos
12	La Cooperativa no implemente medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado.	4	4	16	5	Extremo	Nivel 0% de tolerancia	Implementar medidas de mitigación en respuesta al riesgo
13	Que la Cooperativa no cuente con procedimiento establecidos para mitigar riesgos identificados por fraude, y para prevenir detectar y determinar el fraude.	4	5	20	4	Alto	Nivel 0% de tolerancia	Establecer procedimientos para mitigar riesgos identificados por fraude
14	Que no se promueva el establecimiento de una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo.	3	4	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Establecer una cultura de gestión de riesgos proveyendo de capacidades para el desarrollo de sus actividades
15	Que la gerencia no cuente con el apoyo del Consejo de Vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos.	4	3	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Contar con el apoyo del Consejo de Vigilancia para determinar las deficiencias encontradas

16	Que no se realicen seguimientos a los avances tecnológicos a fin de verificar si son necesarios la implementación de nuevos sistemas de operaciones.	3	2	6	1	Leve	Nivel 0% de tolerancia	Realizar seguimiento a los avances tecnológicos
17	Que no se designen recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa.	4	3	12	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Designar recursos suficientes para la mejora de sistema de información operativa
18	Que los diferentes departamentos no presenten informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación.	3	4	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Presentar informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación por parte de cada departamento.
19	Que los informes presentados no relacionen el desempeño con la estrategia y el logro de objetivos.	3	4	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Relacionar la estrategia con el logro de objetivos en los informes presentados
20	Que el control interno aplicado en la Cooperativa no sea bueno.	3	5	15	5	Extremo	Nivel 0% de tolerancia	Establecer un buen sistema de control interno en la Cooperativa
21	Que la Cooperativa no cuente con un código de Ética.	4	4	16	2	Bajo	Nivel 0% de tolerancia	Definir un código de Ética
22	Que no se evalúe con frecuencia el desempeño del personal de la Cooperativa.	2	3	6	2	Bajo	Nivel 10% de tolerancia	Evaluar frecuentemente el desempeño del personal
23	Que el nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la Cooperativa no sea suficiente para poder reducir los riesgos de la Cooperativa.	3	4	12	3	Medio	Nivel 0% de tolerancia	Establecer un buen nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con el fin de reducir los riesgos de la Cooperativa

**Nota:** Elaboración propia en función al COSO ERM

**Tabla 9:**

Mapa de Control

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES APLICABLES	TIPO DE CONTROL	CLASES DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cuando se toma una decisión dentro de la cooperativa no exista un responsable que notifique mediante los procesos pertinentes.	Delegar al personal idóneo la responsabilidad de realizar notificaciones mediante los procesos pertinentes.	Preventivo	Manual	Permanente	Concejo de administración y Vigilancia
La entidad no cuente con prácticas de gestión de riesgos.	Adoptar prácticas de gestión de riesgo.	Preventivo	Manual	Permanente	Concejo de administración y Vigilancia
Que no se cuente con acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar.	Establecer acciones correctivas para las eventualidades que se presenten definiendo su forma de actuar ante ellas.	Concurrente	Manual	Permanente	Concejo de administración y Vigilancia
Que no se realicen actividades de supervisión continuas sobre el riesgo existente.	Realizar supervisiones continuas sobre los riesgos existentes.	Concurrente	Manual	Una vez al mes	Concejo de administración y Vigilancia
No contar con un responsable que guie la ruta a seguir cuando existan dudas en los procesos.	Delegar a una persona responsable de guiar en casos de existir dudas en los diferentes procesos.	Preventivo	Manual	Cuando el caso lo amerite.	Gerente General Concejo de administración
La cantidad de información que abarque cada uno de los procesos no sea razonable.	La cantidad de información que maneje las diferentes áreas departamentales debe ser razonable de acuerdo a cada proceso.	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General

Que no se evalué el clima laboral dentro de la Cooperativa.	Evaluar el clima laboral	Preventivo	Manual	Anual	Gerente General
Que no se realicen capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.	Realizar capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.	Concurrente	Manual	Cada que lo amerite	Gerente General
No se identifique los riesgos dentro de cada departamento de la Cooperativa.	Identificar los riesgos de cada departamento	Preventivo	Manual	Permanente	Jefe de cada departamento
Que la Cooperativa no cuente con un procedimiento para la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrolla.	Establecer procedimientos para identificar riesgos potenciales en las actividades que se desarrolla	Preventivo	Manual	Permanente	Jefe de cada departamento
No se haya definido sobre la base del mapa de riesgos la respuesta al riesgo	Definir la respuesta al riesgo sobre la base del mapa de riesgos	Concurrente	Manual	Mensual	Gerente General Concejo de administración
La Cooperativa no implemente medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado.	Implementar medidas de mitigación en respuesta al riesgo	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General Concejo de administración
Que la Cooperativa no cuente con procedimiento establecidos para mitigar riesgos identificados por fraude, y para prevenir detectar y determinar el fraude.	Establecer procedimientos para mitigar riesgos identificados por fraude	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General Concejo de administración
Que no se promueva el establecimiento de una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo.	Establecer una cultura de gestión de riesgos proveyendo de capacidades para el desarrollo de sus actividades	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General
Que la gerencia no cuente con el apoyo del Consejo de Vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos.	Contar con el apoyo del Consejo de Vigilancia para determinar las deficiencias encontradas	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General Concejo de administración
Que no se realicen seguimientos a los avances tecnológicos a fin de verificar si son necesarios la implementación de nuevos sistemas de operaciones.	Realizar seguimiento a los avances tecnológicos	Concurrente	Automático	Semestral	Jefe de cada departamento
Que no se designen recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa.	Designar recursos suficientes para la mejora de sistema de información operativa	Concurrente	Manual	Anual	Gerente General Concejo de administración
Que los diferentes departamentos no presenten informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación.	Presentar informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación por parte de cada departamento.	Concurrente	Manual	Mensual	Jefe de cada departamento
Que los informes presentados no relacionen el desempeño con la estrategia y el logro de objetivos.	Relacionar la estrategia con el logro de objetivos en los informes presentados	Concurrente	Manual	Permanente	Jefe de cada departamento
Que el control interno aplicado en la Cooperativa no sea bueno.	Establecer un buen sistema de control interno en la Cooperativa	Concurrente	Manual	Permanente	Gerente General Concejo de administración
Que la Cooperativa no cuente con un código de Ética.	Definir un código de Ética	Preventivo	Manual	Permanente	Gerente General Concejo de administración
Que no se evalué con frecuencia el desempeño del personal de la Cooperativa.	Evaluar frecuentemente el desempeño del personal	Concurrente	Manual	Trimestral	Gerente General Concejo de administración
Que el nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la Cooperativa no sea suficiente para poder reducir los riesgos de la Cooperativa.	Establecer un buen nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con el fin de reducir los riesgos de la Cooperativa	Concurrente	Manual	Mensual	Jefe de cada departamento

Nota: Elaboración propia

#### 4.4 Comprobación de la Hipótesis:

La comprobación de la hipótesis se hizo mediante el uso del método estadístico chi cuadrado, estableciendo la probabilidad de incidencia de la variable independiente en la dependiente, en su totalidad o en algunos valores de los parámetros obtenidos.

Determinación de la hipótesis alternativa (H1) y nula (H2)

**H1:** La evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, permitirá optimizar la gestión del riesgo.

**H2:** La evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, no permitirá optimizar la gestión del riesgo.

Para calcular el valor correspondiente a Chi cuadrado, se tomó los resultados de las siguientes preguntas: 1, 2,3,9 y 10 de la encuesta como a continuación se muestra en el siguiente cuadro.

**Tabla 10:**  
Resumen frecuencias observadas

PREGUNTAS		SI	NO	TOTAL
Pregunta 1	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control interno?	8	0	8
Pregunta 2	¿Usted considera que los procesos que se realizan en la cooperativa mejorarían si se aplica un modelo de evaluación de Control Interno a la cooperativa?	8	0	8
Pregunta 3	¿Cree Usted que con una evaluación de Control Interno se pueda contribuir al mejor rendimiento de los empleados?	8	0	8
Pregunta 9	¿Conoce si la Cooperativa utiliza indicadores que permitan medir el Riesgo?	7	1	8
Pregunta 10	¿Usted considera que el nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la cooperativa es suficiente para poder reducir los riesgos de la cooperativa?	2	6	8
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>7</b>	<b>40</b>

**Nota:** Tabulación de las encuestas aplicadas

Para efectuar su cálculo se realizó por medio de la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Donde:

$X^2$ : Chi cuadrado

$\sum$ : Sumatoria

Fo: Frecuencia Observada

Fe: Frecuencia esperada

Para calcular las frecuencias esperadas se aplicó:

$$Fe = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglón) * (Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

N: Total de frecuencias observadas

Para la primera alternativa SI y No

$$Fe: \frac{33*8}{40} = 7 \quad Fe: \frac{7*8}{40} = 1$$

**Tabla 11:**  
Resumen de frecuencias esperadas

PREGUNTAS		SI	NO
Pregunta 1	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control interno?	7	1
Pregunta 2	¿Usted considera que los procesos que se realizan en la cooperativa mejorarían si se aplica un modelo de evaluación de Control Interno a la cooperativa?	7	1
Pregunta 3	¿Cree Usted que con una evaluación de Control Interno se pueda contribuir al mejor rendimiento de los empleados?	7	1
Pregunta 9	¿Conoce si la Cooperativa utiliza indicadores que permitan medir el Riesgo?	7	1
Pregunta 10	¿Usted considera que el nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la cooperativa es suficiente para poder reducir los riesgos de la cooperativa?	7	1

Nota: Tabulación de las encuestas aplicadas

**Tabla 12:**  
Resumen de frecuencias esperadas

PREGUNTAS		Fo	Fe	F0-Fe	$(Fo - Fe)^2$	$(Fo - Fe)^2/E$
Pregunta 1	Si	8	7	1	1	0,14
Pregunta 1	No	0	1	-1	1	1
Pregunta 2	Si	8	7	1	1	0,14
Pregunta 2	No	0	1	-1	1	1
Pregunta 3	Si	8	7	1	1	0,14
Pregunta 3	No	0	1	-1	1	1
Pregunta 9	Si	7	7	0	0	0
Pregunta 9	No	1	1	0	0	0
Pregunta 10	Si	2	7	-5	25	3,57
Pregunta 10	No	6	1	5	25	25
$(X)^2$						31,99

Nota: Tabulación de las encuestas aplicadas

**Nivel de confianza:** 95%

**Grados de libertad (GL):** Totales de variables independientes y dependientes se obtuvo 5 filas y dos columnas para un grado de libertad de 4.  $GL = (F-1)(C-1)$   $GL = (5-1)*(2-1)$   $GL = 4$



