



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL COSO ERM EN LA COAC PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA:

MICHELLE CAROLINA PIZARRO CHICAIZA

Riobamba - Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL COSO ERM EN LA COAC PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar por el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORA: MICHELLE CAROLINA PIZARRO CHICAIZA

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba - Ecuador

2022

© 2022, Michelle Carolina Pizarro Chicaiza

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo Michelle Carolina Pizarro Chicaiza, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 01 de diciembre de 2022



MICHELLE CAROLINA PIZARRO CHICAIZA

CI: 172435886-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL COSO ERM EN LA COAC PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA**, realizado por la señora **Michelle Carolina Pizarro Chicaiza** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-01-12
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DEL TRIBUNAL		2022-01-12
Ing. Henry David Vásconez Vásconez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-01-12

DEDICATORIA

Dedico este importante logro en mi vida principalmente a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi Familia, por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, por los grandes momentos de felicidad y de diversas emociones que siempre me han causado.

A mi madre, a quien dedico con todo el corazón, pues sin ella no lo habría logrado, por ser el pilar más importante y sobre todo por su bendición a diario a lo largo de mi vida, me protege y me lleva por el camino del bien, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

A mi hijo, Dominic quien con su afecto y cariño me ha demostrado ser el mejor y motivo de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida y quiero que sepas que eres y serás lo más importante en mi vida, hoy he dado un paso más para servir de ejemplo a la persona que más amo en este mundo. Gracias a ti he decidido subir un escalón más y crecer como persona y profesional. Esperó que un día comprendas que te debo lo que soy ahora y que este logro sirva de herramienta para guiar cada uno de tus pasos, te amo.

A mi esposo, por la ayuda que me ha brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más difíciles, siempre ayudándome, no fue sencillo terminar con éxito este trabajo, sin embargo, siempre me motivaste, me ayudaste hasta donde era posible, incluso más que eso, te amo por estar siempre en las buenas y en las malas.

MICHELLE

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y ha permitido que este logro tan anhelado se pueda cumplir. y por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida, enseñándome a valorar todo lo que tengo. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Agradezco a mi esposo y a mi hijo que han sido el principal apoyo en momentos de flaqueza y debilidad ya que son sus consejos, enseñanzas y tolerancia me han brindado ese respaldo incondicional para culminar esta etapa de mi vida. Gracias a los dos por todos los buenos momentos, por haberme enseñado lo que es el amor recíproco, gracias también por su paciencia, dedicación y sobre todo apoyo incondicional.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Cooperativa de Ahorro y Crédito Para la Vivienda “Orden y Seguridad”, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi profesor en especial al Ing. Jorge Arias de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo, quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y amistad.

MICHELLE

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento Del Problema	2
1.2 Limitaciones y delimitaciones.....	3
1.3 Problema general de investigación.....	3
1.4 Problemas específicos de investigación.....	4
1.5 Objetivos.....	4
1.5.1 <i>General</i>	4
1.5.2 <i>Específicos</i>	4
1.6 Justificación.....	4
1.6.1 <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2 <i>Justificación metodológica</i>	5
1.6.3 <i>Justificación práctica</i>	5
1.7 Idea a defender.....	5
CAPÍTULO II	
2. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1 Antecedentes de investigación	6
2.2 Referencias teóricas.....	7
2.2.1 <i>Auditoría</i>	7
2.2.2 <i>Control</i>	8
2.2.3 <i>Proceso del Control</i>	8
2.2.4 <i>Tipos de Control</i>	9
2.2.5 <i>Control Interno</i>	10

2.2.6	<i>Tipos del control interno</i>	11
2.2.7	<i>Fases de Control Interno</i>	11
2.2.8	<i>Elementos de Control Interno</i>	12
2.2.9	<i>Principios de Control Interno</i>	13
2.2.10	<i>Métodos de evaluación del sistema de control interno.</i>	15
2.2.11	<i>Sistema de Control Interno</i>	16
2.2.12	<i>Diseño del Sistema de Control Interno</i>	17
2.2.13	<i>Implementación del Sistema de control interno</i>	17
2.2.14	<i>Modelos contemporáneos de control interno</i>	18
2.2.15	<i>Modelo COSO</i>	18
2.2.16	<i>Tipos de COSO</i>	19
2.2.17	<i>Normativa Legal</i>	24
2.2.18	<i>Gobierno corporativo</i>	25
2.2.19	<i>Riesgos financieros</i>	25
2.2.20	<i>Riesgo legal</i>	26
2.2.21	<i>Riesgo económico financiero</i>	26

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	27
3.1	Enfoque de investigación	27
3.2	Nivel de investigación	27
3.2.1	<i>Investigación Documental</i>	27
3.2.2	<i>Investigación de Campo</i> :.....	27
3.2.3	<i>Investigación Descriptiva</i> :.....	27
3.2.4	<i>Investigación Explicativa</i> :.....	27
3.3	Diseño de investigación	27
3.4	Tipo de estudio	28
3.5	Población y muestra	28
3.6	Métodos, Técnicas e Instrumentos De Investigación	29

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	31
4.1	Resultados	31
4.2	Comprobación de interrogantes de estudio	40

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	41
----	--------------------------------	----

5.1	Tema de la Propuesta	41
5.1.1.	<i>Datos Generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Para la Vivienda “Orden y Seguridad”</i>	43
5.2.1.	<i>Evaluación Del Sistema De Control Interno Mediante El Coso ERM.</i>	51
5.3.1	<i>Diseño Del Sistema De Control Interno Mediante Del Coso E.R.M.....</i>	71
	CONCLUSIONES.....	107
	RECOMENDACIONES.....	108
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3: Población	29
Tabla 2-4: Funciones del Cargo	31
Tabla 3-4: Documentos para acceder a un crédito	32
Tabla 4 -4: Comunicación del compromiso de la Organización.....	33
Tabla 5 -4: Crecimiento constante de la Organización	34
Tabla 6 -4: Reglamento de actividades	35
Tabla 7-4: Acciones para analizar riesgos	36
Tabla 8 - 4: Procesos acordes a la capacidad de la Cooperativa	37
Tabla 9-4: Control al cumplimiento estricto de los procesos.....	38
Tabla 10-4: Incorporación constante de nuevas tecnologías.....	39
Tabla 11 - 5: Principales directivos y funcionarios.....	49
Tabla 12 – 5: Resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno	67
Tabla 13 – 5: Escala de calificación de frecuencia en relación a la evaluación del riesgo	84
Tabla 14 – 5: Evaluación el riesgo 1	85
Tabla 15 – 5: Evaluación el riesgo 2.....	86
Tabla 16 – 5: Evaluación el riesgo 3.....	87
Tabla 17 – 5: Evaluación el riesgo 4.....	88
Tabla 18 – 5: Plan de capacitación - Directivos.....	96
Tabla 19 – 5: Plan de capacitación - Socios.....	97
Tabla 20 – 5: Plan de capacitación – Empleados	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1–2: Etapas del control.....	9
Figura 2–2: Objetivos COSO.....	19
Figura 3–2: Estructura COSO I.....	20
Figura 4–2: COSO 2017.....	23
Figura 5-2: COSO III.....	24
Figura 6-5: Ubicación de COAC para la vivienda “Orden y Seguridad”.....	44
Figura 7–5: Productos y Servicios: Ahorro.....	46
Figura 8-5: Organigrama estructural.....	47
Figura 9-5: Organigrama funcional.....	48
Figura 10-5: Normas legales que le rigen a la COAC.....	50
Figura 11-5: Tipos de riesgo en las instituciones financieras de economía popular y solidaria.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - 4: Funciones del Cargo.....	31
Gráfico 2-4: Documentos para acceder a un crédito.....	32
Gráfico 3-4: Comunicación del compromiso de la Organización.....	33
Gráfico 4-4: Crecimiento constante de la Organización.....	34
Gráfico 5-4: Reglamento de actividades.....	35
Gráfico 6-4: Acciones para analizar riesgos.....	36
Gráfico 7-4: Procesos acordes a la capacidad de la Cooperativa.....	37
Gráfico 8-4: Control al cumplimiento estricto de los procesos.....	38
Gráfico 9-4: Incorporación constante de nuevas tecnologías.....	39
Gráfico 10-5: Ambiente Interno.....	52
Gráfico 11-5: Establecimiento de objetivos.....	54
Gráfico 12-5: Identificación de eventos.....	56
Gráfico 13-5: Evaluación del riesgo.....	58
Gráfico 14-5: Respuesta al riesgo.....	60
Gráfico 15-5: Actividades de control.....	62
Gráfico 16-5: Información y comunicación.....	64
Gráfico 17-5: Seguimiento y monitoreo.....	66
Gráfico 18-5: Nivel de confianza y riesgo del control interno.....	67

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 1

ANEXO B: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 2

ANEXO C: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 3

ANEXO D: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 4

ANEXO E: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 5

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo diseñar de un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM en la Cooperativa De Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad de la provincia de Pichincha, cantón Quito, para el mejoramiento de la administración del riesgo en la toma de decisiones, para lo cual se identificó los conceptos de varios autores para la determinación del marco teórico referencial, se aplicaron tipos de investigación documental, de campo, descriptivo y explicativo para la determinación de las causas y efectos de la problemática, en lo referente al análisis de los resultados se pudo establecer que cuentan con varias herramientas del sistema de control interno pero no enfocadas a la evaluación del riesgo, dentro de las debilidades, la no presentación de los objetivos a los empleados para su compromiso, la ausencia de comunicación entre los distintos departamentos, poco interés en el desarrollo y crecimiento profesional y humano, falta de integridad y valores éticos, además nunca se ha realizado una evaluación de riesgos donde se conozca el impacto sobre la probabilidad y ocurrencia por ende no se ha tomado acciones que puedan mitigar o extinguir los riesgos existentes. Debido a estas deficiencias fue necesario diseñar mecanismos para identificar los riesgos y establecer controles que permitan alcanzar las metas previstas según el cronograma de actividades, por esta razón, se recomienda la socialización de las herramientas administrativas diseñadas para los componentes de control interno según el COSO II ERM que tiene como finalidad mitigar o extinguir los riesgos que pueden afectar la gestión de la institución financiera.

Palabras Clave: <COSO ERM>, <RIESGO>, <PROBABILIDAD>, <CONTROL INTERNO>, <IMPACTO>



06-12-2022

2298-DBRA-UPT-2022

ABSTRACT

The objective of this degree work was to design an internal control system based on COSO ERM in the Cooperativa De Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad in the province of Pichincha, Quito, to improve risk management in decision making, for which the concepts of several authors were identified to determine the theoretical framework, types of documentary research, field, descriptive and explanatory were applied to determine the causes and effects of the problem, Regarding the analysis of the results it was established that they have several tolos of the internal control system but not focused on risk assessment, among the weaknesses, the failure to present the objectives to employees for their commitment, the absence of communication between the different departments, little interest in professional and human development and growth, lack of integrity and ethical values, in addition there has never been a risk assessment where the impact on the probability and occurrence is known, therefore no actions have been taken to mitigate or extinguish the existing risks. Due to these deficiencies it was necessary to design mechanisms to identify the risks and establish controls that would allow the achievement of the planned goals according to the schedule of activities, for this reason, it is recommended the socialization of the administrative tools designed for the components of internal control according to the COSO II ERM that aims to mitigate or extinguish the risks that may affect the management of the financial institution.

Key words: <COSO ERM>, <RIGHTS>, <PROBABILITY>, <INTERNAL CONTROL>, <IMPACT>.



LIC.VIVIANA YANEZ MSC

0201571411

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo general el diseñar un sistema de control interno basado en el COSO ERM para la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad de la provincia de Pichincha Cantón Quito para mejorar la administración del riesgo se sustentó en la definición del tema por los problemas definidos por Gerente General.

En el capítulo I, se define el planteamiento del problema, objetivos y justificación necesarios para el direccionamiento de la investigación.

Capítulo II, tenemos las referencias teóricas donde se realiza la consulta de varias fuentes bibliográficas con la finalidad de conocer los diferentes elementos relacionados con el tema.

Capítulo III, se definió la metodología de investigación los enfoques, tipos, métodos, técnicas e instrumentos necesarios para recabar datos precisos que permitan conocer si era necesario la realización del documento.

Capítulo IV, marco de presentación de resultados de la encuesta y también de la evaluación del sistema de control interno basado en el coso II.

Capítulo V, desarrolló la propuesta en este paso se dividió en dos partes de información general de la cooperativa más los componentes con las herramientas administrativas diseñadas para cada uno de ellos, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“Diseño de un Sistema de Control Interno en Base al COSO ERM en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha”

1.1 Planteamiento Del Problema

El cooperativismo en el Ecuador es importante porque incorporan en la sociedad a ciertos grupos vulnerables que tradicionalmente estaban fuera del sistema financiero, al tiempo que son agentes de dinamismo económico con un notable impacto social, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, etc., que demandan recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo. (Estrella, 2021)

Actualmente, la Constitución del Ecuador reconoce expresamente el rol que cumple la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), así como el Sistema Financiero Popular y Solidario ecuatoriano en el alcance de los objetivos del Buen Vivir. Para fomentar una inclusión económica y social de las organizaciones del Sector financiero popular y solidario (SFPS) y de la sociedad en general, es necesario el apoyo estatal para que, a través de la supervisión y el control del sector, se garantice el adecuado funcionamiento de estas organizaciones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad” es una asociación privada que su actividad principal es la intermediación financiera, ofreciendo productos y servicios competitivos para satisfacer las necesidades de todos los socios. Al momento está conformada por 21 colaboradores, 16 en relación de dependencia, 3 externos, Gerencia y Presidencia, mismos que aportan con capital y trabajo para que la asociación emerja. La Institución financiera fue creada en el año 2009 con la visión de ser una institución financiera sólida, consolidada y reconocida entre la familia policial a nivel nacional por alcanzar el bienestar de nuestros socios, en base a la honestidad transparencia confianza y trabajo en equipo cumpliendo con los principios cooperativos.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito D.M, entre las calles Italia 222 y Vancouver. Luego de haber realizado un diagnóstico situacional a la asociación en cuestión se logró determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad” presenta algunos problemas relacionados con la ausencia de un Control Interno, tales como ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo para un plan de mejora o preventivo en la cooperativa.

Luego de haber hecho un breve diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad se ha podido determinar una serie de problemáticas caracterizando sus actividades diarias, a saber:

Falta de un plan de contingencias para reducir los riesgos.

La entidad no cuenta con una metodología para reducir los riesgos.

Tecnología de la organización no está actualizada.

Debido a la falta de identificación y evaluación de los nuevos cambios tecnológicos, los riesgos inherentes a la entidad impactan significativamente al sistema de control interno.

A razón de la debilidad existente en las actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos, el logro de objetivos a niveles aceptables se ve afectado. (Riesgo de control)

No existe comunicación adecuada entre los departamentos, constituyendo una debilidad para mitigar el riesgo.

La falta de identificación de los controles que se encuentran presentes y en funcionamiento en la Cooperativa, genera deficiencias materiales que afectan la eficiencia y eficacia de la entidad.

Inexistencia de un plan de riesgos que permita identificar, valorar y responder a los riesgos que se presentan la organización, exponiéndola a diversos problemas Administrativos Financieros.

Los problemas citados previamente tienen su origen en la ausencia de un modelo de control interno que permita obtener una seguridad razonable con respecto al manejo de sus procesos, donde se incluirán los temas: la identificación de los principios y puntos de interés de cada componente que se encuentre en presencia y en funcionamiento, evaluación del control interno actual a los niveles jerárquicos de la matriz de la Cooperativa y la elaboración de las normas de control interno que permita solucionar los problemas ya mencionados mejorando el desempeño organizacional y la reducción del alcance del fraude en la entidad.

1.2 Limitaciones y delimitaciones

Limitación de acción: Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM

Limitación de espacio: Cooperativa De Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad

Limitación temporal: Período 2022.

1.3 Problema general de investigación

¿De qué manera el diseño de un sistema de Control Interno basado en el COSO ERM en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha; permitirá mejorar la administración del riesgo en la toma de decisiones?

1.4 Problemas específicos de investigación

- ¿De qué manera establecer el marco teórico mediante la utilización de libros digitales y materiales bibliográficos permite sustentar el trabajo de titulación?
- ¿Cómo evaluar el riesgo en las diversas áreas administrativas y operativas, a través de la aplicación de procedimientos y herramientas de información?
- ¿En qué medida aplicar un sistema de control interno basado en el COSO ERM contribuye a lograr una eficiente administración del riesgo en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad?

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Diseñar un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM en la Cooperativa De Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad de la provincia de Pichincha, cantón Quito, para el mejoramiento de la administración del riesgo en la toma de decisiones.

1.5.2 Específicos

- Estructurar el marco teórico de acuerdo a las bases teóricas conceptuales de diferentes citas bibliográficas, tendientes a la minimización de problemas Administrativos Financieros, con la finalidad de sustentar científicamente el trabajo de titulación.
- Establecer el marco metodológico con la aplicación de procedimientos y herramientas de información que permita realizar el diseño de un sistema de control interno basado en el COSO ERM para identificar las causas del riesgo en la Cooperativa.
- Diseñar el modelo de control interno basado en el COSO ERM a la COAC para la Vivienda “Orden y Seguridad”, que pretende la reducción de los niveles de exposición a los diferentes tipos de riesgo a fin de emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.6 Justificación

1.6.1 Justificación teórica

El presente trabajo de titulación se justificó desde el punto de vista teórico, debido a que permite adquirir los conocimientos necesarios para la evaluación del sistema de control interno permitió conocer las fortalezas y debilidades existentes en los procesos de control interno, para que la administración tome medidas correctivas. Para efectuar el trabajo de titulación se utilizó libros, revistas, artículos de internet, linkografía, etc., para definir los conceptos básicos relacionados al objeto de estudio.

La investigación teórica es necesaria pues mediante la misma se identificó los esquemas de gestión administrativa y financiera de diferentes autores y se podrá definir el más adecuado para la realización del trabajo investigativo.

1.6.2 Justificación metodológica

El presente trabajo de titulación se justificó desde la parte metodológica debido a que se utilizó los diferentes métodos y técnicas de investigación para analizar e identificar los riesgos en el control interno, se aplicará cuestionarios al gerente y a los empleados; con la finalidad de identificar las causas que están generando un alto índice de riesgos, para lograr una eficiente administración del riesgo y así contribuir su aplicación y toma de decisiones en la Cooperativa.

El apartado metodológico es importante pues identificó el alcance del estudio en relación a su tipo, alcance y métodos a utilizar en relación al tema, lo que facilita y justificó la utilización de herramientas con el fin de que los resultados del trabajo de titulación sean confiables.

1.6.3 Justificación práctica

El presente trabajo de titulación se justificó desde la parte práctica porque se realizará un análisis y evaluación del sistema de control interno que permitió identificar el riesgo en el áreas administrativas y operativas, esto permitió solucionar los problemas ya mencionados mejorando el desempeño organizacional y la reducción del riesgo en la entidad., estos resultados se verán reflejados en el marco propositivo del trabajo de titulación, que aportó datos específicos para que los administrativos de la cooperativa tomen acciones correctivas y consolide un mejoramiento continuo.

La investigación, cabe mencionar que es relevante ya que trae beneficios para la organización en el ámbito administrativo, específicamente en los concernientes a la actualización de los lineamientos estratégicos y en los financieros en los relacionados con la utilización de indicadores que permitió identificar su posición financiera y la evolución de la misma en los años de estudio, lo que permitió el diseño de estrategias que mejoren la gestión.

1.7 Idea a defender

El diseño de un Sistema de Control Interno en base al COSO ERM en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha; permitirá mejorar la administración del riesgo en la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de investigación

Con el motivo de sustentar el trabajo de titulación acerca de la propuesta de un diseño de Sistema de Control Interno en base al COSO ERM en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, se ha realizado una investigación bibliográfica en algunos trabajos académicos anteriormente realizados por varios autores:

Paca (2018) en su trabajo de titulación sobre el “diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda.” en la que concluye:

Que el objetivo del modelo planteado para el área de crédito y cobranza de la cooperativa permite obtener información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para una correcta toma de decisiones por parte del gerente, consejos, comité de crédito y personal del área de crédito y cobranzas y estos a su vez puedan emitir recomendaciones, por otro lado, la importancia de la implantación del Sistema de Control Interno propuesto por cuanto es un método eficiente, práctico que permite mediante políticas, procesos, procedimientos controlar y verificar el otorgamiento y recuperación de los créditos pero requiere de financiamiento, talento humano capacitado, infraestructura optima, y el esfuerzo permanente de todos los niveles involucrados en perfeccionar o mejorar dicho sistema que vaya en beneficio de los clientes internos y externos, (Paca, 2018) (págs. 2,251)

Como se aprecia la base del modelo planteado es el análisis y evaluación del sistema de control interno con la cartera de crédito y cobranzas de la organización y así se pueden determinar las estrategias más acordes a la empresa, que le permita la obtención de información administrativa-financiera de manera oportuna, confiable, eficiente, eficaz y razonable de las actividades para salvaguardar los recursos que posee la entidad, permitiendo la toma de decisiones de forma acertada para llegar a las metas y objetivos propuestos en el área de crédito y cobrabas al inicio del año y sus modificaciones realizadas.

Sagñay (2019) en su trabajo de titulación sobre el “diseño de un modelo de control interno basado en el COSO III a la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.” en la que concluye:

Se inicia por la realización de una evaluación al control interno de todos los componentes, por principios y puntos de enfoque del COSO III, para la cual se determina el nivel de confianza en los diferentes componentes de Ambiente Interno y Evaluación de Riesgos, mientras que, para que el control interno sea exitoso debe tener definidos cuántos y cuáles son los riesgos, ya que a nivel general existe un considerable del 48% de riesgo esto que representa que su nivel de confianza

no es la más adecuada para desarrollar un sistema de control interno eficiente, y propone el manual de control interno que trata de dar solución con el planteamiento de políticas y proporcionar una seguridad razonable. (Sagñay, M. 2019) (págs. 2,103)

En la investigación se aprecia que la base para su trabajo fue el desarrollo del análisis base, el cual sirvió para determinar los riesgos de la empresa y poder tomar medidas y diseñar estrategias para mitigar las mismas, en función de los riesgos existentes. Por lo que se vuelve a recalcar la importancia de un correcto desempeño del control interno.

Dávalos (2014) en su en su trabajo de titulación sobre el “Implementación del COSO II-ERM en una Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Imbabura” en la que concluye:

Se muestra la necesidad de crear un modelo de gestión que considere al riesgo como un elemento clave para la generación de estrategias en la organización, que permita identificar riesgos que pueden comprometer el logro de los objetivos y que los cuantifique con el fin de buscar una respuesta adecuada que ayude a contrarrestar el mismo. En el caso particular, la implementación de un sistema COSO II – Enterprise Risk Management en la Cooperativa, permitirá identificar y gestionar los riesgos que condicionan a la sostenibilidad de la organización, así como un mejor aprovechamiento a las oportunidades que se le presente gracias a un correcto manejo a las respuestas a los riesgos tomadas. (Dávalos, 2014) (págs. 2,162)

Dentro del diagnóstico realizado para la implementación del modelo se determinó que no cuentan con un sistema de gestión de riesgos establecido, lo cual le condiciona al cumplimiento de objetivos y metas planteadas, por lo que adaptaron medidas como la elaboración de un el Código de Ética en el cual se establezca los valores y principios éticos, adicional a las responsabilidades y compromisos que deberán asumir los empleados de la Cooperativa en su trabajo diario.

