



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

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., DEL
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO
2017-2018

TRABAJO DE TITULACIÓN
TIPO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el grado académico de:
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:
JENNY MARIELA NAVAS RECALDE

RIOBAMBA – ECUADOR

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., DEL
CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO
2017-2018**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: JENNY MARIELA NAVAS RECALDE

DIRECTORA: Ing. María del Carmen Ibarra Chango

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

©2019, Jenny Mariela Navas Recalde

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

Yo, Jenny Mariela Navas Recalde declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora 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.


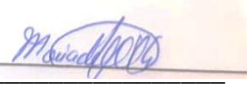
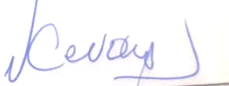
Riobamba, 10 de Diciembre del 2019



Jenny Mariela Navas Recalde

220040121-0

El Tribunal del Trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación tipo investigación “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017-2018, realizado por la señorita Jenny Mariela Navas Recalde , ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnico, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	10/12/2019
Ing. María del Carmen Ibarra Chango DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	10/12/2019
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 _____	10/12/2019

DEDICATORIA

A mi amado esposo Daniel Parra por permitirme caminar juntos en este camino de retos, dificultades y logros, por su constante sacrificio y esfuerzo en busca de un provenir mejor para nuestra familia. A mis preciosos hijos Jhadiel Y Abdiel por ser el motor de lucha, convertirse en ese pilar de amor que me impulsa el deseo de superarme profesionalmente para ofrecerles un futuro lleno de esperanza y alegría. A mis amados padres por su esfuerzo diario, sus consejos, su apoyo económico y emocional que me han brindado incondicionalmente, por ese ejemplo de superación, por enseñarme a luchar por mis sueños y ayudarme a vencer los difíciles retos que se presentan en la vida. A mis hermanas que me apoyaron en este largo camino de lucha académica con sus consejos, incentivándome siempre superarme profesional y personalmente. A mis maestros que con cariño y dedicación supieron guiarme con sus conocimientos y habilidades.

Jenny Mariela Navas Recalde

AGRADECIMIENTO

A mi amado Padre Celestial por conservarme con vida, con salud y energía hasta el día de hoy. A mi familia por brindarme su apoyo en cada decisión o proyecto iniciado en mi vida, por motivarme a perseguir mis sueños, por creer en mi capacidad de superación, por estar presentes a la distancia en este largo camino de retos y éxitos académicos y personales. A mis maestros que los recuerdos con gratitud por cariño, dedicación y esfuerzo supieron guiarme con sus conocimientos y habilidades haciendo posible que el presente trabajo de titulación culminara con éxito.

Jenny Mariela Navas Recalde

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento Del Problema	2
1.2 Formulación Del Problema	3
1.3 Delimitación Del Problema	3
1.4 Objetivos	3
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.5 Justificación	4
1.5.1 <i>Justificación Teórica</i>	4
1.5.2 <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.5.3 <i>Justificación Académica</i>	4
1.5.4 <i>Justificación Práctica</i>	4
CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA	5
2.1 Antecedentes de la Investigación	5
2.2 Fundamentación Teórica	6
2.2.1 <i>Evaluar</i>	6
2.2.2 <i>Sistema</i>	6
2.2.3 <i>Control</i>	7
2.2.4 <i>Control Interno</i>	7

2.2.5	<i>Sistema de Control Interno</i>	8
2.2.6	<i>Objetivos de Evaluar el Sistema de Control Interno</i>	8
2.2.7	<i>Objetivos del control interno</i>	9
2.2.8	<i>Ventajas del control interno</i>	9
2.2.9	<i>Limitaciones del control interno</i>	10
2.2.10	<i>Importancia del Control Interno</i>	10
2.2.11	<i>Características del Sistema de Control Interno</i>	11
2.2.12	<i>Diagnóstico del control interno</i>	12
2.2.13	<i>Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno</i>	12
2.2.14	<i>Tipos de Control Interno.</i>	13
2.2.14.1	<i>Control interno financiero o contable.</i>	13
2.2.14.2	<i>Controles administrativos.</i>	14
2.2.15	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	15
2.2.15.1	<i>Cuestionarios</i>	15
2.2.15.2	<i>Flujogramas</i>	15
2.2.15.3	<i>Técnicas para evaluar el Control Interno</i>	15
2.2.16.	<i>Informe COSO</i>	17
2.2.17.	<i>COSO III</i>	17
2.2.17.1	<i>Componentes del COSO</i>	19
2.2.18	<i>Los Hallazgos en Auditoría</i>	21
2.2.18.1	<i>Atributos del hallazgo.</i>	21
2.2.19	<i>Riesgos</i>	22
2.2.19.1	<i>Tipos de Riesgos de Control</i>	22
2.2.20	<i>Informe de Control Interno</i>	23
2.2.21	<i>Presentación de informes</i>	23
2.2.21.1	<i>Estructura del informe</i>	23
2.2.22	<i>Gestión</i>	24
2.2.23	<i>Elementos de Gestión</i>	24
2.2.23	<i>Gestión Administrativa</i>	25
2.2.24	<i>Gestión Financiera</i>	25
2.2.25	<i>Indicadores de gestión</i>	26
2.2.26	<i>Indicadores de eficacia</i>	26
2.2.27	<i>Indicadores de eficiencia</i>	26
2.2.28	<i>Papeles de trabajo</i>	27

2.2.28.1	<i>Objetivos de los papeles de trabajo</i>	27
2.2.29.	<i>Marcas, Índices y Referencias</i>	27
2.2.29.1	<i>Marcas</i>	27
2.2.29.2	<i>Índices</i>	27
2.2.29.3	<i>Referenciación</i>	27
2.2.25	<i>Sistema Financiero</i>	28
5.2.24	<i>Importancia funciones y estructura</i>	28
5.2.25	<i>Cooperativismo</i>	28
5.2.25.1	<i>Principios del Cooperativismo</i>	28
5.2.26	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	30
5.3	MARCO CONCEPTUAL	30
5.4	IDEA A DEFENDER	31
CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		32
3.1	Enfoque de la Investigación	32
3.1.1	<i>Enfoque Cualitativo</i>	32
3.2	Nivel de la Investigación	32
3.2.1	<i>Descriptivo</i>	32
3.2.2	<i>Exploratorio</i>	32
3.3	Tipos de Investigación	32
3.3.1	<i>Investigación Observacional</i>	32
3.3.2	<i>Investigación Retrospectiva</i>	33
3.4	Población Y Muestra	33
3.4.1	<i>Población</i>	33
3.4.2	<i>Muestra</i>	34
3.5	Métodos Técnicas E Instrumentos	34
3.5.1	<i>Métodos</i>	34
3.5.1.1	<i>Método Deductivo</i>	34
3.5.1.2	<i>Método Inductivo</i>	34
3.5.2	<i>Técnicas</i>	35
3.5.2.1	<i>Entrevista</i>	35
3.5.2.2	<i>Observación</i>	35

3.5.2.3	<i>Encuesta</i>	35
3.5.3	Instrumentos	35
3.5.3.1	<i>Documental</i>	35
3.5.3.2	<i>Cuestionarios</i>	35
3.6	Resultados	36
3.7	Resultados de la Investigación	56
3.7.1	<i>Contenido de la investigación</i>	56
3.7.2	Archivo Permanente	62
3.7.3	<i>Reseña Histórica</i>	64
3.7.4	<i>Ubicación Geográfica</i>	65
3.7.5	<i>Misión</i>	65
3.7.6	<i>Visión</i>	65
3.7.7	<i>Eslogan</i>	66
3.7.8	<i>Productos y servicios</i>	66
3.7.9	<i>Valores Corporativos</i>	67
3.7.10	<i>Principios Cooperativos</i>	67
3.7.11	<i>Estructura Ocupacional</i>	69
3.8	Archivo Corriente	74
3.9	Evaluación de Procesos	156
3.10	Cuadro comparativo	185
3.11	Informe de Control Interno	186
3.12	Indicadores de Gestión	193
	CONCLUSIONES	197
	RECOMENDACIONES	198
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Componentes y Principios del COSO III _____	18
Tabla 2-2: Tipos de Riesgo de Control _____	22
Tabla 1-3 Población y Muestra _____	33
Tabla 2-3: Conocimiento de la Misión y Visión _____	36
Tabla 3-3: Cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas _____	37
Tabla 4-3: Verificación de cumplimiento de procesos administrativos y financieros _____	38
Tabla 5-3: Perfil acorde a las funciones _____	39
Tabla 6-3: Proporción de herramientas tecnológicas _____	40
Tabla 7-3: Documentos están pre enumerados _____	41
Tabla 8-3: Cumplimiento de funciones es supervisado _____	42
Tabla 9-3: Comunicación oportuna entre departamentos _____	43
Tabla 10-3: Cuentan con un Sistema de Control Interno _____	44
Tabla 11-3 La Evaluación del Control interno permitirá disminuir riesgos operativos _____	45
Tabla 12-3 : Los servicios de la COAC cubren sus necesidades _____	46
Tabla 13-3: La atención de la COAC es buena _____	47
Tabla 14-3: Inconvenientes al momento de solicitar algún servicio _____	48
Tabla 15-3: La COAC es eficiente para otorgar créditos _____	49
Tabla 16-3: Créditos más eficientes _____	50
Tabla 17-3: Tasa de interés es baja _____	51
Tabla 18-3: Conoce el seguro que tienen los créditos _____	52
Tabla 19-3: Considera el incremento de la publicidad de la COAC _____	53
Tabla 20-3: Que tipo de servicio adicional le gustaría que brinde la COAC _____	54
Tabla 21-3: Le gustaría que la COAC cuente con seguridad privada _____	55
Tabla 22-3: Información general de la COAC Minga Ltda. _____	64
Tabla 23-3 : Procesos Administrativos _____	69
Tabla 24-3: Procesos Claves-colocaciones _____	70
Tabla 25-3: Procesos de Apoyo-Gestión Financiera _____	70
Tabla 26-3: Procesos de Apoyo Gestión de Talento Humano _____	70
Tabla 27-3: Procesos de Apoyo- Gestión de Recursos Tecnológicos _____	71
Tabla 28-3: Procesos de Apoyo-Auditoría _____	71

Tabla 29-3: Procesos de Apoyo- Cumplimiento _____	71
Tabla 30-3: Programa de Control Interno _____	75
Tabla 31-3: Matriz FODA_____	85
Tabla 32-3: Matriz de Correlación FO_____	87
Tabla 33-3: Matriz de correlación DA_____	89
Tabla 34-3: Matriz de Prioridades Interno _____	922
Tabla 35-3: Matriz de Prioridades Externas_____	93
Tabla 36-3:: Perfil Estratégico Interno _____	94
Tabla 37-3: Perfil Estratégico Interno _____	95
Tabla 38-3: : Matriz de Evaluación de Factores Internos _____	97
Tabla 39-3: Matriz de evaluación de Factores Externos_____	100
Tabla 40-3: Cuestionario Control Interno Valores éticos_____	103
Tabla 41-3: Cuestionario de control interno responsabilidad de supervisión _____	105
Tabla 42-3: Cuestionario de control interno estructura organizativa_____	107
Tabla 43-3: Cuestionario de control interno compromiso del personal _____	108
Tabla 44-3: Cuestionario de control interno de responsabilidad _____	110
Tabla 45-3: Componente Entorno de Control_____	112
Tabla 46-3: Cuestionario de control interno manejo del cambio _____	113
Tabla 47-3: Cuestionario de control interno riesgo de mercado _____	115
Tabla 48-3: Cuestionario de control interno riesgo crediticio _____	117
Tabla 49-3: Cuestionario de control interno riesgo legal y operativo _____	119
Tabla 50-3: Componente Evaluación de Riesgo _____	121
Tabla 51-3: Cuestionario de Control interno contabilidad_____	123
Tabla 52-3: Cuestionario de Control Interno presupuestos _____	125
Tabla 53-3: Cuestionario de Control Interno administración de seguros _____	127
Tabla 54-3: Cuestionario de control interno Caja-Bancos _____	129
Tabla 55-3: Cuestionario de control interno activos fijos_____	131
Tabla 56-3: Cuestionario de Control Interno captaciones_____	133
Tabla 57-3: Cuestionarios de Control Interno tecnología_____	135
Tabla 58-3: Cuestionario de control interno políticas y procedimientos _____	137
Tabla 59-3: Cuestionario de control interno información relevante _____	139
Tabla 60-3: Componente Actividades de Control _____	141
Tabla 61-3: Cuestionario de control interno comunicación interna _____	143
Tabla 62-3: Cuestionario de control interno comunicación externa _____	145

Tabla 63-3: Componente Información y comunicación	147
Tabla 64-3: Cuestionario de Control Interno evaluaciones continuas	148
Tabla 65-3: Cuestionario de control interno evalúa y comunica resultados	150
Tabla 66-3: Componente Monitoreo y Supervisión	153
Tabla 67-3: Análisis de Resultados de los componentes COSO III	154
Tabla 68-3: Proceso de Otorgamiento de Créditos	155
Tabla 69-3: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal	158
Tabla 70-3: Proceso Recuperación de Cartera	163
Tabla 71-3: Proceso Remuneración a Empleados	166
Tabla 72-3: Hoja de Puntos Críticos	169
Tabla 74-3: Hallazgo N° 1	170
Tabla 75-3: Hallazgo N° 2	171
Tabla 76-3: Hallazgo N° 3	172
Tabla 77-3: Hallazgo N° 5	173
Tabla 78-3: Hallazgo N° 4	174
Tabla 79-3: Hallazgo N° 6	175
Tabla 80-3: Hallazgo N° 7	176
Tabla 81-3: Hallazgo N° 8	177
Tabla 82-3: Hallazgo N° 9	178
Tabla 83-3: Hallazgo N° 10	179
Tabla 84-3: Hallazgo N° 11	180
Tabla 85-3: Hallazgo N° 12	181
Tabla 86-3: Hallazgo N° 13	183
Tabla 87-3: Hallazgo N° 14	184
Tabla 88-3: Comparación entre periodos evaluados	185
Tabla 89-3: Indicadores de Gestión	193

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Objetivos del Control Interno _____	9
Figura 2-2: Características del Sistema de Control Interno _____	12
Figura 3-2: Fuentes de Información adecuada para evaluar el control interno _____	13
Figura 4-2: Tipos de control interno _____	14
Figura 1-3: Ubicación geográfica de la COAC Minga Ltda _____	65
Figura 2-3: Eslogan de la COAC Minga Ltda. _____	66
Figura 3-3: Valores Corporativos _____	67
Figura 4-3: Principios Cooperativos _____	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3: Conocimiento de la Misión y Visión	36
Gráfico 2-3: Cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas	37
Gráfico 3-3: Verificación de cumplimiento de procesos administrativos y financieros	38
Gráfico 4-3: Perfil acorde a las funciones	39
Gráfico 5-3: Proporción de herramientas tecnológicas	40
Gráfico 6-3: Documentos están pre enumerados	41
Gráfico 7-3: Cumplimiento de funciones es supervisado	42
Gráfico 8-3: Comunicación oportuna entre departamentos	43
Gráfico 9-3: Cuentan con un Sistema de Control Interno	44
Gráfico 10-3: La Evaluación del Control interno permitirá disminuir riesgos operativos	45
Gráfico 11-3: Los servicios de la COAC cubren sus necesidades	46
Gráfico 12-3: La atención de la COAC es buena	47
Gráfico 13-3: Inconvenientes al momento de solicitar algún servicio	48
Gráfico 14-3: La COAC es eficiente para otorgar créditos	49
Gráfico 15-3: Créditos más eficientes	50
Gráfico 16-3: Tasa de interés es baja	51
Gráfico 17-3: Conoce el seguro que tienen los créditos	52
Gráfico 18-3: Considera el incremento de la publicidad de la COAC	53
Gráfico 19-3: Que tipo de servicio adicional le gustaría que brinde la COAC	54
Gráfico 20-3: Le gustaría que la COAC cuente con seguridad privada	55
Gráfico 21-3: :Componente Entorno de Control	112
Gráfico 22-3: Componente Evaluación de Riesgo	121
Gráfico 23-3: Componente Actividades de Control	141
Gráfico 24-3: Componente Información Y Comunicación	147
Gráfico 25-3: Componente Monitoreo y Supervisión	153
Gráfico 26-3: Evaluación de componentes COSO III	154
Gráfico 27-3: Flujograma de Otorgamiento de Créditos	156
Gráfico 28-3: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción al personal	160
Gráfico 29-3: Proceso Recuperación de Cartera	164
Gráfico 30-3: Proceso Remuneración a empleados	164

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: RUC de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda.

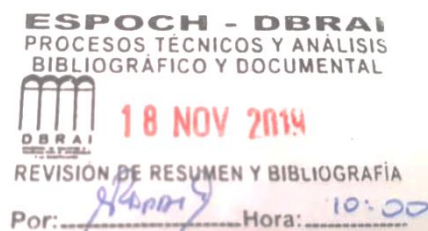
Anexo B: Aplicación de Encuestas

Anexo C: Datos de los Indicadores

RESUMEN

La investigación denominada: Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017-2018 tiene como objetivo disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa de la entidad. Esta evaluación se realizó mediante la aplicación del método COSO III que proporciona estrategias para detectar los procedimientos deficientes y buscar las posibles soluciones que promueva la mejora continua en la organización, se realizó encuestas a los socios y al personal administrativo para determinar el diagnóstico FODA y mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se determinó que entre los periodos evaluados se obtuvo una mejora del 3% lográndose eliminar algunas deficiencias como: la desactualización del reglamento interno, la falta de capacitación al personal, la falta de innovación de equipos tecnológicos y la falta de arqueos de caja sorpresivos. En cuanto a la evaluación de los procesos administrativos financieros se utilizó flujogramas que permitieron identificar puntos críticos como la selección del personal por afinidad y la falta de inducción al personal, se aplicaron indicadores de gestión para determinar la eficiencia y eficacia de los procesos. Finalmente se determinó que la evaluación al control interno permite identificar las debilidades que limitan el desarrollo y crecimiento institucional por ello se recomienda implementar evaluaciones de control interno de manera periódica a fin de mitigar riesgos operativos y administrativos.

PALABRAS CLAVES: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO> < FLUJOGRAMAS> < INDICADORES DE GESTIÓN > <PROCESOS> < COSO III>



ESPOCH - DBRAI
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL
18 NOV 2014
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA
Por: *[Signature]* Hora: 10:00

ABSTRACT

The research called Evaluation of the Internal Control System of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., developed in Riobamba canton, Chimborazo province, period 2017-2018 aims to reduce operational risks and improve the administrative management of the entity. This evaluation was carried out through the application of the COSO III method that provides strategies to detect poor procedures and look for possible solutions that promote continuous improvement in the organization, surveys to partners and administrative staff to determine the SWOT diagnosis, and through the application of the internal control questionnaires it was determined that between the evaluated period an improvement of 3% was obtained eliminating some deficiencies such as the outdated internal regulations, the lack of training of personnel, the need of innovation of technological equipment, and the absence of surprise cash checks. Regarding the evaluation of financial administrative processes, flowcharts were used to identify critical points such as the selection of personnel by affinity and the lack of induction of personnel. Management indicators were applied to determine the efficiency and effectiveness of the processes. Finally, it was determined that the evaluation of internal control allows identifying weaknesses that limit development and institutional growth; therefore, it is recommended to implement internal control evaluations periodically to mitigate operational and administrative risks.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL ASSESSMENT>, <FLUJOGRAMAS>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <PROCESSES>, <COSO III>.



INTRODUCCIÓN

La finalidad de efectuar una evaluación del sistema de control interno es proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución contra pérdidas, uso indebido, irregularidades o cualquier acto ilegal; de igual manera verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos que todas las actividades se realicen alineadas a las políticas administrativas establecidas y así contribuya al cumplimiento de las metas y objetivos programados. El contenido del presente trabajo de titulación está estructurado por cuatro capítulos que se detallan a continuación:

En el **Capítulo I** comprende el planteamiento, formulación, delimitación del problema, justificación tanto teórica, práctica, metodológica y académica de la investigación además se plantean objetivos generales y específicos que se desean alcanzar.

El **Capítulo II** denominado Marco de Referencia se detalla los antecedentes investigativos, se plasma una fundamentación teórica y conceptual de libros, revistas, artículos sobre control interno, COSO III y sus componentes, gestión administrativa y financiera e indicadores de gestión de manera que nos permitan comprender a profundidad el tema a desarrollar y de esta manera efectuar un trabajo que permita a la organización promover la mejora continua.

En el **Capítulo III** se realiza un Marco Metodológico en el cual se describe el enfoque, nivel, diseño de la investigación, la población y muestra, se determina los métodos, técnicas instrumentos que fueron utilizados para recolectar datos confiables, oportunos verídicos, además se hace constar los resultados obtenidos de las encuestas y la entrevista con sus respectivos interpretación y análisis.

En el **Capítulo IV** denominado Marco Propositivo en este se detalla la Propuesta, cuyo objetivo es evaluar el Sistema de Control Interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda” mediante la aplicación del método COSO III con el fin identificar la eficiencia de la gestión administrativa y financiera. Al finalizar la investigación se relatan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó las cuales son importantes para que la institución disminuya riesgos operativos y mejore la gestión administrativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

Minga Ltda. Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que consigue la personería jurídica el 30 de mayo de 1997 es una institución especializada en economía popular y solidaria ofrece diversidad de servicios financieros y no financieros se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Rio Chanchan y Chile. Esta Cooperativa se encuentra en crecimiento y actualmente cuenta con siete agencias distribuidas así: Dos en Quito, dos en Guayaquil, una en Cajabamba, y dos en Riobamba.

La Cooperativa cuenta un nivel directivo integrado por la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración, un nivel ejecutivo integrado por la Gerencia General, el Departamento de Asesoría Legal, el Dpto. de Riesgos y Cumplimiento, Dpto. de Auditoría Interna y un nivel operativo que está integrado por los departamentos de Negocios, Marketing, Financiero, Talento Humano y Sistemas. Entre las falencias evidenciadas tenemos las siguientes:

- Insuficiencia de personal
- Incumplimiento de los procesos en apertura de cuentas, otorgamiento de créditos, contratación del personal
- Incumplimiento de políticas administrativas y reglamentos internos
- Incumplimiento de objetivos y metas programadas
- Falta de sistemas de control de asistencia
- Mala organización de archivos físicos
- Información financiera y administrativa desactualizada.
- Falta de análisis profundo de la gestión administrativa y financiera.

De todos los problemas citados anteriormente se concluye que el problema de investigación es la Evaluación del Sistema de Control Interno de la COAC Minga Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, de manera que permita disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo influye la Evaluación del Sistema de Control Interno de la COAC Minga Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017-2018 en la disminución de riesgos operativos y mejoramiento de la gestión administrativa?

1.3 Delimitación Del Problema

Área : Control Interno

Campo de acción : Administrativo y Financiero

Temporal : Año 2017 y 2018

Espacial : Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Evaluar el Sistema de Control Interno de la COAC Minga Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017-2018 mediante la aplicación del método COSO III para disminuir riesgos operativos mejorando así la gestión administrativa y financiera.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un marco teórico mediante investigaciones bibliográficas, webgráficas, confiables para sustentar de manera técnica y científica el presente trabajo de titulación.
- Diseñar el marco metodológico mediante la identificación del enfoque, nivel, tipo de investigación, métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos para obtener información verídica y confiable en el desarrollo de la presente investigación.
- Evaluar el Sistema de Control interno mediante la aplicación del método COSO III con el fin de emitir un informe que contenga las conclusiones y recomendaciones a ser consideradas por la COAC Minga Ltda. para disminuir los riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa.

1.5 Justificación

1.5.1 *Justificación Teórica*

La presente investigación se justifica su realización desde la perspectiva teórica ya que se utilizará base científica sobre control interno, método COSO III, logro de objetivos, toma de decisiones, entre otros para sustentar el proyecto.

1.5.2 *Justificación Metodológica*

Desde la perspectiva metodológica ya que se utilizará métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder ejecutar la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., la misma que podría convertirse en un referente para otras instituciones cooperativistas que estén atravesando una problemática similar.

1.5.3 *Justificación Académica*

Desde el punto de vista académico, ya que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos sobre control interno y temas relacionados con ello durante los años de estudio. Además al realizar este trabajo de investigación estoy cumpliendo con un pre-requisito para mi posterior incorporación como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

1.5.4 *Justificación Práctica*

La presente investigación contribuirá a verificar la eficiencia de la gestión administrativa y financiera, la adhesión a las políticas administrativas establecidas y determinar el cumplimiento de los objetivos y metas programadas. Emitiendo al final un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones las cuales le servirá a la entidad para corregir falencias y tomar decisiones oportunas.

CAPITULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, no se han presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar, Evaluación Del Sistema de Control Interno (Coso III) a La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Minga Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2017-2018. De tal manera se considera temas de tesis similares de los siguientes autores:

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: En la tesis realizado por Keyla Thalía Pozo Pérez en el año 2016 denominada: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA., DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2015”, llego a concluir que la falta de preocupación y empeño por evaluar el sistema de control interno no ha permitido establecer mejoras anuales lo que ha ocasionado imposible que se cuente con acciones correctivas ante los incumplimientos de la gestión administrativa y financiera.

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: En su tesis realizada por Mará Belén Ortega Heredia en el año 2017 denominado: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015”, llego a concluir que la adopción del modelo (COSO III) permitió la estructuración de cinco componentes debidamente interrelacionados entre sí, a fin de producir un Sistema de Control Interno adecuado, para el manejo de los riesgos de la cooperativa.

Universidad Central del Ecuador en su tesis realizada por Carla Elizabeth Loor Mediavilla en el año 2015 denominada: “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ANA DE NAYON”, llego a concluir que la evaluación al control interno permite saber cuan eficientes y eficaces son los procesos, detectando entre las principales fortalezas como la publicidad, los presupuestos asignados a cada área, el clima organizacional, trabajo en equipo mientras que las principales amenazas son el asesoramiento e información oportuna, la inflación, la calidad de servicios y la demora en la concesión de créditos.

2.2 Fundamentación Teórica

2.2.1 Evaluar

“Evaluar puede conceptualizarse como un proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual verificamos los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos” (Molnar, G. 2012, recueprado de <http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.01.html>).

“Evaluar se define como un proceso permanente, sistemático y continuo que incluye búsqueda y recogida de información acerca del proceso, el contexto, los resultados, establecimiento de los criterios de evaluación, la organización y el análisis de la información” (González, N. 2017, rrecuperado de <https://es.slideshare.net/cateatehortua/definicion-de-evaluacion-76074684>).

De lo anterior se concluye que evaluar es un proceso dinámico, permanente, continuo y sistemático que recoge información de una actividad, proceso, contexto, con el fin de determinar si los logros o resultados obtenidos están en función de los objetivos propuestos.

2.2.2 Sistema

Un sistema está conformado por un conjunto de entes u objetos componentes que interactúan entre sí para el logro de objetivos. Un sistema tiene la propiedad de que toda acción que produce cambios en una de las partes de los sistemas, también estos cambios se dan en el resto del sistema. (Seminario, R. 2012, p.33).

“Un sistema es una unión de partes o componentes, conectados en una forma organizada. Las partes se afectan por estar en el sistema y se cambian si lo dejan” (Zalazar, R. 2012, p.152).

Un sistema es un conjunto formado por entes, objetos o componentes conectados en forma organizada que interactúan entre sí para alcanzar objetivos comunes. Un cambio en algún de las partes puede afectar a todo el sistema.

2.2.3 Control

Controlar esencialmente implica medir y aplicar corrección a las actividades realizadas por los colaboradores para asegurarse de que se están llevando a cabo de acuerdo con lo establecido por los planes, con el objeto de determinar si se están o no alcanzando los objetivos preestablecidos por la gerencia. Por lo tanto, el control es el proceso que permite a una organización asegurarse de que los productos, servicios, las operaciones, el flujo de efectivo, los costos, entre otros, cumplen con los requisitos mínimos de calidad, establecidos por el propio ente. (Heydis, C. 2015, p. 30).

Según Meléndez manifiesta que:

Controlar es una acción, pero en la medida en que sea tangible y el efecto que produce pueda medirse. Al igual que el espíritu es inherente a nuestro cuerpo humano, el control es la organización como ente concreto y, específicamente, a la administración, personificada en sus órganos de dirección y/o gerencia. (Meléndez, J. 2015,p.14).

Control es una acción que implica medir y aplicar correctivos a las actividades realizadas por la administración y demás empleados de una organización con el fin de que las actividades estén siendo ejecutadas de acuerdo a los lineamientos establecidos que permita el logro exitoso de los objetivos propuestos por la alta gerencia.

2.2.4 Control Interno

El control interno comprende el plan de la Organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adopten en un negocio para asegurar que los activos están debidamente protegidos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, S. 2013,p.20).

El control, interno es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Es importante destacar que esta definición de control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial. (Rodríguez, J. 2009, p.47).