**Ilustración 2:**  
**Tabla de distribución de Chi-Cuadrado**

<b>δ</b>	<b>0,99</b>	<b>0,975</b>	<b>0,95</b>	<b>0,9</b>	<b>0,05</b>	<b>0,025</b>	<b>0,01</b>
<b>1</b>	0,000	0,001	0,004	0,016	3,842	5,024	6,635
<b>2</b>	0,020	0,051	0,103	0,211	5,992	7,378	9,210
<b>3</b>	0,115	0,216	0,352	0,584	7,815	9,348	11,345
<b>4</b>	0,297	0,484	0,711	1,064	9,488	11,143	13,277
<b>5</b>	0,554	0,831	1,146	1,610	11,071	12,833	15,086
<b>6</b>	0,872	1,237	1,635	2,204	12,592	14,449	16,812

**Nota:** <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-catolica-de-salta/estadistica/apuntes-de-clase/tabla-chi-cuadrado/3079563/view>

De acuerdo a la distribución de Chi cuadrado en un nivel de confianza de 0,05 y un grado de libertad de 4, valor tabulado de 31,99  $X^2_t =$  Chi cuadrado tabulado es (9,488)  $X^2_c =$  Chi cuadrado calculado es (31,99). Como podemos ver el  $X^2_c (31,99) > X^2_t (9,488)$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa comprobando de esta forma que “La evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk LTDA, permitirá optimizar la gestión del riesgo”.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Se concluye con los siguiente:

- Como resultado del diagnóstico efectuado a la cooperativa Ahorro y Crédito Allí Tarpuk LTDA por medio de la aplicación de encuesta y entrevista se determinó que la gerencia cuenta con el apoyo del consejo de administración y vigilancia mismo que es el encargado de evaluar el control interno, pero requiere de un mayor apoyo para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos al momento de su operación, también se determinó que existen falencias en el área de seguridad física y electrónica, no cuenta con un código de ética y los departamentos con los que actualmente cuenta la cooperativa no cuentan con un nivel de asesoramiento suficiente para poder reducir los riesgos que se presenten.
- Al Aplicar el modelo de evaluación de control interno COSO ERM 2017 compuesto por 5 componentes y 20 principios, se determinó un nivel de confianza alto, sin embargo, se determinó ciertas áreas críticas que son: inexistencia de un mapa de riesgos que permita la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrolla la Cooperativa, no cuenta con una persona responsable que guie sobre las dudas detectadas en los procesos, no se evalúa el clima laboral y falta de planificación para detectar los riesgos existentes dentro de cada departamento, es por ello que se establece una propuesta que permita mejorar la gestión de los riesgos y procedimientos en los diferentes departamentos.

## **RECOMENDACIONES**

- Fortalecer el control interno en la Cooperativa mediante una constante participación por parte del Consejo de Administración y Vigilancia emitiendo el informe de control interno de forma mensual, donde se dé a conocer todas las anomalías detectadas, es importante que se dé seguimiento constante a cada debilidad en los procesos encontradas con el fin de que procesos y control interno vaya mejorando día con día, mediante un mejor control, supervisión y aplicación de la políticas de gestión de riesgo.
- Capacitar a todo el personal de la Cooperativa sobre la aplicación de la propuesta sugerida en la presente investigación, así como también el modelo de evaluación de control interno COSO ERM 2017 sugerido, motivando al establecimiento de una cultura de gestión de riesgos mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo detectado, manteniendo una supervisión continua con el mismo, implementado un mapa de riesgos, y una constante evaluación del desempeño de personal en todos los ámbitos, que permita obtener mejores resultados por parte de la cooperativa así como también la seguridad en la información que a diario se genera dentro de la misma dando fiel cumplimiento de la ley y nomas que le rijan.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, D. (2017). *Diseño de formatos para implementar un sistema de gestión de riesgos dentro de una empresa siguiendo los lineamientos de COSO – ERM en la ciudad de Quito*. Quito: Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Cardoso, J. (2017). *El Control Interno y la evaluación de riesgos*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4089-el-control-interno-y-la-evaluacion-de-riesgos>
- Chabusa, J., Delgado, S., & Clarkent, M. (2014). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales, Vol. XXV, No. 4, 2019*, 145.
- Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. (2017). *COSO*. Obtenido de Gestión del riesgos empresariales 2017-Marco Integrado: <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Creating-and-Protecting-Value.pdf>
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes analisis de informe COSO I, II, y III con base a los ciclos transaccionales* (Vol. 3). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- European Banking Authority . (2014). *Directrices sobre procedimientos y metodologías comunes para el PRES*. EEUU: EBA.
- Gómez, L. (2015). *Propuesta de modelo de control interno fundamentados en riesgos para administrar el microcrédito de la COAC “29 de Octubre” Ltda. Distrito Metropolitano*.
- Guaman, G. (2019). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Tarpuk Ltda*.
- Herández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hirth, R. (07 de 2017). *Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance*. Obtenido de Executive Summary: <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Munguía , J. (2015). *Implementación de los Sistemas de Control Interno en la Administración Pública Municipal*. Mexico: Congreso del Estado de Michoacán.
- Ochoa, V., & Pineda, P. (2015). *Evaluación de Riesgos Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., Gualaquiza periodo 2013-2014*.
- Palei, D. (2016). Modelo de regresión logística para la predicción de riesgos de caída del techo en trabajos de pilares y pilares en minas de carbón: un enfoque". *Ciencia de seguridad*, 47, 88-96.
- Rivas, G. (2016). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115-136.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiera*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Villacorta, A. (2018). *Programa crítico Antifraude y los lineamientos de COSO ERM 2017*.  
Obtenido de Presentación del Congreso Latinoamericano Prevención de Fraude  
Organizacional: [https://www.icpf.es/wp-content/uploads/2018/04/Conferencia\\_Armando\\_Villacorta.pdf](https://www.icpf.es/wp-content/uploads/2018/04/Conferencia_Armando_Villacorta.pdf)

**“CONTROL INTERNO Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI  
TARPUK LTDA”**

**PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

**DIAGNÓSTICO**



**“ALLI TARPUK” Ltda.**  
**SU COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

## ANEXO 1

### TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

#### 1. ¿La cooperativa cuenta con un sistema de control interno?

**Tabla 13:**  
Sistema de Control Interno

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 1:**  
Sistema de control interno



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

#### Interpretación:

El cien por ciento de los encuestados afirma que la Cooperativa cuenta con un sistema de control interno, esto debido a que el Concejo de Vigilancia tiene la función de hacerlo, esto por medio de un seguimiento del cual se emite un informe de Control Interno.

#### 2. ¿Usted considera que los procesos que se realizan en la cooperativa mejorarían si se aplica un modelo de evaluación de Control Interno a la cooperativa?

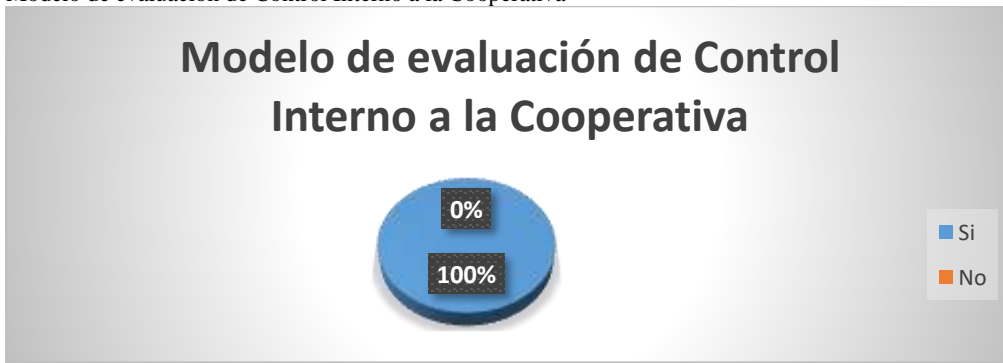
**Tabla 14:**  
Modelo de evaluación de Control Interno a la Cooperativa.

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 2:**

Modelo de evaluación de Control Interno a la Cooperativa



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

El cien por ciento de los empleados encuestados de la Cooperativa afirma que mediante un modelo de evaluación de control interno los procesos dentro de la misma mejorarían, ya que permitiría conocer cuáles son los procesos y procedimientos en los cuales podrían mejorar.

### 3. ¿Cree Usted que con una evaluación de Control Interno se pueda contribuir al mejor rendimiento de los empleados?

**Tabla 15:**

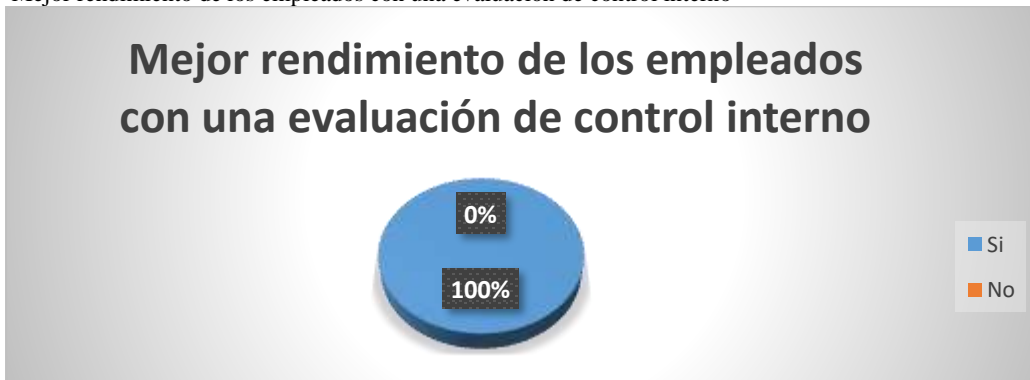
Mejor rendimiento de los empleados con una evaluación de control interno

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 3:**

Mejor rendimiento de los empleados con una evaluación de control interno



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.



### Interpretación:

De los empleados encuestados un cien por ciento considera que por medio de una evaluación de control interno si se puede mejorar el rendimiento de los mismos mejorando la productividad.

#### 4. ¿Usted cómo califica el control que se ejerce dentro de la Cooperativa?

**Tabla 16:**

Control que se ejerce dentro de la Cooperativa

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy bueno	4	50%
Bueno	4	50%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 4:**

Control que se ejerce dentro de la Cooperativa



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

Un cincuenta por ciento de los encuestados considera que el control interno que se ejerce dentro de la Cooperativa es muy bueno, mientras que el otro cincuenta por ciento manifiesta que es bueno, esto debido a que no cuenta como un área específica dentro de la misma, sino es realizada por medio del Consejo de Vigilancia.

## 5. ¿Seleccione los documentos que son aplicados por la Cooperativa?

**Tabla 17:**  
Documentos aplicados

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Políticas	5	62%
Manuales	0	0%
Reglamentos	3	38%
Código de Ética	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 5:**  
Documentos aplicados



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

Del personal encuestado el sesenta y dos porcientos considera que los documentos que son aplicados por la Cooperativa son las Políticas mientras que un treinta y ocho por ciento considera a los reglamentos, lo que deja claro que no cuentan con un código de Ética el cual es muy importante ya que cada empleado debe conocer cuáles son los valores y principios bajo los que están regidos al momento de ejercer sus funciones así como también los diferentes manuales que deben existir para garantizar el buen uso de los recursos y procesos dentro de la Cooperativa.