2.2 Referencias teóricas

2.2.1 Auditoría

De acuerdo con Martín (2018) en su transcripción del libro sobre la auditoria de gestión conceptos y métodos menciona que la palabra auditoría viene del latín auditorios, y de esta proviene auditor (el que tiene la virtud de oír), pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos.

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas. Se realiza por personal completamente independiente de las

operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones”. (García, R., 2008, pág. 7)

2.2.2 Control

El control es el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en los mismos, conocer las causas de estas y tomar una acción correctiva. (Schmidt M., Tennina M, & Obiol L, 2018, pág. 4)

El control es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la institución y los planes diseñados para alcanzarlos. Controlar es determinar qué se está realizando, esto es, evaluar el desempeño y si es necesario, aplicar medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016, pág.7)

Para Robbins y Coulter (2014), el control “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Robbins y Coulter, 2014, p. 266). Para estos autores, un proceso de control eficaz garantiza que las actividades se desarrollen de tal modo que conduzcan al logro de los objetivos organizacionales.

Con base en las definiciones anteriores, podemos establecer los siguientes propósitos del control:

- Medir resultados.
- Establecer medidas correctivas.
- Identificar desviaciones.
- Limitar las acciones.
- Generar información para la toma de decisiones.

2.2.3 Proceso del Control

El control, considerado como parte final del proceso administrativo, ayuda a verificar el cumplimiento de objetivos y resultados. Al aplicarse, deben considerarse los factores siguientes:

a) Cuantitativos

- Cantidad. Se aplica en actividades donde el volumen es lo principal.
- Tiempo. Ayuda en la programación de fechas estimadas para el desarrollo de las actividades.
- Costo. Con este factor, se conocen las erogaciones realizadas como indicadores de la eficacia administrativa.

b) Cualitativos

- Calidad. Es la combinación de esfuerzos para la realización de una actividad, con el objetivo de cubrir eficientemente la mayoría o todas sus especificaciones.

El proceso de control podría establecerse de acuerdo a los siguientes pasos:

- Control.
- Establecimiento de estándares
- Medición de resultados.
- Corrección.
- Retroalimentación. Es básica en el control, ya que, a través de ella, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

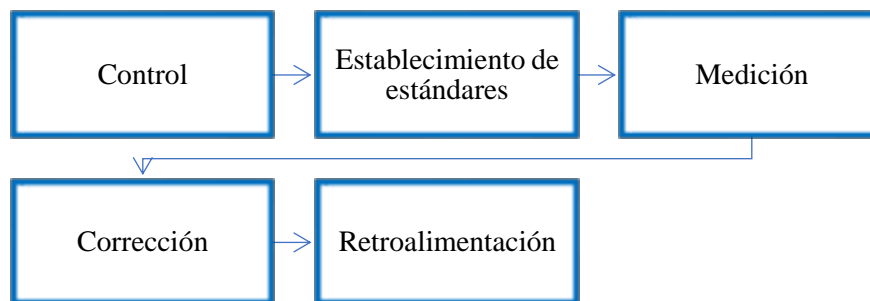


Figura 1–2: Etapas del control

Fuente: (Cavia M., 2017)

Elaborado por: (Cavia M., 2017)

2.2.4 Tipos de Control

Existen diversas categorizaciones del control, pero el más acogido es la conceptualización que plantea Terry & Flanklin (citados por College, 2020) clasifica al control en tres ramificaciones a saber:

- **Control preliminar**, este tipo de control tiene su lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planteadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado.
- **Control concurrente**, tiene su lugar durante la fase de acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La mejor forma es la supervisión directa.

- **Control de retroalimentación**, se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. El principal inconveniente es que al momento que el administrador tiene la información, el daño ya está hecho y después se lleva a cabo la acción (p. 6).

El control interno es el conjunto de buenas prácticas con las que la Dirección y el personal deberían manejarse para la consecución de objetivos en el marco de la legalidad y criterios organizacionales.

2.2.5 Control Interno

Se refiere a la aplicación de los principios de control a todo el funcionamiento de la organización; sus propósitos básicos son:

- a) La obtención de información correcta y segura
- b) La protección de los activos de la empresa
- c) La promoción de la eficiencia en la operación

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (Asociación Española para la Calidad, 2019)

De acuerdo a Navarro & Ramos (2016) menciona:

El control interno es un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (p.251)

Actualmente todas las organizaciones se plantean objetivos y metas que motivan su ímpetu de crecimiento, el cual con la adopción de un adecuado sistema control interno se torna en el camino eficaz para desenvolverse eficientemente reduciendo detrimentos a causa de fraudes, desvíos y/o despilfarros

La norma internacional de auditoría NIA 315 presenta la responsabilidad del auditor de identificar y evaluar los riesgos de error material en los estados financieros, mediante en entendimiento de la entidad, su entorno y control interno. Este entendimiento es un proceso continuo y dinámico de obtención, actualización y análisis de información durante la auditoría, que le permite al auditor planear la auditoría y evaluar los riesgos. La información obtenida puede servir como evidencia de auditoría.

“Proceso diseñado e implementado por una entidad con el fin de brindar seguridad razonable sobre el logro de objetivos y metas de la entidad en la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables. El control interno se diseña de acuerdo a la entidad, y brinda seguridad razonable más no absoluta, debido que pueden existir limitaciones que afectan limitaciones que afectan el control”. Definido en las NIA 315.4(c). (Tomado del Glosario de Términos aprobado por la IFAC).

2.2.6 Tipos del control interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

- **El control interno administrativo:** no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.
- **El control interno contable:** comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:
 - Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
 - Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
 - Se salvaguardan los activos solo acezándolos con autorización
 - Los activos registrados son comparados con las existencias. (Mantilla, 2018, págs. 43-44)

2.2.7 Fases de Control Interno

- Control Previo.

El autor MALDONADO E. Milton K., en su libro de Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, 1992, pág. 22, menciona que el control previo es: “Cuando se ejercen labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto.”

La postulante están de acuerdo con lo definido anteriormente, debido a que en una organización es necesario establecer medidas y procedimientos orientados a analizar y regular las operaciones administrativas y económicas proyectadas; las cuales deben ser puestas en práctica por todo el personal de la institución antes de que estas surtan efecto, con la intención de prevenir errores o cualquier irregularidad en lo posterior y a la vez lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en la entidad.

- Control Concurrente.

El autor MALDONADO E. Milton K., en su libro de Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, 1992, pág. 22, conceptualiza al control concurrente lo siguiente: “Es el que se produce al momento en el que se está ejecutando un acto administrativo.”

La autora concuerda con la definición anterior, ya que en toda entidad se debe establecer medidas y procedimientos para verificar y revisar las operaciones durante su ejecución, a fin de maximizar la utilización de los recursos y lograr los resultados previstos de manera eficiente y eficaz.

- Control Posterior.

El autor MALDONADO E. Milton K., en su libro de Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, 1992, pág. 22, conceptualiza al control posterior lo siguiente: “Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoria.”

La tesista considera que este control es uno de los más importantes al igual que los controles anteriormente analizados, puesto que se lo debe realizar en cada institución o entidad con posterioridad a la ejecución de las operaciones y en forma periódica, este control permite evaluar los resultados de las operaciones realizadas a través de la aplicación de auditorías internas sin perjuicio del dictamen de auditorías externas para luego establecer conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar la utilización y aprovechamiento de los recursos disponibles.

2.2.8 Elementos de Control Interno

Los elementos del Sistema de Control Interno son los siguientes:

- Organización Estructural.

La organización de una empresa debe de venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

En una organización existen diferentes actividades, funciones, responsabilidades, cargos que se deben llevar a cabo, así como también existe la necesidad de que éstas sean controladas por alguien, de allí la importancia de organizarlas y coordinarlas por medio de organigramas funcionales y estructurales, de modo que éstos permiten estructurar y asignar tareas para cada empleado y trabajador, así como visualizar las líneas de autoridad, subordinación y la división de trabajo; de manera sistemática y ordenada, con el propósito de trabajar eficientemente con un mínimo de esfuerzos, por tanto este es uno de los elementos muy importante en el que se fundamenta el Sistema de Control Interno.

- Políticas y Procedimientos Contables y Operativos.

Es necesario que dentro de toda organización exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable como el sistema operativo de la empresa.

Razón por la cual las organizaciones establecen normas, políticas, métodos y procedimientos de acuerdo a las circunstancias y requerimientos en cada departamento de modo que permita regular las operaciones económicas y administrativas por los diferentes niveles de la organización, las mismas que deben ser ejecutadas acorde a su naturaleza, misión y visión.

- Supervisión.

La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos.

Es imprescindible que se supervise y monitoree el desarrollo de las operaciones para evitar desviaciones o despilfarros de recursos o información, además permite canalizar las actividades hacia el cumplimiento de los objetivos; es decir, las operaciones deberán ser efectuadas de acuerdo a los planes establecidos en cada uno de los departamentos de la organización, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales en forma eficiente eficaz y transparente. Por eso es que la supervisión es uno de los elementos importantes dentro del Control Interno.

2.2.9 Principios de Control Interno

El autor MALDONADO E., Milton K., en su libro de Control Interno para Administradores Principiantes, Primera Edición, 1992, pág. 23-25, señala los siguientes principios de control interno:

- Responsabilidad delimitada
Consiste en establecer por escrito las funciones, deberes y atribuciones que corresponde a cada uno de los empleados de la Institución.
- Separación de funciones de carácter incompatible
Se refiere a la división de responsabilidades entre los empleados de acuerdo al perfil del personal, a fin de evitar que una persona haga varias funciones a la vez y estos puedan conducir a cometer errores o cualquier irregularidad porque son incompatibles.
- Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa
No conviene que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones porque puede conllevar a que se cometan irregularidades voluntariamente o errores involuntariamente debido al estrés que causa la presión.
- Selección del personal idóneo

La selección permite identificar al personal por su conocimiento y experiencia, debiendo asegurarse que cada servidor o empleado que ingresa a la entidad reúna los requisitos establecidos en el manual ocupacional, los mismos que serán acreditados documentadamente por los aspirantes.

- Pruebas para auto verificación de la exactitud del registro de operaciones
Las funciones financieras que realiza una persona deben ser revisadas aritmética, contable y administrativamente por otra.
- Rotación del personal en actividades similares
Es importante que las personas periódicamente sean rotadas a otras funciones o departamentos con una medida que evite la rutina al personal y se vicie o cometa errores. Y es conveniente que cada servidor o empleado tome normalmente sus vacaciones y sea reemplazado por otra persona que conozca las obligaciones del saliente.
- Fianzas cauciones
Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos públicos deben presentar una garantía o caución. En el caso del sector público se trabaja en conformidad al reglamento de cauciones dictado por la contraloría General del Estado.
- Instrucciones por escrito
Cuando se dan disposiciones verbales se corre el riesgo de confundir al personal y que se equivoquen en sus labores. Para evitar estos problemas es preciso que se den instrucciones por escrito.
- Control y uso de formularios pre-numerados
Los formularios que respaldan transacciones financieras deben ser numerados al momento de su impresión en la imprenta. Esta medida facilita el control de los documentos por la secuencia numérica y permite un archivo lógico de los papeles. Cuando se anule un comprobante debe archivarse el juego completo de los formularios.
- Evitar el uso de dinero en efectivo
Excepto el pago de gastos urgente y de poca cuantía que se atienden por caja chica, todo desembolso debe hacerse con cheque a nombre del beneficiario y suscrito por mínimo de dos firmas registradas de la entidad. Los cheques deben en lo posible girarse utilizando máquinas de seguridad y cruzarse para que se cobren por cuenta corriente o cuenta de ahorros.
- Sistema de Contabilidad por partida doble
Es llevar por partida doble la contabilidad de cualquier entidad pública o privada, es decir toda transacción financiera dará lugar a un registro simultáneo en el debe y en el haber, por valores iguales, afectando a las cuentas que corresponda según la naturaleza de la operación.

- Depósitos inmediatos e intactos
Todas las recaudaciones deben ser depositadas en una cuenta de ahorros o cuenta corriente de una institución financiera estable, tal como fueron recibidas con un tiempo mínimo de 48 horas posterior a su recaudación, medida que facilita el control de las operaciones y el cruce de información.
- Uso mínimo de cuentas bancarias
Hay que evitar abrir muchas cuentas corrientes porque se entorpece el control financiero y crea confusión en los servidores. Se ve conveniente tener una sola cuenta corriente y cuando hay muchos servidores puede abrirse una cuenta solo para el pago de remuneraciones.
- Utilización de cuentas de control
Esto es abrir tarjetas de mayor general, auxiliares y subcuentas para registrar contablemente las operaciones financieras de la Institución.
- Uso de equipos mecánicos y/o electrónicos
Con el avance de la computación se ha automatizado la gestión financiera de las entidades, siendo importante el uso de dispositivos de control como alarmas, claves, llaves de registradoras, control de la cinta auditora, etc. para evitar fraudes o robos.

Estos principios de Control Interno señalados anteriormente permitirán el mejor funcionamiento de las operaciones económicas y administrativas que se desarrollen en la organización con la colaboración de sus miembros, a fin de conseguir el logro de los objetivos planteados en forma eficiente, eficaz y transparente en cada unidad administrativa y a la vez contribuya al desarrollo y crecimiento de la institución.

2.2.10 Métodos de evaluación del sistema de control interno.

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

Evaluar un sistema de Control Interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se haga del Control Interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

Dependiendo de la evaluación que se tenga, así será el alcance y el tipo de pruebas sustantivas que se practiquen en el examen de los estados financieros.

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.

2.2.11 Sistema de Control Interno

Por otra parte, Munguía, s.f. 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 mencionado por el autor se puede concluir 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.

2.2.12 Diseño del Sistema de Control Interno

El diseño de un adecuado sistema de control interno implica no solo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va aplicar. Según (Mantilla, 2018, págs. 100-101) menciona que:

El énfasis en el diseño del sistema de control interno está conduciendo a subrayar la importancia de: los criterios de control, como referentes comunes y con altas dosis de objetividad, particularmente a partir de estándares internacionales; y las acciones estratégicas de la alta gerencia en ejercicio de su rol de propietario del control interno.

Una de las ventajas principales del diseño del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones.

Un buen diseño ayuda en gran manera al funcionamiento eficaz del sistema de control interno y ahorra cantidades impresionantes de recursos. Por eso, si bien es importante que participen todos los involucrados en la organización, el rol principal relacionado con el diseño corresponde a los emisores de los criterios/estándares, y a la alta gerencia en cuanto ésta directamente, o a través de asociaciones gremiales, participa en la emisión de tales criterios/estándares.

2.2.13 Implementación del Sistema de control interno

La implementación del sistema de control interno es una actividad que es responsabilidad de la alta gerencia, consiste en poner a funcionar, dentro de plazos prudentes, el diseño aceptado. Según (Mantilla, 2018, pág. 102) menciona que:

Generalmente los primeros pasos son una capacitación a los máximos niveles directivos y al personal clave en la organización, respecto de los criterios seleccionado, las razones para ello y la metodología asociada con el mismo.

El paso siguiente es poner a funcionar un plan piloto en un área que sea clave para la organización, y posteriormente ir implementándolo en el resto de las áreas.

Un paso final en esta etapa es la consolidación e integración en un sistema único y coherente. En esta etapa, el asunto clave es la coherencia y la alineación entre el criterio seleccionado y la metodología asociada con el mismo. Por ejemplo, si se selecciona COSO como criterio de control, la metodología debe ser la de COSO, para garantizar la eficiencia del sistema de control interno. Para la implementación de un sistema de control interno se debe cumplir las tres fases siguientes:

1. **Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la alta dirección y la constitución de un comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la cooperativa con respecto a las normas de control interno establecidas por la empresa, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.
2. **Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de cooperativa y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que, en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la cooperativa, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.
3. **Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (Control Interno Congreso de la República, 2017)

2.2.14 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)

2.2.15 Modelo COSO

El informe COSO, es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno

capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema” (Marco Integrado de Control Interno, 2014, pág. 4).

Asociación Española para la Calidad (AEC) (2019) manifiesta que: COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. (párr.1)

2.2.16 Tipos de COSO

Desde 1992 la Comisión ha desarrollado los informes COSO, es así que hasta la actualidad existe cuatro documentos conocidos académicamente como COSO I (Control Interno), COSO II ERM (Enterprise Risk Management), COSO III y el COSO IV Gestión del Riesgo Empresarial, Integrando Estrategia y Desempeño.

COSO I

Asociación Española para la Calidad (AEC) (2019), se manifiesta sobre el COSO I de la siguiente manera: En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable. en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:(párr.4-5)

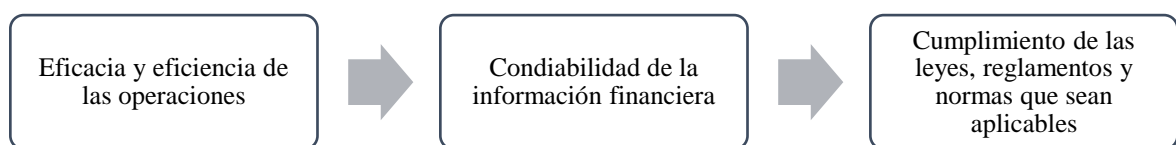


Figura 2–2: Objetivos COSO

Fuente: (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019)

Elaborado por: (Pizarro. M., 2021)

La estructura se divide en 5 componentes:



Figura 3–2: Estructura COSO I

Fuente: <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>

Elaborado por: (Sheyla Delgado,2015)

COSO II Enterprise Risk Management 2017

Se presentó 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 constantes cambios en los negocios a nivel mundial y la gran importancia que tiene la gestión de riesgos se decidió 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.

“La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.” (COSO, Enterprise Risk Management — Integrated Framework, 2004)

Objetivos del Enterprise Risk Management

Según el concepto del Enterprise Risk Management, éste es un proceso que se centra en el logro de objetivos establecidos por la organización. Para entender de mejor manera, los objetivos se categorizan de la siguiente manera:

- **Estratégicos:** Objetivos de alto nivel, alineados con la misión institucional.
- **Operaciones:** Objetivos relacionados al uso eficiente y efectivo de recursos
- **Información:** Objetivos relacionados a la presentación y comunicación de información fiable.
- **Información:** Objetivos relacionados a la presentación y comunicación de información fiable.
- **Cumplimiento:** Objetivos relacionados al cumplimiento de leyes y normas tanto internas como externas.

Para cumplir con los objetivos de información y cumplimiento, se depende netamente de la seguridad razonable que provea la administración, por otro lado, los objetivos estratégicos y de operaciones, están sujetos a eventos externos para lo cual el E.R.M. puede proveer dicha seguridad razonable, de tal manera que la administración esté siempre informada sobre el progreso de la entidad hacia la consecución de los objetivos.

Componentes del Enterprise Risk Management

Los riesgos en las organizaciones constituyen una preocupación para los Consejos de Administración y su gestión integral ha venido a constituirse en el punto de partida para apuntalar a la creación de valor. La Asociación Española para la Calidad (AEC) (2019) se manifiesta sobre el COSO II:

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente Interno

En este componente se puede identificar el impacto de los elementos del ambiente interno de la organización hacia la consecución de objetivos. El ambiente interno está compuesto por diferentes factores como son la filosofía de gestión de riesgos, cultura de riesgo, valores éticos, estructura organizativa, políticas de recursos humanos, etc.

2. Establecimiento de objetivos

Es importante analizar el vínculo que tiene la misión de la organización y sus objetivos institucionales, los cuales deben estar alineados con el riesgo aceptado por la organización, puesto

que es una manera eficaz para identificar riesgos internos o externos, evaluarlos y buscar una respuesta a ellos.

3. Identificación de eventos

Es el trabajo de la dirección identificar los eventos potenciales que pueden de una u otra forma afectar a la gestión de la organización. Pueden ser eventos positivos u oportunidades que la dirección tendrá que enfocarlos al establecimiento de estrategias u objetivos. De lo contrario si se presentan eventos negativos, es necesaria la evaluación de riesgos y efectiva respuesta a los mismos por parte de la Dirección.

4. Evaluación de Riesgos

Siempre que los riesgos sean evaluados, es responsabilidad de la dirección buscar una respuesta a ellos, seleccionar la alternativa entre evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo. Esto dependerá de la probabilidad o impacto que tenga la carpeta de riesgos, si se encuentra dentro de la tolerancia de riesgo establecido o en los beneficios y costos que acarrea los mismos.

5. Respuesta a los Riesgos

Siempre que los riesgos sean evaluados, es responsabilidad de la dirección buscar una respuesta a ellos, seleccionar la alternativa entre evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo. Esto dependerá de la probabilidad o impacto que tenga la carpeta de riesgos, si se encuentra dentro de la tolerancia de riesgo establecido o en los beneficios y costos que acarrea los mismos.

6. Actividades de Control

Este componente se refiere a las actividades que se realizan en la organización con el fin de dar respuesta al riesgo. Las actividades de control se refieren a las políticas y procedimientos existentes y que tienen alcance a todos los niveles de la entidad.

7. Información y comunicación

En este componente se analiza de qué manera se transmite la información dentro de la organización y fuera de ella; así cómo ésta ayuda en la gestión de riesgos, así como también la eficacia y medios de comunicación que permiten a los funcionarios y empleados cumplir con sus responsabilidades.

8. Monitoreo o Supervisión

Mediante este componente podemos revisar el funcionamiento de los anteriores siete componentes. La implementación de actividades de supervisión durante todo el proceso es

fundamental, es decir una supervisión permanente. De esta manera, se trata de identificar a tiempo las deficiencias en toda la gestión de riesgos para tomar acciones oportunas. (párr. 7-8)

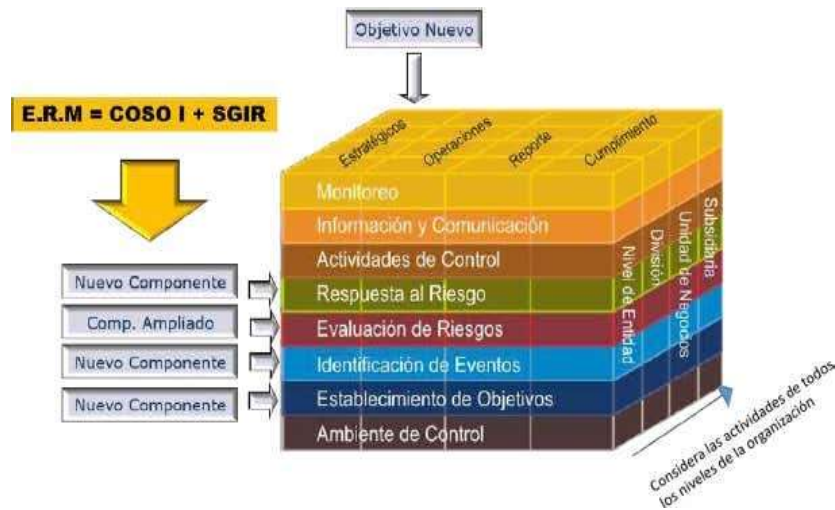


Figura 4-2: COSO 2017

Fuente: <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/coso-una-vision-360-grados-para-gestionar-el-riesgo>

Elaborado por: Imagen tomada del documento COSO II Internal Control Integrated Framework, versión 2013

La representación de las cuatro categorías de objetivos, están ilustradas por columnas verticales, los ocho componentes en filas horizontales y en la tercera dimensión del cubo se presenta las unidades de la organización. De esta manera, podemos ver la relación directa entre cada componente con relación a los objetivos que se busca conseguir.