El control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como 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. (Serrano, Señalaín, Vega, & Herrera, 2017: p. 3).

El control interno está integrado por políticas, procedimientos, directrices y planes de una organización que persiguen el objetivo de identificar posibles inconvenientes, desviaciones en los procesos organizacionales y asegurar la eficiencia, seguridad, orden y confiabilidad en la gestión administrativa y financiera.

2.2.5 Sistema de Control Interno

“El sistema de control interno puede ser definido como un “conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que persiguen el control interno para el logro de la misión y objetivos de la entidad” (Berdugo, Castro, Mendoza, & Pavas, 2014: p.25).

”El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad” (Ministerio de Economía Y Finanzas, 2018 recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>)

El sistema de control interno es un conjunto ordenado, conectado de acciones, planes, actividades, normas, políticas, reglamentos, actitudes del personal administrativo y operativo que tiene como finalidad el logro exitoso de la misión y objetivos planteados por la entidad.

2.2.6 Objetivos de Evaluar el Sistema de Control Interno

Los objetivos de evaluar el Sistema de Control Interno son:

- Establecer la base para confiar en el SCI con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que se deben aplicar en el examen.
- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su SCI. (Cepeda, G. 2004, p. 82).

2.2.7 *Objetivos del control interno*

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados. (Estupiñan, R. 2006, p.19).

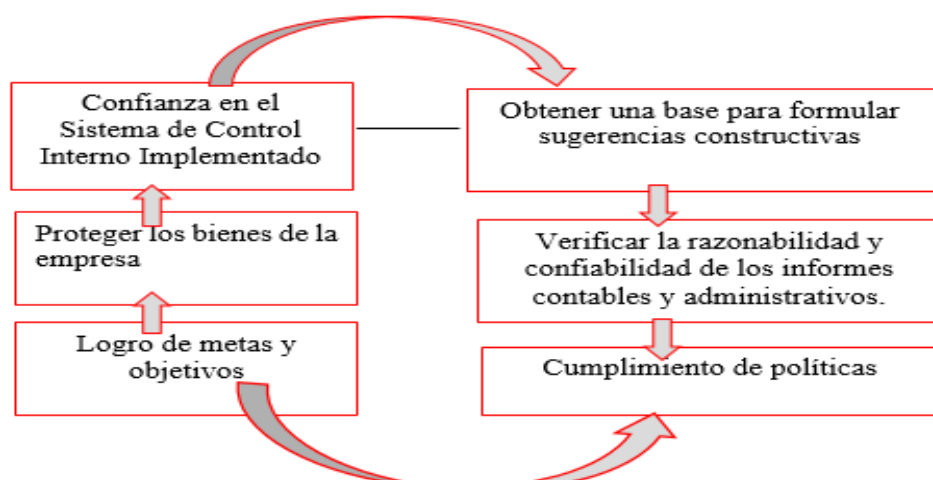


Figura 1-2: Objetivos del Control Interno

Elaborado por::(Estupiñan, R. 2006, p.19).

2.2.8 *Ventajas del control interno*

El control interno cuenta con una serie de ventajas que son evidentes porque conducen a tener una organización más eficiente, entre ellas se encuentran:

- Asegurar que los recursos de la empresa son utilizados solo para los fines establecidos y así reducir el riesgo de un incorrecto uso de los recursos.
- Evitar que los empleados de la empresa sean acusados de irregularidades o malversación de fondos.
- Lograr objetivos y metas establecidas.
- Promover el desarrollo de la organización.
- Obtener mayor eficacia, eficiencia y transparencias de las operaciones ejecutadas en la empresa.
- Contar con información confiable, oportuna y real.
- Impulsar la práctica de valores en todos los niveles de la organización.

El Control interno presenta ventajas como verificar la correcta utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, económicos y tecnológicos, promueve el logro de los objetivos, el desarrollo organizacional, la eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones que se realizan en la empresa y a su vez permite contar con información confiable, oportuna y real para la correcta toma de decisiones gerenciales.

2.2.9 Limitaciones del control interno

“El Control Interno proporciona información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoya la toma de decisiones de manera informada, ayudando al logro de sus objetivos sin embargo, frecuentemente, se tiene expectativas mayores de lo que se puede brindar” (Carrillo, C. 2014,p.13).

Un sistema de Control Interno promueve solamente seguridad razonable no absoluta del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectando por lo siguiente:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobre pasar el sistema de control interno.
- El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencia desde el diseño (Carrillo, C. 2014,p.13).

El control interno apoya la toma de decisiones de una manera informada, ayuda al logro de sus objetivos y metas sin embargo presenta limitaciones debido a que los controles suelen ser circunscritos a dos o más personas en la misma área, también debido a que el control interno se suele realizar sin considerar el adecuado costo-beneficio y también debido a que los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.

2.2.10 Importancia del Control Interno

- Los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de los objetivos de rentabilidad en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.

- Los controles internos hacen posible negociar en los ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento a futuro. (Mantilla, S. 2009, p. 69).

La importancia del control interno se fundamenta en que promueve la seguridad del sistema contable fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros encaminándolos a la consecución de la misión organizacional, el cumplimiento de metas y objetivos planteados, haciendo posible negociar en ambientes competitivos, ajustándose a los cambios de mercado, priorizando las necesidades de los clientes.

2.2.11 Características del Sistema de Control Interno

Las principales características de un Sistema de Control Interno son las siguientes:

- El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización
- No mide desviaciones; permite identificarlas
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes
- Participan todos los involucrados en la organización independientemente de su puesto de trabajo.
- En cada área de la organización existirá un funcionario encargado ante su Jefe inmediato.
- Aportan un grado de seguridad razonable con relación al logro de objetivos organizacionales.
- Facilita la consecución de objetivos en una o más de las áreas operacionales de la organización.
- Se adapta fácilmente al tipo o tamaño de organización.
- Permite desarrollar autocontrol, liderazgo, fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos ante la organización. (Cepeda, G. 2004, p. 9).

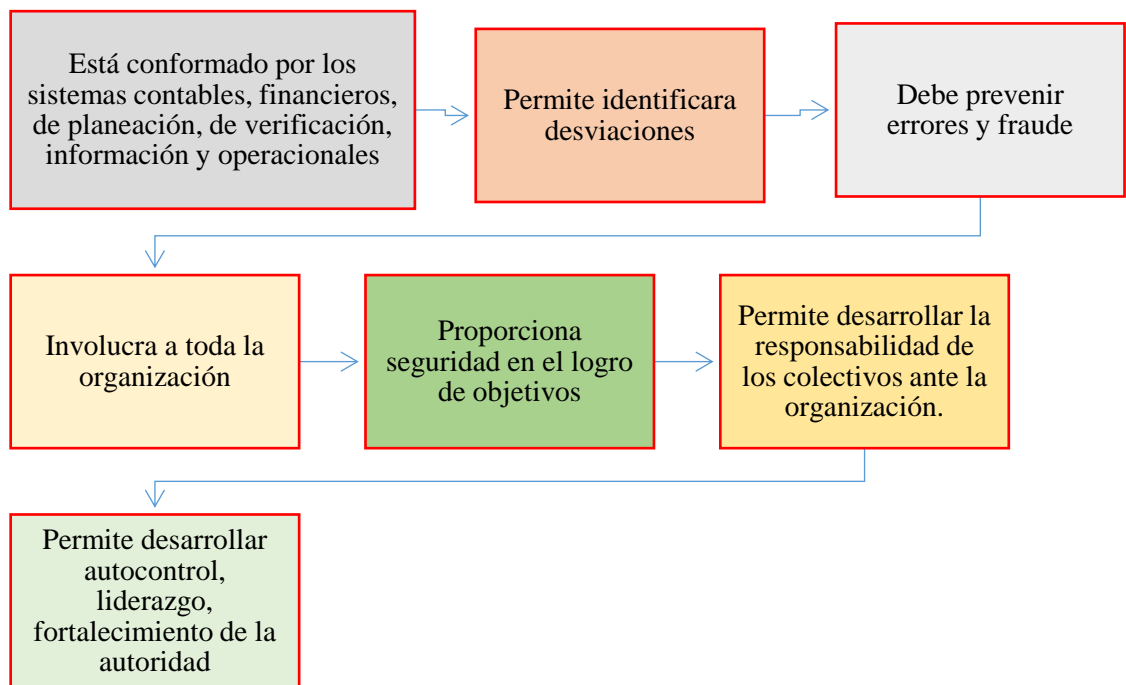


Figura 2-2: Características del Sistema de Control Interno

Elaborado por: (Cepeda, G. 2004, p. 9).

2.2.12. Diagnóstico del control interno

El diagnóstico del control interno sirve para resolver preguntas, tales como: ¿qué problemas tenemos? ¿Cómo van las cosas? ¿Qué decisiones se van a tomar? ¿Qué está pasando? El diagnóstico precisa cómo está el control en un momento determinado en un área, un proceso o una operación. (Cepeda, G. 2004, p. 82).

2.2.13. Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno

Las fuentes de información adecuadas para la evaluación del control interno son:

- Gráficas de organización, (organigramas) que muestren líneas de autoridad y separación de responsabilidades.
- Plan de cuentas que indique la finalidad y el uso de cada cuenta.
- Manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones.

- Manual de funciones que detalle las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados.
- Entrevistas con personal directivo y empleados clave.
- Informes de auditoría externa, interna o revisión fiscal.
- Registros contables, documentos, balances, informes estadísticos, conciliaciones, etc.
- Observación personal.
- Actas de asamblea, junta directiva, comités, etc.
- Estatutos. (Cepeda, G. 2004, p. 85).

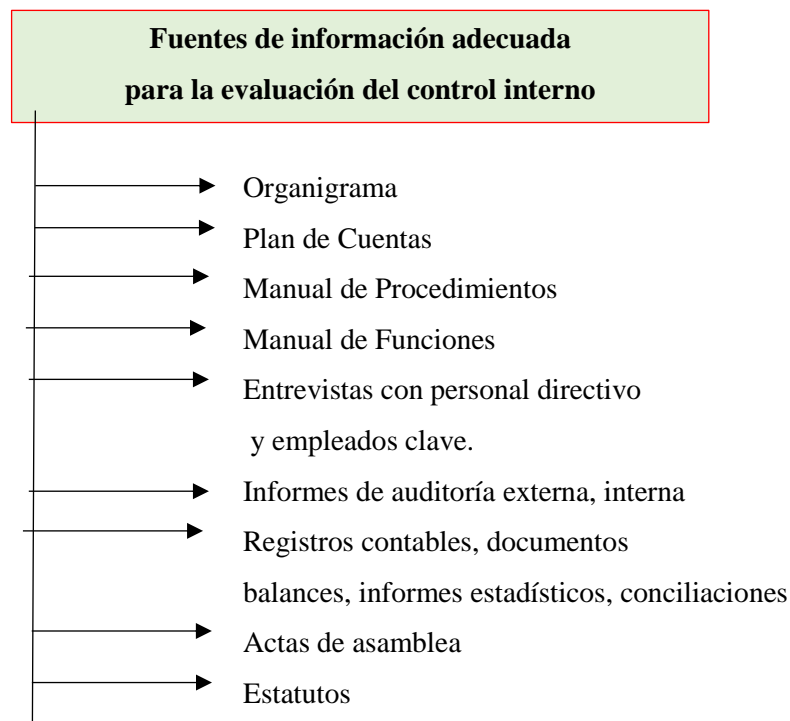


Figura 3-2: Fuentes de Información adecuada para evaluar el control interno

Elaborado por: (Cepeda, G. 2004, p. 85).

2.2.14. Tipos de Control Interno.

2.2.14.1. Control interno financiero o contable.

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos adoptados por una organización cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros y deben señalarse de tal manera que brinden la seguridad razonable de que las operaciones de los

estados financieros de acuerdo con la autorización de la administración deben ser registrados debidamente para:

- Facilitar la preparación de los Estados Financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Salvaguardar los activos.
- Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos se permitirá de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas en el caso que se presente diferencias (Mantilla, S. 2009, p. 7).

2.2.14.2 Controles administrativos.

El control administrativo es un plan de la organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro de los objetivos administrativos, que son:

- Mantener informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si se está operando conforme a las políticas establecidas (Mantilla, S. 2009, p. 8).

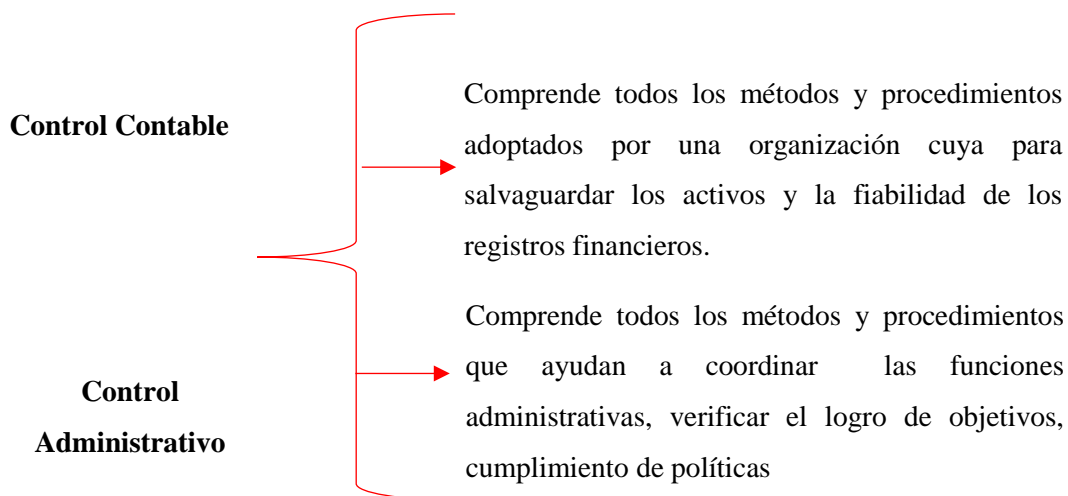


Figura 4-2: Tipos de control interno

Elaborado por: (Mantilla, S. 2009, pp. 7-8).

2.2.15 Métodos de evaluación del control interno

Existen diversos métodos de evaluación del control interno, entre los más importantes estos:

2.2.15.1 Cuestionarios

El método consiste en realizar el diseño de cuestionarios en los que consten preguntas dirigidas a los funcionarios y personal encargado de las diversas áreas de la entidad que se está examinando, con la finalidad de que sean contestadas por las personas antes mencionadas.

Las preguntas son formuladas con la finalidad de que una respuesta afirmativa (SI) dé a conocer un punto positivo existente en el sistema de control interno, y por el contrario una respuesta negativa (NO) indique una debilidad o un punto poco confiable. En algunos casos existirán preguntas no aplicables (NA). El auditor habitualmente obtiene respuestas muy útiles a través de la entrevista que realiza a los funcionarios de la empresa, en la cual el objetivo es obtener la mayor evidencia posible. Sin embargo en este punto no termina el examen de control interno; ya que el auditor debe obtener más evidencia y pruebas mediante procedimientos previstos por la empresa. Para verificar la certeza de estas pruebas es indispensable que el auditor solicite documentos que los confirmen.

2.2.15.2 Flujogramas

Los flujogramas son un método que consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. (Estupiñan, R. 2006, pp. 161-162).

2.2.15.3. Técnicas para evaluar el Control Interno

Técnicas de Verificación Verbal

Indagación: Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Esta técnica es de especial utilidad en la auditoría operacional cuando se examinan áreas específicas

no documentadas. Sin embargo los resultados de la indagación por si solos no constituyen una evidencia suficiente y competente.

Técnicas de verificación Escrita

Análisis.- Consiste en separar en elementos o partes las transacciones u operaciones que están sometidos a examen.

- **Análisis de Saldos:** Consiste en examinar el saldo de una cuenta, mediante eliminaciones de asientos y determinando las partidas que forman el saldo.
- **Análisis de Movimientos:** Consiste en analizar cada cargo o abono que forme el movimiento del deudor o acreedor de una cuenta.
- **Conciliar:** Consiste en hacer coincidir o que concuerden dos conjuntos de datos seleccionados, separados e independientes.
- **Confirmaciones:** Consiste en obtener contestación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros. Las confirmaciones pueden ser de dos tipos: Confirmación positiva cuando se pide al confirmante conteste si está o no conforme con los datos que se desea confirmar. Esta confirmación a su vez puede ser directa , cuando se suministran datos pertinentes a ser verificados; e indirecta cuando no se suministra dato alguno y confirmación negativa cuando se pide al confirmante conteste únicamente en caso de no estar conforme con los datos que se envía.

Técnicas de verificación Documental

Comprobación: Consiste en examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre.

Computación: Esta técnica consiste en verificar la exactitud matemática de las operaciones.

Técnicas de verificación Física

Inspección: Es el examen físico y ocular de activos, documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. (Daza, L. 2014. Recuperado de https://www.academia.edu/8876122/TECNICAS_Y_PROCEDIMIENTOS_DE_AUDITORIA_Taller_semana_2)

Las técnicas para evaluar el Control Interno pueden ser de carácter verbal como la indagación que consiste en obtener información a través de averiguaciones y conversaciones personales y también existen técnicas de verificación escritas como el análisis de saldos, análisis de movimientos, conciliaciones, confirmaciones y las técnicas de verificación documental como es la comprobación que nos permite verificar la evidencia que apoya a una transacción u operación, la computación que contribuye a verificar la exactitud matemática de las operaciones.

2.2.16. Informe COSO

Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras. (Asociación Española para la Calidad, AEC,2018).

2.2.17. COSO III

En Mayo de 2013 el Comité – COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son:

- Aclarar los requerimientos del control interno.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos.
- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Los objetivos del COSO III se enfocan en el fortalecimiento del Control Interno dentro de las organizaciones como base para contrarrestar las variaciones que tienen los modelos de negocio como consecuencia de la globalización, normativa, inversionistas, tecnologías, etc. (Auditool, 2013, pág.5)

El modelo COSO III tiene como objetivo fundamental mejorar el control de cualquier entidad disminuyendo los riesgos y garantizando la efectividad de las operaciones cumpliendo así con las metas establecidas por la institución. El modelo de control interno COSO 2013 actualizado 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. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados operacionales.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en normativas.
- Expectativas de competencias con responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

Tabla 1-2: Componentes y Principios del COSO III

Componentes	Principios
Entorno de control	<p>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</p> <p>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión</p> <p>Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad</p> <p>Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia</p> <p>Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad</p>
Evaluación de riesgos	<p>Principio 6: Especifica objetivos relevantes</p> <p>Principio 7: Identifica y analiza los riesgos</p> <p>Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude</p>

	Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.
Actividades de control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos Principio 13: Usa información Relevante
Sistemas de información	Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente
Supervisión del sistema de control – Monitoreo	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: (Auditool, 2013, pág.6)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

2.2.17.1 Componentes del COSO

Los componentes para el control interno deben estar coordinados con el objeto de conseguir los objetivos estratégicos empresariales.

- **Entorno del control:** Puede verse como el fundamento del resto de componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y las responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos.

- **Evaluación de riesgos:** La evaluación del riesgo sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece al riesgo de auditoría, sin embargo, tiene mayor alcance, pues se tiene en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como: operaciones, informes financieros, cumplimiento de leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.

• **Actividades de control:** Son aquellas políticas y procedimientos que garantizan que se están llevando a cabo las actividades necesarias, por parte de la dirección de la empresa, para analizar los riesgos que son contrarios a la consecución de objetivos empresariales. Las actividades de control se realizan en toda la empresa ya que implican toda la organización, incluyendo todos los niveles y todas las funciones. Las tareas que se desarrollan a la hora de realizar las actividades de control son las siguientes: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de cumplimiento operativo, seguridad de los activos y la separación de funciones.

• **Información y comunicación:** La información de los datos necesarios para ejecutar las actividades de control, mientras que la comunicación es el medio de transmisión de los datos. Las decisiones de los directivos se deben sustentar en la identificación, recogida y comunicación de la información al objeto de gestionar y controlar la empresa.

Los empleados deberán recibir un mensaje claro de la dirección de la empresa debiendo comprender su propia función dentro del sistema de control interno. Se necesita información en todos los niveles para ayudar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de la organización.

El sistema de información se compone de los métodos y de los registros establecidos para incluir, procesar resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, pasivo y patrimonio. Así pues un sistema debería:

1. Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
2. Describir oportunamente las transacciones con suficiente detalle para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros.
3. Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor monetario en los estados financieros.
4. Determinar el periodo en donde ocurrieron las transacciones para registrarlas en el periodo contable correspondiente.
5. Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros.

Una buena comunicación consiste en explicar a los empleados sus funciones y obligaciones individuales relacionadas con los informes financieros. Los canales de comunicación abiertos son indispensables para que el sistema de información funcione bien.

El personal encargado de procesarla debería saber cómo sus actividades están ligadas al trabajo de otros y la importancia de comunicar las excepciones y otros asuntos inusuales al nivel apropiado de la gerencia.

Monitoreo y Supervisión: Es un proceso consistente en evaluar su calidad con el tiempo. Hay que vigilarlo para determinar si funciona como se preveía o si requieren modificaciones. Entre las actividades de monitoreo se encuentra las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la veracidad de los informes de los ejecutivos. (Ortega, J. 2012, p.p. 218-221).

El COSO III se compone de cinco elementos, el ambiente de control que se enfatiza en la integridad y los valores éticos, la evaluación de riesgos que permite aclarar y detallar los riesgos que pueden afectar la operatividad de la empresa, las actividades de control que son establecidas mediante políticas y procedimientos con el fin de analizar los riesgos que son contrarios a la consecución de objetivos empresariales y la información-comunicación que nos permite sustentar las decisiones directivas por lo que los canales de comunicación deben ser abiertos, claros y concisos a fin de que todo el personal conozca sus funciones y responsabilidades.

2.2.18 Los Hallazgos en Auditoría

“Los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado” (Maldonado, M. 2011, p.71).

2.2.18.1 Atributos del hallazgo.

- **Condición:** Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

- **Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

• **Causa:** Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el cual no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector.

• **Efecto:** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normal representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. (Maldonado, M. 2011, pp.71-72) .

2.2.19 Riesgos

“El riesgo es una medida de incertidumbre que refleja hechos presentes o futuros que pueden ocasionar una ruptura en el flujo de información o incumplimiento en el logro de los objetivos organizacionales” (Mantilla, S. 2009).

2.2.19.1 Tipos de Riesgos de Control

Tabla 2-2: Tipos de Riesgo de Control

Riesgo Inherente	Riesgo de Fraude	Riesgo de Control
Son aquellos riesgos propios de las actividades de la institución independientemente de los sistemas de control desarrollados, estos riesgos afectan a la extensión de trabajo de auditoría, ya que a mayor riesgo inherentes mayores serán las pruebas a aplicarse que soporten la opinión del auditor	Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento.	Son errores de la entidad no detectados, en última instancia por el proceso de auditoría generado por: <ul style="list-style-type: none"> • La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados. • La inadecuada aplicación de dichos procedimientos. • El deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados. • A la inapropiada interpretación de los resultados de los procedimientos.

Fuente: Mantilla, S. 2009

Elaborado por: Navas, Jennv (2019)

2.2.20 Informe de Control Interno

En la actualidad se ha vuelto una práctica la emisión de informes con el fin de dejar evidencia de las debilidades encontradas y recomendaciones efectuadas para su mejoramiento, por ello se debe dar a conocer las deficiencias encontradas en el sistema de control interno para que se adopten las medidas de ajuste correspondientes, a este informe se los conoce como informe de deficiencias, que le permite a la dirección estar enterado de lo que no funciona en forma adecuada en la entidad. (Cepeda, G. 2004, p.223).

2.2.21 Presentación de informes

Es necesario recordar que el informe debe ser elaborado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Se incluirá debilidades significativas
- Declarar aspectos completos, suficientes, claros
- Emitidos sin retraso alguno
- Expresarse de forma imparcial
- Ser redactado con simplicidad

2.2.21.1 Estructura del informe

El informe está estructurado por:

- Título
- Destinatario
- Fecha
- Deficiencia
- Conclusión
- Recomendaciones
- Firma de responsabilidad

El informe de control interno conocido como informe de deficiencias en el que se detalla las debilidades encontradas y las recomendaciones otorgadas para incrementar el mejoramiento en el desarrollo de las operaciones empresariales, este informe deben contener debilidades significativas, aspectos completos, suficientes, claros, debe ser emitido sin retraso, ser escrito en forma sencilla, clara, concisa y expresarse de manera imparcial.

2.2.22 Gestión

La gestión es el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva o negocio o corporación mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (Hernández, S. & Martínez, A. 2011, p. 2).

“La acepción tradicional del concepto gestión se relaciona directamente con el de administración, y significa “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado” (Ramírez, C. 2005, p.14).

La gestión está relacionada con la administración y es un conjunto de acciones, o diligencias que permiten establecer directrices, procesos estratégicos y tácticos mediante la coordinación de los recursos económicos, humanos, materiales, tecnológicos para alcanzar sus propósitos u objetivos planteados por la empresa.

2.2.23 Elementos de Gestión

- **Economía:** Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado; es decir, adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.
- **Eficiencia:** Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.
- **Eficacia:** La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.
- **Ecología:** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.
- **Ética:** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad. (Arias, 2014, p.8).

Los elementos de la gestión son economía que se enfoca en uso oportuno de los recursos institucionales, otro elemento base es la eficiencia que se hace referencia a la relación entre los recursos consumidos y los bienes producidos, y la eficacia que se enfoca en que una actividad alcance sus objetivos y por otro lado la ecología que se fundamenta en cumplir requisitos ambientales y por último la ética considera la expresión moral y la conducta individual o grupal.

2.2.23 Gestión Administrativa

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Anzola, S. 2002, p.70).

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa ya que permite optimizar recursos, minimizar riesgos, tener certeza a la hora trabajar datos y proporciona seguridad en la toma de decisiones. (ArandaFormación, 2014).

De lo anterior se concluye que la gestión administrativa abarca cada una de las actividades que realiza la empresa o negocio con el fin de coordinar sus esfuerzos de manera que estos estén dirigidos a alcanzar las metas, la gestión administrativa es uno de los factores más importantes que determinan el éxito o el fracaso de un negocio ya que le ayuda a optimizar recursos humanos ,materiales, tecnológicos, además permite minimizar riesgos y ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y acertadas.

2.2.24 Gestión Financiera

En la gestión financiera de una empresa se adquiere, conserva y manipula dinero en sus diferentes modalidades a través de sus diversas herramientas, ya que esta requiere de recursos financieros para suplir las necesidades. Para la obtención de la financiación hace uso de las tácticas financieras, involucrando recursos internos y externos para así lograr sus objetivos apropiados, elevando su eficiencia y rentabilidad. En si la gestión financiera de la

empresa debe relacionarse con su entorno, a partir del cual debe direccionar sus acciones, involucrando la parte externa, los factores económico-generales, político-legales y socio-culturales, representados por competidores, proveedores, el Estado, clientes y gremios, para establecer las oportunidades y amenazas. Mientras que internamente se identifica la cantidad y la calidad de recursos, la capacidad, la construcción de habilidades únicas y habilidades distintivas o específicas cuando se examinan las fuentes de la ventaja competitiva, representadas en sus áreas funcionales, para establecer sus debilidades y fortalezas. (Córdoba, M. 2016, p.3).

Se concluye que la gestión financiera es el movimiento de fondos que implica adquirir, conservar y manipular el dinero mediante herramienta, tácticas financieras involucrando recursos internos y externos con el fin de satisfacer las necesidades del negocio en marcha, lograr los objetivos propuestos por la empresa y elevar su nivel de eficiencia, eficiencia considerando siempre lo aspectos externos como lo económico-generales, político-legales y socio-culturales en el que se desenvuelve la empresa y también los aspectos internos como la cantidad y la calidad de recursos, la capacidad, las habilidades del personal que labora y las ventajas competitivas con que cuentan.

2.2.25 Indicadores de gestión

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomas acciones correctivas o preventivas según el caso.

2.2.26 Indicadores de eficacia

Son los que permiten determinar, cuantitativamente el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado en relación al presupuesto asignado. La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado. (Maldonado, M. 2011, p. 85)

2.2.27 Indicadores de eficiencia

“Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin. Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles”. (Maldonado, M. 2011, pág. 86)

2.2.28 Papeles de trabajo

“Son los registros principales de la medida de los procedimientos aplicados y de la evidencia reunida durante la auditoría”. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, p. 282).

2.2.28.1 Objetivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el -auditor y cumplen los siguientes objetivos:

- Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de auditoría.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Estupiñan R. 2004, p. 37)

2.2.29 Marcas, Índices y Referencias

2.2.29.1 Marcas

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría. (Cepeda, G. 2000,p. 135).