## 6. ¿Con que frecuencia se capacita al personal en las diferentes áreas de la Cooperativa?

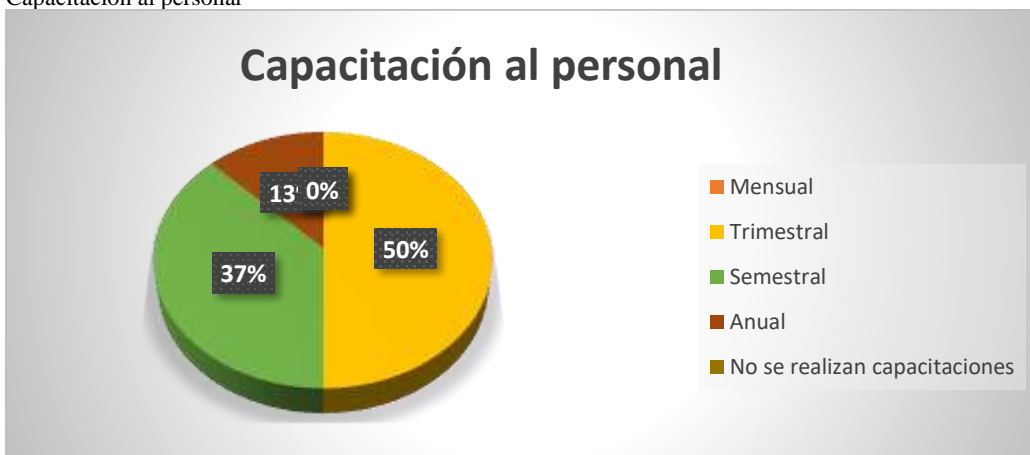
**Tabla 18:**  
Capacitación al personal

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Trimestral	4	50%

Semestral	3	37%
Anual	1	13%
No se realizan capacitaciones	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 6:**  
Capacitación al personal



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

El cincuenta por ciento afirma que se realizan capacitaciones trimestralmente mientras que el treinta y siete por ciento dice que se lo hace de forma semestral y un trece por ciento de forma anual, esta variación se debe a que el personal es de diferentes áreas y se les capacita según la necesidad.

### 7. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del personal de la Cooperativa?

**Tabla 19:**  
Evaluación de desempeño

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mensual	6	75%
Trimestral	1	12%
Semestral	1	13%
Anual	0	0%
No se evalúa	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 7:**  
Evaluación de desempeño



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

Un setenta y cinco por ciento asegura que las evaluaciones de desempeño se las realizan de forma mensual, mientras que un trece por ciento de forma semestral, y un doce por ciento trimestralmente, esto se debe a que las evaluaciones en el tema de productividad se lo realizan de forma mensual, mientras que en forma global se lo hace cuando lo amerite.

## 8. Los errores detectados en la información de la cooperativa son corregidos de forma:

**Tabla 20:**  
Errores detectados en la información

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inmediata	8	100%
Después de un tiempo	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 8:**  
Errores detectados en la información



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

El cien por ciento de los encuestados afirma que los errores que son detectados en la información de la Cooperativa son comunicados de forma inmediata, lo cual es muy bueno puesto que se pueden corregir a tiempo cualquier error cometido por parte del personal evitando así un problema futuro.

### 9. ¿Conoce si la Cooperativa utiliza indicadores que permitan medir el Riesgo?

**Tabla 21:**

Indicadores que permitan medir el Riesgo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	87%
No	1	13%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

**Gráfico 9:**

Indicadores que permitan medir el Riesgo



Nota. Elaboración propia en base a COAC "ALLÍ TRAPUK" Ltda.

### Interpretación:

El ochenta y siete por ciento de los encuestados indica que conoce que la Cooperativa si utiliza indicadores que permitan medir el Riesgo mientras que un trece por ciento afirma no conocerlo, puesto que se enfocan más en los indicadores de riesgo en créditos y liquides, por tanto, no todo el personal conoce que son aplicados en la Cooperativa.

**10 ¿Usted considera que el nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos con los que cuenta actualmente la cooperativa es suficiente para poder reducir los riesgos de la cooperativa?**

**Tabla 22:**  
Nivel de asesoramiento

<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	2	25%
No	6	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia en base a COAC “ALLÍ TRAPUK” Ltda.

**Gráfico 10:**  
Nivel de asesoramiento



Nota. Elaboración propia en base a COAC “ALLÍ TRAPUK” Ltda.

**Interpretación:**

Un setenta y cinco por ciento del personal encuestado afirma que no cuentan con un nivel de asesoramiento en los diferentes departamentos que permita reducir los riesgos de la Cooperativa, mientras que un veinte y cinco por ciento manifiesta que, si lo conoce, debido a que nunca va a ser suficiente por las diferentes normativas que existen y están en constante cambio, siendo más por el tema de presupuestos, sobrecargando el trabajo unificando función

**“CONTROL INTERNO Y OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
RIESGO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI  
TARPUK LTDA”**

**PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018**

**PROPUESTA**



**“ALLI TARPUK” Ltda.**  
**SU COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

## ANEXO 2

### PROPUESTA DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO ERM

**Componente 1: Gobierno y cultura.** - El gobierno corporativo (gobernanza) y la cultura forman la base para todos los demás componentes de la gestión del riesgo empresarial. La gobernanza establece el tono de la entidad, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión para ella. La cultura se refiere a los valores éticos, comportamientos deseados y comprensión del riesgo en la entidad.

Este componente está integrado por cinco principios que son:

**Principio 1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración:** La Junta Directiva supervisa la estrategia y lleva a cabo las responsabilidades de gobernanza para apoyar a la administración en la consecución de la estrategia y objetivos del negocio.

- **Rendición de cuentas y responsabilidad:** El consejo de administración tiene la responsabilidad principal de la supervisión del riesgo en la entidad. Por lo general, toda la junta es responsable de la supervisión del riesgo, dejando las responsabilidades del día a día para su gestión
- **Habilidades, experiencia y conocimiento de negocios:** El consejo de administración está bien posicionada para ofrecer conocimientos y proporcionar la supervisión de la gestión de riesgos de la Cooperativa a través de su capacidad colectiva, la experiencia y el conocimiento del negocio. La supervisión del riesgo sólo es posible cuando la junta entiende la estrategia de la entidad, y se mantiene informado sobre las cuestiones pertinentes. A medida que el contexto de los negocios cambia, también lo hace el riesgo para los objetivos de la estrategia y de negocios
- **Independencia:** La junta general debe ser independiente. Puesto que la independencia aumenta la capacidad de los directores de ser objetivo y para evaluar el rendimiento y el bienestar de la entidad sin ningún conflicto de intereses o influencia indebida de las partes interesadas.
- **Idoneidad de gestión del riesgo empresarial:** Es importante que la junta entienda la complejidad de la entidad y cómo integrar las capacidades y prácticas de gestión de riesgo de la empresa. La junta se involucra en conversaciones con la administración para



determinar si la administración de riesgo empresarial está diseñada adecuadamente para mejorar el valor.

- **El sesgo de la organización:** Se espera que la junta entienda los potenciales sesgos de la organización y el desafío de gestión para superarlos.

**Principio 2. Establecer estructura organizativa:** Describe cómo la entidad organiza y lleva a cabo sus operaciones del día a día. A través de la estructura de funcionamiento, el personal es responsable de desarrollar e implementar prácticas de gestión del riesgo y permanecer alineados con los valores fundamentales de la entidad. De esta manera, contribuye a la gestión del riesgo, a los objetivos de la estrategia y de negocios. La estructura operativa está generalmente alineada con la estructura legal y la estructura de gestión. La estructura legal influye en la forma en que una entidad opera y la estructura de gestión establece las líneas de comunicación, roles y responsabilidades para la gestión continua y operación de la empresa

**Principio 3. Define la cultura deseada:** La organización define los comportamientos deseados que caracterizan a la cultura deseada de la entidad

- La cultura y los comportamientos deseados: La cultura de una organización refleja sus valores, comportamientos y decisiones y está influye en cómo la organización aplica este marco: cómo se identifica el riesgo, qué tipos de riesgo acepta, y cómo se gestiona el riesgo. Corresponde a la junta directiva y de gestión para definir la cultura deseada de la entidad en su conjunto y de los individuos que la integran. El establecimiento de una cultura abrazado por todo el personal, donde las personas hacen lo correcto en el momento oportuno, es fundamental para que en la organización sean capaces de aprovechar las oportunidades y gestionar los riesgos para alcanzar los objetivos de la estrategia y de negocios.
- Juicio para aplicar: El juicio es a menudo invocado: cuando hay información o datos limitados disponibles para apoyar una decisión, donde hay cambios sin precedentes en la estrategia, los objetivos del negocio, el rendimiento o el perfil de riesgo de la organización, durante los tiempos de interrupción. El juicio es una función de las experiencias personales, el apetito de riesgo, la capacidad y el nivel de información disponible.
- Efecto de cultura: La cultura de una organización afecta a cómo se identifica el riesgo, evaluado, y respondió a partir del momento de la definición de la estrategia hasta la ejecución y rendimiento.

- La alineación de: valores, toma de decisiones, y comportamientos: La capacidad de una organización para lograr con éxito sus objetivos es la estrategia impide que los comportamientos y decisiones de la organización no se alinean con sus valores fundamentales.

**Principio 4. Demuestra compromiso en los valores claves:** La cooperativa demuestra un compromiso con los valores éticos fundamentales; el mantenimiento de relaciones de respeto, responsabilidad y tolerancia como columna vertebral de la cultura corporativa, etc. Como reflejo de valores fundamentales en toda la Organización: La comprensión de los valores centrales de la entidad es fundamental para la gestión de riesgos empresariales. Los valores fundamentales se reflejan en las acciones y decisiones aplicadas en toda la entidad. La manera en que los valores son comunicados a través de la organización se refiere a menudo como el “tono” de la organización. Un tono constante establece un entendimiento común de los valores fundamentales, los impulsores del negocio, y el comportamiento deseado del personal y socios de negocios. La consistencia ayuda a la organización a la búsqueda de la estrategia y los objetivos de negocio de la entidad.

**Principio 5. Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados:** La organización está comprometida a construir el capital humano en alineación con la estrategia y objetivos de negocio, El establecimiento y la evaluación de la competencia: La comprensión de las competencias necesarias ayuda a establecer cómo deben llevarse a cabo diversos procesos de negocio y qué habilidades se deben aplicar. Esto comienza con el consejo de administración evalúa la competencia del director general y, a su vez, la administración evalúa la competencia a través de la entidad y aborda las deficiencias o excesos como sea necesario. Atraer desarrollar y retener personas: La gestión en los diferentes niveles establece la estructura y proceso para:

- Atraer: Búsqueda el número necesario de candidatos que se ajustan a la cultura de la entidad deseada.
- Entrenar: Permitir a los individuos desarrollar y mantener las competencias de gestión de riesgos empresariales apropiadas.
- Mentor: Proporcionar orientación sobre el desempeño del individuo en relación con las normas de conducta y competencia, alinee las habilidades y conocimientos de la persona.
- Evaluar: Medir el rendimiento de las personas en relación con el logro de los objetivos de negocio.