COSO III

El modelo de control interno COSOIII está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente.

En su trabajo investigativo Ruiz (2015) manifiesta que:

El Marco de COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades. A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo. (p.7)

La siguiente Figura muestra la evolución del COSO de 1992 al 2013, en la cual se identifica la estructura de la entidad en función, unidad corporativa, división, y entidad; los objetivos en

operacionales, de reporte y de cumplimiento; y componentes: ambiente control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo.

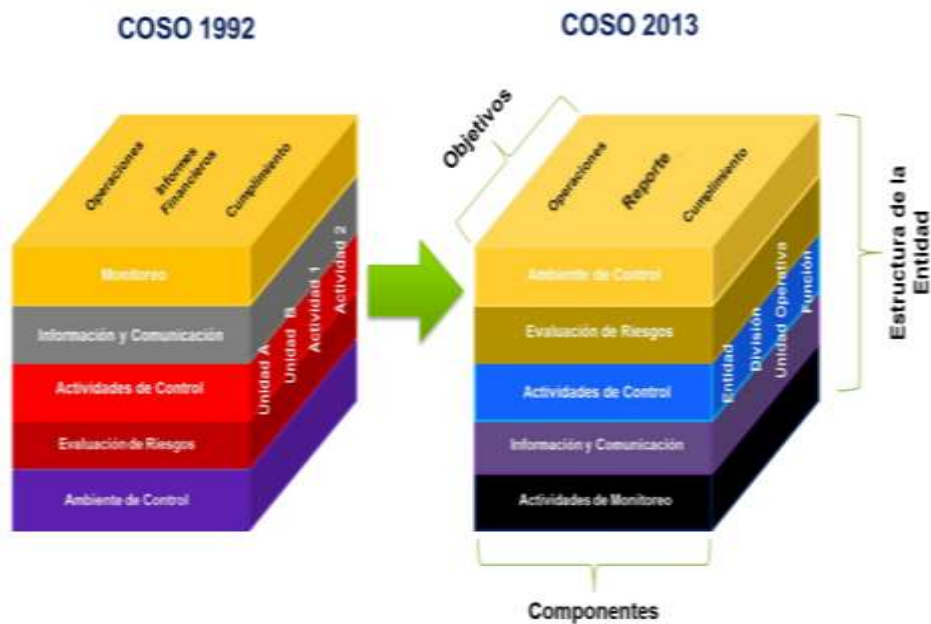


Figura 5-2: COSO III

Fuente: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Elaborado por: (Ruiz, 2015)

2.2.17 Normativa Legal

Constitución de la República del Ecuador

La carta magna vigente del Ecuador, dedica unos criterios con respecto a las cooperativas financieras, en relación a la Soberanía Económica, en la sección primera del sistema económico y policía económica, Art. 283 menciona:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (p.140)

Las cooperativas de ahorro y crédito, las entidades asociativas o solidarias, las cajas comunales y las cajas de ahorro son las entidades que conforman el sector financiero y solidario; según la Constitución del Ecuador en el Art. 311.

Código Monetario y Financiero

En la sección 8 del Control y las Auditorías, el Código Monetario y Financiero establece, en el artículo 227: “Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.” (p.40)

Se ultima que los sistemas de control interno son de vital importancia en todas las entidades financieras debido a su alta exposición al riesgo se debe contar con una seguridad razonable que favorezca el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria considera al consejo de vigilancia como el órgano de control interno, de acuerdo al artículo 40:

Art. 40.- Consejo de Vigilancia. - Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez

Componentes y subcomponentes de evaluación de las organizaciones de Economía Popular y Solidaria

2.2.18 Gobierno corporativo

CORSCOOP (2022), define al gobierno corporativo de una organización eficiente establece buenos niveles de rentabilidad, sino que requiere de un análisis más integral de su gestión, como principio para alcanzar mejores niveles de vida para todos sus miembros de las cooperativas, en las que los principios y valores que las rigen las hacen diferentes de otro tipo de organizaciones, procurando una dirección estratégica, en la que el directorio, asegura el planeamiento efectivo, y realzar la imagen de la institución

2.2.19 Riesgos financieros

UNIR (2021), menciona: el estudio del riesgo financiero es una de las variables más importantes en todas las empresas, parte de mantener un muestreo estadístico ayudará a los eventos se den lo más apegado posible a los planificados por la dirección financiera, se entiende por riesgo financiero es significativo pues parte de hacer estimaciones y adecuarlas a la situación de las cooperativas dentro de estos riesgos tenemos:

- Riesgo de liquidez

Se da cuando una de las partes no asume sus obligaciones. El riesgo de crédito va vinculado a la probabilidad de que no se pague la deuda.

- Riesgo de crédito

Se da cuando una de las partes no asume sus obligaciones. El riesgo de crédito va vinculado a la probabilidad de que no se pague la deuda.

- Riesgo de mercado

Tiene un alcance amplio ya que se corresponde con la dinámica de la oferta y la demanda, se refiere a la posibilidad de que un acreedor no reciba el pago de un préstamo, en este riesgo entran en juego, además, la variación en los precios de los activos, pasivos y de derivados que sean parte de las fuentes de riesgo.

- Riesgo operativo u operacional

Una de las clases más difíciles de cuantificar de forma objetiva, con las pérdidas ocasionadas por errores operativos. Estos riesgos se pueden prevenir si se tiene en cuenta que un riesgo puntual, como el daño.

2.2.20 Riesgo legal

EALDE (2021), define: El riesgo legal se puede definir de varias maneras, siendo una posibilidad de incurrir en pérdidas, debido al incumplimiento que afecta a los contratos financieros, o la imposibilidad de exigir el cumplimiento del contrato legalmente, también se puede dar por el riesgo de cambio regulatorio de la normativa, de una forma que afecte adversamente a la posición de la entidad financiera.

2.2.21 Riesgo económico financiero

Gaytán. J. (2018), menciona: El riesgo económico hace referencia a la incertidumbre producida en la inversión debida a los cambios producidos en la situación económica puede provenir de: la política de gestión de la empresa, la política de distribución de productos o servicios. El riesgo económico es una consecuencia directa de las decisiones de inversión.

El riesgo financiero se refiere a la variabilidad de los beneficios esperados por los accionistas con la utilización del apalancamiento financiero, implica unos costes financieros fijos, con la esperanza de que se produzca un aumento del rendimiento de los accionistas, porque la composición de la estructura de capital de la empresa puede ser amplificado por la utilización indicadores financieros.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque mixto representa un conjunto de “procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación e implican la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias.” (Hernández & Baptista, 2017, p. 534)

En el trabajo de titulación que se realizó en la Cooperativa será bajo un enfoque mixto por la modalidad del enfoque cuantitativo, ya que se manejó información basada en la medición numérica y sus análisis estadísticos, mientras que, en el enfoque cualitativo se estudiará más a fondo los procesos con mayor impacto y probabilidad de ocurrencia que perjudican a la correcta toma de decisiones en la misma, es así que su enfoque es mixto.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 Investigación Documental

A través de la investigación documental se realizó la recopilación de la información teórica sobre temas relacionados con el control interno de libros, revistas, sitios web o cualquier documento electrónico; que sirva como base para elaborar medidas de control, políticas y estrategias en la propuesta con la finalidad de reducir los riesgos que afectan a la toma de decisiones.

3.2.2 Investigación de Campo:

Se realizó la visita a las instalaciones de la Cooperativa para la recolección de información importante y verídica, al tema escogido como objeto de estudio.

3.2.3 Investigación Descriptiva:

A través de esta investigación se analizó los componentes del control interno implementado en la Cooperativa, además se describió cada una de las debilidades encontradas en los procesos de crédito y cobranza, con la finalidad de establecer medidas correctivas

3.2.4 Investigación Explicativa:

Se realizó luego de conocer las características de la institución objeto de análisis y las causas que han determinado que tenga tales y cuales características. Posteriormente con la aplicación de la propuesta del diseño de un modelo de gestión basado en el COSO II ERM se podrán obtener los resultados dentro de la COAC

3.3 Diseño de investigación

- Según el manejo de la variable independiente

Un estudio no experimental son los que “se realizan sin la manipulación deliberadas de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Hernández & Baptista, 2017, p. 152)

La investigación es no experimental pues no se afecta a ninguna de las variables, puesto a que solo se observara la documentación que sea proporcionada por parte de la cooperativa, no se manipularan las variables de estudio.

- Según la intervención en el trabajo de campo

La investigación transversal o transaccional recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández & Baptista, 2017, p. 154)

La investigación es transversal pues se recolectó información una sola vez en un periodo determinado de tiempo.

3.4 Tipo de estudio

La investigación aplicada trata de resolver un problema concreto, la investigación documental se basa específicamente en la información acumulada en documentos. (Morán & Alvarado, 2018, pág. 8)

Según el contexto de generación de conocimiento la investigación es aplicada, pues su objetivo es la resolución de un problema de riesgos.

Según las fuentes de información durante la investigación se llevó 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.

3.5 Población y muestra

La población es el “conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández & Baptista, 2017, p. 174), para le investigación será el personal dentro de la empresa.

Tabla 1-3: Población

Personal	No.	%
Gerente general	1	4,76%
Presidente	1	4,76%
Colaboradores externos	3	14,29%
Asistente de Gerencia Financiera	1	4,76%
Jefatura Operativa	1	4,76%
Supervisor de Bóveda	1	4,76%
Balcón de Servicios – A/C	1	4,76%
Cajero / Recibidor – pagador	1	4,76%
Jefe de Negocios	1	4,76%
Responsable de Cobranza	1	4,76%
Jefe de Marketing	1	4,76%
Contador General	1	4,76%
Asistente contable	1	4,76%
Responsable de Sistemas	1	4,76%
Jefe de Talento Humano	1	4,76%
Auxiliar de Servicios Generales	1	4,76%
Responsable de Seguridad Física	1	4,76%
Administrador de Riesgos	1	4,76%
Responsable de Procesos	1	4,76%
Total	21	100,00%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realzado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

3.6 Métodos, Técnicas e Instrumentos De Investigación

- **Métodos**

En el método inductivo se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares para llegar a conclusiones cuya aplicación será de carácter general. El método deductivo es un razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. (Morán & Alvarado, 2018, p. 12)

Los métodos que se aplicaron son el inductivo y deductivo, inductivo al crear premisas que apoyan una conclusión general y deductivo, al identificar aspectos generales de la gestión y desglosarlos en partes más simplificadas para su estudio.

- **Técnicas de investigación**

Las técnicas en las ciencias sociales son “un conjunto de reglas de operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos”. (Morán & Alvarado, 2018, p. 47).

Las técnicas que se aplicaron son la encuesta y la observación directa

Observación, que consiste en la examinación directa del objeto de estudio al tema de investigación, con la finalidad de detectar directamente las situaciones y hechos relacionados con la presencia de riesgos.

Encuesta: permitió la recolección de información por medio de preguntas en un cuestionario, 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.

- **Instrumentos**

Un instrumento puede entenderse como “el dispositivo conector que permite captar los datos que se obtendrá para después de analizarlos” (Morán & Alvarado, 2018, p. 47)

Los instrumentos que se utilizaron en el trabajo de titulación son:

- ✓ Cuestionario de encuesta

Cuestionarios: se empleará cuestionarios para obtener información importante de los empleados para corregir fallas y obtener datos que aporte al tema de trabajo de titulación, además estos cuestionarios serán usados indistintamente por la empresa para saber el grado de satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

A continuación, se presentará los análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”

1 ¿Conoce las funciones de su cargo?

Tabla 2-4: Funciones del Cargo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	21	100%
No	0	0%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

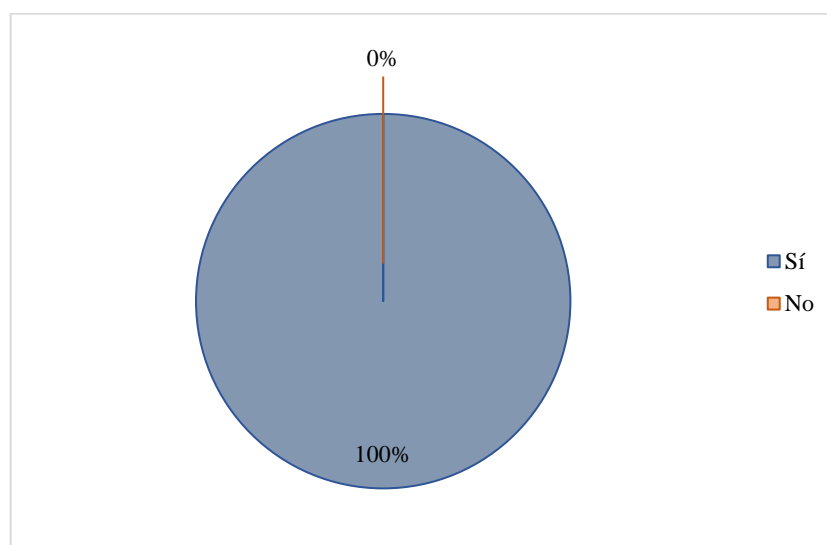


Gráfico 1 - 4: Funciones del Cargo

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados consideran que conocen en forma muy limitada las funciones que deben realizar de acuerdo a su área y cargo, esto significa que existe un área de desarrollo profesional incierto ya que, al no contar con un detalle de las funciones a desarrollarse, impide direccionar de forma adecuada e idónea las decisiones que realice la Cooperativa en beneficio de su personal interno y externo.

2 ¿Se le exige al cliente que presente los documentos necesarios para acceder a un crédito?

Tabla 3-4: Documentos para acceder a un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	95%
No	1	5%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

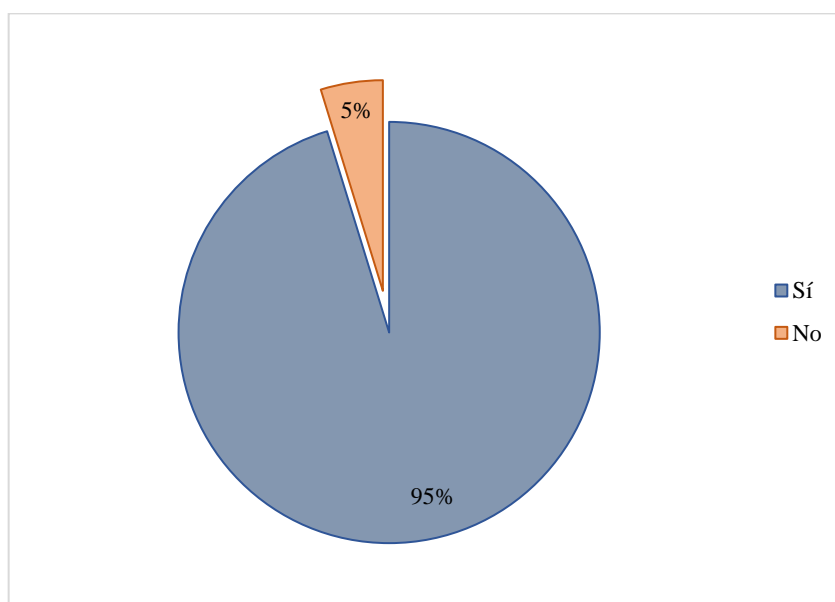


Gráfico 2-4: Documentos para acceder a un crédito

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 95% de los encuestados manifiestan que sí se solicita todos los documentos necesarios para que los socios puedan acceder a un determinado crédito, en tanto que el 5% no lo realiza debido a que existen ocasiones en las cuales no son encargados del área de crédito y sobre todo que los socios no llevan un documento como copia de cédula, entonces se recibe la documentación, pero se lo hace para las personas que viven en zonas lejanas y que no pueden regresar a sus hogares para traer un solo certificado.

Al exigir todos los documentos en regla para acceder a un crédito provoca una confianza institucional puesto que con ello se puede minimizar los riesgos crediticios.

3 ¿Se comunicó el compromiso de la Organización con transparencia y ética pertinente?

Tabla 4 -4: Comunicación del compromiso de la Organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

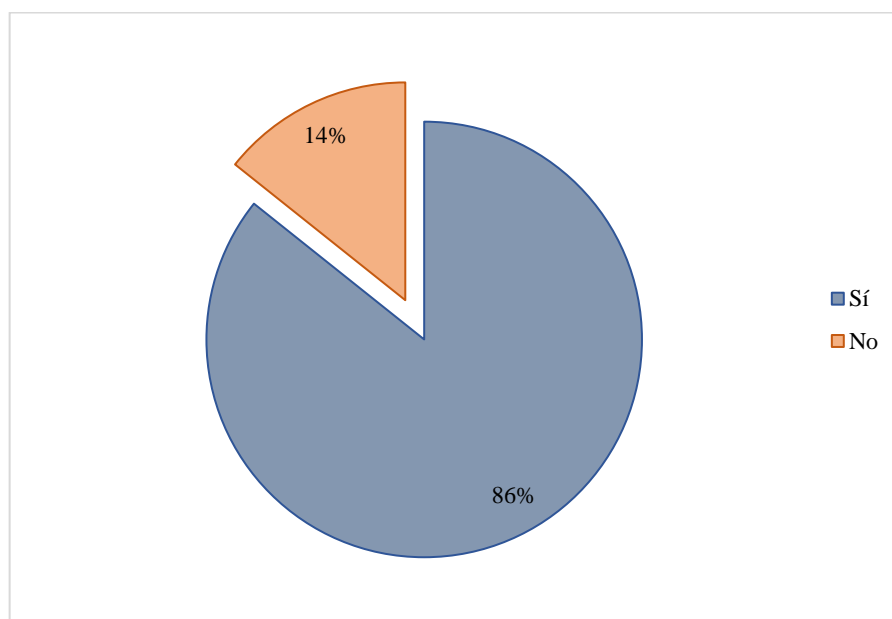


Gráfico 3-4: Comunicación del compromiso de la Organización

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 86% de los encuestados manifiestan que sí se comunica el compromiso de la Organización con transparencia y ética pertinente para que los socios puedan generar confianza, de esta manera es vital conocer cómo se encuentra la situación interna de la Cooperativa, los valores éticos, filosofía de administración de riesgos por parte de la dirección, estructura orgánica, la autoridad y responsabilidades; y, la gestión del talento humano, mientras tanto que el 14% no lo realiza debido a que no tienen un acceso directo con los socios de la cooperativa.

4 ¿Los socios han apuntado a contribuir al crecimiento constante de la Organización?

Tabla 5 -4: Crecimiento constante de la Organización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

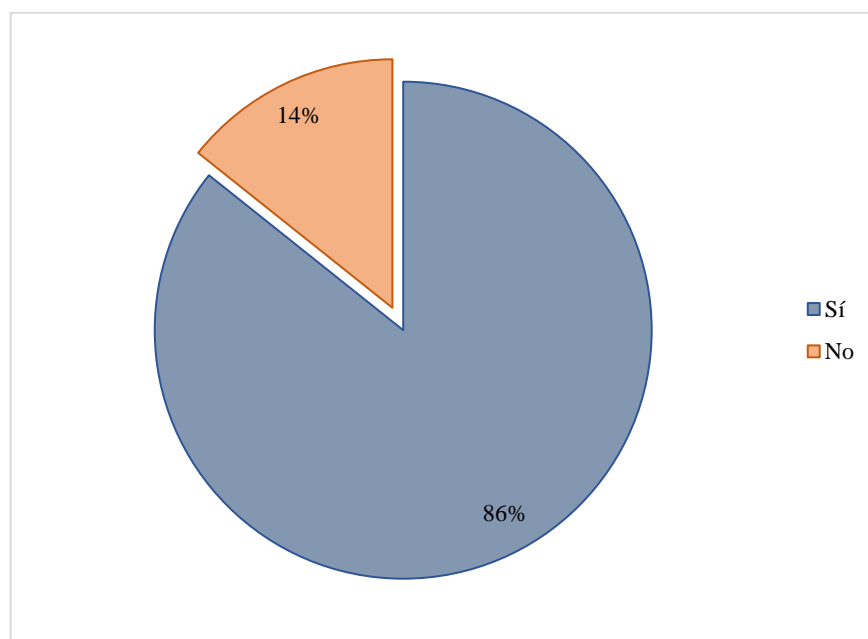


Gráfico 4-4: Crecimiento constante de la Organización

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 86% de los encuestados manifiestan que los socios si ayudan a contribuir con el crecimiento constante de la Organización, representa el esfuerzo, la honradez, y en dar al socio el mejor servicio, estos principios siguen vigentes en una organización que experimenta un crecimiento constante año tras año y que se han fortalecido a lo largo de su trayectoria, mientras tanto que el 14% no lo realiza puesto a que prefieren otros servicios fuera del alcance de la cooperativa.

5 ¿Existe reglamento, manual de funciones o alguna otra herramienta para realizar sus actividades de manera idónea?

Tabla 6 -4: Reglamento de actividades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	90%
No	2	10%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

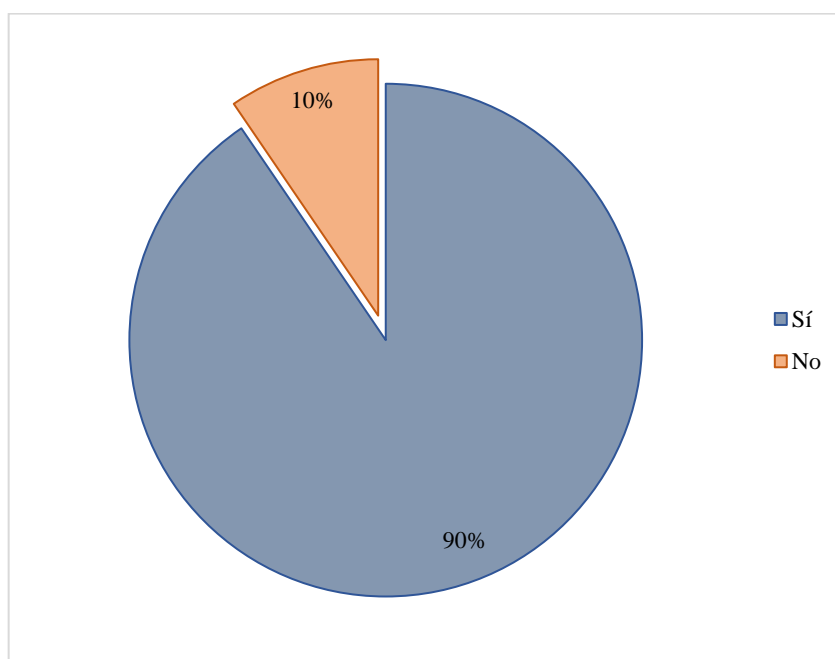


Gráfico 5-4: Reglamento de actividades

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 90% de los encuestados consideran que, si existe un reglamento o manual que permita verificar, supervisar o ejecutar sus actividades de forma adecuada e idónea, y con ello supervisar de una forma adecuada los procesos internos de la institución.