2.2.29.2 Índices

Son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (Cepeda, G. 2000,p. 135)

2.2.29.3 Referenciación

“Señala que la referenciación cruzada se refiere a la interacción de asuntos contenidos en una cédula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc.” (Cepeda, G. 2000, pág. 135)

2.2.25 Sistema Financiero

Un sistema financiero es “el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos”. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador SBS, 2018)

5.2.24 Importancia funciones y estructura

“el sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y desarrollo de la economía. La participación de los entes financieros puede contribuir a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población, promoviendo un sano desarrollo del sistema financiero”. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador SBS, 2018)

Las empresas o instituciones del sector público con el financiamiento que reciben a través del sistema financiero ejecutan inversión productiva, lo que permite generar mayor número de empleos y por ende se puede alcanzar un mayor desarrollo y crecimiento económico. El sistema financiero cumple funciones como captar y promover el ahorro, para luego canalizarlo hacia los diferentes agentes económicos, facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago y buscar el crecimiento económico de la población.

5.2.25 Cooperativismo

El cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades.

5.2.25.1 Principios del Cooperativismo

Los principios del cooperativismo constan en los estatutos de los Pioneros de Rochadlo, son parte vital de la doctrina cooperativista, contienen los valores que has sustentado al movimiento desde sus orígenes y señalan las pautas mediante las cuales se desarrollan las cooperativas.

- **Primer Principio: Adhesión Voluntaria Y Abierta**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

- **Segundo Principio: Gestión democrática por parte de los socios**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los socios. En las cooperativas de base, los socios tienen igual derecho de voto (socio, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

- **Tercer Principio: Participación económica de los socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito, como condición de socio. Los socios asignan excedentes para cualquiera o todos los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa, mediante la posible creación de reservas, de las cuales al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los socios en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades, según lo aprueben los socios.

- **Cuarto Principio: Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua controladas por sus socios. Si entran en acuerdos con otras organizaciones o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la cooperativa.

- **Quinto Principio: Educación, formación e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- **Sexto Principio: Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **Séptimo Principio: Interés por la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios. (Asoprofarma, 2010)

5.2.26 Cooperativa de Ahorro y Crédito

“las cooperativas de ahorro y crédito son un tipo de organización empresarial sin ánimo de lucro la cual es conformada libremente por sus miembros, llamados asociados, que tiene como propósito solucionar los problemas socioeconómicos de sus miembros” .(Payares, A. 2013, p.11)

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Evaluar: Es un proceso dinámico, permanente, continuo y sistemático que recoge información de una actividad, proceso, contexto, con el fin de determinar si los logros o resultados obtenidos están en función de los objetivos propuestos.

Control Interno: El control interno está integrado por políticas, procedimientos, directrices y planes de una organización que persiguen el objetivo de identificar posibles inconvenientes, desviaciones en los procesos organizacionales y asegurar la eficiencia, seguridad, orden y confiabilidad en la gestión administrativa y financiera.

Sistema de Control Interno: Es un conjunto ordenado, conectado de acciones, planes, actividades, normas, políticas, reglamentos, actitudes del personal administrativo y operativo que tiene como finalidad el logro exitoso de la misión y objetivos planteados por la entidad.

Gestión Administrativa: La gestión administrativa abarca cada una de las actividades que realiza la empresa o negocio con el fin de coordinar sus esfuerzos de manera que estos estén dirigidos a alcanzar las metas, la gestión administrativa es uno de los factores más importantes que determinan el éxito o el fracaso de un negocio ya que le ayuda a optimizar recursos humanos, materiales, tecnológicos, además permite minimizar riesgos y ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y acertadas.

Gestión Financiera: Es el movimiento de fondos que implica adquirir, conservar y manipular el dinero mediante herramienta, tácticas financieras involucrando recursos internos y externos con el fin de satisfacer las necesidades del negocio en marcha, lograr los objetivos propuestos por la empresa y elevar su nivel de eficiencia, eficiencia considerando siempre lo aspectos externos como lo económico-generales, político-legales y socio-culturales en el que se desenvuelve la empresa y también los aspectos internos como la cantidad y la calidad de recursos, la capacidad, las habilidades del personal que labora y las ventajas competitivas con que cuentan.

Sistema Financiero: Es el encargado de captar y promover el ahorro, para luego canalizarlo hacia los diferentes agentes económicos, facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago y buscar el crecimiento económico de la población.

Cooperativa de ahorro y Crédito: Son organizaciones empresariales que fomentan la organización de las personas de manera libre y voluntaria que se interesan por satisfacer las necesidades socioeconómicas de sus asociados.

5.4 IDEA A DEFENDER

La evaluación del Sistema de Control Interno mediante COSO III de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Minga Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2017-2018, permitirá el disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa de la entidad.

CAPITULO III: MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Enfoque de la Investigación

Para trabajar con la información recopilada durante el desarrollo de la investigación se utilizó el siguiente enfoque:

3.1.1 Enfoque Cualitativo

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que se hizo uso de la entrevista, la observación, se aplicó cuestionario de control interno y se interpretaron los resultados obtenidos.

3.2 Nivel de la Investigación

3.2.1 Descriptivo

La presente investigación es de carácter descriptiva ya que describió el objeto de estudio en circunstancia temporal y geográfica determinada, estudiando a toda la población involucrada en el proceso de control interno y se trabajó con variables numéricas y se estimó parámetros de confianza.

3.2.2 Exploratorio

La presente investigación tiene carácter de ser exploratorio debido a que se observó el objeto de estudio y su contexto con la finalidad de reconocer e identificar el problema.

3.3 Tipos de Investigación

El presente trabajo a desarrollar tiene la naturaleza de ser una investigación Observacional, Retrospectiva y Transversal.

3.3.1 Investigación Observacional

La presente investigación se considera de tipo observacional ya que se mantuvo contacto directo con la institución al visitar sus instalaciones para obtener información eficiente, oportuna acerca del control interno implementado y sus deficiencias.

3.3.2. Investigación Retrospectiva

La presente investigación es de carácter retrospectivo ya que se observó los eventos que han ocurrido en la cooperativa para determinar su relación con las deficiencias detectadas en el control interno y su afección a la gestión administrativa y financiera, es decir se buscó las causas a partir de un efecto dado.

3.3.3. Investigación Transversal

La investigación es de carácter transversal ya que los datos se recolectaron en un sólo momento a través de cuestionarios de control interno, encuestas al personal administrativo de la Cooperativa, con el propósito de describir variables y analizar su relación en la afección a la gestión administrativa y financiera de la institución.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La presente investigación se realizó a los empleados de la COAC Minga Ltda. en la cual la población de estudio son veinticinco personas distribuidas así:

Tabla 1-3 Población y Muestra

Nombre	Cargo	Ciudad
Ing. Danilo Batista	Jefe Financiero	Riobamba
Ing. Christian Espín	Coordinador de Negocios	Riobamba
Ing. Daniel Mullo	Jefe de Sistemas	Riobamba
Ing. Lorena Valladares	Auditora Interna	Riobamba
Ing. Jorge Chucho	Gerente General	Riobamba
Ing. Jaime Minagua	Coordinador de Talento Humano	Riobamba
Ing. Sandra Lugmania	Jefe de Agencia	Riobamba
Lcdo. Jorge Ortiz	Jefe de Agencia	Cajabamba
Ing. Alex Cuvi	Jefe de Agencia	Guayaquil Centro
Lcdo. Avelino Lema	Jefe de Agencia	Quito Centro
Lcdo. Mauricio Parra	Jefe de Agencia	Guayaquil Norte
Lcdo. Luis Chimbolema	Jefe de Agencia	Quito Yaruqi

Lic. José Duchi	Jefe de Agencia	San Francisco
Ing. Gloria Guaminga	Contadora	Riobamba
Ing. Julian Anilema	Tesorero	Riobamba
Lcdo. Raúl Mendoza	Asesor de Crédito	Riobamba
Lcdo. Luis Sayay	Asesor de Crédito	Cajabamba
Lcdo. Klever Cayambi	Asesor de Crédito	Pallatanga
Lcdo. Jose Taday	Asesor de Crédito	Guayaquil Centro
Lcdo. Luis Carrillo	Asesor de Crédito	Quito Centro
Lcdo. Franklin Gualan	Asesor de Crédito	Guayaquil Centro
Lcdo. C Maji	Asesor de Crédito	Quito Centro
Lcdo. Maykol morocho	Asesor de Crédito	Guayaquil Norte
Lcdo. Edison Sango	Asesor de Crédito	Quito Yaruqui
Sr. Nelson Chinlle	Asesor de Crédito	Cajabamba

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

3.4.2 Muestra

La muestra será el cien por ciento de la población

3.5 Métodos Técnicas E Instrumentos

3.5.1 Métodos

Para la elaboración del presente trabajo investigativo se utilizó los siguientes métodos:

3.5.1.1 Método Deductivo

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método deductivo en el planteamiento del problema ya que se partió de las deficiencias de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial, en Latinoamérica, en Ecuador, en Chimborazo y por último en la unidad de estudio para determinar las deficiencias de control interno y su afección a la gestión administrativa y financiera.

3.5.1.2 Método Inductivo

A lo largo del presente trabajo de investigación se recopiló información suficiente de cada componente que integra el COSO III y a partir de esta evaluación particular se establecieron conclusiones sobre el control interno implementado en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

3.5.2 Técnicas

Las técnicas que se utilizarán en la presente investigación son las siguientes:

3.5.2.1 Entrevista

En la presente investigación se hizo uso de esta técnica que recoge las preguntas planteadas al personaje objeto de estudio y las respuestas dadas que tienen que ver principalmente con la opinión de los entrevistados. Las entrevistas fueron aplicadas al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., con la finalidad de recabar información suficiente y competente sobre las actividades y el control que desarrollan internamente en la institución.

3.5.2.2 Observación

Para la presente investigación se usó la observación directa que permitió conocer la realidad de los problemas de control interno que afectan a la gestión administrativa y financiera mediante información testimonial, oral proporcional por los empleados de la cooperativa.

3.5.2.3 Encuesta

Se obtuvo información de todas las áreas administrativas de la COAC Minga Ltda., para conocer la eficiencia, eficacia y economía de las actividades que se realizan en la institución. Las encuestas fueron aplicadas a jefes de agencias, y jefes departamentales y de más personal administrativo de la Cooperativa con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los mismos.

3.5.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación son los siguientes:

3.5.3.1 Documental

Para la presente investigación se utilizó instrumento documental debido a que tiene enfoque cualitativo, y se aplicó la observación directa en la identificación del problema. El instrumento documental se utilizó al realizar indagación basado en la revisión de documentos escritos, libros, revistas, artículos científicos que guarden relación con el propósito del estudio.

3.5.3.2 Cuestionarios

En la presente investigación se aplicaron los cuestionarios de control interno a los jefes departamentales, jefes de agencia y demás personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. con preguntas pre-elaboradas que nos permitan recabar información suficiente.

3.6 RESULTADOS

1. ¿Tiene usted conocimiento de la misión y visión en la que se fundamenta la Cooperativa?

Tabla 2-3: Conocimiento de la Misión y Visión

OPCIONES	#	%
SI	15	60%
NO	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

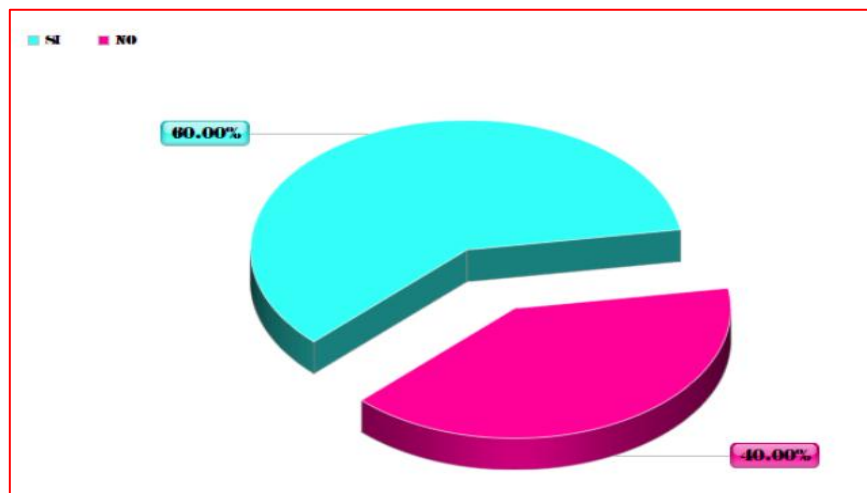


Gráfico 1-3: Conocimiento de la Misión y Visión

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 60% manifiesta que tiene conocimiento de la Misión y Visión en la que se fundamenta la Cooperativa mientras que un 40% menciona no conocer debido a esto no ha sido socializados con todo el personal y por ello se trabaja en función de metas impuestas para alcanzar logros profesionales y no direccionan sus actividades al cumplimiento de misión y visión de la cooperativa.

2. ¿Cuenta la Cooperativa con manuales, reglamentos y políticas internas que regulen los procesos?

Tabla 3-3: Cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas

OPCIONES	#	%
SI	12	48%
NO	13	52%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

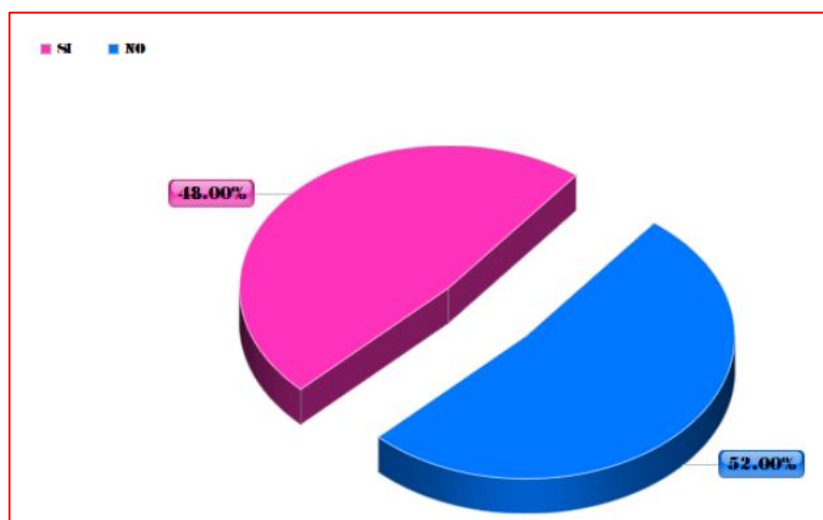


Gráfico 2-3: Cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 48% manifiesta que la cooperativa cuenta con manuales, reglamentos y políticas internas que regulan los procesos administrativos, financieros, de colocación y recuperación de créditos, mientras que el 52% menciona no conocer estos documentos debido a la falta de socialización con todo el personal operativo.

3. ¿Se verifica el cumplimiento de los procesos administrativos, financieros y de colocación y recuperación de créditos?

Tabla 4-3: Verificación de cumplimiento de procesos administrativos y financieros

OPCIONES	#	%
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

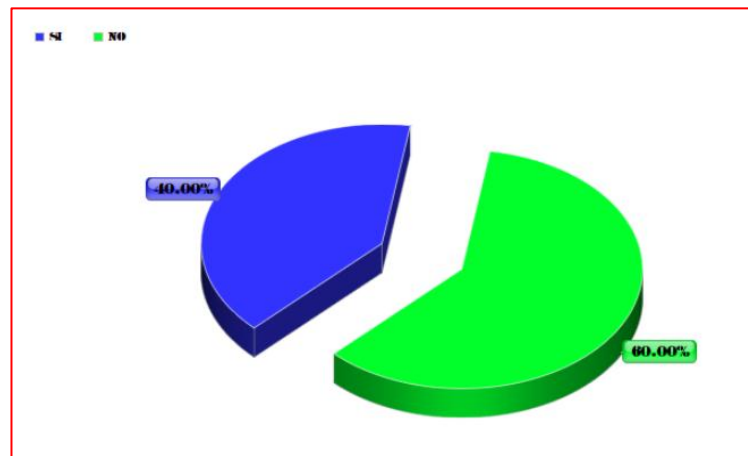


Gráfico 3-3: Verificación de cumplimiento de procesos administrativos y financieros

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 40% manifiesta que si se verifica el cumplimiento de los distintos procesos que se efectúan en cada departamento por el/la jefe inmediatos, mientras que el 60% manifiesta que la verificación de procesos no se efectúa en forma oportuna por los jefes inmediatos y debido a esto al fin de mes se reportan muchas observaciones por parte del departamento de auditoría interna de la institución.

4. ¿Su perfil profesional está acorde a las funciones y responsabilidades que desempeña?

Tabla 5-3: Perfil acorde a las funciones

OPCIONES	#	%
SI	14	56%
NO	11	44%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

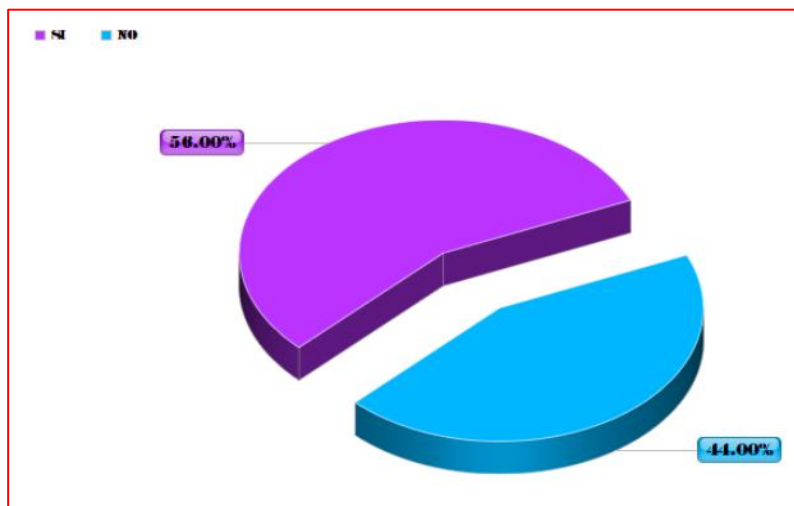


Gráfico 4-3: Perfil acorde a las funciones

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 56% manifiesta que su perfil profesional este acorde a las funciones que desempeña y responsabilidades que asume, mientras que el 44% menciona que su perfil no es acorde a las funciones y responsabilidades que se le atribuyen debido a que no existe una selección adecuada del personal de acuerdo a las necesidades departamentales de la institución.

5. ¿ La cooperativa proporciona las herramientas tecnológicas necesarias y adecuadas para el correcto desempeño de sus funciones?

Tabla 6-3: Proporción de herramientas tecnológicas

OPCIONES	#	%
Siempre	8	32%
Casi Siempre	5	20%
Aveces	12	48%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

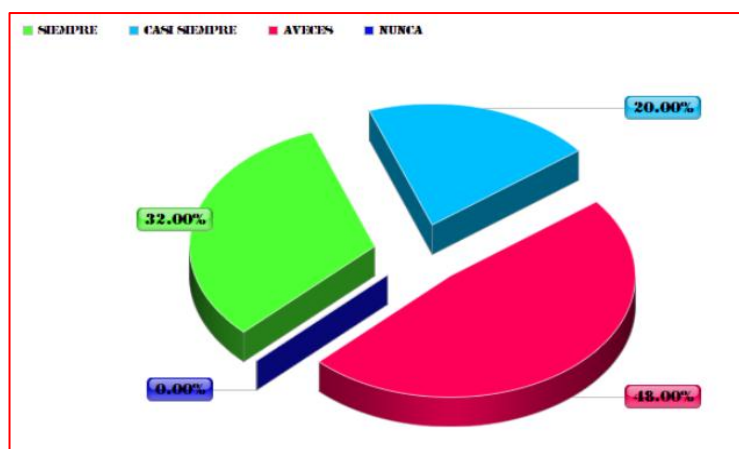


Gráfico 5-3: Proporción de herramientas tecnológicas

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 32% menciona que la cooperativa siempre les proporciona las herramientas tecnológicas adecuadas y necesarias , mientras que el 20% manifiesta que casi siempre cuentan con herramientas tecnológicas, y 48% menciona que a veces se le otorga las herramientas tecnológicas adecuadas para su desempeño laboral debido a que el jefe de agencia o responsable no reportan de manera oportuna las necesidades tecnológicas y por ende el departamento contable no autoriza la compra inmediata.

6. ¿Los documentos que se manejan en la entidad se encuentran pre enumerados y archivados cronológicamente?

Tabla 7-3: Documentos están pre enumerados

OPCIONES	#	%
SI	8	32%
NO	17	68%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

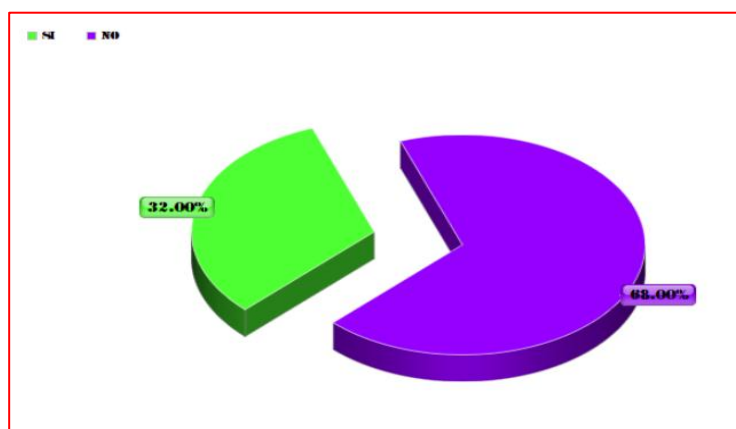


Gráfico 6-3: Documentos están pre enumerados

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 32% manifiesta que los documentos que se manejan en la entidad se encuentran pre enumerados y archivados de manera cronológica, mientras que el 68% menciona que los documentos se archivan en folders sin numeración ni de manera cronológica estos son los que corresponde a documentos generados en las agencias. A no tener archivados de manera adecuada los documentos que sustentan la realización de actividades, colocación de créditos, pagos de personal, registros contables, contratos de personal, políticas, pólizas de seguros entre otros puede la cooperativa incrementar el riesgo operativo y disminuir la liquidez al no contar con documentos de respaldo para gestionar los cobros de créditos vencidos.

7. ¿El cumplimiento de sus funciones son supervisadas?

Tabla 8-3: Cumplimiento de funciones es supervisado

OPCIONES	#	%
SI	17	68%
NO	8	32%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

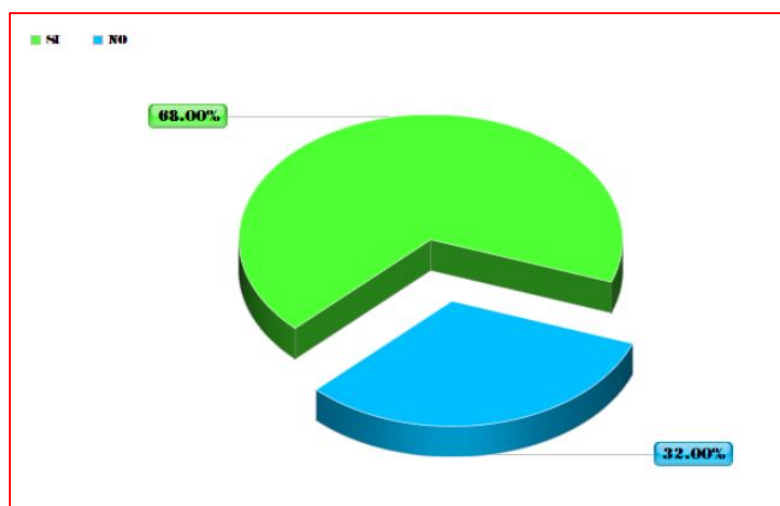


Gráfico 7-3: Cumplimiento de funciones es supervisado

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 68% manifiesta que el cumplimiento de sus funciones son supervisadas por su jefe inmediato, mientras que el 32% menciona que sus actividades no son supervisadas en este caso se refiere a gerencia, al jefe de talento humano y al departamento de auditoría interna. Al no contar con supervisión se incrementa el riesgo de tomar decisiones poco acertadas que beneficien a la institución.

8. ¿La comunicación entre los distintos niveles directivos y áreas departamentales son oportunas y adecuadas?

Tabla 9-3: Comunicación oportuna entre departamentos

OPCIONES	#	%
Siempre	10	40%
Casi Siempre	8	32%
Aveces	7	28%
Nunca	0	0%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

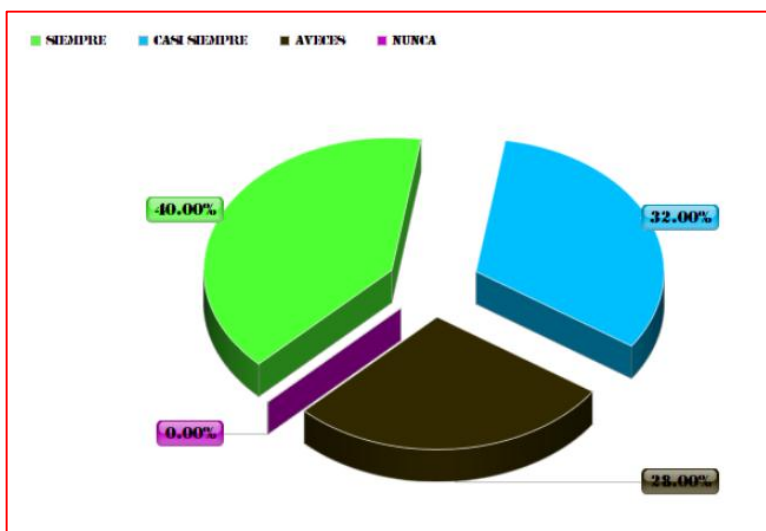


Gráfico 8-3: Comunicación oportuna entre departamentos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 40% manifiesta que la comunicación entre los distintos niveles directivos y áreas departamentales siempre es oportuna y adecuada, mientras que el 32% menciona que casi siempre la comunicación es oportuna y adecuada y el 28% manifiesta que solo a veces existe comunicación oportuna. Al no contar con información oportuna las actividades se desarrollan de manera errónea y no se fortalece el trabajo en equipo.

9. ¿ Cuenta la cooperativa con un Sistema de Control Interno?

Tabla 10-3: Cuentan con un Sistema de Control Interno

OPCIONES	#	%
SI	17	68%
NO	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

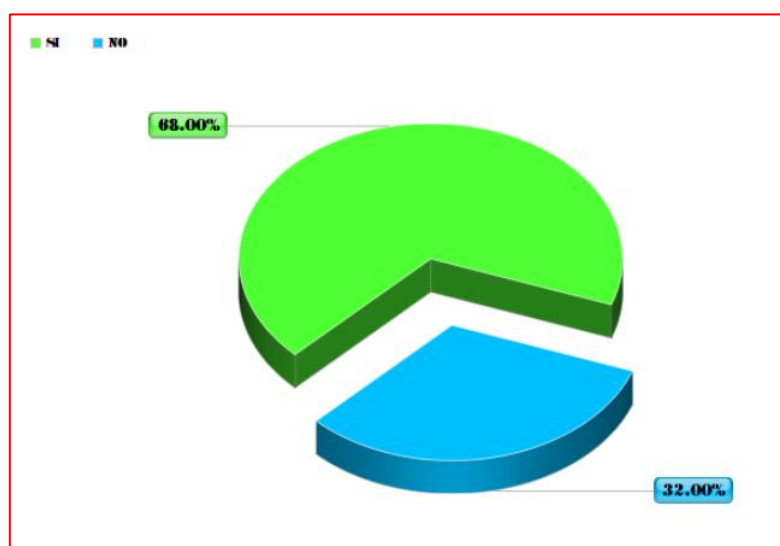


Gráfico 9-3: Cuentan con un Sistema de Control Interno

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 68% manifiesta que la cooperativa cuenta con un Sistema de control interno, mientras que el 32% manifiesta que no conoce si la cooperativa cuenta con sistema de control interno.

10. ¿Considera usted que la evaluación al Sistema de Control interno permitirá disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa?

Tabla 11-3 La Evaluación del Control interno permitirá disminuir riesgos operativos

OPCIONES	#	%
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

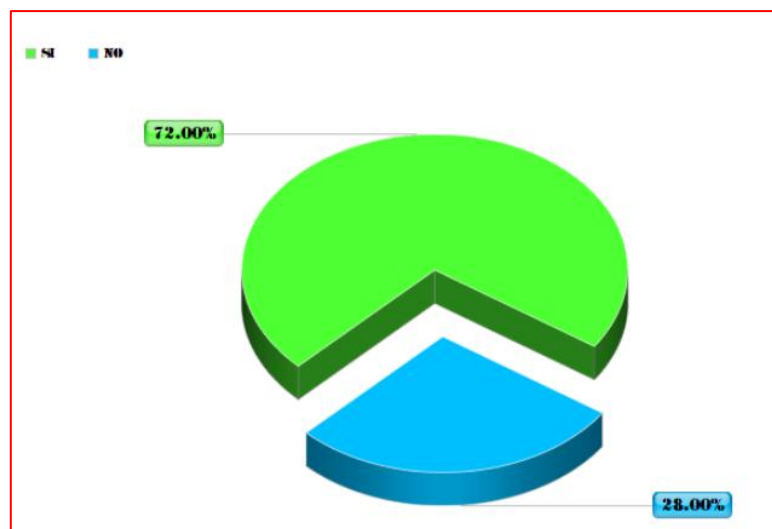


Gráfico 10-3: El Control interno permite disminuir riesgos operativos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 72% manifiesta que la evolución del Sistema de Control Interno permitirá mejorar la eficiencia de la gestión administrativa y financiera mientras que 28% considera que no debido a que el personal no se acoge a las políticas, observaciones que se establecen.