- Conservar: Proporcionar incentivos para motivar a un individuo y reforzar el nivel deseado de rendimiento y conducta.

Rendimiento gratificante: Se ve influenciada en gran medida por el grado en que los individuos son responsables y cómo se les recompensa.

Presión: Los objetivos que la administración establece para el logro de la estrategia y los objetivos de negocio, por su naturaleza crean presión.

### Evaluación nivel de confianza y riesgo- Gobierno y cultura.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$NC = \frac{54}{72} * 100\% \quad \text{RI} = 100\% - NC$$

$$NC = 75\% \quad \text{RI} = 100\% - 75\%$$

$$\text{RI} = 25\%$$

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

### Resultado de la evaluación

De acuerdo al cuestionario de control interno modelo COSO ERM 2017 realizado a la Cooperativa, en función al Componente Gobierno y Cultura se puede evidenciar que existe un nivel de confianza moderado de un 75% y un nivel de Riesgo moderado del 25% indicando que las actividades que se desarrollan deben ser mejoradas. Se recomienda que se realicen continuamente actividades de supervisión sobre el riesgo existente, además nombrar un responsable que se encargue de guiar la ruta a seguir cuando existe alguna duda en los procesos, distribuir el manejo de información de forma razonable a cada función del personal, evaluar el clima laboral y realizar capacitaciones de forma periódica dentro de cada área departamental.

**Componente 2: Estrategia y establecimiento de objetivos.** - La gestión de riesgos organizacionales, la estrategia y la definición de los objetivos se integran en el proceso de planificación estratégica. El apetito de riesgo se definirá y alinearé con la estrategia. Los objetivos

del negocio organizacionales permiten poner en práctica la estrategia, mientras sirven de base para la identificación, evaluación y respuesta al riesgo.

**Principio 6. Analiza el contexto empresarial:** La organización considera los efectos potenciales que genera el contexto empresarial sobre el perfil de riesgo. El contexto empresarial, se refiere a las tendencias, relaciones y otros factores que influyen en la organización actual y futura estrategia y objetivos empresariales. Contexto empresarial pueden ser:

- Dinámico, donde los nuevos riesgos que pueden surgir en cualquier momento alterar el statu Q.
- Complejo, con muchas interconexiones e interdependencias (por ejemplo, cada empresa tiene su propio régimen político, políticas regulatorias y las leyes tributarias)
- Impredecible, cuando ocurra el cambio rápidamente y de manera imprevista (por ejemplo, las fluctuaciones monetarias y las fuerzas políticas).

**Principio 7. Define el apetito de riesgo:** La cooperativa define el apetito de riesgo en el contexto de la creación, preservación, y la realización del valor, este se aplica en las decisiones tomadas en la selección de la estrategia. El desarrollo del apetito por el riesgo no es lineal, con una decisión siempre precede a la otra y tampoco existe un apetito de riesgo universal que se aplica a todas las entidades; es por ello que, la cooperativa tendría un acuerdo preliminar de su apetito de riesgo sobre la base de lo establecido en la misión y visión y estrategias de negocio; siendo estos, elaboraciones importantes en cualquier apetito de riesgo, el cual es refinado cada vez que una organización establece estrategias alternativas o selecciona una estrategia deseada.

**Principio 8. Evalúa estrategias alternativas:** La cooperativa evalúa las estrategias alternativas y su potencial impacto en el perfil de riesgo; es por ello, se debe evaluar este tipo de estrategias como parte de la estrategia de ajuste y evaluar los riesgos y las oportunidades de cada opción, y son evaluadas en el contexto de los recursos de la cooperativa y la capacidad para crear, conservar y obtener valor.

**Principio 9. Formular los objetivos del negocio:** La cooperativa considera el riesgo en el establecimiento de los objetivos del negocio en diferentes niveles que alinean y apoyan la estrategia.

#### **Evaluación nivel de confianza y riesgo- Estrategia y establecimiento de objetivos**

$$\text{Nivvel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$NC = \frac{64}{75} * 100\%$$

$$RI=100\% - NC$$

$$NC= 85.33\%$$

$$RI=100\% - 85.33\%$$

$$RI= 14.67\%$$

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

### Resultado de la evaluación

De acuerdo a la evaluación por medio del cuestionario de control interno COSO ERM-2017 al componente se ha obtenido un nivel de confianza alto con un 85.33% y un nivel de riesgo bajo de 14.67%. Se recomienda que la Cooperativa cuente con un procedimiento que permita identificar los riesgos potenciales en las actividades que se desarrolla, además se sugiere elaborar un mapa de riesgos que permita la implementación de medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado, y que este permita detectar, prevenir y detectar el fraude, igualmente promover el establecimiento de una cultura de gestión mediante la provisión de capacidades al personal como respuesta al riesgo por medio de capacitaciones en donde se les indique como actuar ante un posible riesgo.

**Componente 3: Desempeño.-** Los riesgos que puedan impactar el logro de la estrategia y objetivos del cooperativa, deben ser identificados y evaluados. Los riesgos se priorizan según su gravedad en el contexto del apetito al riesgo de la entidad. La organización luego selecciona las respuestas al riesgo y tiene una visión de la cantidad de riesgo que ha asumido. Este componente se centra en las prácticas de apoyo a la entidad en la toma de decisiones para el logro de las estrategias definidas y con ello, el logro de los objetivos de la entidad y está integrado por cinco principios.

**Principio 10. Identifica el riesgo:** La organización identifica riesgos que impacten el desempeño de la estrategia y los objetivos de negocio, cuando estos son probables, tardarán meses o años en materializarse y la frecuencia con que se produce la identificación de riesgos será menor cuando los riesgos son menos previsibles o se produce a una velocidad mayor.

**Principio 11. Evalúa la gravedad del riesgo:** La severidad de un riesgo es evaluada en varios niveles (a través de las divisiones, funciones y unidades operativas) en línea con los objetivos de negocio que puede afectar; puede ser, que los riesgos evaluados como importantes o altos en el nivel de la unidad de funcionamiento, pueden ser menos importante en Un área o departamento. En los niveles superiores de la entidad, los riesgos son propensos a tener un mayor impacto en la reputación de la cooperativa, el marketing y la fiabilidad; siendo prospectivos al desempeño del entorno.

**Principio 12. Prioriza riesgos:** La cooperativa prioriza riesgos como base para la selección de las respuestas a estos. Y su objetivo fundamental es informar a los tomadores de decisiones sobre las respuestas a los mismos para optimizar la asignación de recursos. En razón de lo anterior, se priorizan mediante la aplicación de criterios convenidos, como ejemplos se puede tener:

- **Adaptabilidad:** La capacidad de la cooperativa para adaptarse y responder a los riesgos (por ejemplo, respondiendo a los cambios demográficos, como la edad de la población y el impacto en los objetivos empresariales relacionados con la innovación de productos).
- **Complejidad:** La magnitud y naturaleza del riesgo para el éxito de la cooperativa. La interdependencia de los riesgos suele aumentar su complejidad.
- **Velocidad:** La velocidad a la que un impacto del riesgo de una entidad. La velocidad puede mover la entidad fuera de la variación aceptable de rendimiento.
- **Persistencia:** Cuánto tiempo un riesgo impacta una entidad.
- **Recuperación:** La capacidad de una entidad para volver a la tolerancia. Excluye el tiempo de recuperación necesario para devolver a la tolerancia, que se considera parte de la persistencia, la no recuperación.

**Principio 13. Implementa respuestas ante los riesgos:** Las respuestas al riesgo caen dentro de las siguientes categorías:

- **Aceptar:** No se realiza ninguna acción para cambiar la gravedad del riesgo. Esta respuesta es apropiada cuando el riesgo con la estrategia y los objetivos de negocio que ya está dentro del apetito por el riesgo. Riesgo de que está fuera de la entidad en el apetito por el riesgo y que la administración trata de aceptar generalmente requerirá la aprobación de la junta o de otros órganos de supervisión.
- **Evitar:** Se toman medidas para eliminar el riesgo, lo cual puede significar ampliar a un nuevo mercado geográfico. Elección de evitar sugiere que la organización no fue capaz de identificar una respuesta que permita reducir el riesgo hasta un nivel aceptable de gravedad.

- **Perseguir:** Se toman medidas que acepta un incremento del riesgo para lograr un mejor rendimiento. Esto puede implicar la adopción de estrategias de crecimiento más agresiva, expandiendo sus operaciones, o el desarrollo de nuevos servicios. Al elegir o perseguir la gestión del riesgo se comprende la naturaleza y el alcance de los cambios necesarios para lograr el rendimiento deseado mientras no sobrepase los límites de tolerancia aceptable.
- **Reducir:** Se toman medidas para reducir la gravedad de los riesgos. Esto implica cualquiera de innumerables decisiones empresariales cotidianas que reduce el riesgo de una cantidad de gravedad alineado con el objetivo y el perfil de riesgo residual del apetito por el riesgo.
- **Compartir:** Se toman medidas para reducir la gravedad del riesgo por transferir o compartir una parte del riesgo. Las técnicas más comunes incluyen la subcontratación a proveedores de servicios especializados, la compra de los productos de seguros, y participando en operaciones de cobertura. Como con el reducir la respuesta, compartiendo el riesgo disminuye el riesgo residual en alineación con el apetito por el riesgo. Estas categorías de respuestas al riesgo requieren que se gestione dentro del contexto del negocio, los objetivos de la cooperativa, los objetivos de desempeño de la organización y del apetito por el riesgo.

**Principio 14. Desarrolla una visión a nivel de cartera:** La organización desarrolla y evalúa su portafolio de riesgos, considerando niveles en orden ascendente del nivel de integración (de mínimo a máximo).

#### Evaluación nivel de confianza y riesgo-Desempeño

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$NC = \frac{61}{75} * 100\%$$

$$RI = 100\% - NC$$

$$NC = 81.33\%$$

$$RI = 100\% - 81.33\%$$

$$RI = 18.67\%$$

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

## **Resultado de la evaluación**

De acuerdo a la evaluación por medio del cuestionario de control interno COSO ERM-2017 al componente desempeño se ha obtenido un nivel de confianza alto con un 81.33% y un nivel de riesgo bajo de 18.67%, Se recomienda que la Cooperativa cuente con un procedimiento que permita identificar los riesgos potenciales en las actividades que se desarrolla, además se sugiere elaborar un mapa de riesgos que permita la implementación de medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado, y que este permita detectar, prevenir y detectar el fraude, igualmente promover el establecimiento de una cultura de gestión mediante la provisión de capacidades al personal como respuesta al riesgo por medio de capacitaciones en donde se les indique como actuar ante un posible riesgo.