El mantener un manual de control interno ayuda a la institución a que sus bases administrativas, humanas y financieras sean cada vez más sólidas y pueda crecer de forma estable y con la predisposición de manejar los recursos económicos de los socios de forma eficiente y efectiva.

6 ¿Se aplica acciones después de analizar los riesgos y los beneficios potenciales para su operación?

Tabla 7-4: Acciones para analizar riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	90%
No	2	10%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

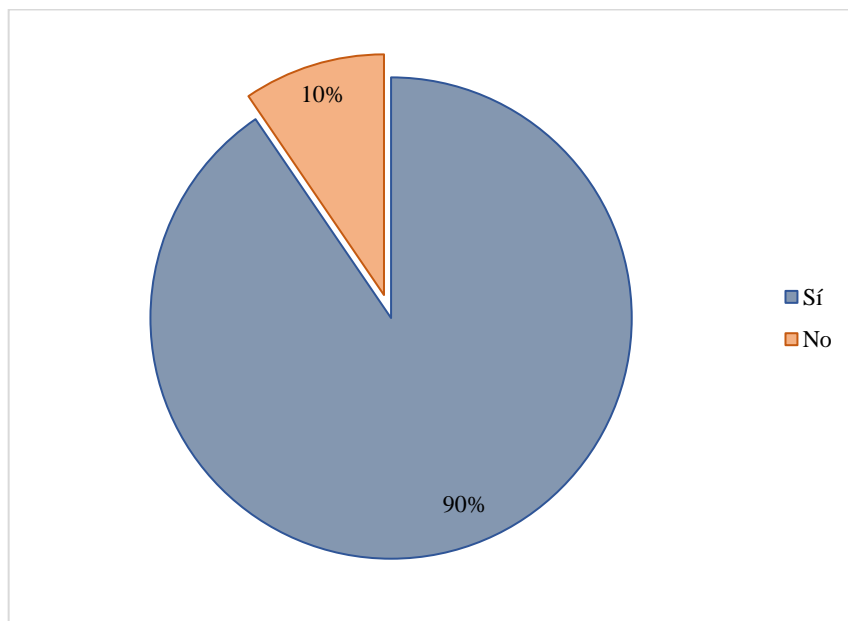


Gráfico 6-4: Acciones para analizar riesgos

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 90% de los encuestados consideran que, si se aplican acciones después de analizar los riesgos y los beneficios potenciales para su operación, ya que todo esto conlleva acciones para reducir la probabilidad e impacto del riesgo o ambos a la vez. El mantener acciones después de analizar los riesgos ayudan a tomar decisiones que permiten implementar medidas de prevención para evitar peligros potenciales o reducir su impacto.

7 ¿Los procesos existentes están acordes a la capacidad de la Cooperativa?

Tabla 8 - 4: Procesos acordes a la capacidad de la Cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	76%
No	5	24%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

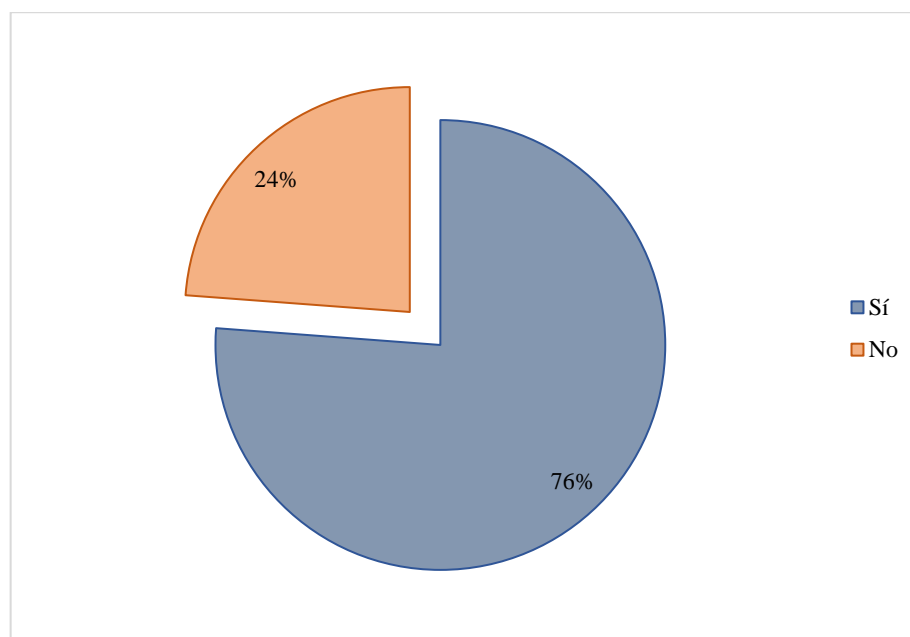


Gráfico 7-4: Procesos acordes a la capacidad de la Cooperativa

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 76% de los encuestados consideran que, si existentes procesos acordes a la capacidad de la Cooperativa ya que esto ayudan al pro del desarrollo sostenible de comunidades mediante políticas aprobadas por sus asociados, puesto que los asociados no sólo son clientes, sino también propietarios de las organizaciones cooperativas ellos también participan en formar y conducir su propia organización, lo que significa que pueden ayudar a asegurar el atendimento a sus necesidades y a compartir sus beneficios o ganancias distribuidas. Mientras que para el 24% de encuestados manifiesta no existir estos procesos, ya que, son personas ingresadas recientemente en la cooperativa.

8 ¿Se mantiene un control al cumplimiento estricto de los procesos?

Tabla 9-4: Control al cumplimiento estricto de los procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	24%
No	16	76%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

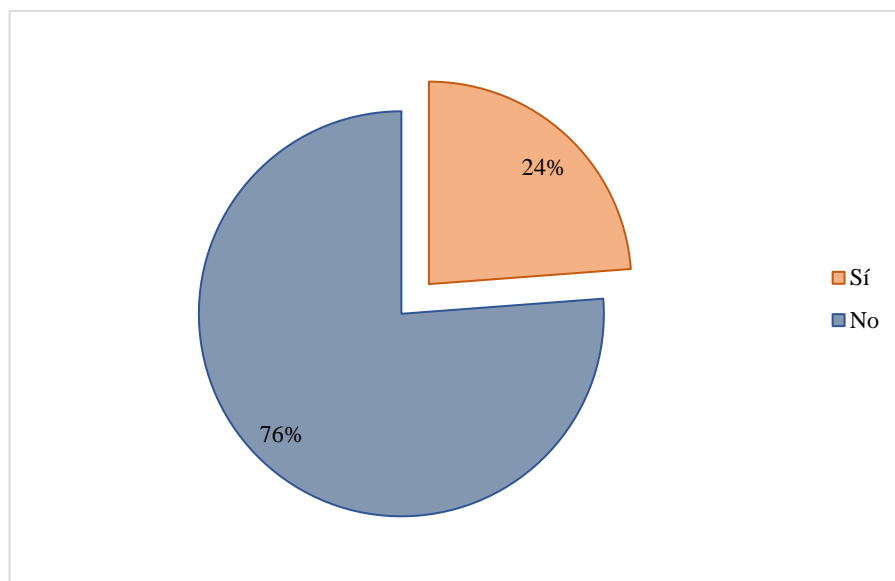


Gráfico 8-4: Control al cumplimiento estricto de los procesos

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 76% de los encuestados consideran que, no se mantiene un control al cumplimiento estricto de los procesos puesto que cuando no existe control interno o no es adecuado, se corren riesgos como fraudes de estados contables, robos, compra excesiva de material, mala atención a clientes, entre otros. El control al cumplimiento estricto de los procesos es un elemento básico para la administración de una empresa; proporciona procedimientos y métodos para salvaguardar los activos, promover la eficiencia operativa y evitar riesgos dentro de ésta.

9 ¿Está preparada la Organización para la incorporación constante de nuevas tecnologías?

Tabla 10-4: Incorporación constante de nuevas tecnologías

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	81%
No	4	19%
Total	21	100%

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

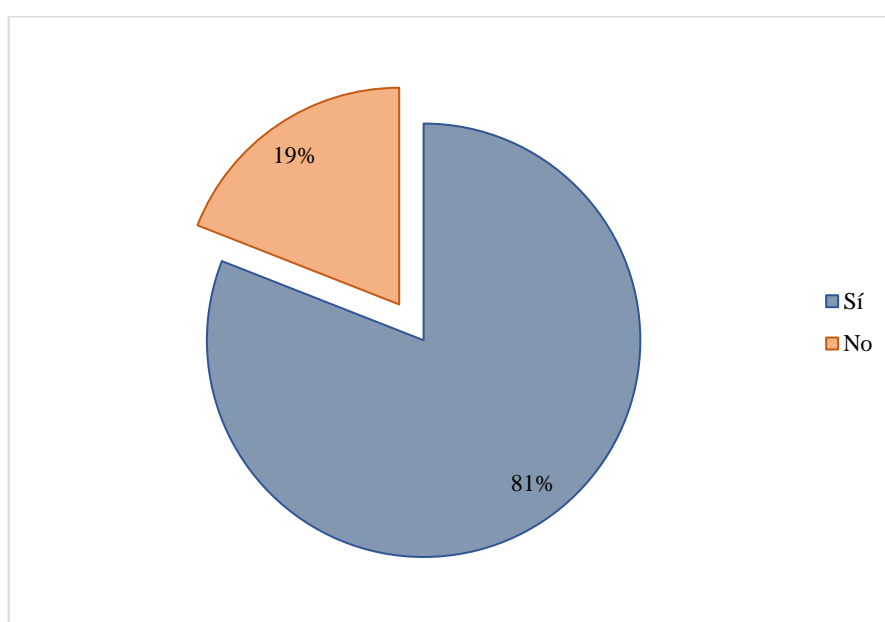


Gráfico 9-4: Incorporación constante de nuevas tecnologías
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Análisis e Interpretación

El 81% de los encuestados consideran que, la organización si está preparada para la incorporación constante de nuevas tecnologías, beneficiando así al ambiente laboral, automatización del flujo de trabajo, aumentar la productividad de los colaboradores, mejorar la relación con los clientes, administrar una fuerza laboral móvil, mejorar la comunicación y la colaboración. Puesto que, las organizaciones deben utilizar sus recursos de manera eficiente y reaccionar rápidamente para satisfacer las demandas de todos sus clientes, mientras tanto que el 19% lo desconoce debido a que no tienen un acercamiento directo en la cooperativa.

4.2 Comprobación de interrogantes de estudio

Luego de haber analizado las respuestas de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”, se puede comprobar varias herramientas del sistema de control interno basado en riesgos no existen afectando el desempeño de la institución.

De acuerdo a la pregunta ¿Cómo evaluar el riesgo en las diversas áreas administrativas y operativas, a través de la aplicación de procedimientos y herramientas de información? se pudo comprobar que la Cooperativa mantiene una estructura interna inadecuada,

Además, que las estructuras de las mismas son muy débiles en las diferentes áreas, no tienen definidos en forma clara sus objetivos, ausencia de comunicación entre los distintos departamentos, poco interés en el desarrollo y crecimiento profesional y humano, falta de integridad y valores éticos.

Para ello se ha aplicado métodos y técnicas de investigación como son las encuestas y la estadística descriptiva para interpretar los resultados.

En cuanto a la pregunta ¿En qué medida aplicar un sistema de control interno basado en el COSO ERM contribuye a lograr una eficiente administración del riesgo en la COAC para la Vivienda Orden y Seguridad? Se pudo constatar de acuerdo a los análisis realizados, que es factible aplicar un sistema de Control Interno basado en el COSO II ERM, ya que constituye un conjunto de herramientas eficientes, eficaces y efectivas, para controlar la situación financiera, administrativa y de servicios con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad, con el propósito de mejorar las operaciones que se efectúan, puesto que un adecuado Control Interno reflejará las expectativas internas y externas en el mejoramiento continuo y de atención a los clientes, para la consecución de objetivos y metas planteadas por la entidad.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Tema de la Propuesta



“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL COSO ERM EN LA COAC PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

Objetivo	Diseñar un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM en la Cooperativa De Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad de la provincia de Pichincha, cantón Quito, para el mejoramiento de la administración del riesgo en la toma de decisiones.
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

CONTENIDO DEL DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN BASE AL COSO ERM EN LA COAC PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA.

5.1.1 Datos Generales de la Cooperativa

1. Reseña histórica y datos referenciales de la COAC.
2. Filosofía empresarial.
3. Productos y servicios financieros.
4. Organigrama estructural y funcional.
5. Principales directivos y funcionarios
6. Normas legales que rigen a la COAC.

5.2.1 Evaluación del sistema de control interno en base al COSO ERM II (Diagnóstico)

5.3.1 Diseño del Sistema de Control Interno en Base al Modelo COSO ERM

1. **Ambiente Interno.**
Código de ética
2. **Identificación de eventos.**
Matriz de identificación de eventos de riesgo.
3. **Evaluación de riesgos.**
Matriz de valoración de los riesgos.
4. **Respuestas al riesgo.**
Plan de mitigación de riesgos
5. **Actividades de control.**
Cronograma de capacitación de la normativa
6. **Información y comunicación.**
Plan de comunicación
7. **Monitoreo y seguimiento.**
Plan de evaluación al desempeño labora

5.1.1. Datos Generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Para la Vivienda “Orden y Seguridad”



1. Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad” es una asociación privada que su actividad principal es la intermediación financiera, ofreciendo productos y servicios competitivos para satisfacer las necesidades de todos los socios. Al momento está conformada por 21 colaboradores, 16 en relación de dependencia, 3 externos, Gerencia y Presidencia, mismos que aportan con capital y trabajo para que la asociación emerja. Se conforma por un ilimitado número de socios miembros de la Policía Nacional en servicio activo o pasivo, es una institución financiera sólida, transparente e innovadora al servicio de los socios del segmento. La Institución financiera, fue creada en la ciudad de Quito el 3 de diciembre del 2009, con la visión de ser una institución financiera sólida, consolidada y reconocida entre la familia policial a nivel nacional por alcanzar el bienestar de nuestros socios, en base a la honestidad transparencia confianza y trabajo en equipo cumpliendo con los principios cooperativos.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito D.M, entre las calles Italia 222 y Vancouver. Luego de haber realizado un diagnóstico situacional a la asociación en cuestión se logró determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad” presenta algunos problemas relacionados con la ausencia de un Control Interno, tales como ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo para un plan de mejora o preventivo en la cooperativa.

2. Filosofía empresarial

- Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, de la familia policial y su entorno que contribuye a mejorar la calidad de vida con productos y servicios innovadores basados en inteligencia financiera”.

- Visión

“Al 2022, ser una Cooperativa reconocida por su innovación, comprometida con la transformación tecnológica de sus productos y servicios, mejorando constantemente la atención a nuestros socios, PARA fortalecer su confianza”.



Figura 6-5: Ubicación de COAC para la vivienda “Orden y Seguridad”
Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

- Valores

La cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad menciona que sus valores institucionales son los siguientes:

“**Lealtad:** La permanencia y apoyo constante a nuestros socios significa nunca darle la espalda a aquello que nos importa frente a cualquier dificultad que se presente.”

“**Compromiso:** Es la capacidad que tenemos para cumplir con el crecimiento del trabajo con nuestros socios dentro del periodo que se ha concertado.”

“**Honestidad:** El valor de ser sincero, leal y demostrar confianza. Una persona institución honesta cuenta la verdad y es transparente en todo, no tiene que esconder nada.”

“**Confianza:** Se refiere a la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo.”

“**Solidaridad:** La colaboración entre personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, especialmente en los momentos difíciles.”

“**Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones.”

3. Productos y Servicios

La cooperativa Orden y Seguridad cuenta con distintos tipos de productos y servicios dentro de los cuales se encuentran Créditos, Ahorro, Plazo fijo y Seguros.

Créditos

Los créditos que ofrece la cooperativa a sus socios se clasifican de la siguiente manera:

Crédito de Consumo

Es un crédito destinado para personas mayores a 18 años que tengan relación de dependencia, los fondos son destinados para realizar compras o pagos es decir gastos personales ya sean de salud, educación, viajes, etc. Ofrece montos desde \$500 hasta \$30.000 dólares a un plazo máximo de 60 meses.

Microcrédito

Es un crédito destinado al emprendimiento, para crear negocios, compra de equipo o incluso comprar maquinaria para pequeños empresarios que buscan entrar en el mercado con posibilidades de expansión de su negocio. Es únicamente para personas mayores a 18 años naturales y que tengan relación de dependencia. Se otorgan montos desde \$800 a \$5.000 dólares con un plazo máximo de 24 meses.

Crédito Convenio

Creado para socios mayores a 18 años naturales con relación de dependencia; sus fondos se encuentran direccionados al pago de bienes, servicios o gastos que no se encuentren relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor. Se otorgan montos desde \$400 hasta \$12.000 a un plazo máximo de 42 meses.

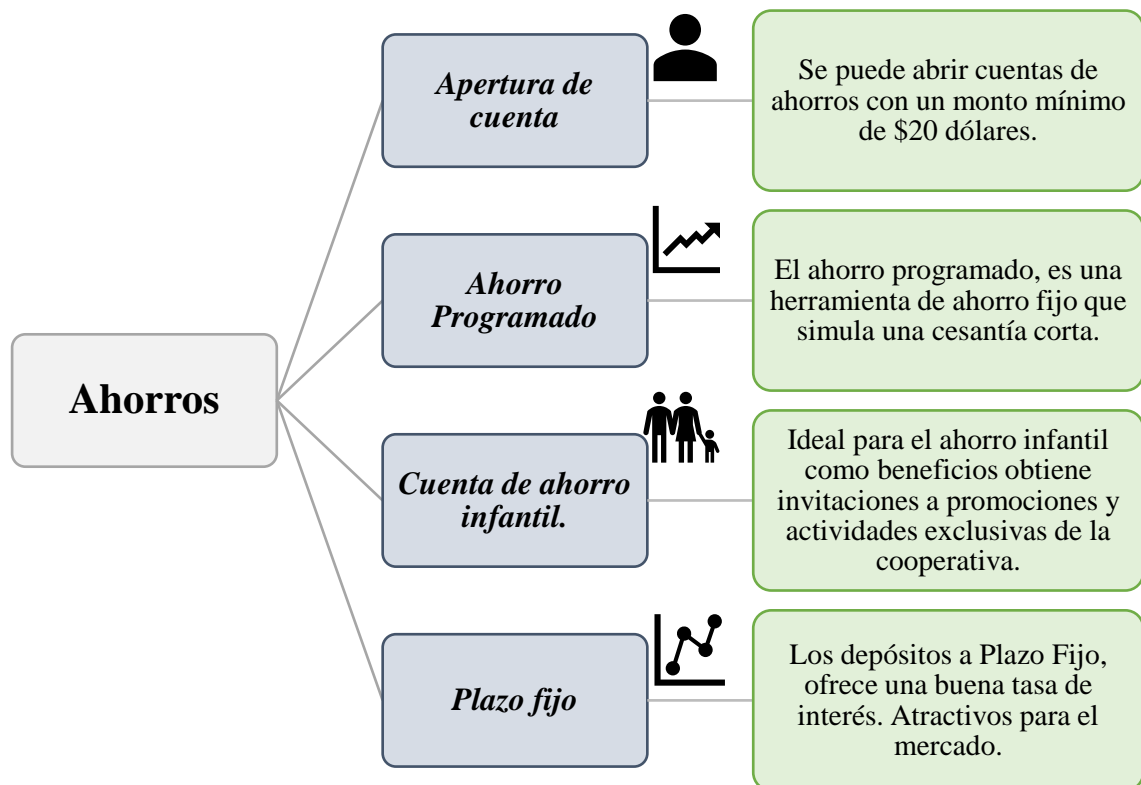


Figura 7-5: Productos y Servicios: Ahorro
Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

Otros servicios que presta.