Encuesta aplicada a los socios de la COAC Minga Ltda.

1. ¿Los servicios que oferta la Cooperativa cubren sus necesidades?

Tabla 12-3 : Los servicios de la COAC cubren sus necesidades

OPCIONES	#	%
Totalmente	7	58%
Parcialmente	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

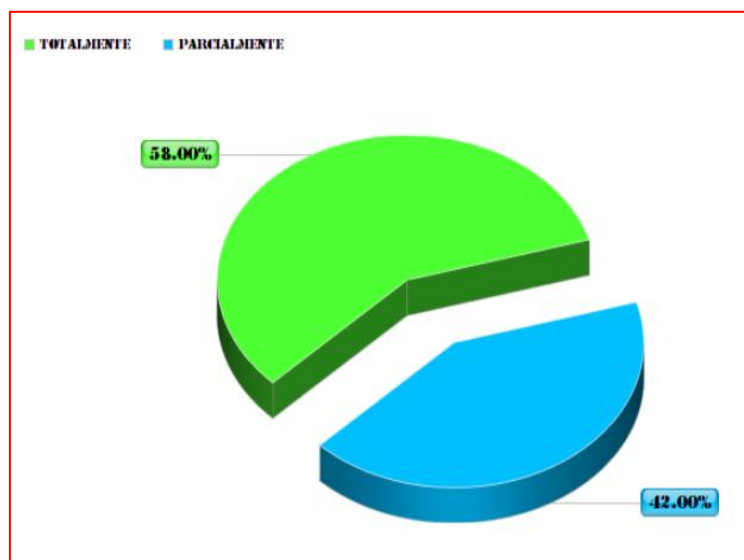


Gráfico 11-3: Los servicios de la COAC cubren sus necesidades

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 58% manifiesta que los servicios que oferta la cooperativa cubren sus necesidades totalmente, mientras que el 42% manifiesta que solo cubren parcialmente sus necesidades por lo que sería bueno que la cooperativa incremente sus servicios.

2. ¿La atención que usted recibe como socio es?

Tabla 13-3: La atención de la COAC es buena

OPCIONES	#	%
Excelente	7	58%
Buena	3	25%
Regular	2	17%
Mala		0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

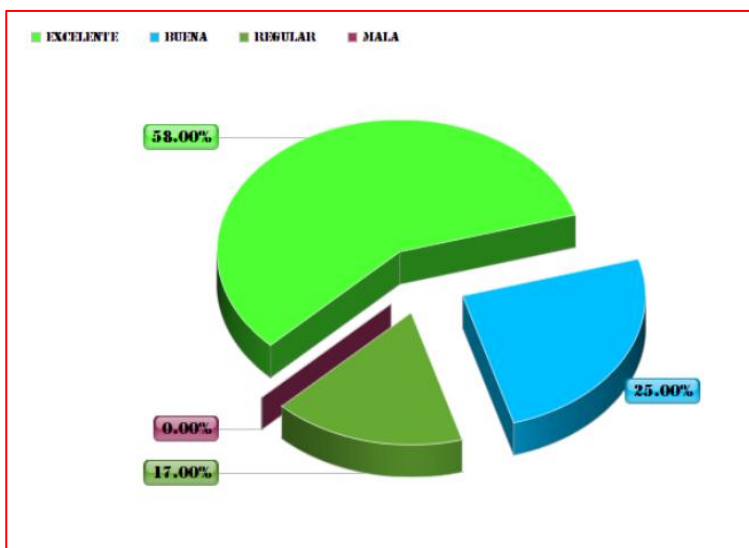


Gráfico 6-3: La atención de la COAC es buena

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 58% manifiesta que la atención que recibe por parte de los empleados de la cooperativa es excelente, mientras que el 25% mociona que la atención es buena y un 17% menciona que la atención que ha recibido es regular. Al no prestar excelente calidad de servicio y buena atención la cooperativa pierde socios, posibles socios y por ende disminuye su participación en el mercado financiero.

3. ¿En qué departamentos se le ha presentado inconvenientes al momento de acudir a los servicios que presta la Cooperativa?

Tabla 14-3: Inconvenientes al momento de solicitar algún servicio

OPCIONES	#	%
Negocios	6	50%
Financiero	3	25%
Talento Humano	2	17%
Sistemas	1	8%
Gerencia	0	0
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

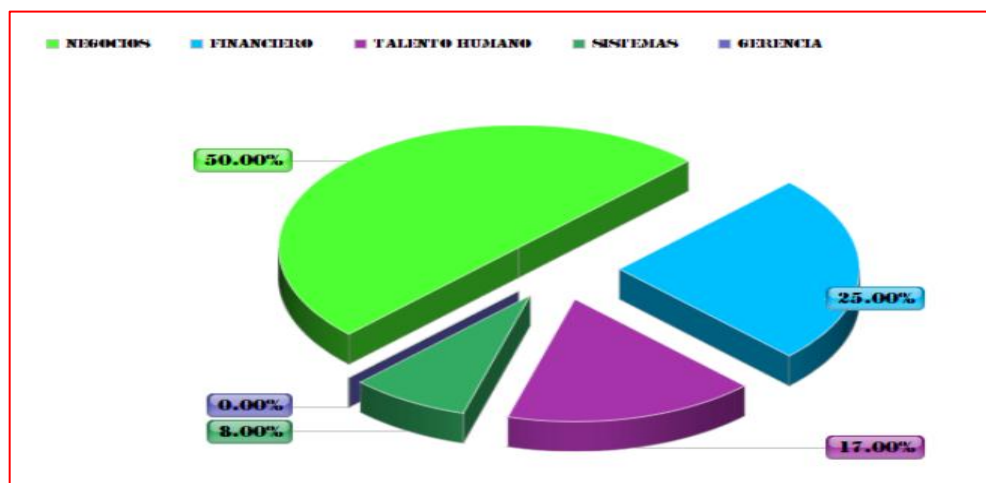


Gráfico 7-3: Inconvenientes al momento de solicitar algún servicio

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 50% menciona que se le han presentado inconvenientes en el área de negocios ya sea por retraso en los tramites de otorgamiento de créditos, el 25% manifiesta que se han presentado inconvenientes en área financiera debido al retraso en el pago de las facturas, un 17% menciona que ha tenido inconvenientes en el área de talento humano debido a actitudes erróneas o fuera de lugar por parte del personal y un 8% en el departamento de sistemas por retrasar trámites en apertura y cierre de cuentas.

4. ¿Considera usted que la cooperativa es eficiente para otorgar créditos solicitados?

Tabla 15-3: La COAC es eficiente para otorgar créditos

OPCIONES	#	%
Si	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

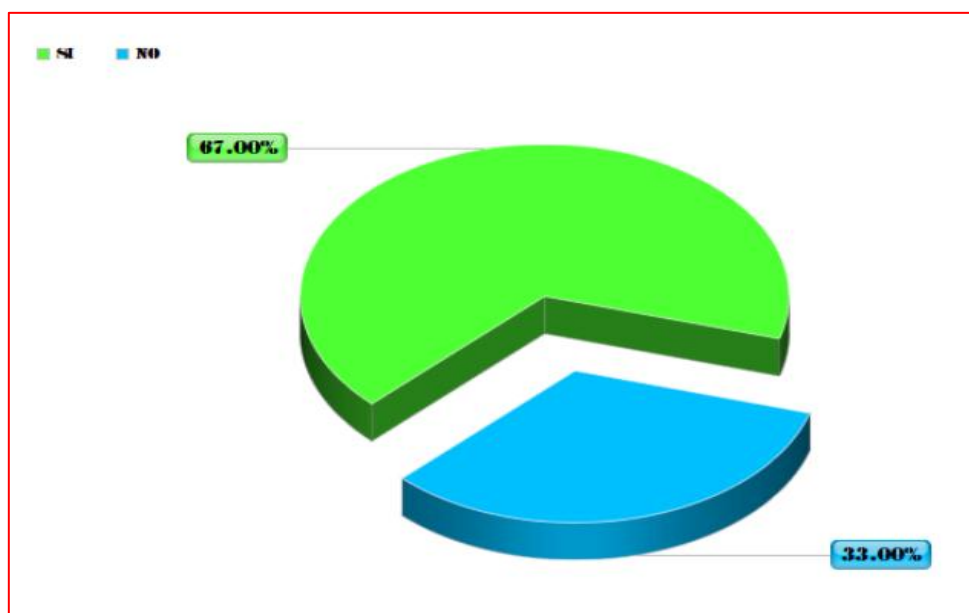


Gráfico 8-3: La COAC es eficiente para otorgar créditos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 67% manifiesta que la cooperativa es eficiente para otorgar crédito, mientras que un 33% menciona que no es eficiente debido al retraso en trámites para la evaluación y calificación de créditos

5. ¿Qué créditos se otorgan con más eficiencia en la cooperativa?

Tabla 16-3: Créditos más eficientes

OPCIONES	#	%
Créditos de Consumo	7	58%
Microcréditos	2	17%
Créditos Hipotecarios	1	8%
Créditos Vinculados	1	8%
CrediMoviil	1	8%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

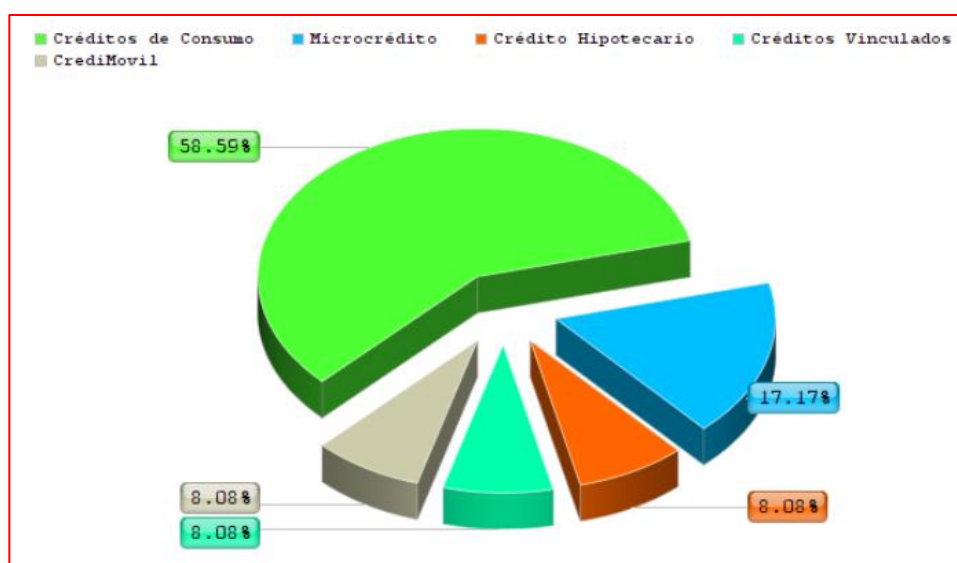


Gráfico 9-3: Créditos más eficientes

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 58% manifiesta que los créditos que se otorgan con más eficiencia son los de consumo, el 17% menciona que los microcréditos se otorgan con eficiencia, un 8% menciona que los créditos hipotecarios se colocan con eficiencia, un 8% considera que los créditos vinculados son eficientes y un 8% está de acuerdo con que los CrediMóvil se colocan con eficiencia. La cooperativa debería disminuir los trámites para el otorgamiento de créditos de manera que su colocación sea eficiente y eficaz permitiendo incrementar así su rentabilidad.

6. ¿Cómo considera usted la tasa de interés que cobra la Cooperativa en los préstamos que otorga?

Tabla 17-3: Tasa de interés es baja

OPCIONES	#	%
Altas	4	33%
Regulares	8	67%
Bajas		
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

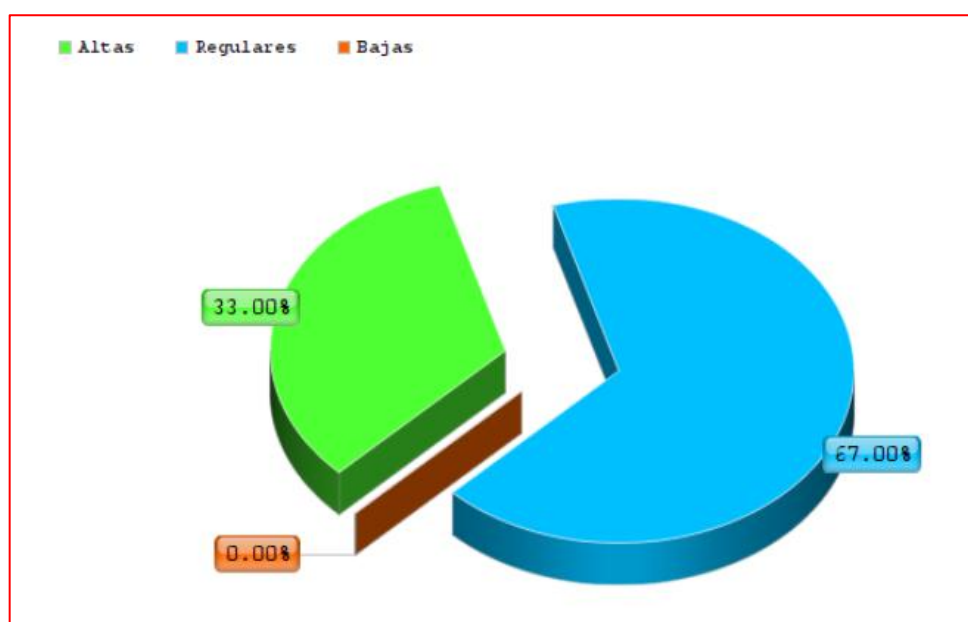


Gráfico 10-3: Tasa de interés es baja

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 33% considera que las tasas de interés que cobra la cooperativa en los préstamos que otorga son altas y un 67% considera que las tasas son regulares. La cooperativa debe mantener una tasa de interés equilibrada de manera que le permita captar y colocar más créditos a nivel local y nacional.

7. Conoce usted del seguro que tienen los créditos en caso de fallecimiento o enfermedades catastróficas?

Tabla 18-3: Conoce el seguro que tienen los créditos

OPCIONES	#	%
Si	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

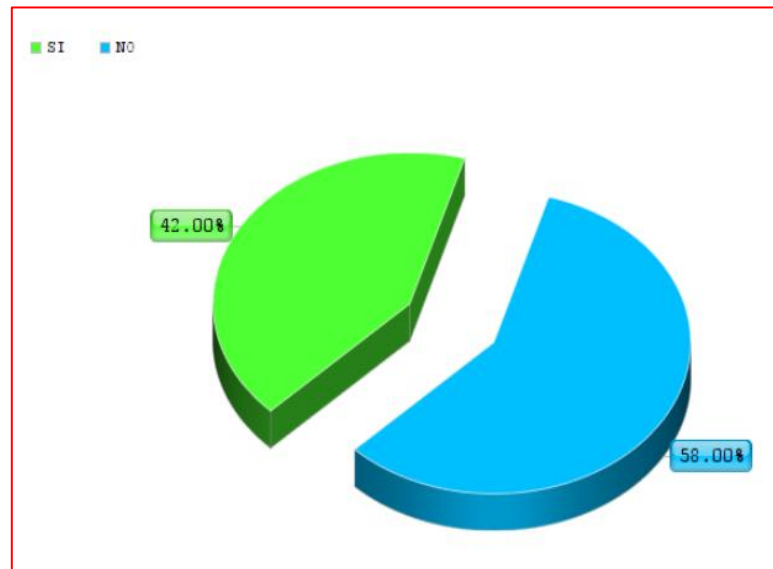


Gráfico 11-3: Conoce el seguro que tienen los créditos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 42% manifiesta que tiene conocimiento de los seguros que los créditos tienen en caso de fallecimiento o enfermedades catastróficas que afecten directamente al socio, mientras que el 58% no tiene conocimiento de estos por lo que en ocasiones después de fallecimiento del socio los familiares se hacen cargo del pago de cuotas del préstamos. La cooperativa deberá informar a los socios sobre los seguros que tiene y en caso se aplican para así ser solidarios con los socios.

8. ¿Considera usted que la cooperativa debe incrementar su publicidad en los medios de comunicación?

Tabla 19-3: Considera el incremento de la publicidad de la COAC

OPCIONES	#	%
Radio	2	17%
Televisión	3	25%
Prensa Escrita	1	8%
Tripticos Informativos	2	17%
Redes Sociales	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

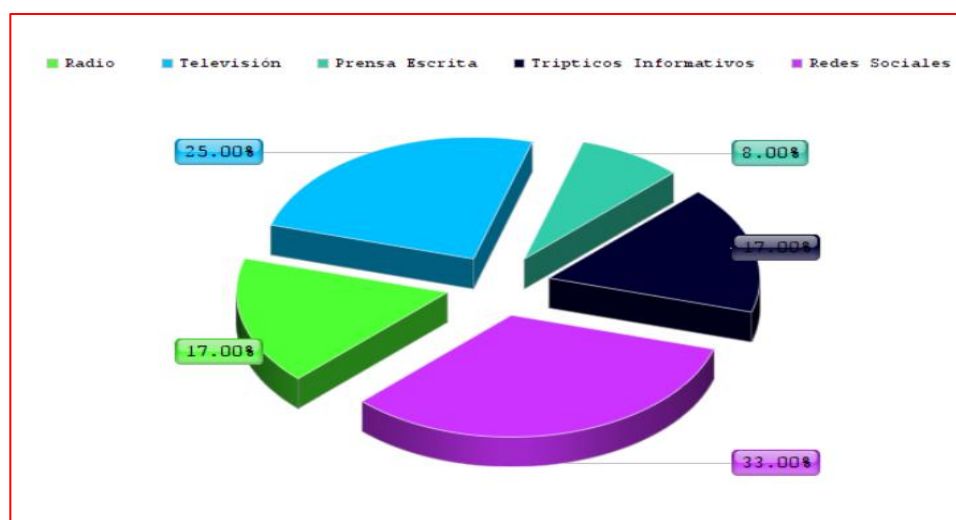


Gráfico 12-3: Considera el incremento de la publicidad de la COAC

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 17% considera que la cooperativa debería incrementar su publicidad por radio, el 25% considera que sería más eficiente publicitar los servicios por televisión, el 8% considera que la publicidad debería hacerse por la prensa escrita, un 17% mociona que se debería entregar trípticos informativos y un 33% considera que la publicidad debería expandirse en las redes sociales.

9. ¿Qué tipo de servicio adicional le gustaría que brinde la Cooperativa?

Tabla 20-3: Que tipo de servicio adicional le gustaría que brinde la COAC

OPCIONES	#	%
Pago de Servicios Básicos	5	42%
Pago de revistas	3	25%
Tarjetas de Créditos	4	33%
TOTAL	12	67%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

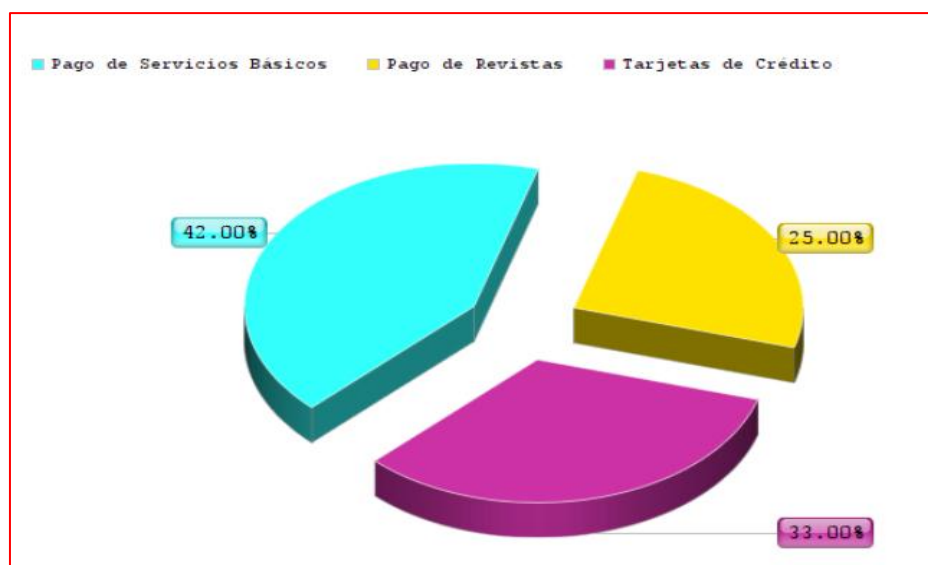


Gráfico 13-3: Que tipo de servicio adicional le gustaría que brinde la COAC

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 42% manifiesta que la cooperativa debería incrementar a sus servicios el pago de los servicios básicos, el 25% considera que se debería añadir el pago de revistas como Avon, yambal, ésika entre otras y un 33% considera necesario que la cooperativa emita tarjetas de crédito. La cooperativa deberá evaluar de manera periódica las necesidades de sus socios e incrementar servicios que se oriente a satisfacer dichas necesidades.

10. ¿Le gustaría que la cooperativa cuenta con guardias de seguridad en las agencias?

Tabla 21-3: Le gustaría que la COAC cuente con seguridad privada

OPCIONES	#	%
Si	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta a empleados de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

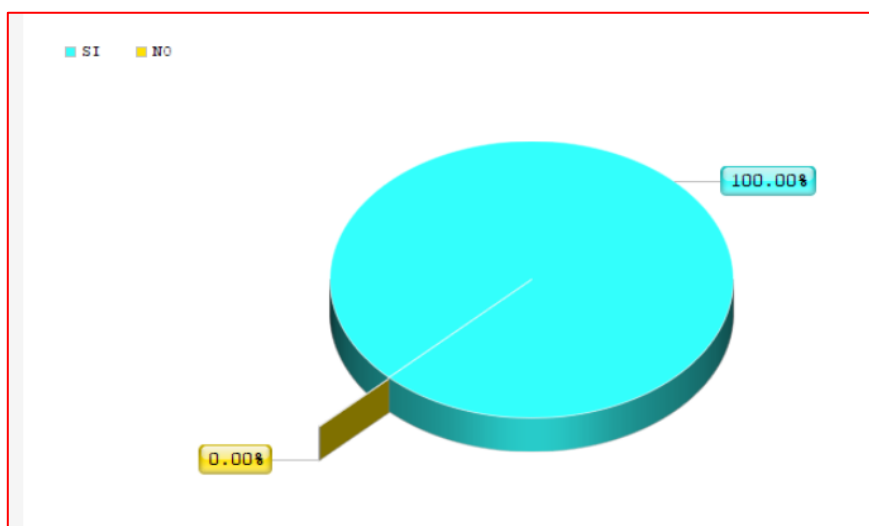


Gráfico 14-3: Le gustaría que la COAC cuente con seguridad privada

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios de la COAC Minga Ltda., encuestados el 100% considera necesario e indispensable que la cooperativa cuente con guardias de seguridad en todas las agencias para así proporcionar tranquilidad al socio en los depósitos, retiros en efectivo o cualquier otra actividad que realice, de la misma manera salvaguarda su seguridad e integridad de la delincuencia que ataca a nivel local y nacional.

3.6. Resultados

3.7 Título de la Investigación

3.7.1 Contenido de la Investigación

Evaluación del Sistema de Control Interno De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Minga Ltda.,
Del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, Período 2017-2018

CARTA DE PRESENTACIÓN Y COMPROMISO

Riobamba, Mayo 04 del 2019

Ingeniero

Jorge Vicente Chucho Lema

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA
LTDA.**

Presente.

De nuestra consideración:

La presente tiene como finalidad comunicarle que por requerimiento de la institución se ejecutará una Evaluación de Sistema de Control Interno, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, con el propósito de generar un informe detallando los hallazgos encontrados y las recomendaciones pertinentes.

Las responsables de efectuar la Evaluación de Sistema de Control Interno será la Señorita Jenny Mariela Navas Recalde, quien se guiará por las respectivas normas técnicas trabajando con ética y calidad profesional. Al mismo tiempo solicitamos de la manera más cordial se nos proporcione toda la colaboración y facilidad para la recolección de datos y la ejecución del estudio; por lo cual solicitamos a usted delegar al personal administrativo y operativo de la COAC colaboren con lo requerido para el cumplimiento exitoso de los objetivos propuestos en este estudio.

Por la favorable atención que preste a nuestra solicitud le anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Jenny Navas
JEFE DE AUDITORÍA

PROPUESTA DE TRABAJO

Antecedentes de la Firma

Misión

Somos una Firma de Contadores Públicos, que ponemos al servicio de personas naturales y jurídicas nuestros conocimientos en auditoría y consultoría, en todos sus campos de aplicación y en múltiples sectores de la economía de Ecuador. Prestamos asesoría y damos acompañamiento con independencia mental y ética profesional, buscamos maximizar el valor de las empresas de nuestros clientes y de nuestra Firma, contamos con recurso humano experto en diferentes áreas de la administración que aplica las mejores prácticas buscando siempre generar valor agregado a nuestros clientes.

Visión

Para el año 2021, ser la Firma de Auditores y Consultores más reconocida por la excelente prestación de sus servicios y por la competencia de sus profesionales en las áreas de diferentes auditorías, con oficinas ubicadas en las principales ciudades del país.

Valores corporativos

- Confianza
- Honestidad
- Objetividad
- Integridad

Objetivos del Servicio

- Brindar herramientas que permita dirigir con eficiencia, eficacia y economía las operaciones y verificar el logro de los objetivos y metas propuestos.
- Evaluar el desempeño gerencial del personal a través del estudio del sistema
- Diseñar procedimientos encaminados a evaluar el sistema y así lograr un mejor desempeño institucional.

Metodología

El trabajo se llevaría a cabo de acuerdo al siguiente programa: Debido a que se requiere la información de 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 y del año 2018, es necesario la obtención de documentación necesaria para evaluar el sistema de control de la COAC. El trabajo a desarrollar y el tiempo a emplear dependerán en forma primordial y definitiva de la cooperación que se tenga por

parte del personal de la institución. En su oportunidad, fijaríamos de común acuerdo la forma y plazos en que nos serían proporcionados los datos e informes necesarios para el desarrollo del trabajo. Contando con los elementos anteriores, nuestras visitas se llevarán a cabo en el siguiente orden:

Visita preliminar: Mayo del 2019

Visita Final: Septiembre 2019

Honorarios profesionales y forma de pago

Los honorarios serán cubiertos de acuerdo a una tarifa del trabajo de la firma auditora por un valor de \$2500 incluido IVA los mismos que serán pagados al término de la auditoría.

Días presupuestados

La evaluación del Sistema de Control Interno se desarrollará en 120 días.

Servicios prestados

Algunos de los servicios prestados en esta área se mencionan a continuación:

- Organización y reorganización contable
- Manual de procedimientos contables
- Estructuración de costos administrativos y de ventas
- Manual de procedimientos y control de costos

Particularmente somos especialistas en las siguientes áreas:

Desarrollo institucional

Políticas institucionales

Desarrollo normativo

Planeamiento estratégico

Evaluación de gestión y formulación de proyectos.

Alcance

Evaluar el Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO III a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017-2018 , para la disminución de riesgos operativos y el mejoramiento de la gestión administrativa en la entidad.

Atentamente,

Ing. Jenny Navas
JEFE DE AUDITORÍA

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES CELEBRADO
ENTRE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., Y LA FIRMA
DE AUDITORÍA EXTERNA NAVAS Y ASOCIADOS.**

Conste por el presente documento, el Contrato de Evaluación de Control Interno que celebran de una parte el Ing. Jorge Vicente Chucho Lema representante legal de la COAC Minga Ltda., con RUC N° 0690074761001 , con domicilio en la ciudad de Riobamba situada en la calle Rio Chanchan y Chile que en lo sucesivo se denominara la “Empresa” constituida legalmente mediante decreto y por otra parte la Señorita Jenny Navas representante de la firma de auditoria NAVAS Y ASOCIADOS AUDITORES CONSULTORES con RUC N° 2200401210001 ubicada en la ciudad de Riobamba, que en lo posterior será denominada “Auditor Externo”, hemos convenido celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios profesionales para la evaluación del Sistema de Control Interno que se regirá por las siguientes cláusulas y por las leyes en lo no previsto por ellas.

PRIMERA.-OBJETO DEL CONTRATO: El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de evaluación del Sistema de Control Interno por parte del AUDITOR EXTERNO a la EMPRESA y demás disposiciones legales vigentes y según la propuesta aprobada por la Empresa que hace parte integral del presente contrato.