**Componente 4: Evaluación y revisión.** - Al revisar el desempeño de la entidad, una organización puede considerar lo bien que están funcionando los componentes del ERM en el tiempo, y a la luz de cambios sustanciales y las revisiones que se necesitan; utilizando para ello, tres principios que se detallan a continuación.

**Principio 15. Evalúa los cambios significativos:** La cooperativa identifica y evalúa los cambios que pueden afectar sustancialmente la estrategia y objetivos organizacionales, también necesitan ser conscientes de la posibilidad de cambios sustanciales que puedan ocurrir y que tienen un efecto más pronunciado.

**Principio 16. Revisa el riesgo y el desempeño:** La cooperativa revisa el desempeño de la entidad y considera el riesgo. En esta etapa la entidad revisa el desempeño de la entidad y considera el riesgo, para esto las organizaciones buscan respuestas a preguntas como: ¿La entidad se ha desarrollado de acuerdo con lo esperado y ha logrado su objetivo? En este punto se identifican las variaciones producidas y se considera lo que puede haber contribuido a ello. ¿Qué riesgos se están produciendo que pueden afectar el rendimiento? ¿La entidad ha asumido los riesgos necesarios para alcanzar su objetivo?

**Principio 17. Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial:** La cooperativa persigue mejorar la gestión de riesgo organizacional, creando oportunidades para revisar y mejorar la eficiencia y la utilidad que puede ocurrir en cualquiera de las áreas siguientes: Tecnología, cambios en la estructura organizacional, mejoramiento en los procesos definidos y fortalecimiento del apetito de riesgo.

## **Evaluación nivel de confianza y riesgo- revisión y monitoreo**



$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$NC = \frac{36}{36} * 100\% \quad \text{RI} = 100\% - NC$$

$$NC = 100\% \quad \text{RI} = 100\% - 100\%$$

$$\text{RI} = 0\%$$

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

### Resultado de la evaluación

Al aplicar el cuestionario de control interno Modelo COSO-ERM 2017 componente revisión y monitoreo se ha podido obtener un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo de 0% lo cual indica que se cumple con cabalidad los procesos en función a este componente. Se recomienda continuar realizando evaluaciones y monitoreos a cada uno de los procesos y procedimientos que se han venido realizando dentro de la Cooperativa y si es posible ir mejorando cada día.

**Componente 5: Información, Comunicación y Reporte.** - La gestión del riesgo organizacional requiere de un proceso continuo de obtener y compartir información necesaria de fuentes internas y externas que fluyen a través de la cooperativa.

**Principio 18. Aprovecha la información y tecnología:** La cooperativa aprovecha los sistemas de tecnología e información de la entidad para apoyar la gestión de riesgo organizacional.

**Principio 19. Comunica información sobre riesgos:** La cooperativa usa canales de comunicación para apoyar la gestión de riesgo organizacional. Los canales están disponibles para la organización para comunicar datos de riesgo e información a partes interesadas internas y externas y permiten transmitir:

- La importancia, relevancia y valor de la gestión de riesgos empresariales.
- Las características, los comportamientos deseados, y los valores fundamentales que definen la cultura de la entidad
- La estrategia y los objetivos de negocio de la entidad

- El apetito por el riesgo y la tolerancia

**Principio 20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño:** La cooperativa informa sobre riesgos, cultura y desempeño en múltiples niveles y en toda la entidad.

**Evaluación nivel de confianza y riesgo- Información, comunicación y reporte**

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100\%$$

$$NC = \frac{50}{54} * 100\%$$

$$RI = 100\% - NC$$

$$NC = 92.59\%$$

$$RI = 100\% - 92.59\%$$

$$RI = 7.41\%$$

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

**Resultado de la evaluación**

Una vez aplicado el cuestionario de Control Interno modelo COSO ERM-2017 al componente información, comunicación y reporte se ha obtenido un nivel de confianza alta de 92.59% y un nivel de riesgo bajo de 7.41%, Se recomienda que se realicen seguimientos a los avances tecnológicos con el fin de poder verificar si estos son necesarios y ser implementados para obtener un mejor rendimiento en las operaciones, mediante una buena asignación de recursos suficientes para mejorarlos, además se sugiere que cada uno de los departamentos presenten informes sobre los riesgos que se han identificado y las posibles medidas que den paso a su mitigación, y que estos relaciones el desempeño con la estrategia y del logro de los objetivos de la Cooperativa obteniendo de esta manera un mejor control interno dentro de la misma.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN

**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

N.	PREGUNTA	POND	SI	NO
<b>GOBIERNO Y CULTURA</b>				
1	¿Se realizan reuniones con el fin de actualizar las prácticas de gestión de riesgos?	3	3	0
2	¿Se revisan y actualizan periódicamente las decisiones y objetivos estratégicos de la entidad?	3	3	0
3	¿Se someten a aprobación del Directorio los lineamientos relacionados con la supervisión y control de las actividades dentro de la cooperativa?	3	3	0
4	¿Tienen y mantienen evaluaciones sobre el equipo general que apoya al directorio?	3	3	0
5	¿Existe una asignación de responsabilidades para supervisión y control continuo de los procesos dentro de la unidad?	3	3	0
6	¿Cuándo se toma una decisión dentro de la cooperativa existe un responsable que notifique mediante los procesos pertinentes?	3	1	2
7	¿Existen normas, leyes y reglamentos que guíen los procesos dentro de la cooperativa?	3	3	0
8	¿Existen políticas y procedimientos internos para los procesos dentro de la cooperativa?	3	3	0
9	¿La entidad tiene prácticas de gestión de riesgos?	3	1	2
10	¿Se tienen acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar?	3	1	2
11	¿El software que se utiliza soporta el proceso institucional?	3	3	0
12	¿La persona encargada de la supervisión y control de los procesos es independiente a la persona que administra?	3	3	0
13	¿Se realizan actividades de supervisión continuas sobre el riesgo existente?	3	1	2
14	¿Se han establecido competencias habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo?	3	3	0
15	¿Se han cumplido con los objetivos planteados en la cooperativa?	3	3	0
16	¿Se realizan reuniones periódicas con todo el personal para identificar nuevos riesgos?	3	3	0
17	¿Se cumple con los plazos acordados para cada uno de los procesos?	3	3	0
18	¿Se toma en cuenta la opinión del personal para la toma de decisiones dentro de cada proceso?	3	3	0
19	¿Existe un responsable que guíe la ruta a seguir cuando existen dudas en los procesos?	3	0	3
20	¿Se mide el rendimiento del personal en relación con el logro de los objetivos?	3	3	0
21	¿Se puede cometer algún error sin que incida en forma crítica dentro de los procesos?	3	3	0
22	¿La cantidad de información que abarca cada uno de los procesos es razonable?	3	1	2
23	¿Se evalúa el clima laboral dentro de la cooperativa?	3	0	3
24	¿Se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la cooperativa?	3	1	2
<b>TOTAL GOBIERNO Y CULTURA</b>		<b>72</b>	<b>54</b>	<b>18</b>
<b>ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS</b>				
25	¿La cooperativa ha establecido la misión dentro de su plan estratégico?	3	3	0
26	¿Se ha definido la visión dentro de la cooperativa?	3	3	0
27	¿La cooperativa ha definido valores y principios institución?	3	3	0
28	¿Dentro de la cooperativa se tiene planteado objetos específicos?	3	3	0



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ TARPUK LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN

**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

N.	PREGUNTA	POND	SI	NO
29	¿Se ha identificado las partes interesadas tanto en el ambiente externo e interno?	3	3	0
30	¿Acerca de las partes interesadas se tiene identificado claramente cuales son internas y externas?	3	3	0
31	¿Existen canales de comunicación para informar sobre el plan estratégico que mantiene la cooperativa?	3	3	0
32	¿Se tiene identificado los riesgos dentro de cada departamento de la cooperativa?	3	2	1
33	¿La cooperativa, tiene especificado una comprensión preliminar de su apetito de riesgo?	3	3	0
34	¿La estrategia y objetivos de negocio se alinean con la misión, visión y valores?	3	3	0
35	¿Se han establecido alternativas para gestionar el riesgo existente?	3	3	0
36	¿Se actualizan en forma periódica las estrategias establecida?	3	3	0
37	¿Las estrategias dan soporte a los objetivos de la entidad?	3	3	0
38	¿Se han establecido estrategias alternativas para el logro de los objetivos?	3	3	0
39	¿La organización ha establecido objetivos para monitorear el desempeño y apoyar el logro de los objetivos específicos?	3	3	0
40	¿Se tiene comprensión de la tolerancia a la variación en el rendimiento que permita la gestión para mejorar el valor en la cooperativa?	3	3	0
<b>TOTAL ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS</b>		<b>48</b>	<b>47</b>	<b>1</b>
<b>DESEMPEÑO</b>				
41	¿La cooperativa cuenta con un procedimiento para la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrollan?	3	2	1
42	¿Los riesgos en cumplimiento de los controles internos están debidamente identificados?	3	3	0
43	¿Los diferentes riesgos legales y administrativos relacionados a las actividades de la cooperativa que pudieran comprometer el logro de la estrategia y objetivos son debidamente identificados?	3	3	0
44	¿La cooperativa conoce los riesgos de no cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en sus actividades?	3	3	0
45	¿Existen procedimientos establecidos que aseguren el cumplimiento de las leyes y regulaciones que conciernen al manejo de los recursos de la cooperativa?	3	3	0
46	¿El riesgo de fraude es evaluado en las diferentes actividades de la cooperativa?	3	3	0
47	¿Los procedimientos establecidos se orientan a prevenir y detectar el fraude y abusos?	3	3	0
48	¿En el proceso de evaluación de riesgos de las diferentes actividades se consideran el fraude?	3	3	0
49	¿La cooperativa toma acciones para identificar factores críticos de riesgos potenciales en las actividades?	3	3	0
50	¿La cooperativa ha preparado un plan de riesgos identificados en el que se identifica su probabilidad de ocurrencia e impacto potencial?	3	3	0
51	¿Existen criterios definidos para establecer probabilidad de ocurrencia e impacto potencial?	3	3	0
52	¿Los riesgos han sido clasificados como tolerantes o que requieran las adopciones de medidas?	3	3	0
53	¿La respuesta al riesgo se ha definido sobre la base del mapa de riesgos?	3	1	2
54	¿La cooperativa implementa medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado?	3	1	2



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI TARPUK LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN

**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

N.	PREGUNTA	POND	SI	NO
55	¿La cooperativa cuenta con procedimiento establecidos para mitigar riesgos identificados por fraude, y para prevenir detectar y determinar el fraude?	3	1	2
56	¿Se promueve el establecimiento de una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo?	3	1	2
57	¿El desempeño es evaluado en forma periódica para identificar riesgos, asegurar la toma de medidas mitigatorias antes estos riesgos identificados?	3	3	0
58	¿Los procedimientos aprobados incluyen actividades de control para evaluar el desempeño?	3	3	0
59	¿Se hace uso de una herramienta de gestión de autoevaluación para la identificación de riesgos?	3	3	0
60	¿En el área de créditos se monitorea nuevos riesgos originados por nueva contratación del personal?	3	3	0
61	¿Los expedientes de crédito contienen información requerida para otorgar créditos?	3	3	0
62	¿El manual de créditos define los límites de aprobación de un crédito?	3	3	0
63	¿El asesor de crédito verifica que estén todos los requisitos al momento de receptar las carpetas para un crédito?	3	3	0
64	¿El área de crédito cuenta con un sistema de información confiable para la obtención del historial sujeto de crédito?	3	3	0
65	¿La gerencia cuenta con el apoyo del consejo de vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos?	3	1	2
<b>TOTAL DESEMPEÑO</b>		<b>75</b>	<b>64</b>	<b>11</b>
<b>REVISIÓN Y MONITOREO</b>				
66	¿Se identifica y evalúa cambios en el ambiente interno y externo para determinar su impacto en la gestión de riesgos y el cumplimiento de la estrategia?	3	3	0
67	¿La cooperativa ajusta su estrategia ante cambios en el entorno?	3	3	0
68	¿El desempeño obtenido es comparado con lo planificado para su evaluación y toma de medidas ante resultados?	3	3	0
69	¿Las actividades del área se realizan conforme lo planificado logrando el objetivo?	3	3	0
70	¿Se identifican riesgos que estén afectando el desempeño de las actividades del área?	3	3	0
71	¿Los procedimientos y disposiciones legales son revisadas al menos anualmente y se actualizan si es necesario?	3	3	0
72	¿Los reportes de desempeño y de controles establecidos se revisan para identificar riesgos?	3	3	0
73	¿El cumplimiento de los objetivos se evalúa periódicamente para el seguimiento de las estrategias?	3	3	0
74	¿El control interno es evaluado bajo un enfoque de riesgo con el fin de mejorar la gestión de riesgo?	3	3	0
75	¿Los mecanismos de comunicación son evaluados para determinar su efectividad?	3	3	0
76	¿Se analizan auditorías en la cooperativa para medir la razonabilidad de la información en los diferentes procesos?	3	3	0



**PERIODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018

N.	PREGUNTA	POND	SI	NO
77	¿El consejo de vigilancia revisa periódicamente las recomendaciones emitidas por auditorías para mitigar los riesgos?	3	3	0
<b>TOTAL REVISIÓN Y MONITOREO</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>
<b>INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE</b>				
78	¿El personal conoce y aplica el protocolo a seguir ante la identificación de riesgos y oportunidades, de manera tal de aprovecha las oportunidades y mitiga los riesgos?	3	3	0
79	¿La tecnología es una herramienta de apoyo para el manejo de riesgo y para capturas de información para la toma de decisiones?	3	3	0
80	¿El sistema de información implementado es adecuado a las necesidades de la cooperativa?	3	3	0
81	¿Se realiza seguimientos a los avances tecnológicos a fin de verificar si son necesarios la implementación de nuevos sistemas de operaciones?	3	2	1
82	¿Se designan recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa?	3	2	1
83	¿Los sistemas implementados en el área financiera poseen información oportuna y confiable para evitar el doble registro de sus operaciones?	3	3	0
84	¿Se protegen los programas de aplicación y los archivos informáticos generados durante el procedimiento diario de las operaciones?	3	3	0
85	¿Se comunica oportunamente a la máxima autoridad los riesgos internos y externos identificados que afectan el cumplimiento de los objetivos?	3	3	0
86	¿En el modo en que se establece nuevas políticas y procedimientos son estos comunicados?	3	3	0
87	¿El personal ha sido comunicado adecuadamente sobre el concepto de riesgos como calificarlo y las consecuencias para cada área?	3	3	0
88	¿Las normas de control interno a ejecutar en el desarrollo de las actividades están debidamente comunicadas?	3	3	0
89	¿La fluidez de la comunicación interna y externa incluyendo lo relacionado a riesgos identificados está asegurada a través de canales de comunicación adecuados?	3	3	0
90	¿Los resultados de las evaluaciones del desempeño del personal son comunicados con el fin de su mejora y aplicación de medidas correctivas?	3	3	0
91	¿Los responsables de cada departamento informan a los mandos decisorios en forma clara, certera y oportuna los riesgos identificados que comprometen el logro de la estrategia?	3	3	0
92	¿Los empleados son debidamente informados sobre las expectativas de desempeño?	3	3	0
93	¿La cooperativa cuenta con indicadores de gestión y operativos que le permite evaluar la administración del proceso?	3	3	0
94	¿Los diferentes departamentos presentan informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación?	3	2	1
95	¿Los informes presentados relacionan el desempeño con la estrategia y el logro de objetivos?	3	2	1
<b>TOTAL INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE</b>		<b>54</b>	<b>50</b>	<b>4</b>
<b>TOTAL MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>		<b>285</b>	<b>248</b>	<b>37</b>

**Ilustración 3:**  
**Modelo de universo de los riesgos**



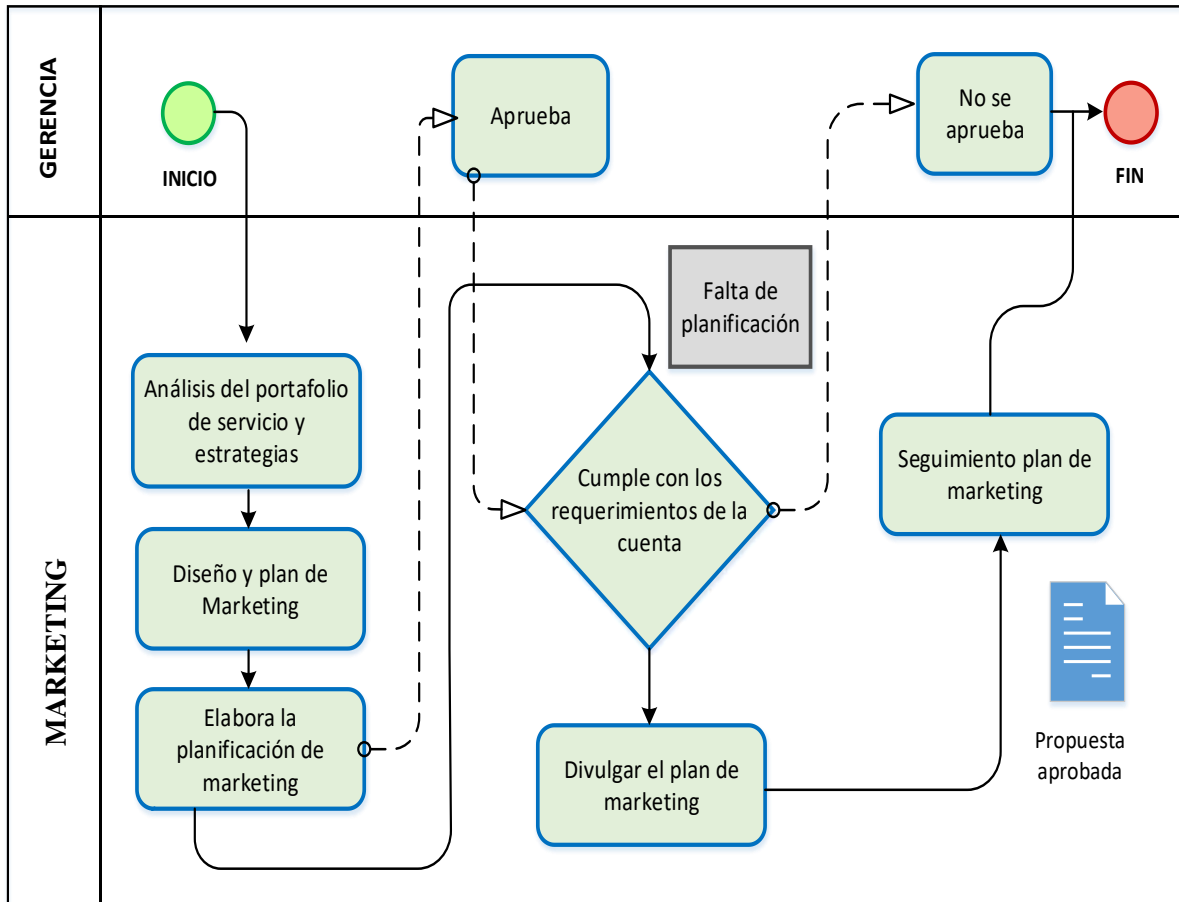
**Nota:** COSO ERM-2017

A continuación, se hace un análisis de las partes sensibles de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ALLI TARPUK LTDA por medio de diagramas de flujo; para esquematizar aquellos procesos que tengan prevalencia de riesgos:

- Marketing.
- Talento Humano.
- Cobranzas
- Gestión del servicio
- Cuentas por pagar.

Los estándares de calidad se basan en la manera efectiva en que se controlan los riesgos, si la cooperativa logra disminuir o mitigar los riesgos, está encaminada en cumplir sus objetivos organizacionales y con ello consolidarse como una entidad financiera exitosa y con procesos departamentales bien definidos, además con un clima organizacional adecuado.