- Seguros
 - Desgravamen
 - De Vida
- Asistencia exequial
- Servicios de Asistencia Médica

4. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”

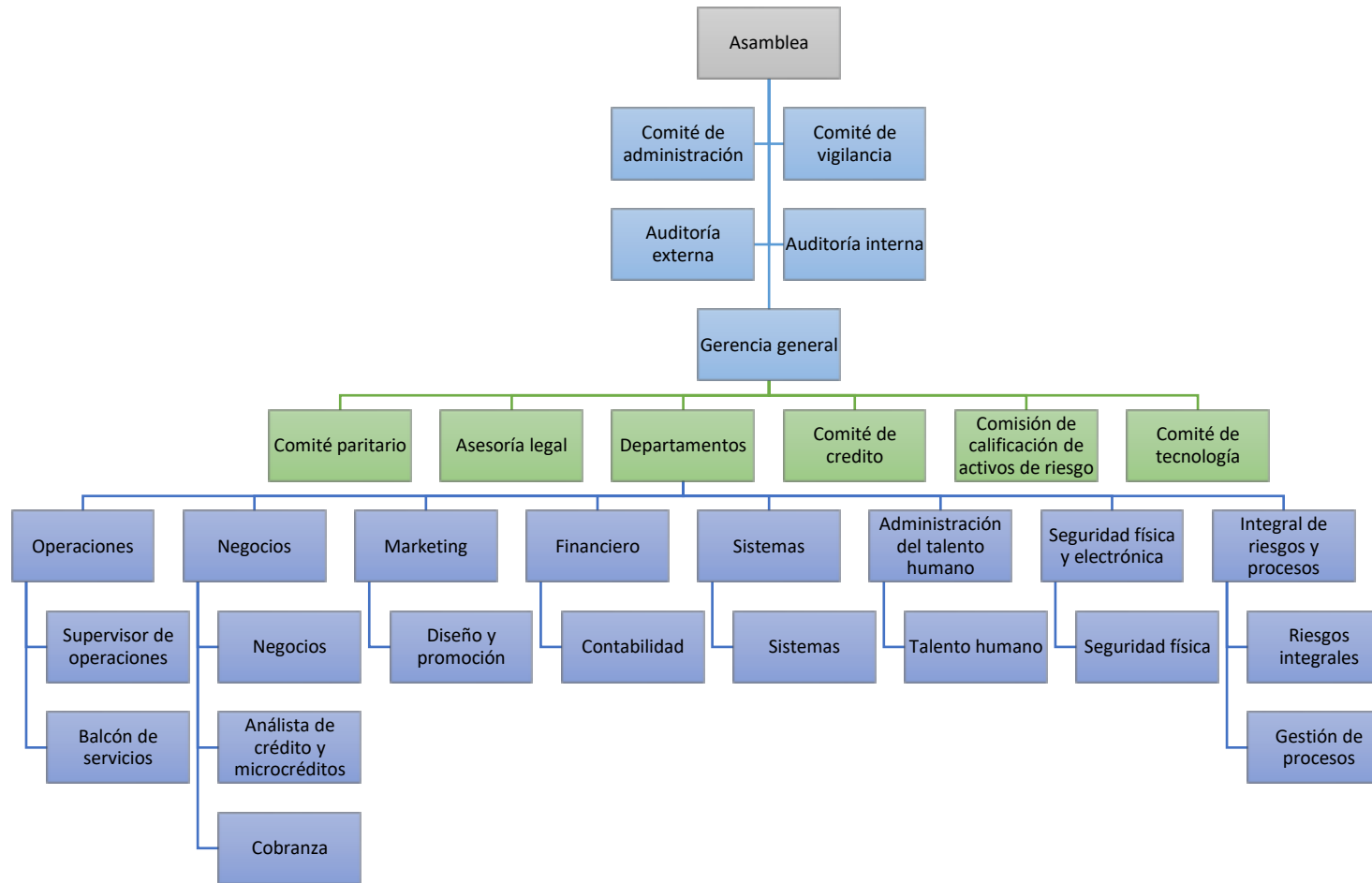


Figura 8-5: Organigrama estructural
Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

5. Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”

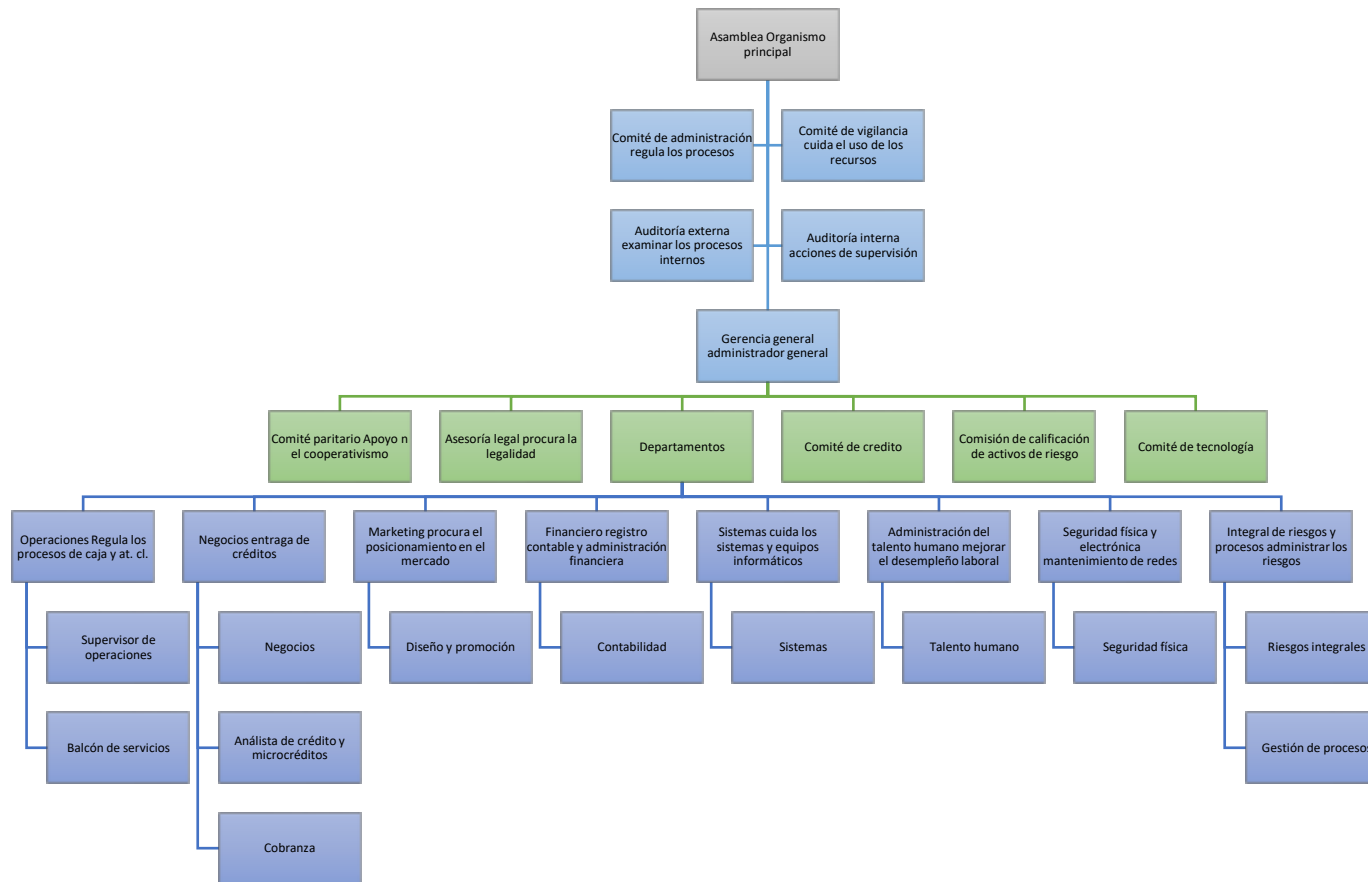


Figura 9-5: Organigrama funcional
Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

1. Principales directivos y funcionarios

Tabla 11 - 5: Principales directivos y funcionarios

Directivos y funcionarios	Cargo
Esparza Guerra Yamil Fernando	Gerente General
García Jal Joffre David	Presidente
Artega Méndez Andy Sebastián	Gestión Documental
Chiluisa Carate Gladys Patricia	Contador General
Tufiño Estévez Klever Alfredo	Administrador de Riesgos
Jacome García Hernán Patricio	Responsable de Marketing
Viteri Galeas Cristian Alfonso	Jefe de RRHH / Procesos
Brito Moya Viviana Alexandra	Jefe Negocios
Chauca Guerra Waldo Alejandro	Gestor de Cobranzas
Garzón Vizcaíno Rosa Mishel	Asesor A/C
Minda Narváez Omayra Veronica	Supervisor de Bóveda y Oficial de Cumplimiento
Garzón Vizcaíno Rosa Mishel	Cajero / Recibidor - pagador
Hernández Pincay Genesis Samira	Cajero
Suquillo Llumiquinga Mélida Judith	Jefe de Crédito
Suquinagua Varela Ana Mercedes	Asistente Contable
Tutillo Coro Verónica Alexandra	Asesora de Crédito y Microcrédito
Viteri Galeas Cristian Alfonso	Responsable de Seguridad Física y procesos
Chanaluisa Caiza José Luis	Servicios Generales

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

2. Normas legales que le rigen a la COAC

Los manuales que rigen y dispone la COAC son:

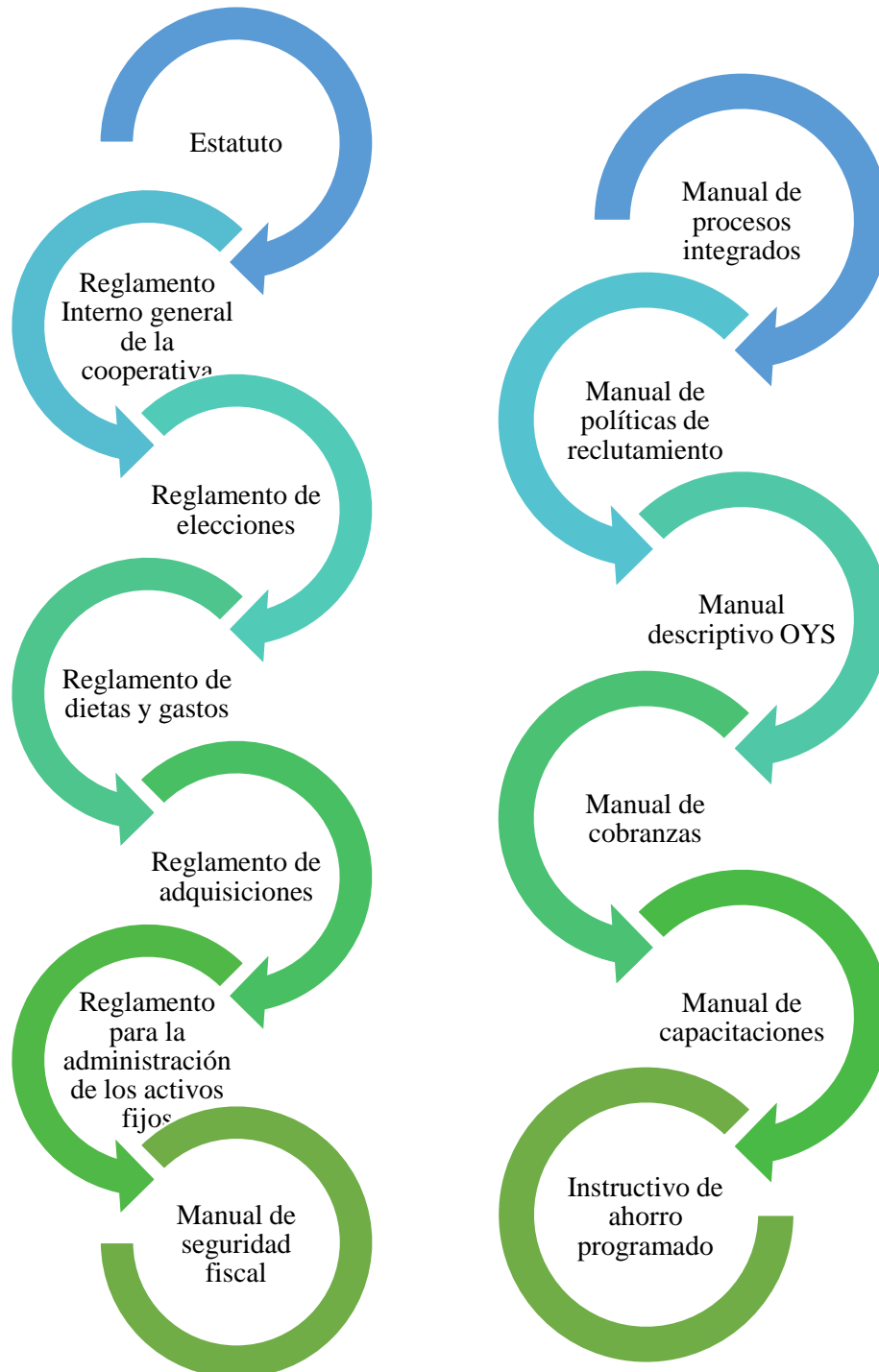


Figura 10-5: Normas legales que le rigen a la COAC

Fuente: (COAC para la Vivienda Orden y Seguridad, 2021)

5.2.1. Evaluación Del Sistema De Control Interno Mediante El Coso ERM.

COMPONENTE: AMBIENTE INTERNO

Hace referencia al entorno de la empresa y el comportamiento de ellos integrantes de la cooperativa con la finalidad de establecer un ambiente adecuado para ejecutan sus actividades de manera adecuada.

Objetivo:

Conocer el funcionamiento de la cooperativa partiendo de la identificación de herramientas administrativas del talento humano y la aplicación de valores éticos.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿La cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda Orden y Seguridad, cuenta con una manual que regula la conducta del personal?		Ø	No se cuenta con un código de conducta o ética que regule el comportamiento de los empleados de la cooperativa.
2	¿Se ha definido la filosofía institucional que direcciona las actividades de la cooperativa?	√		
3	¿la institución financiera cuenta con un reglamento interno de trabajo para la administración del talento humano?	√		
4	¿Conocen los empleados cuales son los derechos y las obligaciones que deben cumplir en sus puestos de trabajo?	√		
5	¿Se ha definido una estructura orgánica que represente la posición jerárquica de los empleados de la cooperativa?	√		
6	¿Posee un manual de funciones donde se establezcan las actividades propias de cada puesto de trabajo?	√		
7	¿Han definido mecanismos para la supervisión de las actividades desarrolladas por la cooperativa?	√		

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
8	¿El personal ha sido notificado formalmente de las sanciones a ser aplicadas?		0	Al no tener un documento formal no se ha elaborado un documento donde se defina las sanciones al personal.
	Total	Σ 6	2	

Marcas:

- Σ Totalizado
- √ Si cumple
- 0 No cumple

Nivel de confianza = $(5/8) * 100 = 62.5\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 62.5\% = 37.5\%$

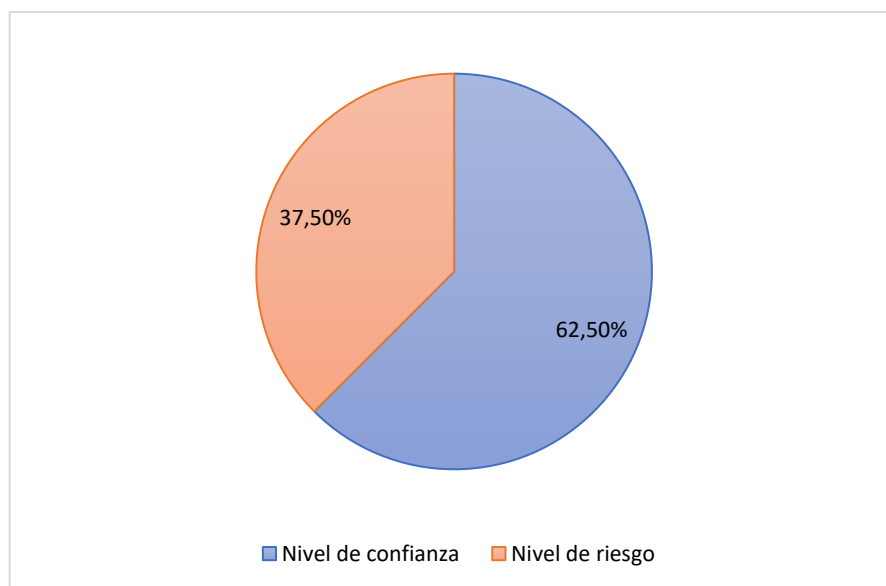


Gráfico 10-5: Ambiente Interno

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

En la evaluación del sistema de control interno del componente ambiente interno se pudo establecer que la cooperativa no cuenta con código de ética que regula el comportamiento del personal, además se puede establecer que no poseen un reglamento de trabajo propiamente dicho, tampoco se han notificado formalmente al personal sobre las sanciones dadas a cada persona.

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Se han definido objetivos acordes a la misión y visión empresarial, estos serán analizados y definidos.

Objetivo;

Establecer si la cooperativa ha definido los objetivos que va a perseguir en un periodo determinado de tiempo considerando como base a la misión y visión institucional.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se ha evaluado la misión y visión institucional para determinar los objetivos alcanzar?	√		
2	¿Los diferentes departamentos de la organización ha definido los objetivos que deben alcanzar?		☒	No se elaboran objetivos para cada uno de los departamentos, solo se aplica para las operaciones.
3	¿Se ha informado formalmente a los empleados de la cooperativa cuales son los objetivos de la constitución?	√		
4	¿Para período se definen los objetivos generales a ser alcanzados?	√		
5	¿Han elaborado mecanismos que permitan medir el cumplimiento de los objetivos?		☒	Ausencia de mecanismos para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Total Σ	3	2	

Marcas:

Σ Totalizado

√ Si cumple

☒ No cumple

Nivel de confianza = $(3/5) * 100 = 60\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 60\% = 40\%$



Gráfico 11-5: Establecimiento de objetivos
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

Se consultó sobre el establecimiento de objetivos dentro de la cooperativa donde se pudo determinar, existe un nivel de confianza del 60% y un riesgo del 40% debido principalmente por la falta de objetivos para cada uno de los departamentos ya que se han focalizado en el área de operaciones y la ausencia de mecanismos para medir el nivel de alcance de los mismos.

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Identifican los eventos que tienen relación directa con el cumplimiento de la misión y visión de la cooperativa.

Objetivo:

Establecer si se ha efectuado la identificación de los eventos que tienen una relación directa con el cumplimiento de la filosofía empresarial.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se han elaborado diagnósticos para conocer el entorno en que se desarrollan las actividades?		☒	No se ha elaborado un diagnóstico para conocer los eventos que pueden afectar a la cooperativa.
2	¿Los jefes departamentales definen las debilidades que deben enfrentar en su gestión?	√		
3	¿Los hechos que pueden afectar el desarrollo de las actividades son notificados de manera formal a la administración?		☒	No se han emitido informes sobre los eventos que puede perjudicar el desarrollo de las actividades institucionales.
4	¿Se establecen las medidas que permiten superar las deficiencias encontradas en los departamentos?		☒	Al no identificar los eventos de riesgos no se han tomado medidas para superar estas deficiencias.
5	¿Las amenazas son establecidas en base a los factores que afectan el desarrollo de las actividades de la cooperativa?		☒	No se definen las amenazas para mitigarlas o extinguirlas.
	Total Σ	1	4	

Marcas:

Σ Totalizado

√ Si cumple

☒ No cumple

Nivel de confianza = $(1/5) * 100 = 20\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 20\% = 80\%$

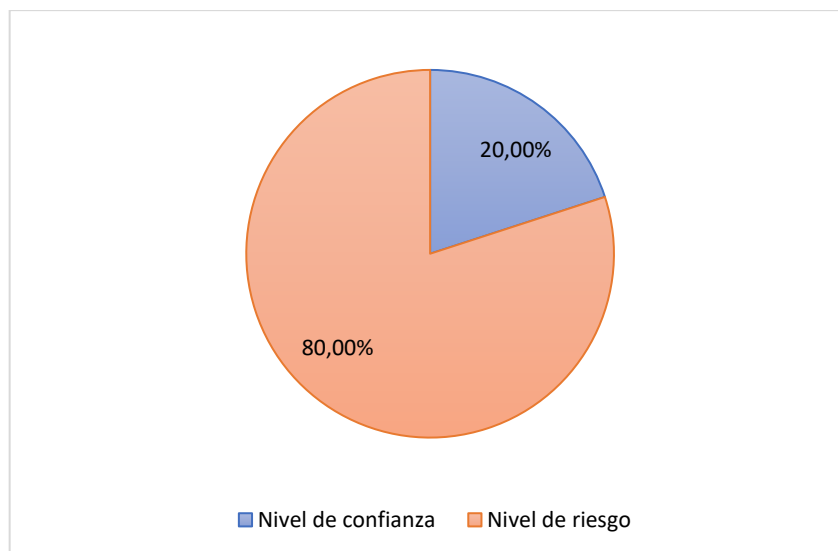


Gráfico 12-5: Identificación de eventos
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

El componente de identificación de eventos cuenta con un nivel de confianza del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%, debido principalmente a la ausencia de un diagnóstico preventivo, falta de notificación sobre los procesos de evaluación y ausencia de medidas que permitan establecer las deficiencias y los mecanismos para mitigar distinguir los riesgos.

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

Se conocen los riesgos y se establece el impacto que este tendría en el desarrollo de las actividades ordinarias de la cooperativa.

Objetivos:

Establecer si se ha realizado una evaluación de los riesgos que debe enfrentar la cooperativa partiendo de la evaluación del sistema de control interno.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se han definido mecanismos para la evaluación de los riesgos institucionales?		☒	No formalmente no se cuenta con un documento para medir los riesgos que debe enfrentar la cooperativa.
2	¿Han definido los responsables del proceso de evaluación del riesgo para ser aplicados en la cooperativa?	√		
3	¿Existe un cronograma para la evaluación del riesgo que será aplicado de manera periódica?		☒	Al no contar con un mecanismo formal tampoco se ha elaborado un cronograma para la aplicación de la evaluación del riesgo.
4	¿Cuentan con informes sobre la evaluación de los riesgos de la cooperativa?		☒	No se han emitido informes sobre la evaluación de los riesgos.
	Total	Σ	1	3

Marcas:

Σ Totalizado

√ Si cumple

☒ No cumple

Nivel de confianza = $(1/4) * 100 = 25\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 25\% = 75\%$

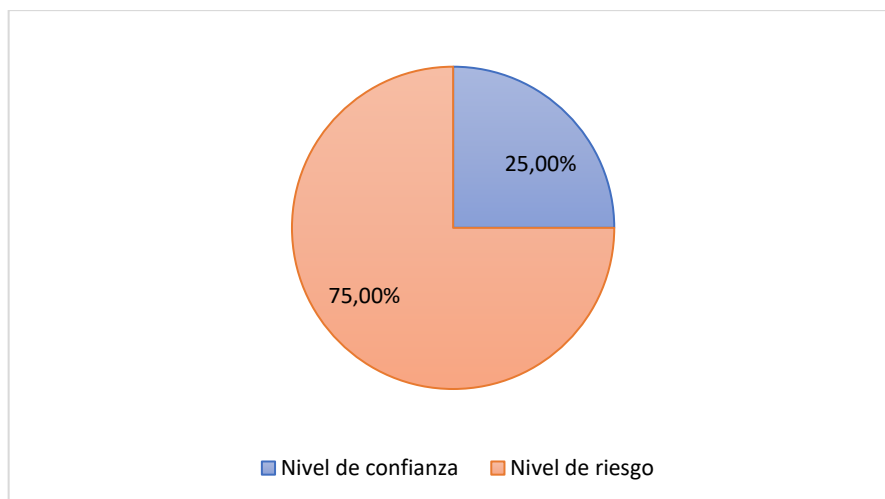


Gráfico 13-5: Evaluación del riesgo
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

En lo referente, a la evaluación del riesgo se pudo determinar un nivel de confianza del 25% y un riesgo del 75%, este es el resultado de la ausencia de mecanismos formales para la evaluación de la cooperativa, tampoco se ha fijado un cronograma para la evaluación de los diferentes departamentos por esta razón no se cuenta con informes que permiten la toma de decisiones sobre las deficiencias encontradas.

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO

Se elaborado un plan que permita dar respuesta a los riesgos y eviten las consecuencias de su ocurrencia.

Objetivo:

Identificar las acciones efectuadas para la reducción de los riesgos mediante la implementación de planes y políticas.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se cuenta con un plan de mitigación de riesgos institucionales?		☒	No se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos donde se definan las acciones para superar los riesgos.
2	¿Han establecido mecanismos para mitigar o extinguir los riesgos que debe enfrentar la cooperativa?		☒	Se no cuenta con un mecanismo para superar los riesgos que afectan las actividades institucionales.
3	¿Se ha evaluado el impacto de los riesgos una vez aplicados los mecanismos para mitigarlos?		☒	No se han aplicado acciones para reducir los riesgos por ende no se han evaluado para reducir el impacto.
4	¿Se presenta la información para la toma de decisiones enfocada a los riesgos institucionales?		☒	Ausencia de informes pues no se han aplicado procesos para mitigarlos.
	Total	Σ	0	4

Marcas:

Σ Totalizado

☒ No cumple

Nivel de confianza = $(0/4) * 100 = 0\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 0\% = 100\%$



Gráfico 14-5: Respuesta al riesgo
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

En el componente respuesta al riesgo se establece que existe un nivel de confianza del 0% y un nivel de riesgo del 100%, debido principalmente a la ausencia de un plan de mitigación de riesgos donde se identifiquen las acciones que pueden causar daños a la cooperativa y se determinen los riesgos que pueden enfrentar con las acciones para mitigar o extinguir los riesgos.

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Son actividades ordinarias definidas por la administración general, se establecen los responsables de cada uno de los actos, controles y documentos de respaldo.