SEGUNDA: OBLIGACIÓN Y FUNCIONES DEL AUDITOR EXTERNO. : El trabajo de campo de la evaluación se deberá realizar en la COAC, según lo establecido en las bases.

TERCERA: DURACIÓN. Se iniciará el día 04 de Mayo del 2018 y entregará a la Entidad los Informes el 30 de Septiembre del 2018

CUARTA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO.

PARRAFO 1°. Los honorarios previa presentación de la cuenta de cobro por parte del AUDITOR EXTERNO serán pagados por la EMPRESA en la finalización de la evaluación.

PARRAFO 2o. EL AUDITOR EXTERNO se reserva el derecho de no entregar los informes si los honorarios no han sido cancelados por la EMPRESA en su totalidad.

PARRAFO 3°. Igualmente la EMPRESA se abstendrá de cancelar los honorarios, si EL AUDITOR EXTERNO no ha presentado los informes correspondientes, según el programa acordado, y que se anexa a este contrato, haciendo parte del mismo.

QUINTA: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA. Para el efectivo desarrollo del trabajo, la EMPRESA suministrará oportunamente al AUDITOR EXTERNO la información requerida de tipo operativa, de gestión y administrativa, y toda aquella otra información necesaria para el cumplimiento de la labor contratada y detallada en la propuesta. Igualmente la EMPRESA se compromete a cancelar al AUDITOR EXTERNO el valor de sus honorarios en la forma y oportunidad estipulados en la cláusula cuarta del mismo.

SEXTA: NATURALEZA DEL CONTRATO. Por tratarse de un contrato de prestación de servicios las partes dejan expresa constancia de que el mismo no constituye contrato originario de una relación laboral y que las sumas pagadas en contraprestaciones del servicio prestado no tienen el carácter del factor salarial ni prestacional.

SÉPTIMA: CESIÓN. El AUDITOR EXTERNO no podrá ceder en todo ni en parte el presente contrato sin el consentimiento previo y expreso de la EMPRESA.

OCTAVA: INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES. EL AUDITOR EXTERNO afirma bajo juramento que no se encuentra en ninguno de los casos de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con la EMPRESA.

NOVENA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. El AUDITOR EXTERNO no deberá divulgar ninguna información suministrada por la EMPRESA generada u obtenida en la ejecución del presente contrato, así como cualquier información que tenga relación con la presente negociación, sin el consentimiento previo de la EMPRESA.

En señal de conformidad, las partes acuerdan firmar el presente contrato en Riobamba, el 04 de mayo del 2018.

ING. JORGE CHUCHO

EMPRESA

ING. JENNY NAVAS

AUDITOR EXTERNO

ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 04 de Mayo de 2018

Ingeniero

Jorge Chucho

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA
LTDA**

Presente.

Me permito disponer a usted que se va a proceder a la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

Los objetivos de la evaluación del Sistema de Control Interno estarán encaminados a:

- Analizar y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la COAC.
- Analizar el desempeño en sus funciones establecidas el personal de la COAC.
- Generar conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la disminución de riesgos operativos y al mejoramiento de la gestión administrativa

Los resultados se los dará a conocer mediante el informe y de existir desviaciones importantes se mantendrá en conocimiento de los directivos y los funcionarios responsables.

Atentamente,

Ing. Jenny Navas

JEFE DE AUDITORÍA



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
ARCHIVO PERMANENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

AP 1/2

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA
DIRECCIÓN: RIO CHANCHAN Y CHILE

NATURALEZA: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2017 Y 01 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018

ARCHIVO PERMANENTE



ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
ARCHIVO PERMANENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

AP 2/2

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Información General **IG**

Hoja de Marcas y Referencias **HMR**

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**IG
1/11**

Tabla 22-3: Información general de la COAC Minga Ltda.

Razón Social	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.
Sector	Financiero Popular y Solidario
Representante Legal	Ing. Jorge Chucho
Provincia	Chimborazo
Cantón	Riobamba
Ubicación	Rio Chan Chan y Chile
Teléfono	(03) 2961390 / (03)2961390
Página Web	https://www.coopminga.com/

Fuente: Pagina web COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

3.7.3 Reseña Histórica

Minga Ltda. Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80's, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca tradicional. Fundada con valores y principios de la Cultura Kichwa, inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIECH en Majipamba). Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente indígenas evangélicos. Por el crecimiento que mostró, se vio en la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por nuestro Estado, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694. La experiencia, junto al talento humano, más la tecnología actualizada, nos da la facilidad de poder ampliar nuestros cobertura y servicios, es así que en la actualidad cualquier tipo de persona natural o jurídica sin importar raza, condición social, cultura, religión, etc., es bienvenida a ser parte de nuestras lucha..!!

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**IG
2/11**

Es una cooperativa de ahorro y crédito especializado en economía popular y solidaria ofrece diversidad de servicios financieros y no financieros que satisfacen las expectativas de los socios y socias contribuyendo así su progreso y bienestar

3.7.4 Ubicación Geográfica



Figura 1-3: Ubicación geográfica de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

3.7.5 Misión

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido

3.7.6 Visión

A diciembre de 2020 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socias y socios.

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 04/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019

3.7.7 Eslogan



Figura 2-3: Eslogan de la COAC Minga Ltda.

Elaborado por: COAC Minga Ltda., (2019)

3.7.8 Productos y servicios

PRODUCTOS DE AHORRO

INVERMINGA: Inverminga le beneficia con mayor seguridad y mejor rentabilidad.

MINGAMIRAK: Ahorra pensando en tu futuro, aprovisiona y anticipe las circunstancias inesperadas de la vida

MINGAHORRO: Fomenta la cultura del ahorro en Niños y Niñas entre los 0 a 15 años

MISUEÑO: Ayuda a alcanzar tus objetivos a corto plazo, empieza a soñar y nosotros te asesoramos cómo lograrlo en un tiempo acorde a tus posibilidades

MIORGANIZACIÓN: Ayuda a mantener tus ahorros seguros y al mismo tiempo disfrutas de los múltiples beneficios que minga te ofrece a ti y a todo el grupo de personas que integran tu organización

PRODCUTOS DE CRÉDITO

CREDIMÓVIL: Nos Movemos por ti con CrediMóvil de Cooperativa Minga llegamos hasta donde tu estas, y mediante la última tecnología te damos el crédito o activamos tu ahorro más rápido,.

MICROCRÉDITO: Impulsa el desarrollo económico *de* las personas a través de un crédito que va dirigido a pequeños y medianos negocios sean estos formales e informales.

MINGAROLAS: Si recibes tu sueldo a través de minga Ltda. Ya estas disfrutando del beneficio de acceder a un crédito con todas las facilidades que no te imaginabas, y en cómodas cuotas mensuales

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019

3.7.9 Valores Corporativos



Figura 3-3: Valores Corporativos

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

3.7.10 Principios Cooperativos

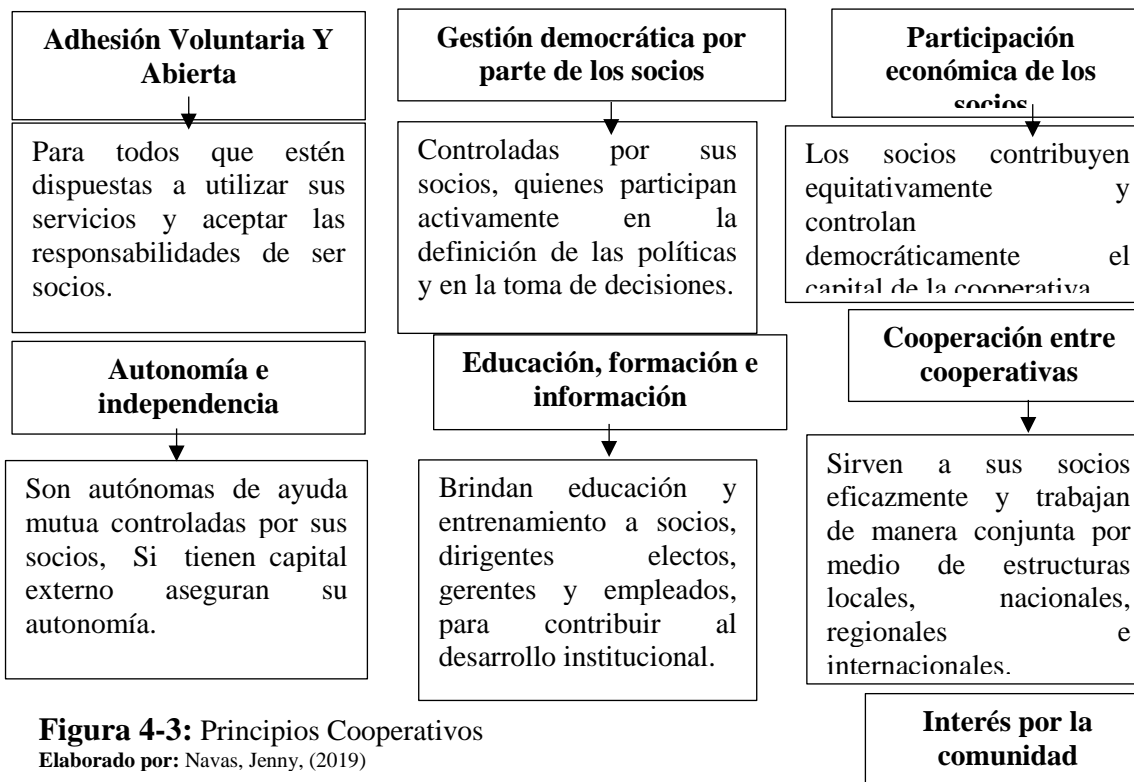


Figura 4-3: Principios Cooperativos

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: **04/05/2019**

REVISADO POR: **M.I.V.C**

FECHA: **27/06/2019**

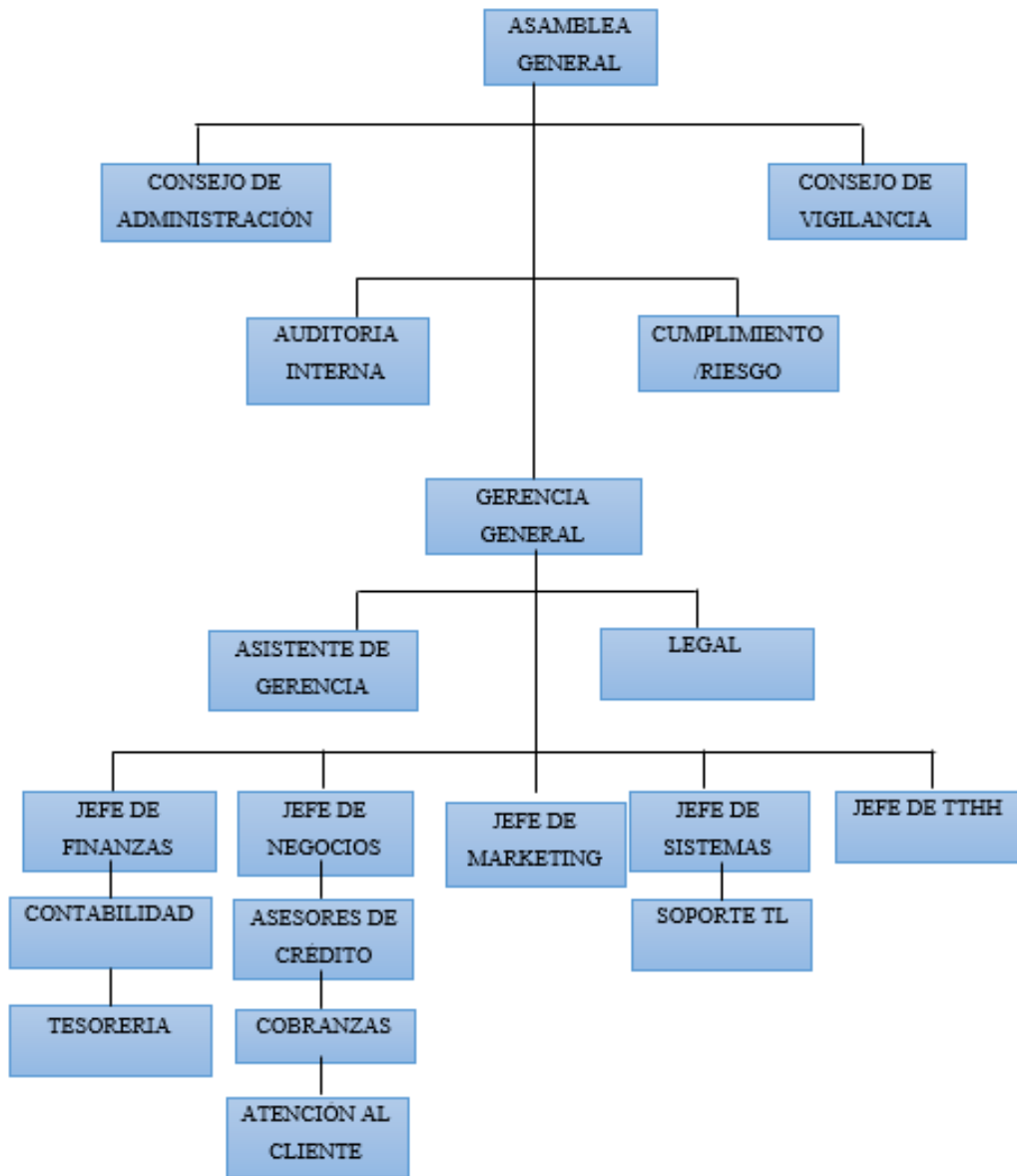


Figura 5-3: Organigrama Estructural CLOAC Minga Ltda.

Elaborado por: COAC Minga Ltda. (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 04/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**IG
7/11**

3.7.11 Estructura Ocupacional

PROCESOS GOBERNANTES

Tabla 23-3 : Procesos Administrativos

NÚMERO	PUESTO
1.1.1	Asamblea General
1.1.2	Consejo de Administración
1.1.3	Consejo de Vigilancia
1.1.4	Comité de Administración Integral de Riesgos
1.1.5	Comité de Calificación de Activos de Riesgos y Constitución de Provisiones
1.1.6	Comité de Crédito
1.1.7	Comité de Cumplimiento
1.1.8	Comité de Ventas y Adquisiciones
1.1.9	Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
1.1.10	Comité de Cobranzas
1.1.11	Comisión de Educación
1.1.12	Gerente General

Fuente: COAC Minga Ltda..(2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: **MCI/VC**

FECHA:27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

IG
8/11

Colocaciones

Tabla 24-3: Procesos Claves-colocaciones

NÚMERO	PUESTO
2.1.1	Jefes de Agencias
2.1.2	Supervisor de Crédito
2.1.3	Supervisor de Cobranzas
2.1.4	Ejecutivo de Microcrédito
2.1.5	Ejecutivo de Créditos
2.1.6	Promotor de Crédito
2.1.7	Notificador
2.1.8	Asistente de Archivo

Fuente: COAC Minga Ltda..(2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Tabla 25-3: Procesos de Apoyo-Gestión Financiera

NÚMERO	PUESTO
3.1.1	Jefe Financiero
3.1.2	Contadora General
3.1.3	Asistente Contable
3.1.4	Tesorero
3.1.5	Jefe de Marketing

Fuente: COAC Minga Ltda..(2019)

Elaborado por: Navas, Jennv (2019)

Tabla 26-3: Procesos de Apoyo Gestión de Talento Humano

NÚMERO	PUESTO
3.1.1	Jefe de Gestión de Talento Humano
3.1.2	Analista de Talento Humano

Fuente: COAC Minga Ltda..(2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

IG
9/11

Tabla 27-3: Procesos de Apoyo- Gestión de Recursos Tecnológicos

NÚMERO	PUESTO
3.1.1	Analista Programador de Sistemas
3.1.2	Analista de Soporte Técnico de Sistemas

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Tabla 28-3: Procesos de Apoyo-Auditoría

NÚMERO	PUESTO
3.1.1	Auditor Interno
3.1.2	Asistente de Auditoría

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Tabla 29-3: Procesos de Apoyo- Cumplimiento

NÚMERO	PUESTO
3.1.1	Oficial de Cumplimiento

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**IG
10/11**

MARCAS Y REFERENCIAS

SIGNIFICADO	ABREVIATURA
Hoja de índices	HI
Matriz FODA	MF
Matriz de correlación FO	MC/FO
Matriz de correlación DA	MC/DA
Matriz de prioridad Interna	MPI
Matriz de prioridad Externa	MPE
Perfil estratégico Interno	PEI
Perfil estratégico Externo	PEE
Matriz de Evaluación de Factores Internos	ME/FI
Matriz de Evaluación de Factores Externos	ME/FE
Evaluación de Control Interno	ECI
Entorno de Control	ECI-EC
Evaluación de Riesgos	ECI-ER
Actividades de Control	ECI-AC
Información Comunicación	ECI-IYC
Actividades de Monitoreo y Supervisión	ECI-AMS
Cédula Narrativas	CN
Otorgamiento de Créditos	CN/OC
Recuperación de Cartera	CN/RC
Reclutamiento, Selección, contratación e Inducción de Personal	CN/RSCIP
Remuneración a Empleados	CN/RE

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

IG
11/11

MARCAS Y REFERENCIAS

SIGNIFICADO	ABREVIATURAS
Hoja de Flujogramas	HF
Otorgamiento de Créditos	HF/OC
Recuperación de Cartera	HF/RC
Reclutamiento, Selección, contratación e Inducción de Personal	HF/RSCI
Remuneración a Empleados	HF/RE
Indicadores de Gestión Propuestos	IGP
Hoja de hallazgos	HH
Informe de Control Interno	ICI

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
ARCHIVO CORRIENTE
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

AC
1/2

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
DIRECCIÓN: RIO CHANCHAN Y CHILE

NATURALEZA: EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PERIDOD: 01 DE ENERO AL 3 DE DICIEMBRE DEL 2017

ARCHIVO CORRIENTE



ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
PROGRAMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**PCI 1 /
3**

TIPO DE TRABAJO: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ALCANCE: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017

OBJETIVO GENERAL

- Conocer el entorno en el que se desarrolla la entidad aplicando procedimientos de control interno para identificar los puntos críticos que afectan a la gestión administrativa y financiera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar el análisis FODA y efectuar matrices de correlación- prioridades para determinar aspectos internos y externos de la gestión administrativa y financiera.
- Evaluar la estructura de control interno para determinar niveles de confianza y riesgo de la entidad.
- Examinar los procesos administrativos y financieros mediante la aplicación de flujogramas para identificar los nudos críticos.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO	FECHA
1	Efectué la visita preliminar	VP	J.M.N.R	04/05/2019
2	Relice una entrevista al gerente de la COAC	EG	J.M.N.R	04/05/2019
3	Elabore la Notificación de Inicio del Examen	NIE	J.M.N.R	04/05/2019
4	Elabore la carta de requerimiento de Información	CRI	J.M.N.R	04/05/2019
5	Elabore el Memorándum de Planificación	MP	J.M.N.R	04/05/2019
6	Realicé la Matriz FODA	MF	J.M.N.R	04/05/2019
7	Elabore la Matriz de correlación FO	MC/FO	J.M.N.R	05/05/2019
8	Elabore la Matriz de correlación DA	MC/DA	J.M.N.R	05/05/2019
9	Realice la Matriz de prioridad Interna	MPI	J.M.N.R	08/05/2019
10	Realice la Matriz de prioridad Externa	MPE	J.M.N.R	08/05/2019
11	Elabore el perfil estratégico Interno	PEI	J.M.N.R	09/05/2019
12	Elabore el perfil estratégico Externo	PEE	J.M.N.R	09/05/2019
13	Preparé una Matriz de Evaluación de Factores Internos	ME/FI	J.M.N.R	09/05/2019

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.IV.C

FECHA: 27/07/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
PROGRAMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**PCI
2 / 3**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
14	Realice una Matriz de Evaluación de Factores Externos	ME/FE	J.M.N.R	09/05/2019
15	Efectué la evaluación del Control Interno mediante cuestionarios aplicados a los componentes del COSO III <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de Control • Evaluación de Riesgos • Actividades de Control • Información y Comunicación • Actividades de Monitoreo-Supervisión 	ECI-EC ECI-ER ECI-AC ECI-IYC ECI-AMS	J.M.N.R J.M.N.R J.M.N.R J.M.N.R J.M.N.R	10/05/2019 11/05/2019 12/05/2019 15/05/2019 16/05/2019
16	Elaboré la cédula narrativas del proceso de Otorgamiento de créditos	CN/OC	J.M.N.R	17/05/2019
17	Elabore el Flujograma de Otorgamiento de créditos	HF/OC	J.M.N.R	20/05/2019
18	Elaboré la cédula narrativas del proceso de Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	CN/RSCI	J.M.N.R	21/05/2019
19	Elabore el Flujograma de Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal	HF/RSCI	J.M.N.R	23/05/2019
20	Elabore la cedula narrativa del proceso de Recuperación de Cartera	CN/RC	J.M.N.R	24/05/2019

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 04/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/07/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
PROGRAMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**PCI
3 / 3**

N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	ELABORADO POR	FECHA
21	Elabore el Flujograma de Recuperación de Cartera	HF/RC	J.M.N.R	27/05/2019
22	Elaboré la cédula narrativas del proceso de Remuneración a empleados	CN/RE	J.M.N.R	28/05/2019
23	Elaboré el flujograma de Remuneración a empleados	HF/RP	J.M.N.R	29/05/2019
24	Elabore la hoja de resumen de puntos críticos de los procesos	HR/PC	J.M.N.R	30/05/2019
25	Elabore la hoja de hallazgos	HH	J.M.N.R	20 /06/2019
26	Elaboré el cuadro comparativo de evaluación entre los períodos.	CC	J.M.N.R	27/06/2019
27	Elaboré el Informe de Control Interno	ICI	J.M.N.R	27/06/2019
28	Elaboré los indicadores de Gestión	IG	J.M.N.R	27/06/2019

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

VP 1/1

CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR

ENTIDAD AUDITADA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

En la visita efectuada a las instalaciones de la COAC Minga Ltda., se determina que esta se encuentra en crecimiento y está encaminada al desarrollo sostenible de los socios enfocándose en fomentar y fortalecer el sector productivo de la sociedad.

La misión, visión, valores y principios institucionales se encuentran visibles para el público que visita la entidad, además se evidenció que las instalaciones son adecuadas se encuentran divididas por departamentos donde cada empleado cuenta con las herramientas físicas y tecnológicas para desarrollar sus funciones.

Los horarios de trabajo de los empleados es de 8:00 am hasta las 18:00pm el control de entrada y salida del personal es regulada por un reloj biométrico y la afluencia de los socios es medianamente recurrente.

En cuestión de seguridad la cooperativa no cuenta con guardias de seguridad que respalden el bienestar de los empleados y de los socios.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
ENTREVISTA A GERENCIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

EG 1/1

ENTREVISTADO: ING. JORGE VICIENTE CHUCHO LEMA
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA
LTDA

Para obtener resultados excelentes en la Evaluación del Sistema de Control Interno que se efectuando en la Cooperativa Minga Ltda., se entrevista al gerente para recaudar información sobre la institución, esta entrevista se llevó a cabo en la planta administrativa de la entidad ubicada en las calles Rio Chanhan y Chile.

El cuestionario que se aplico fue el siguiente:

1 ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de control interno?

Si, se ha implementado un Sistema de Control Interno que ayude a mitigar riesgos operativos, administrativos y a su vez que contribuye a mantener la liquidez y solvencia institucional.

52 ¿Cuál es el objetivo de implementar un Sistema de Control interno en la Entidad?

Prevenir riesgos que afecten la operatividad institucional y además cuidar el buen nombre de la organización, efectivizar los procesos para el bienestar de los socios y empleados.

53 ¿Cuál es la personal responsable de efectuar el Control Interno?

En la organización el personal de efectuar un control interno es cada jefe departamental o coordinador de agencia aunque la institución cuenta con el departamento d Auditoría interna se hace necesaria la colaboración de todos.

54 ¿Considera usted que las evaluaciones de Control Interno son eficientes?

Las evaluaciones de control interno son medianamente satisfactoria debido a que se han presentado algunos errores, riesgos que han afectado a la institución.

55 ¿Estaría usted de acuerdo que se efectuó una Evaluación externa del Control Interno?

Si, debido a que como agente a que como agente externo sin vínculo institucional ejercerá con más independencia el trabajo y contribuirá con sus recomendaciones para mejorar las actividades institucionales.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CARTA DE NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXÁMEN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CNI
1/1**

OFICIO CIRCULAR N°001 NA

Asunto: Notificación de Inicio de Examen

Riobamba, Mayo 04 del 2019

Ingeniero

Jorge Viciente Chucho Lema

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA

Presente

De mi consideración:

Notificamos a usted que La firma Auditora Navas&Asociados se encuentra efectuando una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017 y del 01 de enero la 31 de diciembre del año 2018.

Los objetivos generales de la Evaluación son:

Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales reglamentarias y demás leyes que riegen a la institución ya sean internas externas.

Verificar el cumplimiento de los procesos institucionales.

Agradeceremos enviar su respuesta a nuestra oficina ubicada en la Avda. Canónigo Ramos y Monseñor Leonidas Proaño.

Atentamente

Jenny Navas


JEFE DE AUDITORÍA.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA:27/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	NIE 1/1
<p>OFICIO CIRCULAR N°002 NA</p> <p>Asunto: Notificación de Inicio de Examen</p> <p>Riobamba, Mayo 04 del 2019</p> <p>Ingeniero</p> <p>Jorge Viciente Chucho Lema</p> <p>GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA</p> <p>Presente</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Notificamos a usted que La firma Auditora Navas&Asociados se encuentra efectuando una Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017 y del 01 de enero la 31 de diciembre del año 2018 por lo que solicita muy comedidamente nos proporcione la siguiente información:</p> <p>Misión, Visión , Objetivos , Principios y Valores Institucionales</p> <p>Organigrama Estructural</p> <p>Reglamento Interno de Trabajo</p> <p>Manuales y demás reglamentos que rigen a la institución</p> <p>Atentamente.</p> <p>_____</p> <p>Jenny Navas</p> <p>JEFE DE AUDITORÍA</p>		
		ELABORADO POR: J.M.N.R FECHA: 04/05/2019
		REVISADO POR: MCI/VC FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

MP 1/4

Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Antecedentes

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que consigue la personería jurídica el 30 de mayo de 1997, es una institución especializada en economía popular y solidaria que ofrece diversidad de servicios financieros y no financieros. Se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Rio Chanchan y Chile. Esta Cooperativa se encuentra en crecimiento y actualmente cuenta con siete agencias distribuidas así: Dos en Quito, dos en Guayaquil, una en Cajabamba, y dos en Riobamba.

Motivo de la Auditoría

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa del periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

Objetivo de Auditoría

- Evaluar las Áreas departamentales de la institución
- Identificar el cumplimiento de procesos en cada una de las áreas departamentales que garanticen la eficiencia y eficacia administrativa, operacional y financiera.
- Informar a Gerencia las debilidades existentes en la institución conjuntamente con recomendaciones para su mejora.

Alcance de Auditoría

La Evaluación se efectuará al periodo comprendido entre 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA:

04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

MP 2/4

Conocimiento de la Entidad

Minga Ltda., es una institución financiera con 21 años en el mercado nacional cuenta con siete agencias y se preocupa por fomentar el sector productivo de la provincia.

Principales Disposiciones Legales

- Constitución Política de la República Ecuatoriana
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Código de Trabajo

Misión Institucional

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

Visión Institucional

A diciembre de 2019 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

Productos y Servicios

Tabla 30-3: Productos y Servicios

Productos de Ahorro	Productos de Crédito	Otros Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Inverminga</i> • <i>Mingamirak</i> • <i>Mingahorro</i> • <i>Misueño</i> • <i>Miorganización</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Credimóvil • Microcrédito • <i>Mingaroles</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mingacard • Mingamático • Mingaonline • Mingamóvil

Fuente: www.coopmiga.com

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 04/05/2019
	REVISADO POR: MCI/VC	FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

MP
3/4

Principales Funcionarios

Tabla 31-3: Principales funcionarios de la COAC Minga Ltda.