**Ilustración 4:**  
**Marketing:**

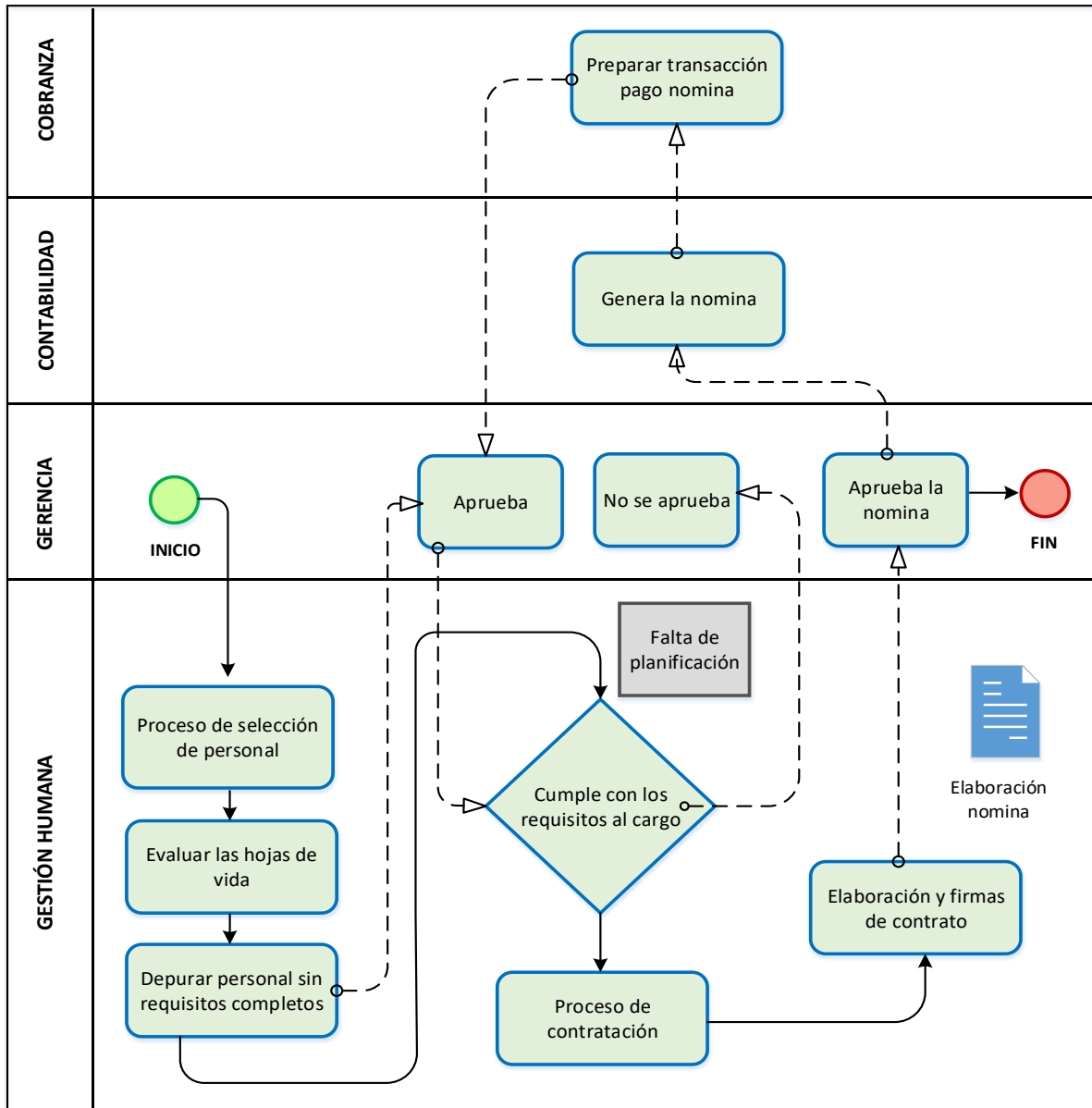


**Nota:** COSO ERM-2017 e información de la COAC Alii Tarpuk Ltda..

El flujo del proceso inicia en el Comité de riesgos y termina en la misma entidad; para poder ser aprobado la planificación de marketing, es importante que se cumpla con los requerimientos de las entidades bancarias, medios de prensa y medios de comunicación. Una vez aprobado el marketing por la Alta Dirección se tiene que socializar en todo el personal de la empresa a manera de slogan para poder tener mejores beneficios en la publicidad que se tiene sobre la cooperativa. El plan de marketing tiene los estándares de calidad internacionales y nacionales para ser divulgados en los medios de comunicación, sean estos del internet o televisión y radio.

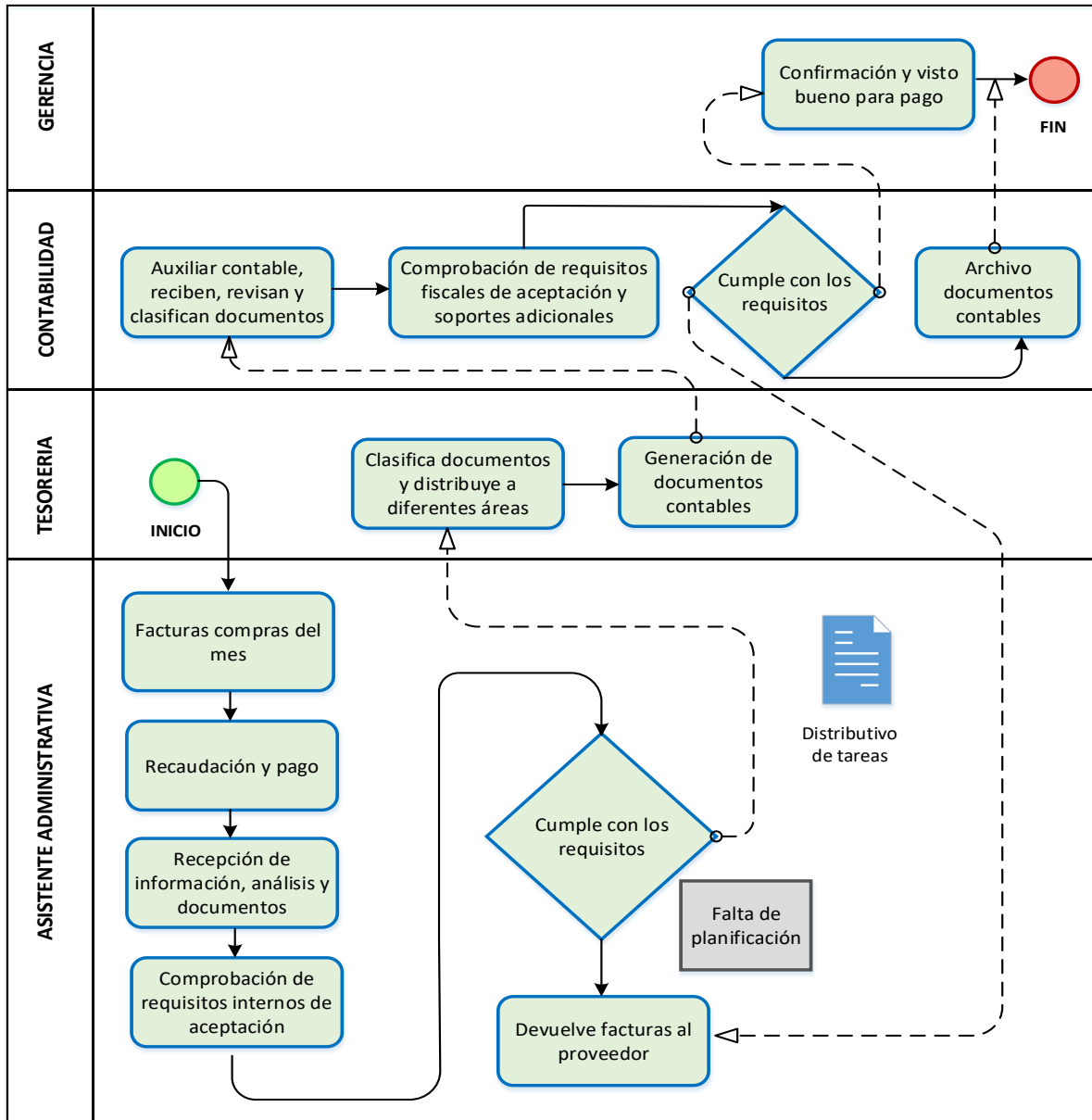


**Ilustración 5:**  
**Talento Humano:**



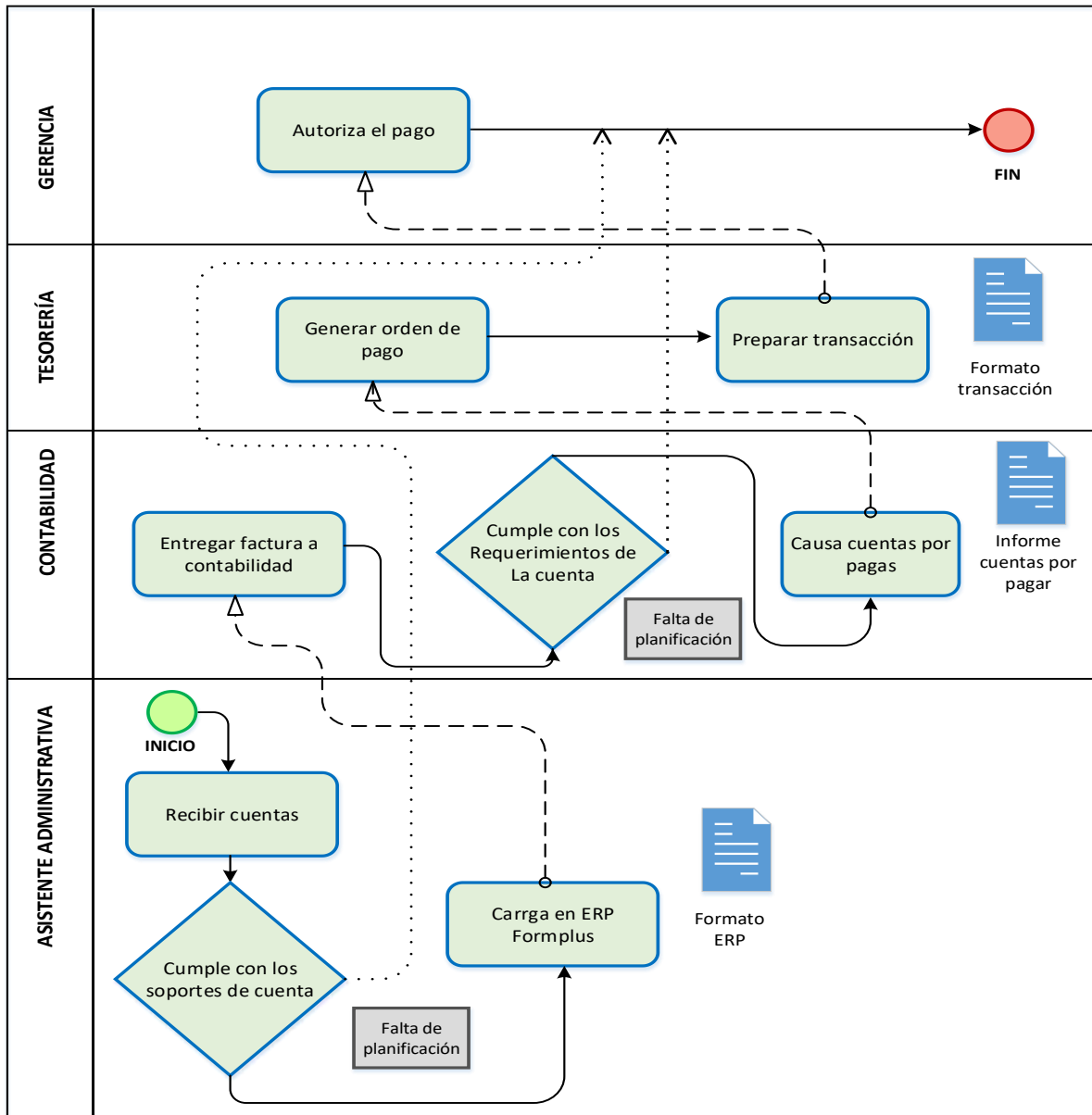
**Nota:** COSO ERM-2017 e información de la COAC Alli Tarpuk Ltda..