Objetivo:

Establecer la existencia de procesos internos regulados que permita el correcto uso de los recursos de la cooperativa.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se han definido las actividades internas que se desarrollan dentro de la cooperativa?	√		
2	¿Cuentan con una normativa que regule las actividades internas de la cooperativa?	√		
3	¿Se han definido responsables de cada una de las actividades principales que se desarrollan dentro de la cooperativa?	√		
4	¿Existe evidencia sobre la aplicación de las actividades de la cooperativa?	√		
5	¿Se han aplicado acciones de supervisión sobre las actividades principales que tiene la cooperativa?	√		
6	¿Mantiene un archivo ordenado de los documentos que garanticen los procesos internos?	√		
	Total	Σ 6	0	

Marcas:

- Σ Totalizado
- √ Si cumple
- ∅ No cumple

Nivel de confianza = $(6/6) * 100 = 100\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 100\% = 0\%$

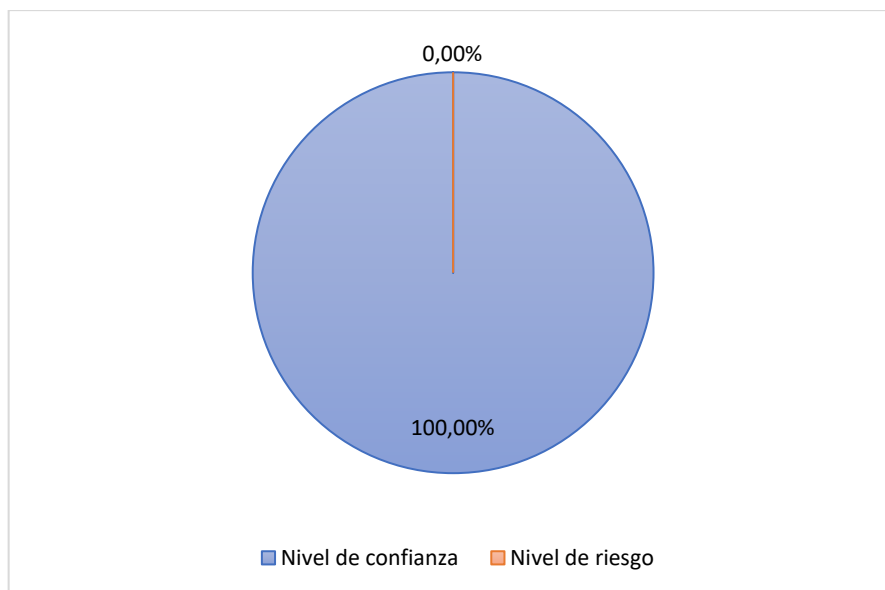


Gráfico 15-5: Actividades de control
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

En las actividades de control se pudo determinar un nivel de confianza del 100% ya que la cooperativa cuenta con una normativa interna desde su Constitución sin definido políticas procedimientos acciones irresponsables para cada uno de los procesos internos adicionalmente se mantienen archivo ordenado para su posterior verificación.

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Si la cooperativa cuenta con políticas para normar la información generada y el sistema de comunicación.

Objetivo:

Conocer si cuentan con adecuados canales de comunicación e información en la cooperativa que les permiten la toma adecuada de decisiones.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Cuenta con un plan de comunicación de la cooperativa?		☒	No se ha elaborado formalmente un plan de comunicación que regule la información interna y externo de la cooperativa.
2	¿Cada una de las dependencias conocen cual es la información que está a su cargo?	✓		
3	¿La documentación interna de la cooperativa esta previamente numerado?	✓		
4	¿Los documentos internos de la cooperativa cuentan con las firmas de responsabilidad?		☒	No todos los documentos cuentan con firmas de responsabilidad por eso no se ha podido sancionar por los incumplimientos del personal.
5	¿Se mantienen un archivo documental de manera ordenada cronológicamente?	✓		
6	¿El sistema informático permite un archivo digital de la información?	✓		
	Total	Σ	4	2

Marcas:

- Σ Totalizado
- ✓ Si cumple
- ☒ No cumple

Nivel de confianza = $(4/6) * 100 = 67\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 67\% = 33\%$

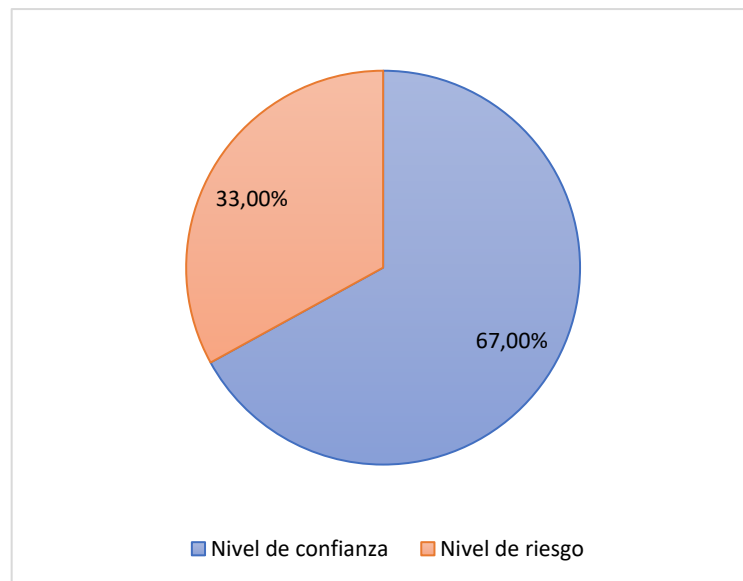


Gráfico 16-5: Información y comunicación

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

En lo referente a la información y comunicación, se puede establecer que existe un nivel de confianza del 67% moderado y del 33% de riesgo moderado; relacionado con la ausencia de un plan de comunicación de la cooperativa donde se defina la información interna y externa que debe entregar la cooperativa, además faltan firmas en varios los documentos que regulan los procesos internos; por lo cual debería existir una sanción por dicho incumplimiento.

COMPONENTE: SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Se determina los procesos de evaluación que se desarrolla dentro de la cooperativa y definen los periodos en que sea necesario para aplicación para mantener la confiabilidad de los procesos internos.

Objetivo:

Identificar los mecanismos de seguimiento que se efectúan para la identificación de las deficiencias en los procesos internos.

No.	Cuestionario	Si	No	Observaciones
1	¿Se ha definido un plan para la evaluación de los procesos internos?		☒	No se ha elaborado formalmente un plan para la evaluación tanto de los procesos internos como del personal que labora en la cooperativa.
2	¿Cuenta con un plan de evaluación al desempeño del personal?		☒	
3	¿Se cuenta con la normativa para la evaluación del sistema de control interno?	√		
4	¿Evalúan periódicamente los procesos internos de la cooperativa?	√		
5	¿Se emite un informe sobre la evaluación al desempeño del personal?		☒	No se han emitido informes sobre las evaluaciones para que sirvan como base para la toma de decisiones.
	Total	Σ	2	3

Marcas:

Σ Totalizado

√ Si cumple

☒ No cumple

Nivel de confianza = $(2/5) * 100 = 40\%$

Nivel de riesgo = $100\% - 40\% = 60\%$

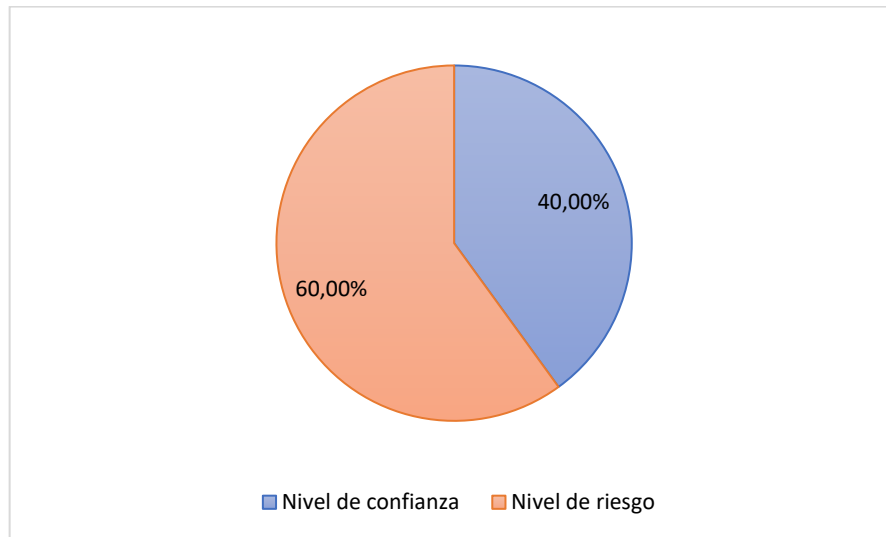


Gráfico 17-5: Seguimiento y monitoreo
Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

Mientras el componente de seguimiento y monitoreo cuenta con un nivel de confianza del 40% y un riesgo del 60% debido a la ausencia de un plan de evaluación de los procesos internos, donde se definan las deficiencias responsables y posibles tensiones adicionalmente no se ha emitido un informe sobre la evaluación del desempeño del personal; por ende, no se cuenta con información para la toma de decisiones.

Tabla 12 – 5: Resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno

No.	Cuestionario	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente Interno	62.5%	37.5%
2	Establecimiento de objetivos	60%	40%
3	Identificación de eventos	20%	80%
4	Evaluación de riesgo	25%	75%
5	Respuesta al riesgo	0%	100%
6	Actividades de control	100%	0%
7	Información y comunicación	67%	33%
8	Seguimiento y monitoreo	40%	60%
	Totalizado Σ	374.5%	425.5%
	Promedio	46.81%	53.19%

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

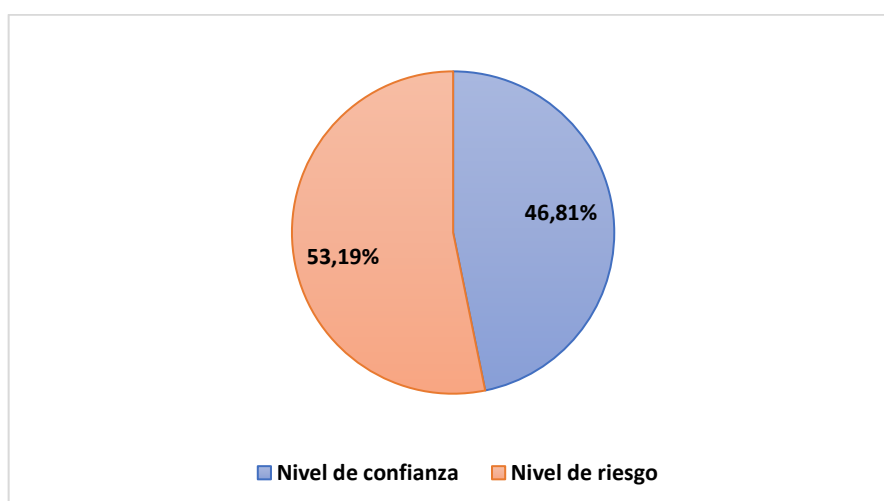


Gráfico 18-5: Nivel de confianza y riesgo del control interno

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Conclusión:

Una vez evaluado el sistema de control interno empleando el COSO II ERM, se pudo determinar que las principales deficiencias alcanzan un 53.19% se encuentran en la identificación de los eventos, evaluación del riesgo, la respuesta al riesgo y los seguimientos debido a que no existen una política que permite la adecuada identificación de las deficiencias y el establecimiento de mecanismos que permitan superarlas evitando así el desperdicio de recursos por parte de la cooperativa.

INFORME DE CONTROL INTENRO SEGÚN EL COSO ERM

Quito, 18 de abril del 2022.

Señor

Yamil Fernando Esparza Guerra

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIRAD”.

Presente.

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente es notificarle formalmente que se ha evaluado el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad, dando los siguientes resultados que pongo a su consideración.

No.	Cuestionario	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Ambiente Interno	62.5%	37.5%
2	Establecimiento de objetivos	60%	40%
3	Identificación de eventos	20%	80%
4	Evaluación de riesgo	25%	75%
5	Respuesta al riesgo	0%	100%
6	Actividades de control	100%	0%
7	Información y comunicación	67%	33%
8	Seguimiento y monitoreo	40%	60%
	Totalizado Σ	374.5%	425.5%
	Promedio	46.81%	53.19%

Ambiente Interno

- No se cuenta con un código de conducta o ética que regule el comportamiento de los empleados de la cooperativa, por ende, ellos desconocen que conducta es permitida en sus puestos de trabajo afectando la imagen institucional.
- Como tal no posee un reglamento interno de trabajo, que permita la administración del talento humano existiendo una deficiencia en el manejo de la cooperativa.

Establecimiento de objetivos

- Formalmente no se han definido objetivos para cada departamento, desconocen las áreas administrativas lo que se espera de ellos y la forma de aportar en el cumplimiento de los objetivos generales.
- Ausencia de mecanismos para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, no se aplican indicadores; por esta razón, no se pueden tomar medidas correctivas a tiempo.

Identificación de eventos

- No se ha elaborado un diagnóstico para conocer los eventos que pueden afectar a la cooperativa, al no contar con esta información no están preparados para aplicar acciones correctivas a tiempo.
- Al no identificar eventos de riesgo tampoco se emiten informes ni se pueden tomar las medidas necesarias para superar estas deficiencias.

Evaluación del riesgo

- No se ha evaluado formalmente los riesgos, por esa no cuentan con un documento para medir los riesgos que debe enfrentar la cooperativa.
- Al no contar con un mecanismo formal no se ha definido un cronograma para la atención de los riesgos.

Respuesta al riesgo

- No se ha elaborado un plan de mitigación de riesgos donde se definan las acciones para superar los riesgos, al no contar con estos instrumentos no se pueden superar los problemas que enfrentan la cooperativa.

Actividades de control

- Al contar con normativa que regulan los procesos internos y de la administración del talento humano no presentan deficiencias algunas, pero se podría realizar un programa de capacitación de las regulaciones vigentes.

Información y comunicación

- No se ha elaborado formalmente un plan de comunicación que regule la información interna y externo de la cooperativa, por esa razón, varios documentos no están debidamente legalizados.

Seguimiento y Monitoreo

- No se ha elaborado formalmente un plan para la evaluación, ni se aplican un proceso formal para medir el desempeño del talento humano.

No.	Cuestionario	Instrumentos faltantes
1	Ambiente Interno	Código de ética
2	Establecimiento de objetivos	Definición de los objetivos departamentales
3	Identificación de eventos	Matriz de identificación de eventos de riesgo
4	Evaluación de riesgo	Matriz de valoración de los riesgos.
5	Respuesta al riesgo	Plan de mitigación del riesgo
6	Actividades de control	Ninguno
7	Información y comunicación	Plan de comunicación.
8	Seguimiento y monitoreo	Plan de evaluación al desempeño laboral.

Atentamente;

Srta. Michelle Carolina Pizarro Chicaiza

Evaluadora.

5.3.1 Diseño Del Sistema De Control Interno Mediante Del Coso E.R.M.

El proceso de diseño comprende de ocho pasos, es decir uno por cada componente del COSO II – ERM, se considerará las herramientas administrativas faltantes que pueden mejorar los niveles de confianza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”.

Objetivo: Elaborar las herramientas administrativas necesarias para la aplicación de control interno según el COSO II enfocado a la administración del riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”.



COMPONENTES COSO II - ERM

1. AMBIENTE INTERNO



Objetivo	Alcanzar un entorno adecuado para la realización de las actividades basado en el compromiso y el trabajo en equipo.
Herramienta diseñada	Código de ética
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



CÓDIGO DE ÉTICA

TÍTULO I GENERALIDADES

Art. 1. Objetivo

El presente código de ética tiene por objetivo regular el comportamiento de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

El presente código de ética regula las operaciones realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad, establece el comportamiento de los miembros en los procesos internos y externos de la organización y las acciones frente a la competencia.

Artículo 3. Valores institucionales

- **Eficiencia**, se procura un uso adecuado de los recursos con la finalidad de cumplir las metas en los tiempos previstos sin causar desperdicios de los mismos
- **Disciplina**, los miembros de la cooperativa deben ser personas disciplinadas capaces de iniciar y finalizar las tareas de acuerdo a lo esperado.
- **Calidad**, los socios, clientes y usuarios identifican la calidad de los servicios productos financieros que brinda la cooperativa.
- **Honestidad**, la verdad es el estandarte de nuestra cooperativa; por ende, se deberá realizar las actividades y generar la información con veracidad.
- **Responsabilidad**, cada uno de los integrantes de la cooperativa tendrá su cargo un área de trabajo de la que es responsable y debe presentar informes periódicos para confirmar el cumplimiento ...
- **Respeto**, cada individuo se reconoce sus derechos y si limita sus acciones a la opinión de un tercero,

TÍTULO II APLICACIÓN

Artículo 4. Cumplimiento de la normativa

La cooperativa cumple con la normativa interna y externas; cabe destacar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Orden y Seguridad Ltda., es una institución regulada por la SEPS y varios organismos gubernamentales, también cuenta con una normativa interna que ha sido difundida y aplicada por todos los integrantes de la cooperativa; quienes deben conocer las regulaciones y sanciones.

Artículo 5 Conflictos internos

En las actividades cotidianas se pueden dar conflictos internos; por ende, es necesario que los individuos conozcan plenamente sus funciones, derechos y obligaciones; adicionalmente deberá existir una persona que realiza las acciones de arbitraje, con la finalidad de que estos eventos no se repitan.

Artículo 6 Comportamiento esperado a los miembros

El comportamiento que deben tener los integrantes de la cooperativa es:

- a. Deben ser personas corteses y respetuosas en todo momento.
- b. Convivir en armonía para generar una adecuada producción en la cooperativa.
- c. Se procurará aplicar la justicia y la equidad en oportunidades de ascenso del personal.
- d. Los miembros de la cooperativa deberán mantener su espacio de trabajo limpio y ordenado.
- e. La puntualidad es un estandarte dentro de la institución, se solicita el cumplimiento de los horarios de trabajo y la asistencia a las reuniones planificadas.
- f. La jornada laboral debe ser respetada en caso de existir incumplimientos deberán ser notificados al administrador del talento humano.
- g. Debe existir un compromiso y convicción por parte de los integrantes de la cooperativa.

Artículo 7 Confidencialidad en la información

En la normativa se establece que la información de los socios, clientes y usuarios no puede ser entregada libremente un tercer, solo se permite cuando exista la autorización por orden judicial, ningún dato puede ser entregado por un miembro de la cooperativa de incumplirse podría afectar seriamente la confidencialidad de la información que posee la institución y su prestigio.

Artículo 8 La imagen institucional

Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Seguridad y Orden, representa la imagen de la institución; por ende, debe mantener su uniforme limpio, un comportamiento

intachable y no pueden verse involucrados en escándalos que afecten el prestigio institucional esto será causal de salida de la institución.

Artículo 9 Cultura anticorrupción

Cada uno de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Seguridad y Orden gana una remuneración por dónde deben realizar sus trabajos de manera ética no se aceptará situaciones de sobornos o de compadrazgos dentro de la cooperativa por ende se sugiere en la realización de evaluaciones y en caso de detectarse este problema de ver a salir el funcionario responsable.

Artículo 10 Conductas no deseadas

Los miembros de la cooperativa no pueden tener la siguiente conducta:

- a. No podrán llegar en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias estupefacientes.
- b. Se prohíbe efectuar escándalos públicos en eventos institucionales o personales.
- c. No deberá asignar sus funciones a otra persona sin previo aviso.
- d. Queda terminantemente prohibido situaciones de acoso, amenaza, enfrentamiento o intimidación dentro de la cooperativa.
- e. Se prohíbe acciones de discriminación a personas por su religión, raza, nacionalidad, género, edad, discapacidad y orientación sexual.
- f. No pueden mantener deudas en mora en instituciones del sector público o privado.

TÍTULO III ORGANISMO REGULADOR

Artículo 11 Comité de ética

Se establecerá un comité de ética, conformado por el encargado de la administración del talento humano, delegados del comité administrativo y e vigilancia, también lo conforman el Gerente General. quienes se encargarán de juzgar la conducta de los implicados y establecer las sanciones en base a la normativa vigente.

2. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGO



Objetivo	Establecer cuáles podrían ser los eventos que perjudiquen a la cooperativa en un período de tiempo determinado.
Herramienta diseñada	Matriz de eventos de riesgo
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



IDENTIFICACIÓN DE LOS EVENTOS DE RIESGO

Gobierno corporativo

En lo referente al gobierno corporativo; podemos decir, que la cooperativa de ahorro y crédito Orden y Seguridad es una institución debidamente regulada que cuenta con toda la documentación legal que acredite su funcionamiento, dentro de la misma se incluyen el estatuto en la cual reposa los organismos cooperativos y los mecanismos de trabajo en ser desarrollados con institución financiera.

- **Calidad del gobierno**

El gobierno corporativo cumple con las actividades registradas dentro del estatuto y demás normativa aplicable se realiza las sesiones ordinarias y extraordinarias, donde se emiten documentos que buscan solucionar los conflictos que son sugeridos dentro de la norma, aunque por cambios en la administración general se presentan varios problemas que deben ser resueltos de manera inmediata.

- **Administración integral del riesgo**

No se ha realizado una adecuada administración de riesgos de la institución financiera, no se ha realizado la identificación de los riesgos para medir su impacto y probabilidad de ocurrencia, por esta razón no se ha realizado un plan que permita mitigar el riesgo.

- **Ambiente Interno**

Lo referente, al ambiente interno en evaluación, se puede determinar que la cooperativa de ahorro y crédito Orden y Seguridad no posee un código de ética donde se regula el comportamiento de los empleados y se pueda emitir sanciones bajo algún tipo de incumplimiento con la finalidad de mantener una muy buena relación interna y tanto con los clientes, socios, público general y organismos reguladores.

- **Transparencia de información**

La transparencia de información no ha sido cumplida por parte de la administración de la cooperativa, en la página web de la institución presenta información del período de 2018; es decir, no presenta a sus socios y clientes los nuevos datos reportados por la institución financiera, tampoco se presentan resoluciones o procesos internos desarrollados en periodos actuales.

- **Desempeño normativo**

El consejo de vigilancia es el encargado de evaluar el cumplimiento de las disposiciones internas y externas de la cooperativa de ahorro y crédito orden y seguridad por ende en las actas emitidas por esta dependencia establece los niveles de cumplimiento del desempeño normativa de la institución financiera.

Riesgos financieros

Los riesgos financieros se presentan como su componente los riesgos de mercado, hacer una institución regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria define las bandas de fluctuación de las tasas de interés tanto activa como pasiva; también se establecen los productos o servicios financieros autorizados para la institución financiera.