Ing. Jorge Chucho	Gerente General
Ing. Lorena Valladares	Auditora Interna
Ing. Danilo Bautista	Jefe Financiero
Ing. Christian Espín	Jefe de Negocios
Ing. Daniel Mullo	Jefe de Sistemas
Ing. David Coro	Jefe de Riesgos
Eco. Efraín Chafra	Jefe de Cumplimiento
Dr. Jaime Minagua	Coordinador de Talento Humano

Fuente: www.coopmiga.com

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Sistema de Información Automatizado

La entidad cuenta con un sistema automatiza denominado Econx

Identificación de los Componentes a Evaluar

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo y Supervisión

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR: MCI/VC

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ FODA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

MF 1/1

Tabla 32-3: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Imagen Institucional positiva	Potencialidad del mercado actual
Equipos tecnológicos necesarios	Avanzado desarrollo tecnológico
Atención adecuada al cliente	Crecimiento Económico
Eficiencia en el otorgamiento de créditos	Fomento al emprendimiento con apoyo de los Gobiernos provinciales
Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos	Existencia de segmentos atractivos
Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento	Desarrollo vial en buen estado
Solvencia y Liquidez	Programas sociales que apoyan la producción agrícola, pecuaria, etc., en el sector rural
Productos de Ahorro atractivos	Necesidades de financiamiento por parte de la población
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada	Alta competencia del mercado financiero
Falta de una adecuada segmentación de los clientes	Sobreendeudamiento de la población
Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece	Presencia de los mercados financieros informales
Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo	Incertidumbre en cuanto a políticas de regulación para el sector económico popular y solidario
Falta de arqueos de caja sorpresivos	Aparición de nuevos competidores en el sector
Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.	Delincuencia organizada que afecta a la seguridad del personal operativo
Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios	El subempleo
Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA:
04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA:
27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO (FORTALEZAS Y
OPORTUNIDADES)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MC/FO
1/3**

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

La Matriz de correlación FO nos permitirá identificar la relación existente entre los factores internos y externos, y a su vez nos facilitará la priorización de hechos o tendencias más relevante que contribuyen al cumplimiento exitoso de los objetivos planteados por la cooperativa y favorecen su desarrollo, para esto la ponderación se realizará de acuerdo a:

- Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad=5
- Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad=1
- Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación=3

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 05/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

MC/FO
2/3

Tabla 33-3: Matriz de Correlación FO

Fortalezas / Oportunidades	F1: Imagen Institucional positiva	F2: Equipos tecnológicos necesarios	F3: Atención adecuada al cliente	F4: Eficiencia en otorgamiento de créditos	F5: Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos	F6: Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento	F7: Solvencia y Liquidez	F8: Productos de Ahorro atractivos	TOTAL
O1: Potencialidad del mercado actual	5	5	5	5	3	5	5	3	36
O2: Avanzado desarrollo tecnológico	5	5	3	5	3	3	3	1	28
O3: Crecimiento Económico	3	5	5	5	5	5	3	5	36
O4: Fomento al emprendimiento con apoyo de los Gobiernos provinciales	1	1	1	3	3	3	1	1	14
O5: Existencia de segmentos atractivos	1	3	3	3	3	1	3	3	20

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 05/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MC/FO
3/3**

Fortalezas	F1: Imagen Institucion al positiva	F2: Equipos tecnológicos necesarios	F3: Atención adecuada al cliente	F4: Eficiencia en otorgamient o de créditos	F5: Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos	F6: Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento	F7: Solvenci a y Liquidez	F8: Productos de Ahorro atractivos	TOTAL
Oportunidades									
O6: Desarrollo vial en buen estado	1	1	1	3	3	1	1	1	12
O7: Programas sociales que apoyan la producción agrícola, pecuaria, etc., en el sector rural	1	3	1	5	1	1	3	1	16
O8: Necesidades de financiamiento por parte de la población	1	1	3	5	5	1	5	1	22
TOTAL	18	24	22	34	26	20	24	16	368

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 05/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MC/DA
1/4**

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

Con la siguiente matriz se logrará determinar la relación existente entre factores internos y externos, y a su vez priorizar los hechos o tendencias más relevantes que afectan el desarrollo operativo, administrativo y financiero de la Cooperativa Minga Ltda., para lo cual se trabajó con la siguiente ponderación:

1. Si la debilidad tiene relación con la amenaza=5
2. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza=1
3. Si la debilidad y la amenaza presentan una mediana relación=3

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 05/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA (DEBILIDADES Y AMENAZAS)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MC/DA
2/4**

Tabla 124-4: Matriz de correlación DA

Debilidades	D1: Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada	D2: Falta de una adecuada segmentación de los clientes	D3: Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece	D4: Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo	D5: Falta de arquezos de caja sorpresivos	D6: Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.	D7: Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios	D8: Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	TOTAL
Amenazas									
A1: Alta competencia del mercado financiero	1	5	5	5	1	5	5	5	32
A2: Sobreendeudamiento de la población	1	1	1	1	1	1	1	1	8
A3: Presencia de los mercados financieros informales	3	5	3	3	1	1	3	5	24
A4: Incertidumbre en cuanto a políticas de regulación para el sector económico popular y solidario	1	1	1	3	1	3	1	3	14

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 05/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA (DEBILIDADES Y AMENAZAS)
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MC/DA
3/4**

Debilidades	D1: Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada	D2: Falta de una adecuada segmentación de los clientes	D3: Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece	D4: Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo	D5: Falta de arcos de caja sorpresivos	D6: Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.	D7: Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios	D8: Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	TOTAL
Amenazas									
A5: Aparición de nuevos competidores en el sector	3	5	3	5	1	1	5	5	28
A6: Delincuencia organizada que afecta a la seguridad del personal operativo	5	1	1	1	5	3	1	5	22
A7: El subempleo	1	1	1	1	1	1	1	3	10
TOTAL	15	19	15	19	11	15	17	27	276

Fuente: Tabla N° 34-4
Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: **05/05/2019**

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: **27/06/2019**

Tabla 35-3: Matriz de Prioridades Interno

CÓDIGO	VARIABLES
FORTALEZAS	
F4	Eficiencia en el otorgamiento de créditos
F5	Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos
F7	Solvencia y Liquidez
F2	Equipos tecnológicos necesarios
F3	Atención adecuada al cliente
F6	Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento
F8	Productos de Ahorro atractivos
F1	Imagen Institucional positiva
DE BILIDADES	
D8	Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno
D2:	Falta de una adecuada segmentación de los clientes
D4	Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo
D7	Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios
D1	Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada
D3	Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece
D6	Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.
D5	Falta de arqueos de caja sorpresivos

Fuente: COAC Minga Ltda.(2919)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 08/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE PRIORIDAD DE FACTORES EXTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**MPE
1/1**

Tabla 36-3: Matriz de Prioridades Interno

CÓDIGO	VARIABLES
OPORTUNIDADES	
O1	Potencialidad del mercado actual
O3	Crecimiento Económico
O2	Avanzado desarrollo tecnológico
O8	Necesidades de financiamiento por parte de la población
O5	Existencia de segmentos atractivos
O7	Programas sociales que apoyan la producción agrícola, pecuaria, etc., en el sector rural
O4	Fomento al emprendimiento con apoyo de los Gobiernos provinciales
O6	Desarrollo vial en buen estado
AMENAZAS	
A1	Alta competencia del mercado financiero
A5	Aparición de nuevos competidores en el sector
A3	Presencia de los mercados financieros informales
A6	Delincuencia organizada que afecta a la seguridad del personal operativo
A4	Incertidumbre en cuanto a políticas de regulación para el sector económico popular y solidario
A7	El subempleo
A2	Sobreendeudamiento de la población

Fuente: COAC Minga Ltda.
Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 08/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019

Tabla 37-3:: Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES			FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	GRAN FORTALEZA	FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D8	Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	●				
D2:	Falta de una adecuada segmentación de los clientes	●				
D4	Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo	●				
D7	Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios	●				
D1	Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada		●			
D3	Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece		●			
D6	Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.		●			

Fuente: COAC Minga Ltda.
 Elaborado por: Navas, Jenny , 2019










ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 09/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019

Tabla 37-3: Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES			FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	GRAN FORTALEZA	FORTALEZA
		1	2	3	4	5
D5	Falta de arcos de caja sorprendidos					
F4	Eficiencia en el otorgamiento de créditos					
F5	Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos					
F7	Solvencia y Liquidez					
F2	Equipos tecnológicos necesarios					
F3	Atención adecuada al cliente					
F6	Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento					
F8	Productos de Ahorro atractivos					
F1	Imagen Institucional positiva					
TOTAL		5	3	0	5	3
PORCENTAJE		31%	19%	0%	31%	19%

Fuente: COAC Minga Ltda.
 Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA PERFIL ESTRATEGICO INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	PEI 3/3
<p>INTERPRETACIÓN</p> <p>En la evaluación de los factores internos dio como resultado que la institución cuenta con un 31% que representan grandes debilidades como son: Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno; la falta de una adecuada segmentación de los clientes; la falta de una adecuada capacitación al personal administrativo; la falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios y la falta de arqueos de caja sorpresivos y las debilidades representan un 19% y estas son la falta de infraestructura propia, moderna y adecuada, falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece y escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.</p> <p>En lo que corresponde a fortalezas la cooperativa cuenta con un 31% de grandes fortalezas representadas por la eficiencia en el otorgamiento de créditos, el personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos, la solvencia y liquidez, la atención adecuada al cliente, la imagen Institucional positiva y un 19% representa fortalezas que son los equipos tecnológicos necesarios, la mentalidad de progreso, cambio y crecimiento y los productos de ahorro atractivos.</p> <p>Existe un equilibrio entre las fortalezas y debilidades lo que ha permitido a la institución permanecer en el mercado financiero y escalar de segmento a su vez se deben aprovechar las fortalezas al máximo para limitar el crecimiento de las debilidades.</p>		
	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019

Tabla 37-3: : Matriz de Evaluación de Factores Internos

FACTORES INTERNOS		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
FORTALEZAS				
F4	Eficiencia en el otorgamiento de créditos	0.07	4	0.28
F5	Personal capacitado para efectuar inspecciones para otorgar créditos	0.07	4	0.28
F7	Solvencia y Liquidez	0.07	4	0.28
F2	Equipos tecnológicos necesarios	0.06	5	0.3
F3	Atención adecuada al cliente	0.06	4	0.24
F6	Mentalidad de progreso, cambio y crecimiento	0.06	5	0.3
F8	Productos de Ahorro atractivos	0.06	5	0.3
F1	Imagen Institucional positiva	0.06	4	0.24
	TOTAL			2.22
DEBILIDADES				
D8	Falta de evaluaciones y mejoras al sistema de control interno	0.07	1	0.07
D2:	Falta de una adecuada segmentación de los clientes	0.07	1	0.07
D4	Falta de una adecuada capacitación al personal administrativo	0.06	1	0.06

Fuente: COAC Minga Ltda.
Elaborado por: Navas, Jenny, 2019

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 09/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**ME/FI
2 /3**

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS	
DEBILIDADES				
D 7	Falta de seguimiento a las quejas y reclamos de los socios	0.06	1	0.06
D 1	Falta de infraestructura propia, moderna y adecuada	0.06	2	0.12
D 3	Falta de publicidad de los productos y servicios que ofrece	0.05	2	0.1
D 6	Escasa difusión de información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal.	0.05	2	0.1
D 5	Falta de arqueos de caja sorpresivos	0.05	1	0.05
TOTAL			46	0.63
TOTAL			46	2.85

Fuente: COAC Minga Ltda.
Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**ME/FI
3/3**

Análisis

Al efectuar la evaluación de la matriz de los factores internos dio como resultado 2.85, esto indica que la COAC Minga Ltda. Cuenta con grandes fortalezas que sobrepasan las debilidades que existen en la institución; esto significa que durante su funcionamiento la cooperativa ha sabido aprovechar las oportunidades mediante la eficiente y eficaz gestión realizada por gerencia y los coordinadores de agencia.

En el caso de las debilidades la institución deberá considerar algunas acciones correctivas inmediatas en las diferentes áreas que den origen a los puntos críticos y buscar estrategias, métodos, técnicas para que las debilidades disminuyan y no afecten a la operatividad del negocio en marcha, además la cooperativa Minga Ltda., debe realizar evaluaciones y mejoras al sistema de control interno , segmentar adecuadamente los clientes, capacitar regularmente al personal administrativo, dar seguimiento a las quejas y reclamos de los socios, difundir información sobre políticas, normativa interna y resoluciones con todo el personal y realizar arquezos de caja sorpresivos

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

MEME/FE
2 / 3 / 3

Tabla 398-3: Matriz de evaluación de Factores Externos

FACTORES EXTERNOS		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADOS
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	OPORTUNIDADES	CALIFICACIONES	RESULTADOS
01	Potencialidad del mercado actual	0.07	4	0.28
036	Delincuencia organizada			
036	Crecimiento de la tecnología del personal operativo	0.05	1 5	0.05 0.35
02	Avanzado desarrollo tecnológico de regulaciones	0.07	4	0.28
08	Necesidad del sector económico de financiamiento por parte de la población	0.05	2	0.1
A7	Existencia de segmentos atractivos	0.05	1	0.05
05	Sobreendeudamiento de la población	0.06	4	0.24
A2	Programas sociales que apoyan la producción agrícola, pecuaria, etc. en el sector rural	0.05	1	0.05
07	TOTAL		46	0.55
	TOTAL	0.05	5	0.25
04	Fomento al emprendimiento con apoyo de los Gobiernos provinciales	0.05	5	0.25
06	Desarrollo vial en buen estado	0.05	5	0.25
	TOTAL			2.18
AMENAZAS				
A1	Alta competencia del mercado financiero	0.06	1	0.06
A5	Aparición de nuevos competidores en el sector	0.06	2	0.12
A3	Presencia de los mercados financieros informales	0.06	2	0.12
Fuente: COAC Minga Ltda., 2019 Elaborado por: Navas, Jenny, .2019				
			ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
			ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
			REVISADO POR: M.I.V.C	FECHA: 27/06/2019
			REVISADO POR: M.I.V.C	FECHA: 27/06/2019

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	ME/FE 3/3
<p>Análisis</p> <p>Al evaluar los factores externos obtuvimos un valor de 2.18 lo que corresponde a oportunidades y las amenazas obtuvieron un valor de 0.55 lo que nos indica que las oportunidades son mayores a las amenazas, lo cual significa que la cooperativa no debe desperdiciar o dejar pasar las oportunidades que se le presentan en el mercado financiero local, nacional ya que esto es fundamental para incentivar el crecimiento institucional, y posteriormente estas oportunidades podrían convertirse en fortalezas.</p> <p>Además se debe estar preparado para contrarrestar las amenazas que asechan la operatividad de la cooperativa como son : La alta competencia del mercado financiero, la aparición de nuevos competidores en el sector, la presencia de los mercados financieros informales, la delincuencia organizada que afecta a la seguridad del personal operativo, la incertidumbre en cuanto a políticas de regulación para el sector económico popular y solidario, el subempleo y el sobreendeudamiento de la población.</p>		
	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 09/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-EC
1/11**

Tabla 41-3: Cuestionario Control Interno Valores éticos

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS																					
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los principios de integridad y valores éticos por parte del personal administrativo, financiero y operativo de la institución.																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINAN			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINAN			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Se ha establecido de manera documentada los principios de integridad y valores éticos que rigen las actividades del personal para combatir los conflictos de intereses?	5			2	2		10	6		5			2	2		10	6		DI Inexistencia de un código de ética institucional. @	DI Inexistencia de un código de ética institucional. @
2	¿Se cuenta con una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Estos documentos contienen reglas claras en cuanto a recepción de reglao o uso inapropiado de los recursos institucionales?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Los empleados actúan con principios de integridad y valores éticos en el desarrollo de sus funciones?	5			4			16			5			4			16				
5	¿El trato entre los empleados, socios es cordial, atento y amable?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		25			18	2		74	6		25			18	2		74	6			

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny.(2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	CCI-EC 2/11
<p>Fórmula</p> <p>CF= Confianza RA= Respuestas Afirmativas TP= Preguntas totales</p> <p>CF= RA/PT Confianza= 94% Alta CF=117/125 Riesgo= 6% Bajo</p> <p style="text-align: center;">Criterio de Calificación</p> <p>NIVEL DE CONFIANZA</p> <p>5%-50% Bajo 51%-75% Moderado 76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo 51%-75% Moderado 76%-95% Alto</p> <p style="text-align: right;">Interpretación</p> <p>Analizado el subcomponente integridad y valores éticos se puede evidenciar que para el 2017 y 2018 un nivel de confianza Alta de 94%, y un nivel de riesgo bajo de 6% debido a que no se cuenta con un código de ética y los empleados se rigen a los principios y valores propios.</p>		
ELABORADO POR: J.M.N.R		FECHA: 10/05/2019
REVISADO POR: M.I/V.C		FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-EC
3/11**

Tabla 42-3: Cuestionario de control interno responsabilidad de supervisión

RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN																					
OBJETIVO: Verificar la regulación de las actividades del personal administrativo y operativo mediante un reglamento interno actualizado.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINAN			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINAN			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Existe conflicto de intereses o parentesco entre las unidades de control y las áreas custodiantes de efectivo?	4	1		3	1		14	2		4	1		3	1		14	2		D2 Existencia de conflictos de interés entre las unidades de control y los custodiantes de efectivo. @	D2 Existencia de conflictos de interés entre las unidades de control y los custodiantes de efectivo. @
2	¿Cuenta la entidad con un Reglamento Interno que regule las actividades institucionales?	5			4			16			5			4			16				
3	¿El Reglamento Interno esta actualizado?		5		4			16			5			4			16			D3 Existe un reglamento interno desactualizado y no socializado. @	
4	¿El Reglamento Interno se ha socializado con todo el personal?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		14			11	5		46	18		19	1		15	1		62	2			

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
EC
4/11**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

Año 2018

TP= Preguntas totales

CF=101/115

CF=66%

CF= RA/PT

Año 2017

CF=76/115

Confianza= 66%

Moderada

Confianza= 87 %

Alta

CF=66%

Riesgo= 34%

Bajo

Riesgo= 13%

Bajo

Criterio de calificación 2017-2018

2017

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

2018

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

Interpretación.

Analizado el subcomponente responsabilidad de supervisión se evidencia que en el 2017 existe un nivel de confianza moderada con 66% y un nivel de riesgo bajo con 34% debido a que se debe eliminar los conflictos de interés entre las unidades de control y el personal que maneja efectivo, además se deberá actualizar y socializar el reglamento interno que regule las actividades del personal y para el 2018 la confianza es alta con un 87% y un riesgo bajo de 13% debido a la persistencia conflictos de intereses.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

**CCI-EC
5/11**

Tabla 43-3: Cuestionario de control interno estructura organizativa

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA																					
OBJETIVO: OBJETIVO: Verificar si la cooperativa cuenta con una estructura organizativa adecuada que defina claramente las líneas de autoridad.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017						AÑO 2018						OBSERVACIONES							
		DIR. ADMIN		DIR. FINAN		NEGOCIOS		DIR. ADMIN		DIR. FINAN		NEGOCIOS									
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018			
1	¿Cuenta la institución con un organigrama estructural que identifique las líneas de autoridad?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Cuenta la entidad con un Manual de Funciones?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Las tareas y responsabilidades que asume cada empleado corresponden al cargo que desempeña?	3	2		3	1		10	4		3	2		3	1		10	6		D4 Existencia de duplicidad de funciones. @	D3 Existencia de duplicidad de funciones. @
4	¿La comunicación entre los diferentes niveles directivos es oportuna y confiable?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		18	2		15	1		58	4		18	2		15	1		58	6			

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
EC
6/11**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2018

CF=91/98

CF=66%

Año 2017

CF= RA/PT

Confianza= 92% Alta

Confianza= 92 % Alta

CF=91/98

Riesgo=8 % Bajo

Riesgo= 8%

CF= 92%

Bajo

Criterio de calificación 2017-2018

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente estructura organizativa se evidencia que tanto para el 2017 como para el 2018 existe un nivel de confianza alta con 92% y un nivel de riesgo bajo con 8% debido a que se debe mejorar la comunicación entre los diferentes niveles directivos y delimitar las funciones a cada empelado evitando la duplicidad que limita la eficiencia y eficacia en las actividades que realiza el personal administrativo y operativo.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-EC
7/11**

Tabla 44-3: Cuestionario de control interno compromiso del personal

COMPROMISO DEL PERSONAL																						
OBJETIVO: Determinar si el personal labora de manera comprometida, imparcial con eficiencia que contribuya al logro de objetivos institucionales.																						
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017						AÑO 2018						OBSERVACIONES								
		DIR. ADMIN		DIR. FINANC		NEGOCIOS		DIR. ADMIN		DIR. FINANC		NEGOCIOS										
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A			
1	¿El personal labora de manera comprometida hacia el logro de los objetivos institucionales?	5			4			16			5			4			16					
2	¿El proceso de selección del personal es imparcial?	3	2		1	3		6	10		3	2		1	3		6	10			D5 Selección del personal por afinidad @	D4 Selección del personal por afinidad @
3	¿Existe un adecuado proceso de inducción al nuevo personal?	2	3		1	3		6	10		2	3		1	3		6	10			D6 Inexistencia de inducción al personal @	D5 Inexistencia de inducción al personal @
4	¿Se efectúa evaluaciones de desempeño al personal?		5			4		16			5			4			16				D7 Inexistencia de evaluaciones de desempeño en el área administrativa y financiera. @	
5	¿Se limita el otorgamiento de Crédito a los miembros del Consejo de vigilancia, Consejo de administración, Gerente, operadores de crédito y demás trabajadores considerados	5			4			16			5			4			16					
TOTAL		15	10		10	10		60	20		20	5		14	6		60	20				

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-EC
8/11**

Fórmula	Año 2018
CF= Confianza	CF=94/125
RA= Respuestas Afirmativas	CF=75%
TP= Preguntas totales	
	Año 2017
	Confianza= 68% Moderado
	Riesgo= 32% Bajo
CF= RA/PT	Confianza= 75 % Moderada
CF=85/125	Riesgo= 25% Bajo
CF= 68%	

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente compromiso del personal se determinó que el 2017 existe una confianza moderada de 68% y un nivel de riesgo bajo del 32% debido a que los procesos de selección se efectúan por afinidad sin considerar la formación académica, además no se les otorga un adecuado proceso de inducción y no se efectúan evaluaciones de desempeño al personal de manera continua, en cuanto al 2018 el riesgo disminuyó en un 7% y la confianza se incrementó a 75%.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-EC
9/11**

Tabla 45-3: Cuestionario de control interno de responsabilidad

RESPONSABILIDAD																					
OBJETIVO: Verificar la existencia de responsabilidad por parte del personal de la cooperativa mediante el desarrollo de sus actividades para contribuir al logro de objetivos institucionales.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Los empleados trabajan en un horario determinado?	5			4			16			5			4			16			Si se excede el horario se recargan horas extras	Si se excede el horario se recargan horas extras
2	¿Los empleados cumplen a cabalidad las funciones y tareas asignadas por los jefes inmediatos?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Existen firmas de responsabilidad en la emisión de cheques?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Existen comisiones para el personal que cumpla con sus metas?	5			4			16			5			4			16			Existen comisiones de productividad	Existen comisiones de productividad
5	¿El personal asiste a sus labores de manera puntual?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		25	0	0	20	0	0	80	0	0	25			20	0	0	80	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny, (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-EC
10/11

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2017- 2018

CF= RA/PT

Confianza=100% Alta

CF= 125/125

Riesgo=0 % Bajo

CF=100%

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente responsabilidad se evidencia que en el periodo 2017-2018 existe un nivel de confianza alta de un 100% y un nivel de riesgo 0% debido a que el personal trabajo de manera responsable y comprometida.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

**CCI-EC
11/11**

Subcomponente	Confianza 2017	Confianza 2018
Integridad y Valores Éticos	94%	94%
Responsabilidad de Supervisión	66%	87%
Estructura Organizativa	92%	92%
Compromiso del Personal	68%	75%
Responsabilidad	100%	100%
Total	420%	348%
Total Promedio	84%	87%

Tabla 46-3: Componente Entorno de Control

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

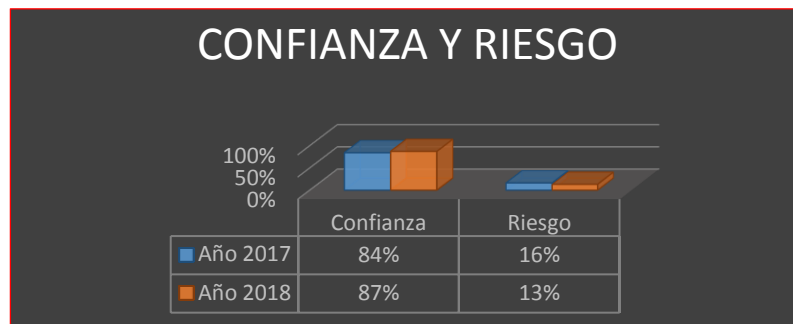


Gráfico 1-4: Componente Entorno de Control

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Interpretación: Al analizar el componente entorno de control se evidenció que en el 2017 existe un nivel de confianza Alta de 84% y un nivel de riesgo bajo de 16% debido a que existe duplicidad de funciones entre algunos departamentos, el personal es seleccionado por afinidad sin considerar los perfiles requeridos para el cargo, además no existe proceso de inducción ni evaluaciones de desempeño en el área administrativa y financiera presentando así para el 2018 una incremento del 3% en confianza y una disminución del 3% en riesgo.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 10/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-ER
1/10**

Tabla 47-3: Cuestionario de control interno manejo del cambio

MANEJO DEL CAMBIO																					
OBJETIVO: Determinar si el personal administrativo, financiero y operativo de la institución está apto para afrontar los cambios internos y externos que se presenten.																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿El personal administrativo y operativo de la institución se adapta fácilmente a los cambios estructurales de la institución?	3	2		2	2		10	6		5			4			16			Se demora el proceso de adaptación del nuevo personal o en caso de cambios de internos.	Se anticipan los posibles cambios internos
2	¿Se identifican los cambios en el mercado que permitan alcanzar los objetivos institucionales?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se planifica el crecimiento Institucional?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		13	2		10	2		42	6		15			12			48				

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-ER
2/10**

Fórmula

CF= Confianza	Año 2018
RA= Respuestas Afirmativas	CF=75/75
TP= Preguntas totales	CF=100%

CF= RA/PT	Año 2017		Confianza= 100 %	Alta
CF=65/75	Confianza= 86%	Alta	Riesgo= 0%	Bajo
CF= 86%	Riesgo= 14%	Bajo		

Criterio de Calificación

2017

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

2018

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente manejo del cambio se determinó que en el 2017 existe una confianza moderada de 86% y un nivel de riesgo bajo del 14% debido a que el proceso de adaptación del nuevo personal o en caso de cambios de puestos es demorado por lo que las actividades efectúan con poca eficacia y para el 2018 se presentó un incremento total en confianza al 100% debido a que ya se implementó anticipar los cambios con un tiempo determinado.


ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

EVALUACIÓN DE RIESGOS

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018															CCI-ER 3/10					
	Tabla 48-3: Cuestionario de control interno riesgo de mercado																				
RIESGO DE MERCADO																					
OBJETIVO: Determinar si la cooperativa cuenta con estrategias para mitigar los riesgos de mercado que pueden afectar la operatividad institucional.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Cuenta la institución con estrategias para mitigar los riesgos?	3	2		1	3		6	9		3	2		1	3		6	9		D8 No tiene estrategias eficientes para mitigar riesgos. @	D6 No tiene estrategias eficientes para mitigar riesgos. @
2	¿Las obligaciones con otras instituciones financieras, proveedores son canceladas en el tiempo correspondiente?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se capacita al personal para que otorgue atención eficiente, eficaz al socio/cliente?	4	1		3	1		10	6		5			4			16			D9 No se capacita al personal @	Se implementó planes de capacitación de manera semestral
4	¿Cuenta la institución con infraestructura adecuada y pertinente pensando en el bienestar del cliente/socio?	5			4			14	2		5			4			14	2			
TOTAL		17	3	0	12	4	0	46	17	0	18	2	0	13	3	0	52	11			
										ELABORADO POR: J.M.N.R					FECHA: 11/05/2019						
										REVISADO POR: M.I/V.C					FECHA: 27/06/2019						

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
ER
4/10**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2018

CF=83/99

Año 2017

CF=84%

CF= RA/PT

Confianza= 80% Alta

CF=75/99

Riesgo= 20% Bajo Confianza= 84 % Alta

Riesgo= 16% Bajo

Criterio de Calificación

2017

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

2018

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo
51%-75% Moderado
76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente riesgo de mercado se determinó que en 2017 existe una confianza alta de un 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%, ya que la institución no ha implementado estrategias eficientes para mitigar los riesgos y no se capacita continuamente la personal evidenciando para el 2018 un incremento en confianza del 4% debido a que se implementaron planes de capacitación de manera semestral.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-ER
5/10

Tabla 49-3: Cuestionario de control interno riesgo crediticio

RIESGO CREDITICIO																					
OBJETIVO: Determinar si la cooperativa cuenta con manuales, técnicas, políticas que permitan mitigar los riesgos que pueden afectar la liquidez institucional.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Cuenta la cooperativa con un Comité de crédito?	5			4			16			5			4			16				
2	¿La cooperativa cuenta con un Manual de Procedimientos?	5			4			16			5			4			16			D10 Inexistencia de un Manual de Procedimientos en el área de Negocios@	Se implementó un sistema de gestión basado en procesos
3	¿Antes de aprobar un crédito se receptan y verifica que la documentación, información sea verídica?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Antes de desembolsar un crédito se verifica en el sistema el encaje previamente depositado?	5			4			16			5			4			16				
5	¿Se evalúa periódicamente la condición de cartera bruta de la entidad?	5			4			16			5			4			16				
6	¿Se realizan periódicamente informes sobre recuperación de cartera bruta?	5			4			16			5			4			16				
7	¿Se realizan reportes de liquidez de manera periódica?	5			4			16			5			4			16				
8	¿Cuenta la cooperativa con un plan de contingencias en casos de enfrentar problemas de liquidez?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		40	0	0	32	0	0	112	16	0	40	0	0	32	0	0	128	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
ER
6/10**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

CF=184/200

Año 2018

CF=200/200

CF=100%

Año 2017

Confianza= 90%

Alta

Riesgo= 10%

Bajo

Confianza= 100 %

Alta

Riesgo= 0%

Bajo

Criterio de Calificación

2017

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

2018

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente Riesgo Crediticio se determinó que en el 2017 existe una confianza Alta de 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%, ya que el área de Negocios no cuenta con un manual de procedimientos lo que dificulta la recuperación de cartera institucional, para el 2018 la institución implemento un sistema de gestión basado en procesos en el área de negocios lo que incrementó la confianza en un 100%.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-ER
7/10**

Tabla 50-3: Cuestionario de control interno riesgo legal y operativo

RIESGO LEGAL Y OPERATIVO																					
OBJETIVO: Determinar los riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos mediante preguntas predeterminadas para mitigarlos y proteger los recursos institucionales.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿La cooperativa cuenta con pólizas de fidelidad para el personal que tiene bajo su responsabilidad el registro y custodio de valores?	5			4			16			5			4			16				
2	¿La información existente en el sistema de la cooperativa se encuentra adecuadamente respaldado?	5			4			16			5			4			16			Se guardan respaldos de manera diaria en otro dispositivo o red	Se guardan respaldos de manera diaria en otro dispositivo o red
3	¿Los intereses son calculados de manera automática utilizando herramientas tecnológicas apropiadas?	5			4			16			5			4			16				
4	¿El trabajo de los recaudadores es debidamente controlado y supervisado?	5			4			16			5			4			16			Es controlado por el coordinador de agencia	Es controlado por el coordinador de agencia
TOTAL		20	0	0	16	0	0	64	0	0	20	0	0	16	0	0	64	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
ER
8/10**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Año 2017- 2018

CF=100/100

Confianza= 100%

Alto

Riesgo= 0%

Bajo

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente riesgo legal y operativo se determinó que tanto para el 2017 y 2018 existe una confianza alta de 100% y un nivel de riesgo 0%, ya que se supervisa el trabajo de los recaudadores, se calculan de manera adecuada los intereses y se respalda la información de manera eficiente.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 11/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

Tabla 51-3: Componente Evaluación de Riesgo

Subcomponente	Confianza 2017	Confianza 2018
Manejo del Cambio	86%	100%
Riesgo de Mercado	80%	83%
Riesgo Creditico	90%	100%
Riesgo Legal y Operativo	100%	100%
Total	355%	383%
Total Promedio	88%	95%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

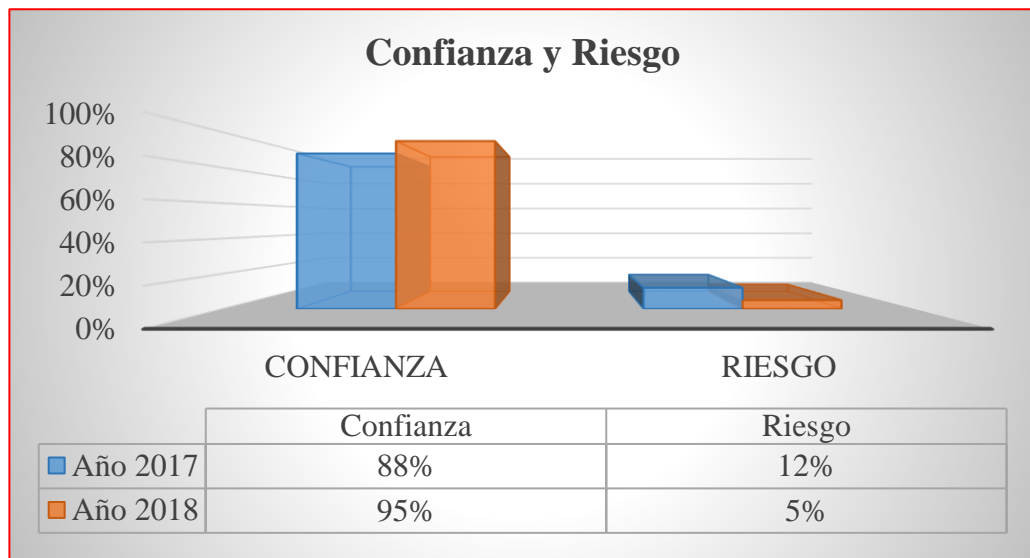


Gráfico 15-3: Componente Evaluación de Riesgo

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-ER
10/10**

Interpretación

Al analizar el componente Evaluación de Riesgos se evidenció que en el año 2017 existe un nivel de confianza alta de un 88% y un nivel de riesgo bajo de un 12% debido a que la institución no cuenta con estrategias eficientes para mitigar riesgos, además el área de negocios no cuenta con un manual de procedimientos que permite ser eficiente y eficaces en el otorgamiento y recuperación de créditos.

En el año 2018 se evidencio un incremento de la confianza del 7% debido a que en la institución se implementó un sistema de gestión basado en procesos lo que le ha permitido ahorrar recursos económicos, materiales y tiempo.

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 12/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-AC
1/20

Tabla 52-3: Cuestionario de Control interno contabilidad

CONTABILIDAD																					
OBJETIVO: Verificar si los registros contables son eficientes y se conservan adecuadamente los documentos de respaldo mediante archivos físicos o digitales para sustentar las operaciones de la entidad.																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Se utiliza el catálogo de cuentas autorizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Los registros contables se registran de manera oportuna?	4	1		1	3		14	2		4	1		1	3		14	2		En ocasiones primero se registra y luego se consigue se modifican o consiguen las facturas válidas.	
3	¿Cuenta la cooperativa con un sistema automática que apoye a la contabilidad y sus registros?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Los reportes de los sistemas informáticos son conciliados con la contabilidad?	5			4			16			5			4			16				
5	¿Los documentos contables se encuentran debidamente archivados, ubicados y custodiados?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		24	1	0	17	3	0	78	2	0	24	1	0	17	3	0	78	2			

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-AC
2/20

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

CF=125/119

CF=95 %

Año 2017-2018

Confianza= 95% Alta

Riesgo= 5% Bajo

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general (contabilidad) se evidencia que tanto para el año 2017 y 2018 existe un nivel de confianza alta con 95% y un nivel de riesgo bajo de 5% debido a que se debe registrar oportunamente en el sistema considerando los documentos de respaldo.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-AC
3/20

Tabla 53-3: Cuestionario de Control Interno presupuestos

PRESUPUESTOS																					
OBJETIVO: Determinar si el presupuesto establecido por la cooperativa es aprobado por la autoridad competente y cubre las necesidades operativas, administrativas de la institución.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿El presupuesto de la cooperativa se encuentra vinculado al Plan Operativo Anual y Plan Estratégico?	5			4			12			5			4			12				
2	¿Se efectúan evaluaciones de cumplimiento presupuestario?	5			4			16			5			4			16				
3	¿El presupuesto es aprobado por las Autoridades administrativas competentes?	5			4			16			5			4			16				
4	¿El presupuesto cubre las necesidades de la cooperativa?	4	1		2	2		16	6		4	1		2	2		16	6		No cubre las necesidades al 100% por ello estas son priorizadas en función al presupuesto asignado	
TOTAL		19	1	0	14	2	0	44	6	0	19	1	0	14	2	0	44	6			

Fuente: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

**CCI-
AC
4/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

CF=77/86

CF= 89%

Año 2017-2018

Confianza= 89% Alta

Riesgo= 11% Bajo

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general (presupuestos) se evidencia que para el año 2017 y 2018 existe un nivel de confianza alta con 89% y un nivel de riesgo bajo con 11% debido a que el presupuesto no cubre el 100% de la necesidades del personal operativo, por ello es que todos deben priorizar las necesidades en función al presupuesto que se les asigna.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
5/20**

Tabla 54-3: Cuestionario de Control Interno administración de seguros

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS																					
OBJETIVO: Verificar si las pólizas de seguro se administran de manera adecuada garantizando el resguardo de los recursos institucionales																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Las pólizas de seguro y la documentación de respaldo correspondiente se encuentran debidamente custodiados?	5			4			16			5			4			16				
2	¿La cobertura de los seguros es eficiente?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se vigila la vigencia de los seguros para la renovación de contrato inmediatamente?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Las pólizas de seguro son adecuadamente socializadas con el personal competente?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		20	0	0	16	0	0	64	0	0	20	0	0	16	0	0	64	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
AC
6/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Año 2017 y 2018

CF=100/100

Confianza= 100% Alta

Criterio de Calificación

NIVEL DE CONFIANZA

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% **Alto**

NIVEL DE RIESGO

5%-50% **Bajo**

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general (administración de seguros) se evidencia que tanto para el 2017 y 2018 existe un nivel de confianza alta con un 100% y un nivel de riesgo 0% debido a que las pólizas de seguro son administrados de manera correcta y oportuna con el fin de resguardar los recursos institucionales.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
7/20**

Tabla 55-3: Cuestionario de control interno Caja-Bancos

CAJA-BANCOS																					
OBJETIVO: Verificar si las actividades de caja y bancos son periódicamente controladas para evitar pérdidas, robos u otros incidentes que afecten al capital de la institución																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Las operaciones del día son registrados de manera oportuna?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Se efectúan arquezos sorpresivos en las ventanillas de manera periódica?	2	3			4		2	14		5			4			16				
3	¿Las cuentas bancarias son conciliadas diariamente?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Los cheques son firmados y autorizados de manera adecuada?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		17	3	0	12	4	0	50	14	0	20	0	0	16	0	0	64	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	CCI-AC 8/20		
<p>Fórmula</p> <p>CF= Confianza</p> <p>RA= Respuestas Afirmativas</p> <p>TP= Preguntas totales</p> <p>CF= RA/PT</p> <p>CF=79/100</p> <p style="text-align: right;">Año 2018</p> <p>CF=100/100</p> <p>CF=100%</p> <p>Confianza= 79% Alta Confianza= 100 % Alta</p> <p>Riesgo= 21% Bajo Riesgo= 0% Bajo</p> <p style="text-align: center;">Criterio de Calificación</p> <p style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2017</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>2018</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> </td> </tr> </table> <p>Interpretación.</p> <p>Analizado el subcomponente control general (caja-bancos) se evidencia que en el año 2017 existe un nivel de confianza alta con un 79% y un nivel de riesgo bajo con un 21% debido a que no existen arquezos de caja sorprendivos en las agencias por lo que se está expuesto a que exista un mal manejo de los fondos de la cooperativa y para el año 2018 la confianza se incrementó un 21% debido a los controles que ha establecido el departamento financiero en las ventanillas.</p>			<p>2017</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p>	<p>2018</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p>
<p>2017</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p>	<p>2018</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p> <p>NIVEL DE RIESGO</p> <p>5%-50% Bajo</p> <p>51%-75% Moderado</p> <p>76%-95% Alto</p>			
ELABORADO POR: J.M.N.R		FECHA: 04/05/2019		
REVISADO POR: M.I/V.C		FECHA: 27/06/2019		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
9/20**

Tabla 56-3: Cuestionario de control interno activos fijos

ACTIVOS FIJOS																					
OBJETIVO: Verificar si los activos fijos son debidamente custodiados y controlados para evitar destrucción, robo que afecte la operatividad de la cooperativa.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Se lleva un registro controlado de manera periódica de los activos fijos con los que cuenta la institución?	5			4			10	6		5			4			10	6		Cada área/agencia es encargado de llevar su propio registro	
2	¿Se delega custodia de activos fijos a los empleados mediante un acta de entrega-recepción?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se marcan los activos fijos nuevos para que se diferencien de los que ya constan en los registros?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Los activos fijos se deprecian en el tiempo correspondiente?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		20	0	0	16	0	0	58	6	0	20	0	0	16	0	0	58	6			

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
AC
10/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

CF=94/100

CF= 94%

Año 2017- 2018

Confianza= 94%

Alta

Riesgo=6%

Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general (Activos Fijos) se evidenció tanto para el 2017 y para el 2018 existe un nivel de confianza alta con un 94% y un nivel de riesgo bajo de 6% debido a que cada departamento lleva su propio registro de activos fijos y en ocasiones por cumplir con sus funciones específicas asignadas no realizan estos inventarios, esto se da más en el área de negocios que se preocupa más en incrementar las colocaciones y en recuperar la cartera bruta de la institución.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
11/20**

Tabla 57-3: Cuestionario de Control Interno captaciones

CAPTACIONES																					
OBJETIVO: Determinar si la cooperativa cuenta con un manual de captaciones que aseguren el crecimiento de la cartera bruta institucional																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Cuenta la Cooperativa con un manual de captaciones?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Existe un control adecuado para las cuentas inactivas?	5			4			16			5			4			16			Los asesores de Crédito son los encargados de dar seguimiento.	
3	¿Existe un control adecuado de las inversiones a plazo fijo?	5			4			16			5			4			16				
4	¿El proceso de captar inversiones es eficaz y eficiente?	5			4			16			5			4			16			Se imponen metas de captación a los coordinadores de agencia	
TOTAL		20	0	0	16	0	0	64	0	0	20	0	0	16	0	0	64	0	0		

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
12/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2017-2018

Confianza= 100% Alta

Riesgo= 0% Bajo

CF= RA/PT

CF=100

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% **Alto**

NIVEL DE RIESGO

5%-50% **Bajo**

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general (captaciones) se evidencia que tanto para el año 2017 y 2018 existe un nivel de confianza alta con 100% y un nivel de riesgo 0% debido a que en las agencias se preocupan por cumplir sus metas de captación para contar con recursos de colocación.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

CCI-AC
13/20

Tabla 58-3: Cuestionarios de Control Interno tecnología

TECNOLOGÍA																							
OBJETIVO: Verificar si el personal de la cooperativa cuenta con herramientas tecnológicas eficientes para el desarrollo de sus funciones																							
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES			
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS			AÑO 2017	AÑO 2018		
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018		
1	¿Existe un control adecuado del uso del sistema informático que manejan los empleados de la cooperativa?	5			4				16				5			4			16				
2	¿ Se proporciona al personal herramientas tecnológicas adecuadas y oportunas para desarrollar sus funciones?	5			2	2			8	8			5			4			14	2	D12	Algunos equipos son obsoletos, se demoran mucho en procesar información. @	Falta proporcionar herramientas a una agencia pero ya se esta gestionando
3	¿Las herramientas tecnológicas son entregadas al personal mediante acta de entrega-recepción?	5			4				16				5			4			16				
4	¿Existen mecanismos en las TIC para evitar la fuga y manipulación de información?	5			4				16				5			4			16				
5	¿Se realizan actualizaciones al sistema para mejorar los procesos?	5			4				16				5			4			16				
TOTAL		20			14	2			72	8			20			16			78	2			

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
AC
14/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2018

CF=114/116

CF=98%

Año 2017

CF= RA/PT

CF=106/116

CF= 91%

Confianza= 91%

Alta

Confianza= 98 %

Alta

Riesgo= 9%

Bajo

Riesgo= 2%

Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente control general sobre tecnología se evidencia que en el año 2017 existe un nivel de confianza alta con 91% y un nivel de riesgo bajo con 9% debido a que las herramientas tecnológicas que se proporcionan al personal de la cooperativa en algunas ocasiones no son las adecuadas para facilitar el desarrollo de sus funciones además se determinó que para el 2018 la confianza se incrementó un 7% debido a que se ha gestionado adecuadamente el abastecimiento de herramientas tecnológicas en todas las agencias.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
15/20**

Tabla 59-3: Cuestionario de control interno políticas y procedimientos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS																					
OBJETIVO: Verificar si la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para controlar las actividades del personal administrativo, financiero y de negocios																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Se han establecido políticas y procedimientos que promuevan el control de activos, salida de información, manejo de recursos informáticos, recursos económicos?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Las políticas y procedimientos que promueven el control de las actividades se encuentran socializadas con todo el personal?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Las políticas y procedimientos son claros, concisos y utilizan vocabulario comprensivo?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		15			12			48			15			12			48				

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 12/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

**CCI-
AC
16/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Año 2017 -2018

CF=75/75

Confianza= 100% Alta

CF= 100%

Riesgo= 0% Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente implementación de políticas y procedimientos tanto para el año 2017 y para el 2018 se evidencia que existe un nivel de confianza alta con 100% y un nivel de riesgo 0%.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
17/20**

Tabla 60-3: Cuestionario de control interno información relevante

INFORMACIÓN RELEVANTE																					
OBJETIVO: Verificar si la información relevante de la institución es custodiada oportunamente y apoya a la toma de decisiones gerenciales en bienestar de la institución.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿La información de la institución se clasifica de acuerdo a su relevancia para su publicación y comunicación?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Los documentos relevantes para la entidad como pagares vigentes, estados financieros y/o información administrativa están debidamente custodiados?	5			4			16			5			4			16			Responsables cada departamento	
3	¿La información relevante es considerada útil para la toma de decisiones?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		15			12			48			15			12			48				

Fuente: COAC Minga Ltda.. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 12/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
AC
18/20**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Confianza= 100% Alta

CF=75/75

Riesgo= 0% Bajo

CF= 100%

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente información relevante se evidencia que tanto para el 207 y 2018 existe un nivel de confianza alta con un 100% y un nivel de riesgo 0% debido a que la información relevante es oportuna y considerada para la toma de decisiones.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 04/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-AC
19/20**

Subcomponente	Confianza 2017	Confianza 2018
Contabilidad	95%	95%
Presupuesto	89%	89%
Administración de seguros	100%	100%
Caja-Bancos	80%	100%
Activos Fijos	94%	94%
Captaciones	100%	100%
Tecnología	92%	98%
Políticas y Procedimientos	100%	100%
Información relevante	100%	100%
Total Promedio	94%	97%

Tabla 61-3: Componente Actividades de Control

Fuente:: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

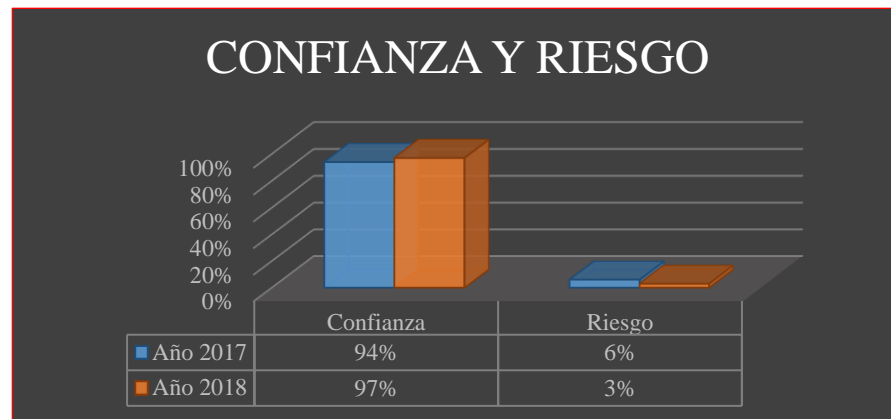



Gráfico 16-4: Componente Actividades de Control

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 12/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	CCI- AC 20/20	
<p>Interpretación: Al analizar el componente actividades de control se evidenció que en el 2017 existe un nivel de confianza alta de 94% y un nivel de riesgo bajo de 6% debido a que algunos departamentos no cuentan con las herramientas tecnológicas adecuadas para realizar sus actividades de manera eficiente y además no se efectúan arqueos de caja sorprendidos en ventanillas y parel 2018 la confianza se incrementó un 3% debido a que se gestionó las herramientas tecnológicas adecuadas para todas las agencias ubicadas a nivel nacional.</p>			
		ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 12/05/2019
		REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-IC
1/5**

Tabla 62-3: Cuestionario de control interno comunicación interna

COMUNICACIÓN INTERNA																					
OBJETIVO: Verificar si la información interna es oportuna y confiable para aportar a la toma de decisiones en bien de la cooperativa.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿La información relevante se da a conocer a las partes competentes de manera oportuna?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Se informa a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación actual de la cooperativa?	5			4			16			5			4			16			Asambleas ordinarias o extraordinarias	Asambleas ordinarias o extraordinarias
3	¿Se emiten mensajes claros por parte de la gerencia sobre la importancia del sistema del control interno y las responsabilidades de cada integrante de la institución?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Existen comunicación oportuna entre departamentos?	5			4			16			5			4			16				
5	¿Las irregularidades cometidas son comunicadas al personal competente para que efectúe los correctivos necesarios?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		25			20			80			25			20			80				

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 15/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-IC
2/5**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2017 y 2018

CF= RA/PT

Confianza= 100% Alta

CF= 100%

Riesgo= 0% Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizado el subcomponente información interna se evidencia que tanto para el 2017 y para el 2018 existe un nivel de confianza alta con un 100% y un nivel de riesgo bajo de un 0% debido a que el personal si notifica los comunicado mediante correo electrónico.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 15/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-IC
3/5**

Tabla 63-3: Cuestionario de control interno comunicación externa

COMUNICACIÓN EXTERNA																					
OBJETIVO: Verificar si la comunicación externa es oportuna, eficiente, eficaz y apoya la correcta toma de decisiones en bien de la institución.																					
N°	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿La información pública se da conocer mediante su página oficial y ante los organismos de control?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Existen canales de comunicación para recopilar información de los socios?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se utilizan canales de información confiables evitando que la misma sea manipulada?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Los proveedores, socios y demás partes interesadas conocen las normas y expectativas de la entidad?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		20			16			64			20			16			64				

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 15/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

**CCI-
IC
4/5**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Año 2017-2018

CF= 100/100

Confianza= 100%

Alta

Riesgo= 0%

Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

Analizando el subcomponente de comunicación externa se evidencia que tanto para el 2017 como para el 2018 existe un nivel de confianza alta de un 100% y un nivel de riesgo 0% debido a que la comunicación externa es comunicada de manera inmediata y oportuna.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 15/05/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019

Tabla 64-3: Componente Información y comunicación

Subcomponente	Confianza 2017	Confianza 2018
Comunicación interna	100%	100%
Comunicación Externa	100%	100%
Total	200%	200%
Total Promedio	100%	100%

Fuente:: Cuestionarios de Control Interno

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

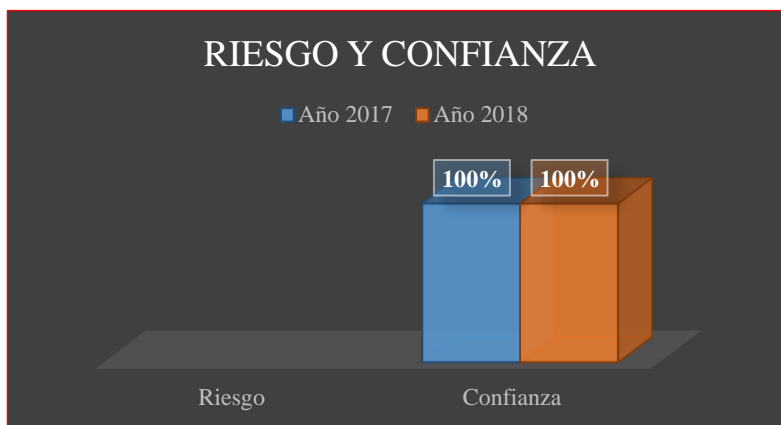


Gráfico 4-4: Componente Información y Comunicación

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

Interpretación: Al analizar el componente información y comunicación se evidenció que tanto para el año 2017 y para el 2018 existe un nivel de confianza Alta de un 100% y un nivel de riesgo bajo de 0% debido a que los factores de comunicación son oportunos y se notifica por correo electrónico considerando que existen algunos retrasos poco significativos en la comunicación interna.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 5/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-MS
1/5**

Tabla 65-3: Cuestionario de Control Interno evaluaciones continuas

EVALUACIONES CONTINUAS Y/O INDEPENDIENTES																					
OBJETIVO: Determinar si la cooperativa efectúa evaluaciones continuas y/o independientes para garantizar la operatividad institucional de manera eficiente, eficaz y transparente.																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC.			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿Se evalúa y supervisa de manera periódica el rendimiento del sistema de Control Interno de la entidad?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Se han implementado estrategias de monitoreo para los procedimientos de control?	3	2		2	2		9	7		3	2		4			9	7		D 12 No se implementan estrategias de monitoreo. @	D 7 No se implementan estrategias de monitoreo. @
3	¿Se supervisa la correcta utilización de los recursos existentes en la Cooperativa?	3	2		2	2		10	6		3	2		2	2		10	6		D 13 Mal manejo de los Fondos de Caja Chica. @	D 8 Mal manejo de los Fondos de Caja Chica. @
4	¿Se evalúa periódicamente el rendimiento de la Cooperativa mediante indicadores de gestión?	5			4			16			5			2	2		16				
5	¿Se consideran los resultados arrojados por los indicadores para establecer un proceso de mejora en la institución?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		21	4		16	4		67	13		21	4		16	4		67	13			

Fuente:: COAC Minga Ltda.,(2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 16/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
MS
2/5**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

CF= RA/PT

Confianza= 83% Alta

CF= 104/125

Riesgo= 17% Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

El subcomponente evaluaciones continuas y/o independientes para el 2017 y 2018 se evidencia que existe un nivel de confianza alta de un 83% y un nivel de riesgo bajo de 17% debido a que no se implementan estrategias de monitoreo, y se da una incorrecta utilización de los recursos de la institución.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 16/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-MS
3/5**

Tabla 66-3: Cuestionario de control interno evalúa y comunica resultados

EVALÚA Y COMUNICA RESULTADOS																					
OBJETIVO: Determinar si se efectúan evaluaciones y se comunican resultados de manera oportuna en la institución para una adecuada toma de decisiones.																					
Nº	PREGUNTA	AÑO 2017									AÑO 2018									OBSERVACIONES	
		DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS			DIR. ADMIN			DIR. FINANC			NEGOCIOS				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	AÑO 2017	AÑO 2018
1	¿ Se han realizado en la cooperativa Auditorías internas?	5			4			16			5			4			16				
2	¿Se efectúan en la Institución Auditorías Externas?	5			4			16			5			4			16				
3	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	5			4			16			5			4			16				
4	¿Se aplican las recomendaciones emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	5			4			16			5			4			16				
TOTAL		20			16			64			20			16			64				

Fuente:: COAC Minga Ltda.,(2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 16/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-
MS
4/5**

Fórmula

CF= Confianza

RA= Respuestas Afirmativas

TP= Preguntas totales

Año 2017 y 2018

CF= RA/PT

Confianza= 100% Alta

CF= %

Riesgo= 0% Bajo

Criterio de Calificación

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

NIVEL DE RIESGO

5%-50% Bajo

51%-75% Moderado

76%-95% Alto

Interpretación.

En subcomponente evalúa y comunica resultados para el año 2017 y 2018 se evidenció que existe un nivel de confianza alta 100% debido a que los resultados de auditorías internas o externas se comunican de manera oportuna para tomar las acciones correctivas necesarias.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 16/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CCI-IC
5/5**

Tabla 665-3: Componente Monitoreo y Supervisión

Subcomponente	Confianza 2017	Confianza 2018
Evaluaciones continuas y/o independientes	80%	80%
Evalúa y comunica resultados	100%	100%
Total	180%	180%
Total Promedio	90%	90%

Fuente:: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

Gráfico 5-4: Componente Monitoreo y Supervisión



Fuente:: Tabla N°45-4
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

Interpretación: Al analizar el componente Monitoreo y Supervisión se evidenció que existe un nivel de confianza Alta de 86% y un nivel de riesgo bajo de 14% debido a que no se implementan estrategias de monitoreo y además existe mal manejo de los fondos de caja chica.