**Ilustración 6:**  
Cobranza



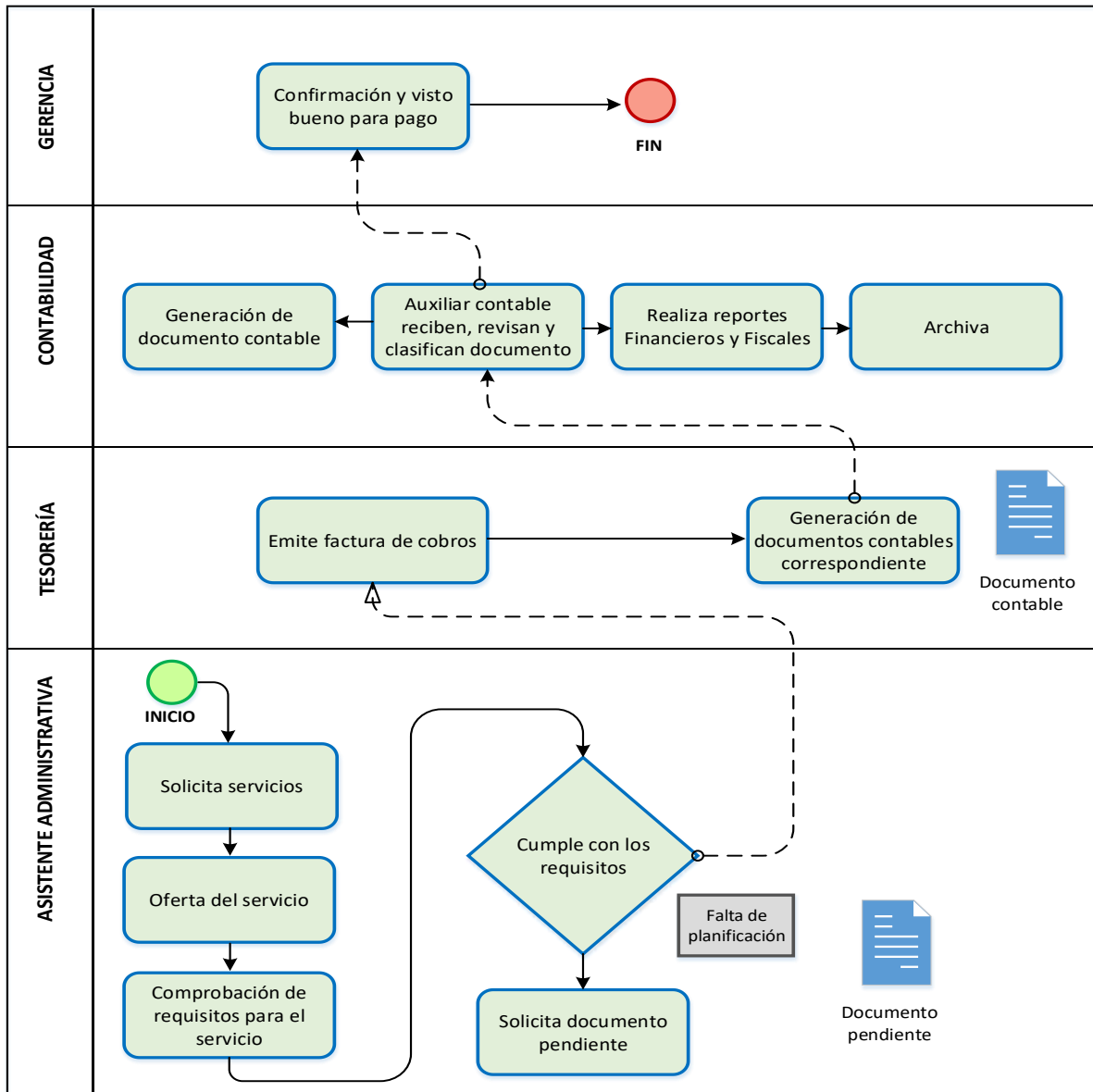
**Nota:** COSO ERM-2017 e información de la COAC Alli Tarpuk Ltda..

**Ilustración 7:**  
Cuentas por pagar



**Nota:** COSO ERM-2017 e información de la COAC Alli Tarpuk Ltda..

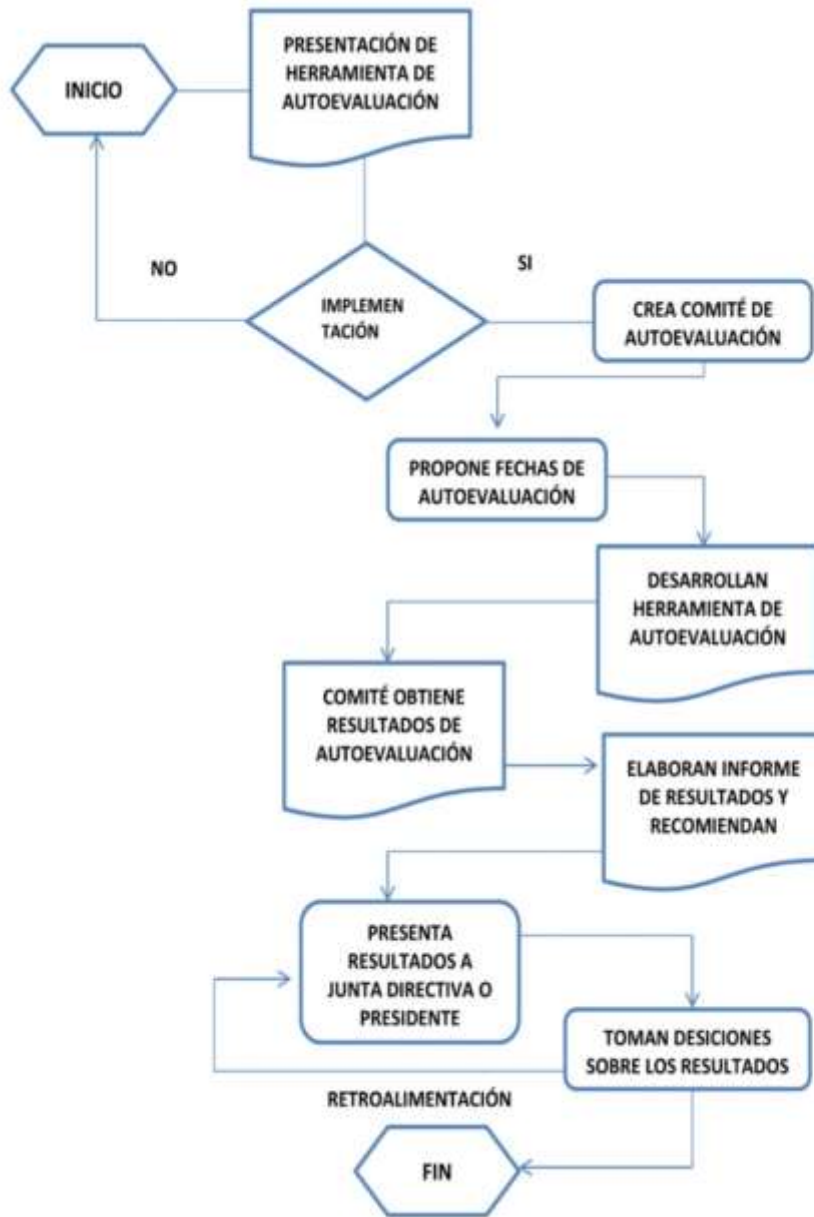
**Ilustración 8:**  
Gestión del servicio:



Nota: COSO ERM-2017 e información de la COAC Alli Tarpuk Ltda..

**Ilustración 9:**

Flujograma del Sistema de Control Interno Basado en COSO ERM 2017



Nota: COSO ERM

Riobamba, 4 de Julio de 2020

Ingeniero

Geovanny Guamán

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALLÍ  
TARPUK LTDA.**

Presente

De conformidad con la planificación establecida para realizar la evaluación de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Allí Tarpuk LTDA., para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, se ha procedido a efectuar la evaluación del control interno en cada uno de los componentes del modelo COSO ERM-2017 cuyo resultado pongo a consideración:

**Gobierno y Cultura:**

- No existe una persona responsable de notificar cuando se toma una decisión mediante los procesos pertinentes.
- La Cooperativa no cuenta con prácticas de gestión de riesgo
- No se tienen acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar.
- No se realizan actividades de supervisión continua sobre el riesgo existente.
- No existe un responsable que guie la ruta a seguir cuando existen dudas en los procesos.
- La cantidad de información que abarca cada uno de los procesos no es razonable.
- No se evalúa el clima laboral dentro de la Cooperativa.
- No se realizan capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.

**Recomendaciones:**

- Se recomienda delegar a una persona responsable de notificar cuando se tome una decisión mediante los procesos pertinentes.
- Se sugiere que la Cooperativa cuente con prácticas de gestión de riesgo.
- Se debe establecer acciones correctivas en caso de presentarse eventualidades con el fin de establecer la forma de actuar.
- Se debe supervisar continuamente el riesgo existente.
- Delegar un responsable que guie la ruta a seguir cuando existen dudas en los procesos.
- La cantidad de información que abarca cada uno de los procesos debe ser razonable.
- Se debe evaluar el clima laboral dentro de la Cooperativa.
- Deben realizarse capacitaciones periódicas dentro de cada área departamental de la Cooperativa.

**Estrategia y Establecimientos de objetivos:**

- No se tiene identificado los riesgos dentro de cada departamento de la Cooperativa.

**Recomendación:**

- Se recomienda identificar los riesgos dentro de cada área departamental

**Desempeño:**

- La cooperativa no cuenta con un procedimiento para la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrolla.
- No existe un mapa de riesgos.
- La cooperativa no implementa medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado.
- La cooperativa no cuenta con procedimiento establecidos para mitigar, prevenir, detectar y determinar riesgos identificados por fraude.

- No se promueve el establecimiento de una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo.
- La gerencia no cuenta con el apoyo del consejo de vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos.

**Recomendaciones:**

- Se recomienda que la cooperativa cuente con un procedimiento para la identificación de riesgos potenciales en las actividades que desarrolla.
- Se recomienda elaborar un mapa de riesgos.
- Implementar medidas de mitigación en respuesta al riesgo observado.
- Implementar procedimientos para mitigar, prevenir, detectar y determinar riesgos identificados por fraude.
- Promover una cultura de gestión de riesgo mediante la provisión de capacidades al personal para el desarrollo de sus actividades, como respuesta al riesgo.
- El consejo de vigilancia debe apoyar a la gerencia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos.

**Revisión y Monitoreo:**

Sin novedades.

**Información, Comunicación y reporte:**

- No se realizan seguimientos a los avances tecnológicos con el fin de verificar si se necesita implementar nuevos sistemas de operaciones.
- No se designan recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa.
- Los diferentes departamentos no presentan informes sobre riesgos identificados y posibles medidas de mitigación.
- Los informes presentados no relacionan el desempeño con la estrategia y el logro de objetivos

**Recomendaciones:**

- Se recomienda realizar seguimientos a los avances tecnológicos para verificar si se requiere implementar nuevos sistemas de operaciones.
- Se sugiere designar recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa de la Cooperativa.
- Los diferentes departamentos deben presentar informes sobre los riesgos que han sido identificados con las posibles medidas de mitigación.
- Los informes que se presenten deben relacionar el desempeño con la estrategia y el logro de los objetivos.

Atentamente,



Yessenia Salinas