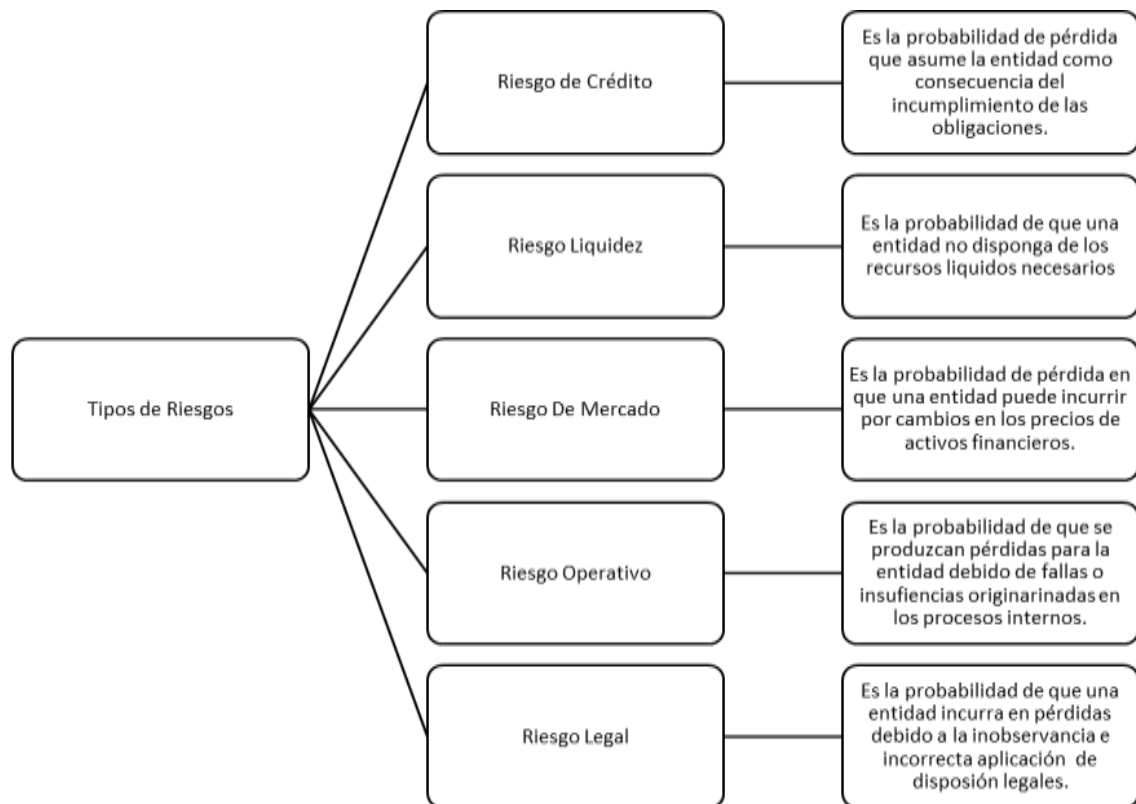


Figura 11-5: Tipos de riesgo en las instituciones financieras de economía popular y solidaria

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

- **Riesgo de mercado**

La actividad principal que realiza la cooperativa de ahorro y crédito es el otorgamiento de productos financieros, recepción de recursos líquidos para mantener operativa sus funciones; mediante el intercambio monetario se solventa las operaciones para cumplir con estas actividades se cuenta con una normativa ha sido entregada para su evaluación, en la información entregada tenemos; dentro del documento ya que la cooperativa poseer manuales de crédito recuperación de cartera plazos fijos donde se definen claramente los responsables de cada una de estas acciones por lo que es de vital importancia la aplicación de los procesos de supervisor de supervisión y sancionador es innecesario

- Precio, se ha definido los valores que deben cancelarse por los servicios financieros que presta la cooperativa, los mismos que son normados.
- Logística se cuenta con el personal capacitado en las diferentes áreas para realizar las actividades de otorgamiento, recuperación y captación de fondos uno de los principales inconvenientes es la falta de evaluación en los procesos internos donde se afecta la cartera vencida.
- Intereses; podemos decir, están reguladas y normadas existiendo un techo máximo y mínimo para su negociación presentando varias alternativas a los socios y clientes.

- **Riesgo de crédito**

Los riesgos crediticios están relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos, se debe cumplir con los pasos incluidos en el manual que lo regula con la finalidad de reducir el riesgo de no recuperar los dolores que el riesgo de recuperación está relacionado directamente con la liquidez de la cooperativa y hay que mantener una alta tasa de cartera vencida por los valores que pueden ser empleados en la colocación reducen significativamente es importante que una institución financiera cuente con solvencia para mantener sus operaciones y liquidez para entregar los recursos a los socios que están en las cuentas de ahorro a la vista.

- **Solvencia**

Contar con los recursos necesarios para mantener las operaciones vigentes de la cooperativa.

- **Liquidez**

Puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo, evitando un perjuicio en la imagen de la institución financiera.

- **Riesgo operacional**

Cumplimiento de la normativa interna con la finalidad de mantener las actividades en el marco jurídico aplicable, se evite el fraude según lo dispuesto en la SEPS y otros organismos de control, una adecuada administración del talento humano y mantener operaciones confiables en su sistema informático.

- **Jurídico**

Los manuales que posee la cooperativa direccionan las actividades internas, en base a esta norma se regulan los procesos y definen controles a ser aplicados, por lo general se realiza la supervisión alternativa.

- **Fraude**

En los mecanismos del control interno se buscó la prevención de fraudes cometidos por los empleados de la cooperativa, el principal problema es la falta de supervisión de algunas actividades esenciales con la finalidad de prevenir fraudes que favorecen a empleados o socios y clientes.

- **Laboral**

No se ha practicado evaluaciones al desempeño a la totalidad del personal que laboran en la cooperativa, se desconoce las deficiencias en los diferentes procesos, siendo un riesgo de control que debe ser valorado para establecer el impacto que tendría en el cumplimiento de las metas.

- **TIC's**

Al no realizar un plan de mantenimiento preventivo para identificar deficiencias antes de que se generen problemas relacionadas con la confiabilidad en la información del sistema informático.

- **Riesgo competitivo**

- **Productos y servicios financieros**

Los productos y servicios financieros son normados por la SEP'S pero se puede presentar requisitos preferenciales para acceder a ellos, siendo una condicionante en la toma de decisiones.

- **Rivales y competidores**

En el mercado existen varias cooperativas de ahorro y créditos de diferentes segmentos que están dispuestos a presentar sus productos y servicios financieros, al no conocer sus ventajas la institución financiera está en riesgo de perder socios activos.

- **Estrategias**

No se han definido estrategias que permitan mejorar el posicionamiento en el mercado de sus productos y servicios financieros aportando en el posicionamiento en el mercado de la cooperativa.

- **Reputación**

Cuando se han presentado problemas con la cooperativa estas se han dado a conocer a los socios a través de diversos mecanismos como son redes sociales siendo un problema en la imagen que proyecta la institución.

- **Riesgo legal**

Las operaciones no se mantengan bajo la legalidad definida por la ley y los organismos de control, para su cumplimiento está el Consejo de Vigilancia y los procesos de auditoría que aportan en la verificación de los procesos internos y los resultados obtenidos sobre el particular.

- **Riesgo de lavado de activos**

El ingreso recursos económicos a las instituciones financieras deben cumplirse bajo parámetros de seguridad con la finalidad de establecer la licitud de los recursos, con la finalidad de prevenir el lavado de activos. Estos parámetros están normados por los organismos reguladores y las políticas propias de la cooperativa.

Económico y financiera

- **Evaluación de activos**

Conociendo la misión de la cooperativa y la actividad que se desarrolla se busca mantener un alto porcentaje del activo en cartera que devenga intereses, pues la vencida se considera un riesgo para la institución financiera.

- **Evaluación de pasivo**

Está compuesto por los valores que se deben entregar a los depositantes al momento que sean solicitados, por ende, deben contar con los recursos suficientes para ser cancelados, se debe contar con un proceso eficiente de recuperación del efectivo.

- **Evaluación de patrimonio**

El patrimonio se compone del capital social, resultados y reservas definidas en el estatuto, por el ejercicio profesional se generan cambios en la cuenta. Se deben aplicar indicadores y análisis del estado de cambio patrimonial.

- **Análisis de resultados**

Se deben aplicar indicadores financieros para medir el rendimiento de las actividades operacionales y su relación con la planificación total.

Responsabilidad social

- **Trabajo colectivo**

En los principios del cooperativismo se establece la necesidad de apoyar a la comunidad con diversos programas de apoyo que no solo representen la ayuda social. Uno de los principales riesgos es que no se direccionen los programas a los socios.

- **Educación, formación y capacitación**

En base a los principios de cooperativismo se deben generar acciones de educación, formación y capacitación al personal, socios, clientes y la colectividad, se evaluará el cumplimiento del plan de capacitación a ser aplicado en un período fiscal.

- **Integración e inter- cooperación**

Se espera acciones de apoyo inter cooperativas con la finalidad de alcanzar el crecimiento en un mercado definido, para esto se debe establecer parámetros para medir los resultados de las instituciones financiera sin que afecte la naturaleza de la cooperativa.

- **Interés social y ambiental**

Se deben elaborar programas de apoyo y atención social, para lo cual se define un presupuesto, pero debe evaluarse el cumplimiento

3. EVALUACIÓN DEL RIESGO



Objetivo	Evaluar el riesgo en términos de ocurrencia y probabilidad para el establecimiento de acciones que mitiguen o extingan los riesgos.
Herramienta diseñada	Matriz de evaluación del riesgo
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

Matriz de evaluación del riesgo

Una vez identificado los eventos que generan un riesgo es importante generar una evaluación, en este punto se determinan las actividades que se desarrollan en las actividades de la cooperativa, los eventos de riesgo que fueron diagnosticados, definiendo el origen de la gestión de los procesos, puede ser interno regulado por las políticas desarrolladas por la administración central de la institución financiera y externa que son desarrollada por terceros pero es obligatorio su cumplimiento. Se establecerá la probabilidad de su ocurrencia para la definición del riesgo residual de cada uno de estos aspectos.

Para valorar los diferentes componentes, principios y enfoques del COSO ERM, se utilizaron las evaluaciones de control interno, a través de una metodología de calificación sencilla con una escala del 1 al 3, donde 1 representa que no se tiene implementado ningún control, y 3 representa que se tiene totalmente implementado. El riesgo residual es el resultado del riesgo dividido al promedio de ocurrencia, este puede ser bajo cuando el nivel de confianza en un proceso es alto, moderado cuando se presentan problemas controlados con políticas y procedimientos internos, el nivel alto se da cuando su impacto es considerable en la gestión de la cooperativa.

Tabla 13 – 5: Escala de calificación de frecuencia en relación a la evaluación del riesgo

Calificación de Frecuencia		
Riesgo neto o residual	Frecuencia	Descripción
3	Alto	Más de tres veces al trimestre
2	Medio	Entre dos y tres veces al trimestre
1	Bajo	Una vez en el trimestre

Realizado por: Pizarro Chicaiza, Michelle Carolina. (2021)

Tabla 14 – 5: Evaluación el riesgo 1

Áreas	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Riesgo neto o residual
Gobierno corporativo	Calidad del gobierno	Procesos	No se cumplan con lo dispuesto en la normativa interna y externa de la cooperativa	Interno	Bajo	1,00
	Administración del riesgo	Procesos	No se conocen los riesgos y el impacto sobre la cooperativa	Interno	Medio	2,00
	Ambiente Interno	Procesos	Ausencia de un código de ética	Interno	Bajo	0,67
	Transparencia de la información	Procesos	No se difunde la información anual de la cooperativa	Interno	Medio	2,00
Riesgos financieros	Riesgo de mercado	Procesos	Entregar productos y servicios financieros autorizados por la SEPS	Interno	Bajo	1,00
	Riesgo Crediticio	Procesos	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito	Interno	Bajo	1,00
		Procesos	Incumplimiento del proceso de cartera vencida	Interno	Bajo	1,50

Tabla 15 – 5: Evaluación el riesgo 2

Áreas	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Riesgo neto o residual
		Procesos	Recursos económicos para solventar las operaciones.	Interno	Bajo	1,00
	Riesgo operacional	Procesos	No se verifica el cumplimiento de los procesos internos de la cooperativa afectando la legalidad.	Interno / externo	Bajo	1,00
		Procesos	Incumplimiento del proceso de prevención del fraude	Interno / externo	Medio	2,00
		Procesos	Se desconozca el nivel de desempeño labor del personal	Interno	Bajo	1,00
		Procesos	El personal no tenga limites en su comportamiento erróneo afectando el desempeño de la cooperativa.	Interno	Bajo	1,00
		Procesos	El personal contratado no cumpla con el perfil; por ende, no pueda realizar las actividades encomendadas.	Interno	Bajo	1,00

Tabla 16 – 5: Evaluación el riesgo 3

Áreas	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Riesgo neto o residual
		Procesos	No se realicen acciones de mantenimiento provocando daños en los sistemas informáticos	Interno	Bajo	1,00
Riesgo estratégico	Administración estratégica	Procesos	Definición de los objetivos a cumplir	Interno	Bajo	1,00
	Administración estratégica	Procesos	Indicadores de gestión	Interno	Media	1,33
	Marketing	Procesos	Posicionamiento en el mercado	Interno	Bajo	1,00
Riesgo competitivo	Rivales y competidores	Procesos	La competencia tenga un mejor posicionamiento en el mercado	Interno	Media	1,33
	Estrategias	Procesos	No se conocen las tendencias de consumo en el mercado	Interno	Media	1,33
Riesgo legal	Legal	Procesos	Incumplimiento de los procesos internos según la normativa	Interno	Bajo	0,80
	Lavado de dinero	Procesos	Incumplimiento de los controles para el lavado de dinero	Interno	Bajo	0,80

Tabla 17 – 5: Evaluación el riesgo 4

Áreas	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Riesgo neto o residual
Económico y financiero	Rentabilidad	Procesos	No mantiene la rentabilidad entre los períodos.	Interno	Bajo	1,00
	Liquidez	Procesos	Puede afectar las operaciones por la falta de recursos.	Interno	Bajo	1,00
	Solvencia	Procesos	Recursos disponibles para cubrir las obligaciones a corto plazo (Obligaciones con el público)	Interno	Bajo	1,00
Responsabilidad social	Capacitación	Procesos	El personal no se encuentre capacitado	Interno	Bajo	1,00
	Interés social	Procesos	No se aplican programas de interés social según los principios de cooperativismo	Interno	Medio	2,00
	Social y ambiente	Procesos	Ausencia de programa de atención social.	Interno	Medio	2,00

Fuente: Investigación propia
Realizado por: Pizarro M

4. RESPUESTA AL RIESGO



Objetivo	Definir los mecanismos como respuesta a los riesgos que enfrenta la cooperativa.
Herramienta diseñada	Plan de mitigación de riesgos
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Alcance:

Este plan de mitigación de riesgos será aplicado mientras la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad”, mantenga la situación actual, en caso de aplicar una nueva evaluación se quedará sin efecto.

- Gobierno corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Orden y Seguridad”, establece los procedimientos para la verificación del cumplimiento de la normativa interna y externa que posee la cooperativa, con la finalidad de evitar sanciones emitidas principalmente por los organismos reguladores, este proceso conlleva un riesgo de control que puede ser superado con aplicaciones de planes de evaluación; estos planes serán dirigidos no solo por el representante legal de la cooperativa sino por cada uno de los jefes de área y los encargados de los diferentes comités.
- En lo referente a la administración de riesgo de la cooperativa conocemos antemano qué es un proceso interno que tiene por objetivo identificar y establecer los riesgos del impacto que estos pueden tener dentro de la administración, estos pueden ser superados un plan de mitigación de riesgos donde se definirán los riesgos potenciales y se elaborará las actividades para poder superarlos cualquier acción que pueda afectar el desempeño de la cooperativa, dentro de las actividades principales se establecerán eventos de supervisión, comprobación de procesos aplicación de indicadores sean de gestión y financieros dará trámite a las acciones que puedan afectar la gestión de la cooperativa.
- De referente al ambiente interno de la cooperativa cabe destacar que uno de sus principales elementos es el código de ética, al no poseer esta herramienta para establecer la conducta que deben tener los empleados dentro de la cooperativa no se puede realizar una evaluación sobre los mismos; siendo necesaria la elaboración del código donde se establezca cuál es el comportamiento deseado y las actividades que quedan

terminantemente prohibidos dentro de la cooperativa, este documento debe ser difundido a los empleados para su posterior aplicación.

- La transparencia es un elemento principal sobre un buen gobierno corporativo, afecta todas las áreas de la cooperativa y debe presentar información sobre el desempeño de los recursos de la cooperativa en la página web; con la finalidad de que no solo los integrantes de la cooperativa si no y público en general pueda conocer del rendimiento de la misma en un período fiscal determinado, en la actualidad se pudo establecer que está no ha sido actualizada desde el 2018, por lo que como actividad de control se solicita la elaboración de la información que debe ser presentada en la página web para su posterior publicación.
- Los riesgos financieros incluyen el riesgo de mercado, sabemos que afecta directamente al área operativa la cual se encarga de la comercialización de productos y servicios financieros, estos deben ser autorizados por la SEPS, por lo que deben ser actualizados, generando documentos, informes y demás actas con la finalidad de mantener la legalidad en las actividades que realiza la cooperativa.
- Otro de los principales riesgos es el crediticio este se da principalmente por el incumplimiento de los procesos tanto otorgamiento de crédito como de recuperación de cartera y la afectación que tiene en la salud de las operaciones que realiza la cooperativa, dejándose como actividad de control que debe ser aplicadas por el área operativa, la evaluación del proceso de otorgamiento de crédito y la aplicación de verificación al proceso de recuperación de cartera en estos dos casos se emitirán informes que deben ser analizados por el supervisor para que se tome la decisión adecuada; se aplique la estrategia indicada para mejorar los resultados de la cooperativa, también es importante la aplicación de indicadores que logre medir la liquidez, solvencia y rentabilidad y sean relacionados con las principales actividades de la cooperativa a fin de tener el conocimiento sólido sobre el nivel de alcance de los objetivos planteados para un período determinado de tiempo.
- El riesgo operacional tiene relación directa con el ambiente jurídico que tiene relación directa con el cumplimiento de las normativas internas que posee la cooperativa; por lo que es necesario la aplicación de acciones de verificación a los procesos realizados en marcados en la base legal con la finalidad de establecer si éstos cumplen con lo previsto en la norma reguladora.
- Riesgo estratégico está directamente relacionado con la administración de la cooperativa, la misma que al inicio de cada período fiscal elabora los objetivos que deben ser alcanzados por los diferentes departamentos, estos se dan a conocer a los responsables de cada área para la definición de estrategias y mecanismos de control, un instrumento de medida son los indicadores de gestión que no son aplicados con frecuencia, al no cumplir con esta evaluación se pueden tomar medidas correctivas. Una de sus actividades

principales son las acciones para alcanzar el posicionamiento del mercado esta acción es respetabilidad del departamento de marketing.

- El fraude es uno de los principales elementos a ser considerados dentro del documento, pues se realizan controles no solo desde el representante legal si no desde las comisiones reguladoras a fin de prevenir acciones que dañen a la cooperativa, también en la documentación y políticas definidas por la SEPS por lo que es necesario aplicar dichos formularios y políticas y emitir informes de la manera periódica, que sean solicitadas cabe; destacar de existir alguna actividad que denote acción de fraude deberá ser notificadas de manera inmediata al representante legal de la cooperativa
- El riesgo operacional laboral se relaciona directamente con la administración del talento humano y parte desde el proceso reclutamiento, selección e inducción, el cumplimiento de las labores nivel de desempeño que deben tener estas personas para esto se cuenta con lo con el reglamento interno de trabajo y la aplicación de los procesos definidos por la administración del talento humano cabe destacar que es importante tener un plan de evaluación donde se defina las competencias de cada uno de los puestos de trabajo y sobre ellas se ha evaluado el personal y también es importante la aplicación de sanciones en base a los rendimientos o aspectos erróneos que afectan la gestión de la cooperativa, es muy importante mantener un personal capacitado, que sea capaz de cumplir efectivamente con los procesos de administración del personal.
- TIC'S es el sistema informático que posee la cooperativa, el mismo que puede presentar varios problemas principalmente por la falta de mantenimiento en los sistemas y de los equipos informáticos, que puede provocar pérdidas de información y generar lentitud en los procesos; por ende, es necesario mantener un plan de mantenimiento preventivo y correctivo además de contar con personal capacitado para dar respuesta inmediata a los problemas en el corto plazo.
- El riesgo competitivo se da principalmente por la competencia en el mercado, definiendo las estrategias que tenga la cooperativa para enfrentarlo, es importante la realización de estudios de mercado dónde se puede identificar no solo a la competencia directa sino también establecer las tendencias de los clientes y consumidores, en base a ellos definir estrategias para atender las necesidades de los mismos es importante aplicar indicadores sobre el grado de satisfacción de socios y clientes además de conocer el posicionamiento que tiene la cooperativa en el mercado; en base a estos datos se pueden definir acciones o mecanismos que permitan mejorar la imagen que posee la cooperativa y si vuelva una institución financiera atractiva para la comunidad.
- Dentro del riesgo legal tenemos dos componentes el aspecto de la normativa y el lavado de dinero cabe destacar que la cooperativa tiene una normativa interna amplia, donde se verifica en diferentes aspectos e incluso se establecen acciones para los diferentes

procesos; también se cuenta con las bases y políticas enviadas por la SEPS en lo referente a lavado de dinero donde se incluyen formularios y procesos de verificación para conocer la procedencia de los recursos o una declaración implícita del socio o cliente; por ende, es importante aplicar acciones de supervisión con la finalidad de que se cumpla con la normativa y se llenen adecuadamente dichos formularios que deberán ser base para la elaboración de informes principalmente de lavado de dinero

- Riesgos relacionados con los recursos económicos y financieros de la cooperativa se establecen en base a la rentabilidad, liquidez y solvencia para ello es importante la aplicación de indicadores financieros de manera periódica con la finalidad de conocer cómo han ido evolucionando estos indicadores a través del tiempo, estos informes deben ser presentados mediante un análisis y servirán como sustento para la toma de decisiones, no solo en la definición de nuevas metas a ser alcanzadas sino también como acciones correctivas sobre la aplicación de la normativa vigente; su aplicación queda a cargo del departamento financiero y tiene relación directa con el departamento de negocios
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Orden y Vivienda” es una institución regulada por los principios de cooperativismo, en la cual se enmarca en los procesos de capacitación o interés social, se definen procesos internos dirigidos por los jefes departamentales coordinados por el Gerente General de la cooperativa con la finalidad de establecer acciones relacionadas con el bien y el beneficio común de cada uno de sus integrantes, cómo es un plan de capacitación donde no solo es incluidos los empleados y trabajadores sino también los socios y clientes siendo uno de los requisitos principales para el otorgamiento de créditos, buscando que los individuos tengan conocimientos básicos sobre el desarrollo de negocio y de esta manera aportar al cumplimiento de las metas de pago también se establecerá programa de interés social que serán difundidos para que puedan acceder a los mismos y se realizó un trabajo conjunto por el bien de la colectividad.

5. ACTIVIDADES DE CONTROL



Objetivo	Establecer el plan de capacitación sobre la normativa vigente que regulan las actividades internas de la cooperativa.
Herramienta diseñada	Capacitación de la normativa vigente,
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



PROCESO DE CAPACITACIÓN DE COOPERATIVAS

En este proceso intervienen el Gerente General y Jefe de Talento Humano como administradores de las actividades incluidas en el plan de capacitación, mientras que todos los empleados serán incluidos en dicho plan para potencializar el cumplimiento de las actividades.

Las actividades previstas son:

Partiendo de la definición de las necesidades de capacitación para su revisión y posterior aprobación.

Una vez autorizado se procede a notificar de manera formal a los empleados, deben entregar los certificados para su inclusión en los expedientes de cada persona.

Se emite un informe sobre el plan de capacitación para su posterior archivo documental.

PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA NORMATIVA

El presente plan de capacitación se basa en la normativa legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Vivienda “Orden y Seguridad” Ltda., se divide el presente documento en directivos, socios y empleados.

1. Directivos

Tabla 18 – 5: Plan de capacitación - Directivos

Temas	Actividades	Observación	Tiempo	Responsable	Costo
Normativa	Revisión de la normativa interna de la cooperativa.	Manejo de los antecedentes previo a las actualizaciones de la normativa legal.	Una semana.	Presidente y Gerente general	Actividad interna sin costo.
	Definición de los aspectos que deberían actualizarse en las normas reguladoras de los procesos internos.		Una semana.	Presidente y Gerente General	Actividad interna sin costo.
	Socialización de la normativa a los directivos y los consejos de la cooperativa para su aplicación en las diferentes áreas de la institución financiera,		Una semana.	Presidente y Gerente general	Actividad interna sin costo.
Análisis financieros	Aplicación del análisis financiera.	Pueden ser proveedores de esta capacitación: SEPS, SECAP y Otros.	Un día laborable	Jefe financiero. Auditor.	Contratación define el proveedor el costo.
	Generación de información financiera para la toma de decisiones.				
Análisis del riesgo	Definición de los riesgos e importancia de un plan de mitigación de riesgo.	Pueden ser proveedores de esta capacitación: SEPS Otros.	Dos días laborables.	Jefe financiero. Auditor.	Contratación define el proveedor el costo.

Fuente: Investigación propia
Realizado por: Pizarro M

2. Socios

Tabla 19 – 5: Plan de capacitación - Socios

Temas	Actividades	Observación	Tiempo	Responsable	Costo
Cooperativismo	Principios del cooperativismo y su aplicación en la gestión de la institución financiera.	Se pueden presentar varios proveedores en este estilo, pero puede solicitarse este tipo de procesos a la SEPS.	Dos días en dos jornadas pueden ser capacitados.	Gerente General	El presupuesto depende del proveedor.
	Apoyo y servicio social.				
Uso adecuado de los recursos.	Educación financiera.	Instituciones educativas a nivel superior puede dar este tipo de capacitaciones o proveedores varios.	Dos días en dos jornadas pueden ser capacitados.	Gerente General	El presupuesto depende del proveedor.
	Planificación y presupuesto				
Emprendimiento	Estudios de mercado. Desarrollo de marca y productos.	Formación empresarial y desarrollo de nuevos negocios en base a las necesidades empresariales. Convenios con instituciones educativas. Proveedores varios de este tipo de capacitaciones.	Dos días en dos jornadas pueden ser capacitados.	Gerente General	El presupuesto depende del proveedor.

Fuente: Investigación propia
Realizado por: Pizarro M

3. Empleados

Tabla 20 – 5: Plan de capacitación – Empleados

Temas	Actividades	Observación	Tiempo	Responsable	Costo
Atención al cliente.	Productos y servicios financieros.	Socialización de los productos y servicios financieros tanto en lo requisitos como en los procesos de otorgamiento.	Un día.	Gerente general	Actividad interna sin costo.
	Manejo de conflictos y psicología general.		Un día.	Gerente General	Contratación define el proveedor el costo.
Gestión de riesgo.	Identificación de eventos que pueden causar efectos negativos en su puesto de trabajo.	Identificación de los posibles riesgos en cada uno de los puestos de trabajo.	Un día.	Gerente General	Contratación define el proveedor el costo.
Control interno	Procesos y procedimientos internos.	Responsabilidades y funciones de cada uno de los empleados de la cooperativa.	Un día.	Gerente General	Actividad interna sin costo.

Fuente: Investigación propia
Realizado por: Pizarro M

6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Objetivo	Elaborar un plan de comunicación donde se definan no solamente el proceso interno sino externo precautelando la confidencialidad de la información.
Herramienta diseñada	Plan de comunicación
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



PLAN DE COMUNICACIÓN

Alcance:

El plan de comunicación incluye documentación que se generen los departamentos, tanto en los procesos internos como de los externos siempre y cuando exista la autorización previa.

1. Departamento: Gerencia General

En esta área se elaboran actas, memorándums a los diferentes departamentos, informes, también se encarga de autorizar los estados financieros y las declaraciones a los organismos de control.

Como parte del proceso interno se solicitará la información considerando la pirámide jerárquica y deberá entregarse por parte de los subordinados en los tiempos previstos por la Gerencia, manteniendo las firmas de responsabilidad. En este caso cada jefe departamental es responsable de la información presentada.

En el proceso externo se autorizará previo la recepción de oficios que serán analizados para la entrega de información a terceros, en el caso de los organismos de regulación fijan las condiciones para este proceso, procurando cumplir con las disposiciones legales. Toda la documentación entregada al sector externo se mantendrá una copia en el archivo documental con la solicitud aprobada.

Es importante destacar que se debe presentar a los empleados la planificación con los objetivos para cada una de las dependencias con la finalidad de elaborar un plan que permita alcanzar los resultados previstos con los mecanismos de evaluación como son los indicadores de gestión donde se definen los niveles de cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos plateados al inicio del período fiscal.

2. **Departamento:** Auditoría interna y externa

Documentación relacionada con este departamento tenemos: actas, contratos legales, memorándums, informes, estados financieros, planificación anual, presupuesto, declaraciones a los organismos de control e informes de auditoría

Dentro del proceso interno la información será entregada según lo planificado en los procesos de auditoría autorizados por la Gerencia.

Mientras que el proceso interno será autorizado por la Gerencia General, considerando que los organismos de regulación ellos fijan las condiciones para el proceso de entrega, en base a las disposiciones legales, también se emitirán los informes de auditoría con firmas de respaldo de los procesos realizados.

3. **Departamento:** Operaciones

En este departamento se generará documentos relacionados con los procesos de caja y atención al cliente, estos archivos permiten garantizar el cumplimiento de las operaciones o hechos relevantes que afecten el desarrollo de la cooperativa. Dentro de esta documentación tenemos: actas, contratos legales, memorándums, informes y documentos de las operaciones.

Como información externa se emitirán informes siempre y cuando sean autorizados por la Gerencia General, esta información se entregará con el visto bueno y se mantendrá una copia en el archivo documental.

4. **Departamento:** Negocios

Este departamento se generará documentos relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos y la recuperación de los valores, los mismos que deben contar con los filtros de control como las firmas de responsabilidad y la numeración. Los documentos que se reviran tenemos: actas, contratos legales, memorándums, informes y documentos de las operaciones.

Como información externa se emitirán informes con la autorización del Gerente General, esta información se entregará con el visto bueno manteniendo una copia en el archivo documental.

5. **Departamento:** Sistemas

Para el manejo interno de este departamento se contará con las actas, contratos legales, los informes de la actividad para medir el cumplimiento de los estándares de seguridad en los sistemas e equipos informáticos.

La información de este departamento se entregará previa autorización de la Gerencia General, se mantendrá una copia de dichos documentos en los archivos de la cooperativa.

6. **Departamento:** Talento humano

La información que se genera en el proceso interno tenemos: actas, los contratos legales, memorándums, informes, los expedientes del personal, controles administrativos y la planificación destinada a la administración del talento humano.

Se entregará información externa siempre que exista el visto bueno de la Gerencia siempre y cuando los datos no afecten los derechos de los empleados de la cooperativa, por lo que se mantendrá una copia en el archivo documental.

7. **Departamento:** Seguridad

Generará información sobre el manejo de esta área, la misma deberá mantener característica de seguridad en lo referente a los procesos internos.

En el caso de los procesos externos solo podrá entregar información autorizada por parte de la Gerencia General, aplicará controles para mantener los archivos seguros dentro de las instalaciones de la cooperativa.

8. **Departamento:** Integridad de procesos y riesgos

Esta área es importante y maneja información incluida en actas, contratos, actos administrativos. Informes departamentales, controles contables y administrativos, también se analizará la planificación a fin de conocer los niveles de rendimiento.

En lo referente al proceso externo se entregarán declaraciones a los organismos de control, la información de la cooperativa será analizada para la evaluación de los riesgos, por ende, se solicitará documentación con firmas de responsabilidad a los diferentes departamentos de la institución financiera.

7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO



Objetivo	Alcanzar un entorno adecuado para la realización de las actividades basado en el compromiso y el trabajo en equipo.
Herramienta diseñada	Plan de seguimiento
Responsable:	Michelle Carolina Pizarro Chicaiza
Supervisado	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA “ORDEN Y SEGURIDAD”



PLAN DE SEGUIMIENTO

Para cada uno de los departamentos se definirán tipos de evaluaciones que permitirán conocer el nivel de rendimiento, los mismos que serán incluidos en informes necesarios para tomar medidas correctivas.

1. Departamento: Gerencia General

Se realizará una verificación de los procesos internos normados dentro de las regulaciones de la cooperativa, se aplicará la evaluación al desempeño del personal basado en funciones y resultados, también se conocerán los niveles de gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía

Los responsables directos de estos procesos serán los integrantes de los Comités de la cooperativa, y el presidente, los niveles de rendimiento serán fijados en actas de resolución y los resultados presentados a la Asamblea para la toma de decisiones.

Se encarga de evaluar la administración general de la cooperativa verificando el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del período mediante indicadores de gestión y evaluaciones de desempeño, los instrumentos serán definidos por los jefes departamentales para su posterior evaluación.

2. Departamento: Auditoría interna y externa

En el caso de la unidad de auditoría interna se aplicará una evaluación al desempeño del personal, mientras que la empresa encargada de la auditoría externa será verificada el cumplimiento del contrato por la prestación de sus servicios.

Los encargados del proceso de evaluación serán los comités de la cooperativa, Gerencia General y en el caso de la unidad de auditoría interna el jefe de talento humano, el rendimiento será establecido en la normativa interna.

3. **Departamento:** Operaciones

El departamento de operaciones se encarga de la atención al cliente y las actividades de caja, siendo objeto de una verificación de los procesos, se evaluará el desempeño del personal basado en funciones y resultados y se aplicarán indicadores relacionados con la eficiencia, eficacia y calidad, los niveles de rendimiento serán fijados en la planificación anuales.

4. **Departamento:** Negocios

Al ser un área de vital importancia su personal está sometido a procesos de evolución constantes no solo para conocer la aplicación de los procesos sino también para conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía, es un requisito para el pago de las remuneración y comisiones mensuales.

Los encargados de su evaluación serían los jefes de negocios y talento humano, los niveles de rendimiento serán fijados en la planificación anuales.

5. **Departamento:** Marketing

Se encarga de la posición en el mercado y la imagen de la cooperativa, será evaluado en base a sus resultados y el cumplimiento de las funciones, también se aplicarán indicadores de gestión, su trabajo será valorado por el Gerente General y el jefe de Talento humano, se tomará como base los informes de rendimiento fijados a la planificación anual.

6. **Departamento:** Financiero

Es responsable de las finanzas de la cooperativa, se revisa no solo el sistema contable sino el cumplimiento de las regulaciones dadas por los organismos de control, se aplican evaluaciones al desempeño del personal tomando como sustento las actividades y funciones de cada uno de los cargos. En su trabajo se aplicarán indicadores financieros, su trabajo serán valorado por el Gerencia General, la Auditoría interna y externa, y el encargado de la administración del talento humano.

7. **Departamento:** Sistemas

Procura salvaguardar la información; por ende, es necesario evaluar los procesos internos definidos en la normativa de la cooperativa, también se aplicarían evaluaciones al desempeño del personal, su trabajo será monitoreado por los Comités de la cooperativa y la Gerencia general.

8. **Departamento:** Seguridad

En lo referente al área de seguridad se aplicarán procesos de verificación de los procesos internos normados dentro de las regulaciones de la cooperativa, se establecerán los niveles de eficiencia y eficacia. Se evaluación estará a cargo del encargado de la administración del talento humano.

9. **Departamento:** Integridad de procesos y riesgos

Su trabajo está enfocado a evitar perjuicios en la cooperativa; por lo tanto, se realizará una verificación de los procesos internos, se definirá el cumplimiento de la planificación y se medirá su rendimiento en términos de eficacia y eficiencia: Preparar los documentos que permitan mitigar o extinguir los riesgos de la cooperativa.

CONCLUSIONES

- Una vez finalizado el trabajo de titulación se puede determinar que existe material bibliográfico suficiente para el sustento del tema o antecedente investigativo y también páginas especializadas donde se pudo determinar aspectos claves sobre el control interno basado en el COSO II, los mismos que fueron empleados para la evaluación y el diseño de las herramientas propias de cada uno de los componentes, procurando mejorar el uso de los recursos.
- Dentro del proceso de recolección de información se aplicó una encuesta donde se pudo determinar de que existían deficiencias enfocadas en la evaluación del riesgo, se puede determinar que las falencias principales es la ausencia de objetivos por cada uno de los departamentos, tampoco se han evaluado los posibles riesgos que pueden afectar el cumplimiento de las actividades propias de los puestos de trabajo.
- En la evaluación del sistema de control interno basado en el COSO II ERM se determinó la ausencia de un código de ética que regula la conducta de los empleados socios, clientes y usuarios de la institución financiera también se pudo conocer que no se habían definido objetivos para cada uno de los departamentos, tampoco no se había realizado una evaluación de riesgos donde se conozca el impacto la probabilidad y ocurrencia por ende no se ha realizado acciones para mitigar o extinguir los riesgos.

RECOMENDACIONES

- El presente trabajo de titulación puede ser empleado como antecedente investigativo, siendo una guía para trabajos similares no solo en la evaluación del control interno según el COSO II ERM sino también en el desarrollo de herramientas administrativas para los componentes de este modelo.
- Realizar el proceso de capacitación sobre la normativa que posee la cooperativa, adicionalmente definir los objetivos de cada uno de los departamentos los mismos que deberán ser evaluados de manera permanente para conocer el grado de cumplimiento de las funciones principales de cada departamento de la cooperativa.
- Socializar las herramientas administrativas diseñadas para los componentes de control interno según el COSO II ERM que tiene como finalidad mitigar o extinguir los riesgos que pueden afectar la gestión de la institución financiera.

BIBLIOGRAFÍA

Auditool. (2021). Obtenido de Glosario de términos: <https://www.auditool.org/glosario/E>

Asamblea Nacional del Ecuador. . (2018). Obtenido de Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/REGLAMENTO%20A%20LEY%20ORGANICA%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizado%20noviembre%202018.pdf/e2552cd5-0c3d-4852-8dd6-fb2bd7ffd8d0>

Asociación Española para la Calidad. (AEC). (2019). Obtenido de COSO: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Código Tributario . (2021). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/C%3%C3%93DIGO%20TRIBUTARIO%20U

COFAE. (2017). *Sistema Nacional de Control Fiscal* . Obtenido de COFAE: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf

College, D. (2020). *El control como fase del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>

Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. (2017). *Gestión del riesgos empresariales 2017-Marco Integrado*. Obtenido de COSO: <https://www.coso.org/Documents/COSO-ERM-Creating-and-Protecting-Value.pdf>

Control Interno Congreso de la República. (2017). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de Implementación del Sistema de control interno: <https://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/#:~:text=Evaluaci%C3%B3n,trav%C3%A9s%20de%20su%20mejora%20continua.>

Cooperativa de Ahorro y Credito para la Vienda "Orden y Seguridad". (2021). *Presentación Reglamento Interno OYS*. Quito-Ecuador.

CORSCOOP. (2022). *¿Qué es en realidad el Buen Gobierno Cooperativo?* Obtenido de <http://www.corscoop.org/buen-gobierno-cooperativo/>

Cruz, J. E. (30 de Octubre de 2020). *La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos*. Obtenido de La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología

y enfoque de riesgos.:
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/518/465>

Dávalos, P. (2014). *IMPLEMENTACIÓN DEL COSO II-ERM EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE IMBABURA, CANTÓN COTACACHI*. Quito-Ecuador.

EALDE. (23 de Marzo de 2021). *GESTIÓN DE RIESGOS*. Obtenido de <https://www.ealde.es/riesgo-legal-gestion-empresarial/>

Estrella, H. (2021). *FLACSO Ecuador*. Obtenido de El cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa.: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>

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.

García, R. . (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Vedado, La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

Gaytán, J. (2018). *Clasificación de los riesgos financieros Riesos económicos y financieros*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864088006/571864088006.pdf>

Hernández, R. F., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hirth, R. (2017). *Executive Summary*. Obtenido de Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance.: <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (10 de Agosto de 2016). Obtenido de Manual de Control Administrativo: <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/manualdecontroladmvo.pdf>

La relación planificación-presupuesto en el marco de la gestión orientada a los resultados. (2018). *CLAD*, 50-55.

LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI. (2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI*.

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno. 3a ed.. B*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Marco Integrado de Control Interno. (2014). Obtenido de Auditoria Superior de la Federación:
https://www.asf.gob.mx/uploads/176_Marco_Integrado_de_Control/Marco_Integrado_de_Cont_Int_leyen.pdf
- Martín, F. (2018). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Obtenido de <https://docplayer.es/71930185-Auditoria-de-gestion.html>
- Morán, G., & Alvarado, D. (2018). *Métodos de investigación*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Munguía, J. (s.f.). *Implementación de los Sistemas de Control Interno en la Administración Pública Municipal*. Mexico: Congreso del Estado de Michoacán.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica de en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 245-267.
- Paca, V. (2018). *DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2016*. Riobamba-Ecuador.
- Rivas, G. (2016). Observatorio Laboral Revista Venezolana. *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*, 115-136.
- Robbins, S., Coulter, M. (2014). *Administración (12 edición)*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ruiz, Y. (2015). Obtenido de Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno.:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Sagñay, M. (2019). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN ELCOSO III A LA COAC "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA., MATRIZ RIOBAMBA*. Riobamba-Ecuador.
- Schmidt M., Tennina M, & Obiol L. (2018). REVISTA CEA VOL. II N.º 2. *LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES*, pág. 4.
- Servicio de Rentas Internas. (2021). *NORMATIVA TRIBUTARIA*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/normativa-tributaria>

UNIR. (6 de Agosto de 2021). *¿Cuáles son los tipos de riesgos financieros de una empresa?*

Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-riesgos-financieros/>

Villasuso Pino, V. M., Bojórquez Carrillo, A. L., Avilés Heredia, L. C., & De los. (2017).

Factores que inciden en el cumplimiento fiscal de las sociedades cooperativas pesqueras.

Iberoamericana de Contaduría.

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 1

Departamento	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Potencial consecuencia	Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Gerencia General	Administración general	PROCESOS	No se valora el grado de cumplimiento.	INTERNO	El personal de los diferentes departamentos no cumpla con lo dispuesto.	ALTO	MEDIA
		PROCESOS	Ausencia de programas de supervisión a las actividades internas.	INTERNO	Se del desperdicio de los recursos de la cooperativa.	ALTO	MEDIA
	Representante legal	PROCESOS	No intervenga en los procesos internos que debe atender desde su posición de representante legal.	INTERNO	Los empleados de la cooperativa desconozcan su liderazgo creando conflicto-	ALTO	BAJO
		LEGALIDAD DE LAS ACTIVIDADES	No asistir cuando sea requerido por los organismos de control	EXTERNO	Sanciones por parte de los organismos de control o entes privados.	ALTO	BAJO

ANEXO B: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 2

Departamento	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Potencial consecuencia	Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Auditoría interna y externa	Aplicar acciones de supervisión a cada una de las áreas de la cooperativa.	PROCESOS	No se cumpla con la planificación efectuada al inicio del periodo o en el contrato de auditoría	INTERNO	se deje de lado procesos de verificación que permitan detectar errores, omisiones o perjuicios.	ALTO	BAJO
		PROCESOS	Los departamentos que serán auditados no cuenten con la información en el tiempo preciso.	INTERNO	No sé del proceso de auditoría y no se pueda identificar las falencias de un área determinada	ALTO	BAJO
Operaciones	Procesos de caja	PROCESOS	No se realice un registro correcto de las operaciones en caja.	INTERNO	Errores en el registro que afecta la confiabilidad de la información contable.	ALTO	BAJO

ANEXO C: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 3

Departamento	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Potencial consecuencia	Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Operaciones	Atención al cliente	PROCESOS	El cliente no sea atendido adecuadamente en su solicitud.	INTERNO	No sé de información oportuna al cliente al momento de tomar una decisión.	ALTO	BAJO
	Soluciones de quejas y sugerencias	PROCESOS	Se reporten quejas por parte de los socios, clientes y usuarios.	INTERNO	El socio, cliente o usuario presente una queja formal a los organismos de control.	ALTO	BAJO
Negocios	Proceso de otorgamiento de créditos	PROCESOS	Inadecuado proceso de otorgamiento de crédito	INTERNO	No se cuenta con la información para un oportuno proceso de recuperación	ALTO	MEDIA
	Proceso de recuperación de cartera vencida	PROCESOS	No se recupera la cartera vencida	INTERNO	No se aplique controles al proceso de recuperación de cartera	ALTO	MEDIA

ANEXO D: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 4

Departamento	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Potencial consecuencia	Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Marketing	Posicionamiento en el mercado	PROCESOS	La competencia tenga un mejor posicionamiento en el mercado	INTERNO	Perdida de socios, clientes y usuarios	ALTO	MEDIA
	Estudio de mercado	PROCESOS	No se conocen las tendencias de consumo en el mercado	INTERNO	Perdida de socios, clientes y usuarios	ALTO	MEDIA
Financiero	Registro contable	CONTABILIDAD	El sistema contable no esté debidamente actualizado	INTERNO	Los saldos presentados en los estados financieros no son reales.	ALTO	BAJO
	Declaraciones al organismo se control	CONTABILIDAD	Las declaraciones a los organismos de control no se realizan de forma oportuna.	INTERNO	Sanciones por parte de los organismos de control	ALTO	MEDIA
Sistemas	Almacenamiento	PROCESOS	Se pierda la información por falta de almacenamiento	INTERNO	Perdida de los registros de la cooperativa	ALTO	BAJO
	Mantenimiento	PROCESOS	No se realicen acciones de mantenimiento provocando daños en los sistemas informáticos	INTERNO	Daños en los equipos informáticos y programas especializados	ALTO	BAJO

ANEXO E: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES 5

Departamento	Actividad	Factor de riesgo	Evento de riesgo	Origen del riesgo	Potencial consecuencia	Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Talento humano	Selección y contratación	PROCESOS	El personal contratado no cumpla con el perfil	INTERNO	Personas que no cumpla con el perfil	ALTO	MEDIA
	Capacitación del talento humano	PROCESOS	El personal no se encuentre capacitado	INTERNO	Personal no esté debidamente capacitado	MEDIO	MEDIA
	Evaluación del desempeño	PROCESOS	se desconozca el nivel de desempeño labor del personal	INTERNO	No se mejore el desempeño del talento humano	MEDIO	MEDIA
	Sanciones al personal	PROCESOS	El personal no tenga limites en su comportamiento erróneo	INTERNO	El personal incumpla con las disposiciones legales.	MEDIO	ALTO
Seguridad	Actividades de mantenimiento a los archivos físicos y digitales	PROCESOS	Se pierdan los archivos físicos y documentales	INTERNO	Pérdida de la información	ALTO	MEDIA
Integridad de procesos y riesgos	Evaluación del riesgo	PROCESOS	No se conocen los riesgos y el impacto sobre la cooperativa	INTERNO	No están preparados para enfrentar el riesgo	ALTO	MEDIA

Fuente: Investigación propia
 Realizado por: Pizarro Michelle