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: **16/05/2019**

REVISADO POR: **M.I/V.C**

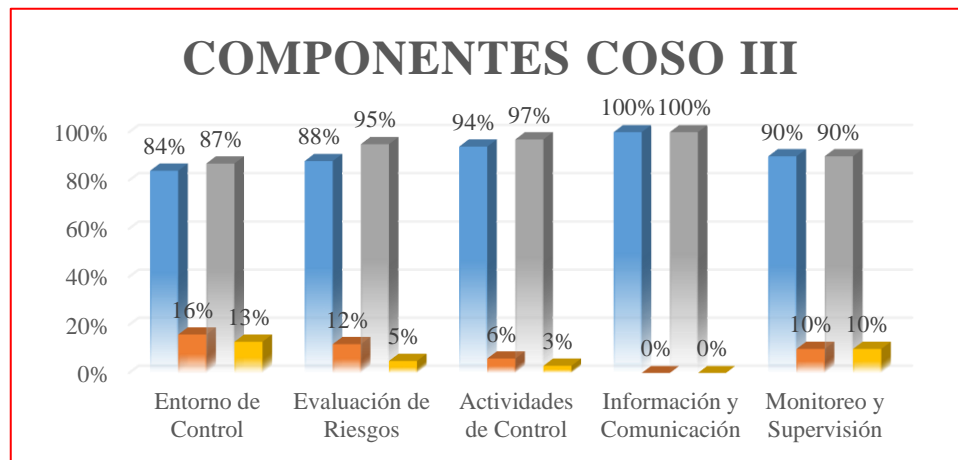
FECHA: **27/06/2019**

Subcomponente	Confianza a 2017	Riesgo 2017	Confianza 2018	Riesgo 2018
Entorno de Control	84%	16%	87%	13%
Evaluación de Riesgos	88%	12%	95%	5%
Actividades de Control	94%	6%	97%	3%
Información y Comunicación	100%	0%	100%	0%
Monitoreo y Supervisión	90%	10%	90%	10%
Total	456%	44%	469%	32
Total Promedio	91%	9%	94%	6%

Tabla 466-4: Análisis de Resultados de los componentes COSO III

Fuente:: Cuestionario de Control Interno
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

Gráfico 17-4: Evaluación de componentes COSO III




Fuente:: Tabla N° 46-4
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: **16/05/2019**

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: **27/06/2019**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS COMPONENTES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018	CCI- ARC 2/2
<p>Interpretación</p> <p>Al aplicar los cuestionarios de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se evidenció que en el año 2017 existió un nivel de confianza alta de un 91%, lo que significa que es adecuado el control interno, sin embargo existe aspectos negativos que deben ser corregidos para que no afecten la operatividad y liquidez de la institución. En cuanto a riesgo se determinó que existe un nivel de bajo del 9%, esto se debe a que no existe un código de ética institucional que regule las actividades del personal, además existen conflictos de interés entre las unidades de control y los custodiantes de efectivo, la falta de actualización del reglamento interno, la duplicidad de funciones, la selección del personal por afinidad y la falta de inducción lo que conlleva al retraso en los procesos, la inexistencia de evaluaciones de desempeño en el área administrativa y financiera lo que impide implementar estrategias de mejora continua, la inexistencia de estrategias eficientes para mitigar riesgos, la falta de capacitación al personal, la falta de un manual de procedimientos en el área de negocios, la falta de arqueos de caja sorpresivos, la falta de actualización de los equipos tecnológicos y el inadecuado manejo del fondo de caja chica. Para el año 2018 la confianza se incrementó a 94% debido a que se eliminaron algunas deficiencias que afectan el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones en algunas agencias.</p>		
		ELABORADO POR: J.M.N.R FECHA: 16/05/2019
		REVISADO POR: M.I/V.C FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
NARRATIVA OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**NOC
1/1**

Tabla 69-3: Proceso de Otorgamiento de Créditos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Solicita Información	Socio
Entrega una lista de requisitos	Atención al Cliente
Verifica si es Socio o Cliente de la Cooperativa	Atención al Cliente
Si no es socio lo asesora en el proceso de apertura de cuenta	Atención al Cliente
Verifica la información en el sistema conjuntamente con la cedula de identidad	Atención al Cliente
Asigna un asesor de Crédito	Coordinador de Agencia
Firma una autorización para revisar el buró de crédito	Socio
Presenta sobreendeudamiento se niega el crédito caso contrario se acepta la documentación correspondiente	Asesor de Crédito
Verifica si la documentación es completa, verídica y correcta	Asesor de Crédito
Valida y evalúa el crédito considerando el monto	Asesor de Crédito
Aprueba crédito de \$ 200 a \$ 1500 dólares	Asesor de Crédito
Aprueba crédito de \$ 1502 hasta \$ 25000 dólares	Comité de Crédito
Créditos vinculados independientemente del monto	Consejo de Administración
Califica Créditos Aprobados	Coordinador de Negocios
Comunica al Dpto. Financiero los montos por desembolsar	Coordinador de Negocios
Emite autorización de desembolso de acorde a la liquidez de cada agencia	Jefe Financiero
Liquida el Crédito	Cajera

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 17/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
PROCESO OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HF-OC
1/2**

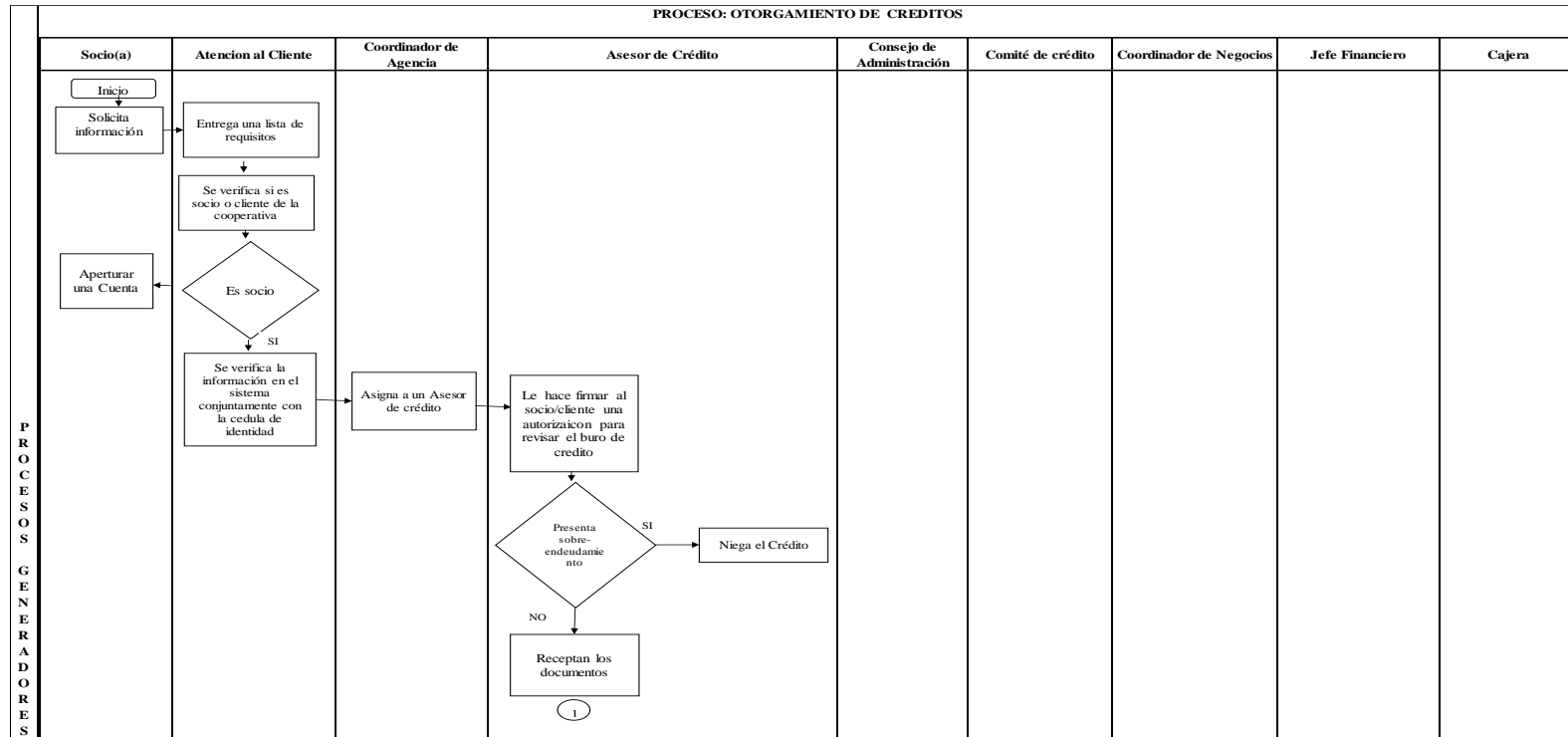


Gráfico 18-4: Flujograma de Otorgamiento de Créditos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

DE VALOR O CLAVES

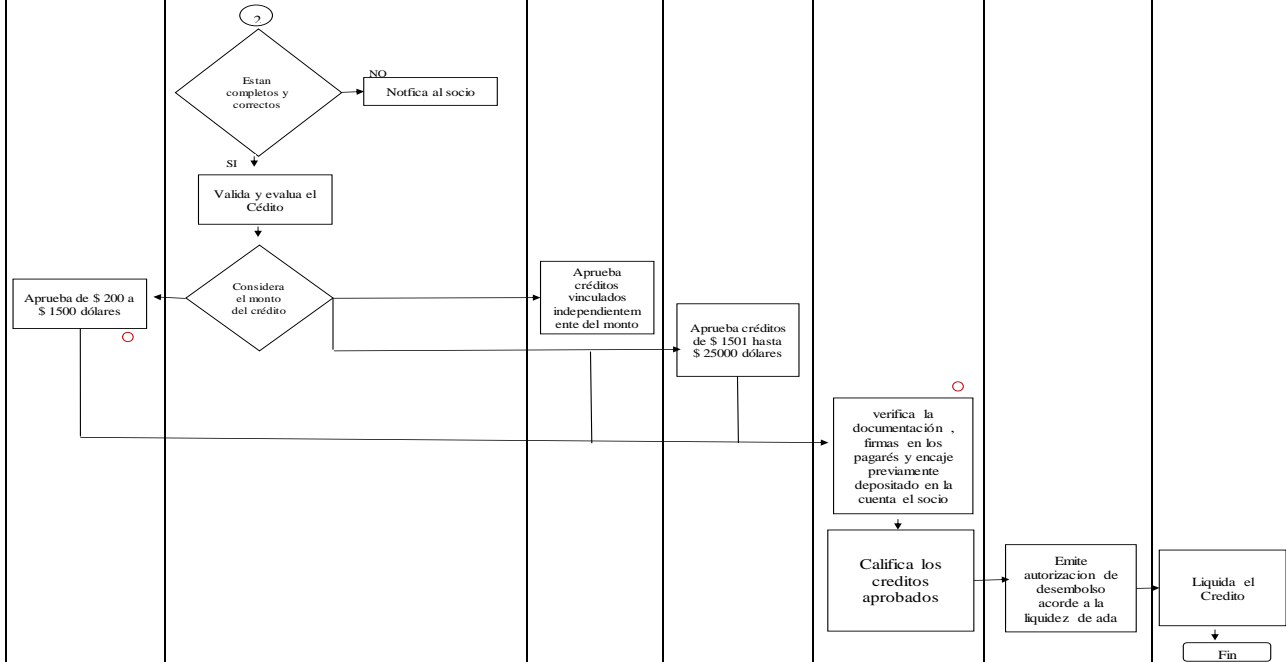


Gráfico 19-4: Flujograma de Otorgamiento de Créditos

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CN/N
RSCI
1/3**

Tabla 70-3: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibe y analiza el requerimiento de personal	Coordinador de Talento Humano
Comunica al gerente la necesidad de cubrir una vacante	Coordinador de Talento Humano
Analiza y autoriza el requerimiento	Gerente
Si el puesto es nuevo se realiza el perfil del cargo y las funciones a desempeñar	Analista de Talento Humano
Si el cargo no es nuevo, revisa y analiza el perfil del cargo en función del manual de clasificación de puestos y funciones	Analista de Talento Humano
Se verifica la existencia de partida presupuestaria para la nueva contratación si no existe se solicita la autorización del gerencia	Analista de Talento Humano
Autoriza la partida Presupuestaria para contratar nuevo personal	Gerencia General
Se emite comunicado oficial de requerimiento de personal en los sitios web oficial (página web y redes sociales)	Analista de Talento Humano
Se informa del requerimiento del personal	Aspirante Externo/ Interno
Entrega la carpeta	Aspirante Externo/ Interno
Recepta las carpetas de los candidatos externos	Coordinador de Talento Humano
Analiza las carpetas y selecciona los aspirantes que cumplan el perfil requerido	Coordinador de Talento Humano
Se ejecuta una entrevista preliminar	Coordinador de Talento Humano

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 21/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
NARRATIVA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CN/R
SCI
3/3**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Entrena al nuevo personal y socializa los reglamentos, funciones, normativas vigentes de acuerdo al cargo a desempeñar	Jefe inmediato
Existe inconvenientes de aprendizaje se amplía el periodo de prueba a seis meses	Jefe inmediato
No desaparecen los inconvenientes de aprendizaje no se renueva el contrato	Coordinador de Talento Humano
Ya no existen inconvenientes de aprendizaje se legaliza la inducción	Jefe inmediato

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 21/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HF/RSCI
1/3**

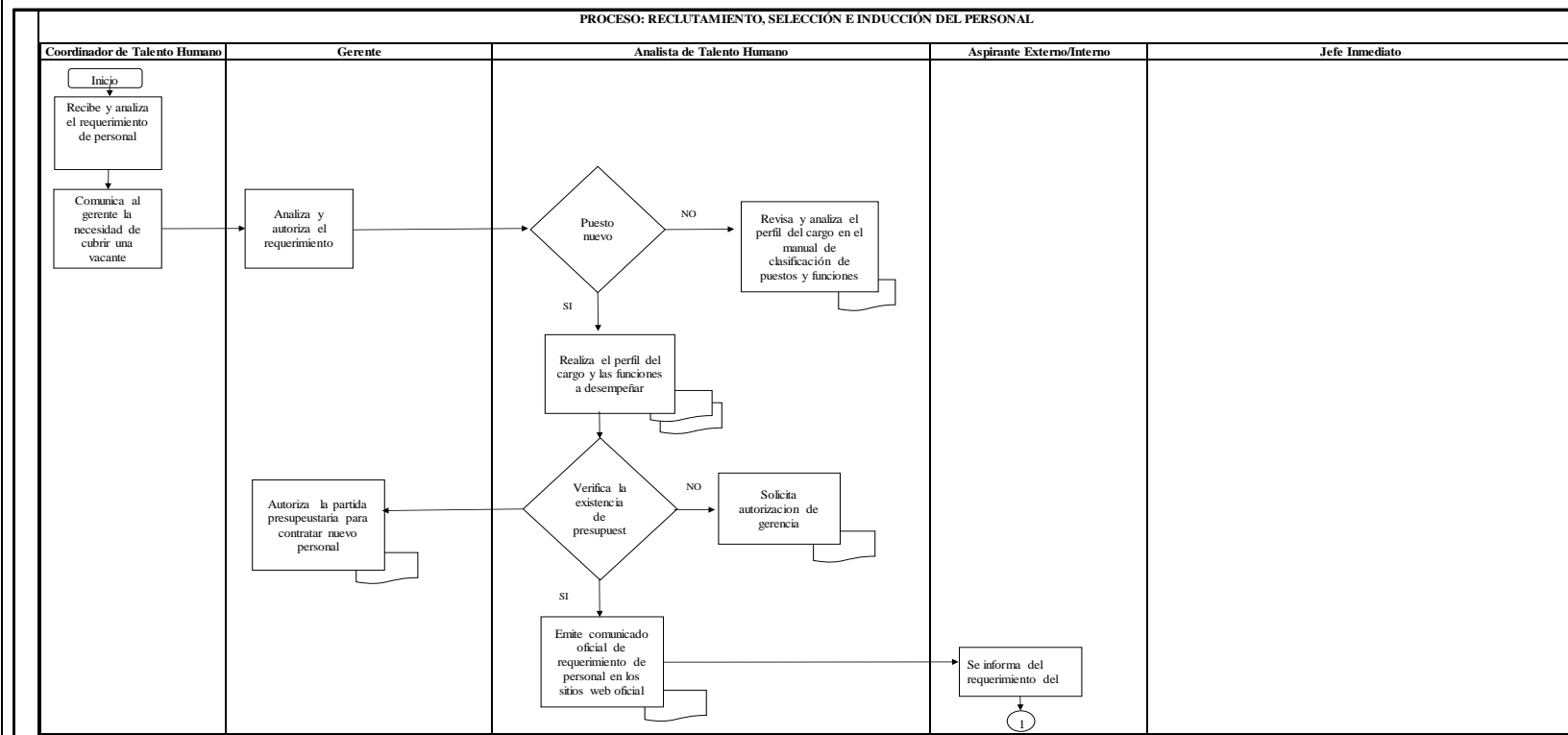


Gráfico 20-4: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción al personal

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 23/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

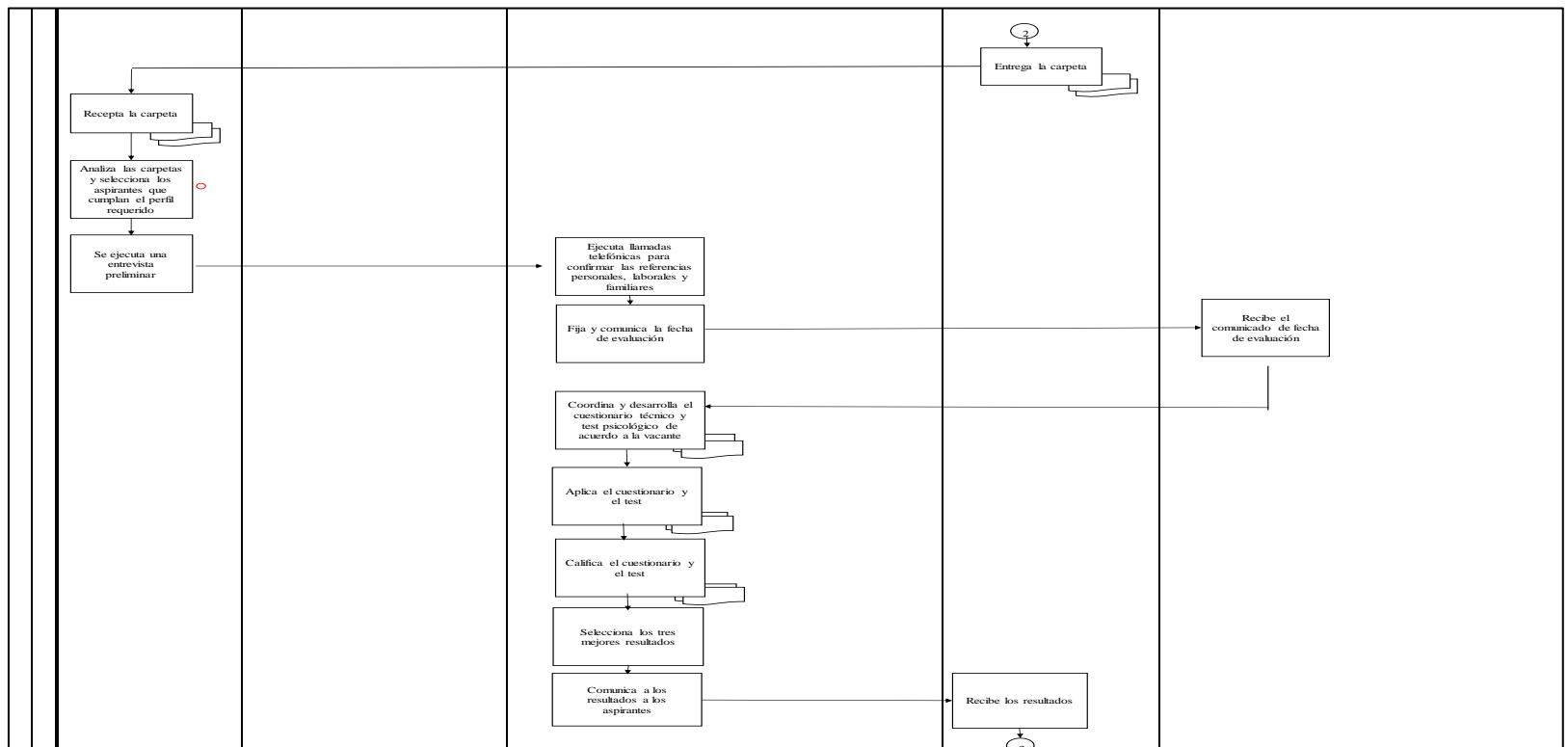


Gráfico 21-4: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción al personal

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 23/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

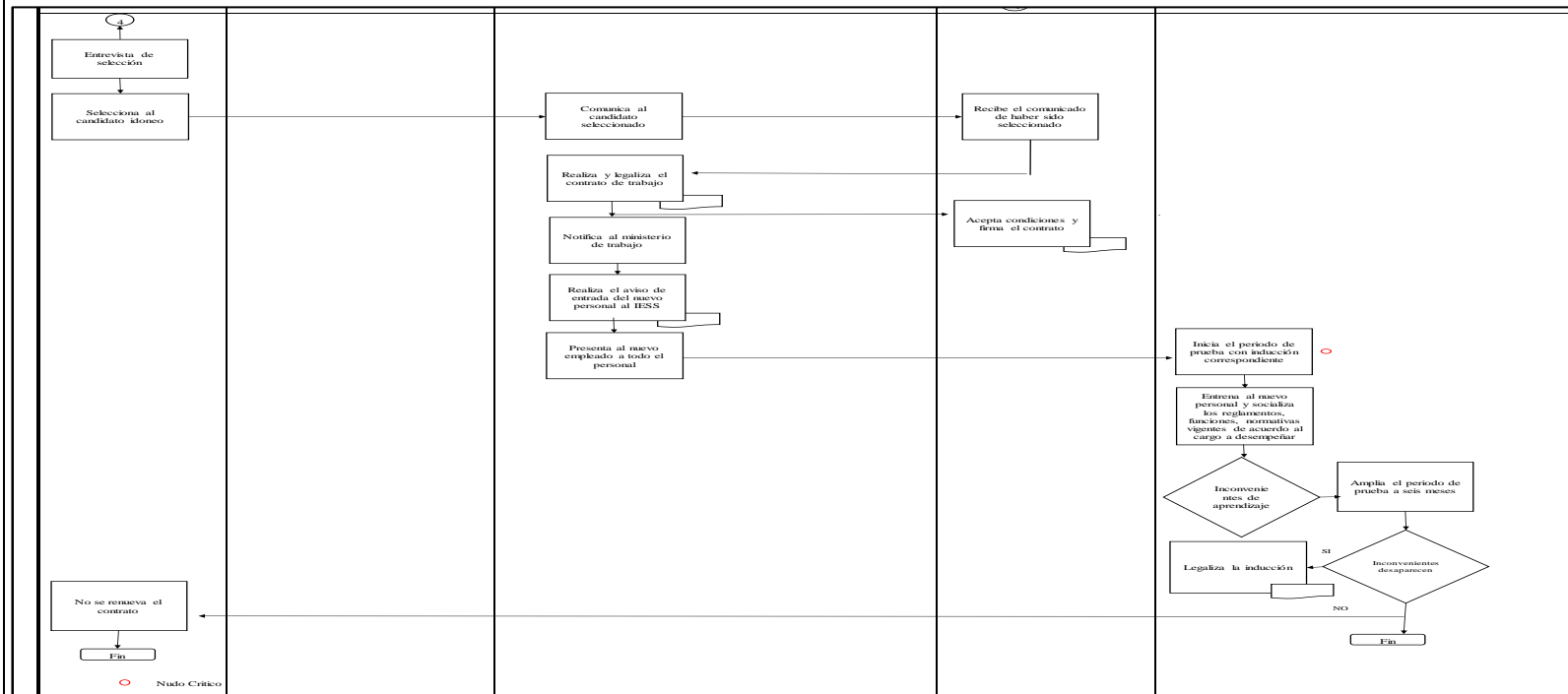


Gráfico 22-4: Proceso Reclutamiento, selección, contratación e inducción al personal

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 23/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
NARRATIVA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**NRC
1/2**

Tabla 71-3: Proceso Recuperación de Cartera

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Realiza seguimiento permanente de los créditos y verifica en el registro de compromisos de pagos.	Jefe de Negocios
Detecta a los socios morosos se hacen reportes de morosidad	Jefe de Negocios
Los créditos considerados de cartera A1,A2,A3 Y B1 se notifica a los Asesores encargado de ejecutar las cobranzas	Asesor
Los créditos considerados de cartera B2,C1,C2,D Y E realiza gestión de cobros la empresa COBCCAST	Cobranzas Externa
Solicita autorización para ejecutar cobranza judicialmente al consejo de administración	Cobranzas Externa
Recepta los expedientes, notifica y da seguimiento al cobro si este es exitoso se finaliza el proceso caso contrario los créditos pasa a formar parte de la cartera E y pasan a cobranza externa.	Jefe de Agencia
Recibe la solicitud, analiza la petición y autoriza	Consejo de Administración
Recepta los expedientes y solicita autorización para iniciar trámites legales,	Cobranzas Externa
Si le autoriza ejecuta llamadas telefónicas a su domicilio, centro trabajo para notificarle la fecha de pago vencida	
Realiza y envía notificaciones primero son remitidas al socio, si no hay resultado, segundo envía notificación drásticas y con copia para los garantes, en caso de que alguno de ellos solicite reestructuración del crédito cobranzas informa al asesor de crédito o coordinador de agencia correspondiente	Cobranzas Externa
Caso contrario se ejecutan visitas a domicilio, o centro de trabajo, primero al socio, si no da resultado también a los garantes	Cobranza Externa
Inicia la demanda judicial al socio y luego al garante con los documentos de respaldo	Abogado
Reciben la demanda	Socio/Garantes
Cancelan el Crédito	Socio/Garantes

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 24/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019

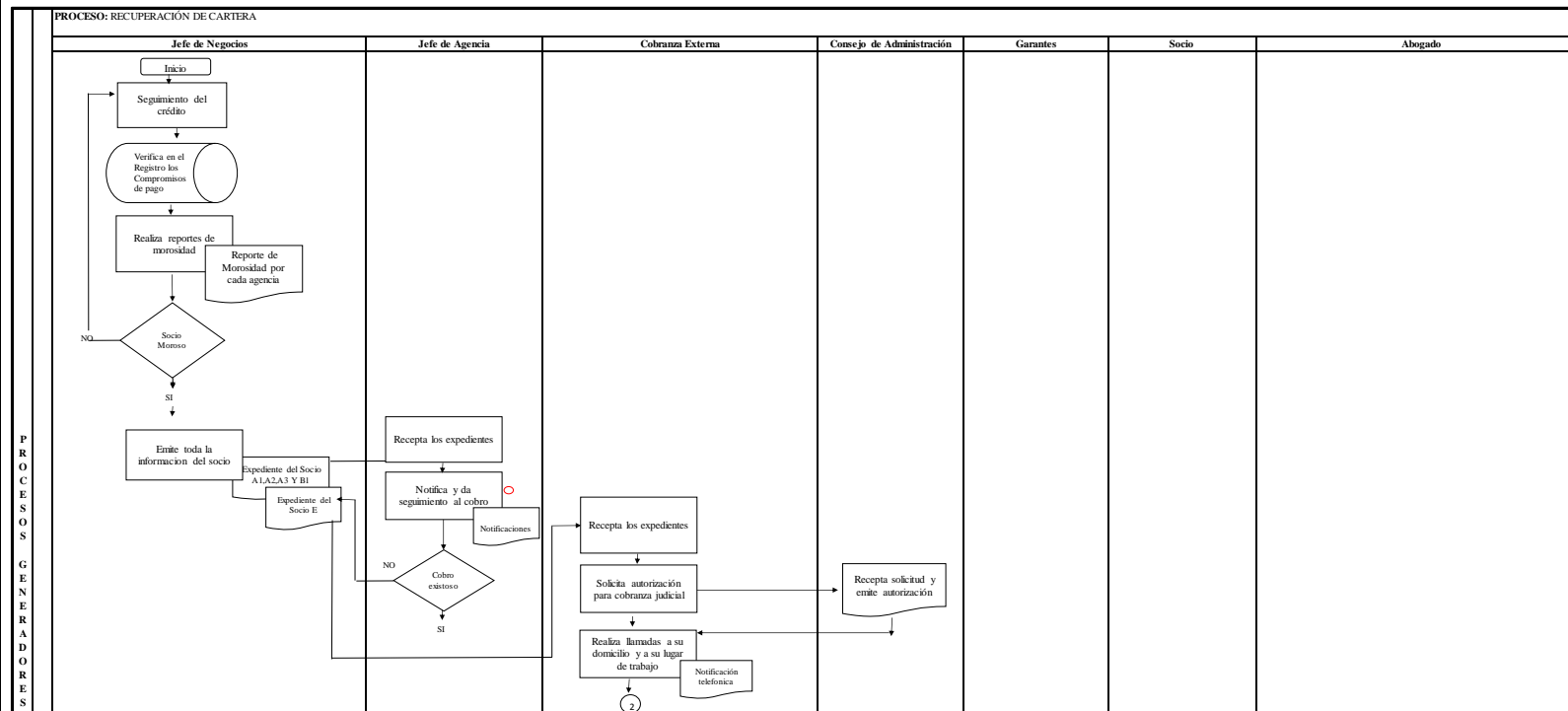


Gráfico 23-4: Proceso Recuperación de Cartera

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 27/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

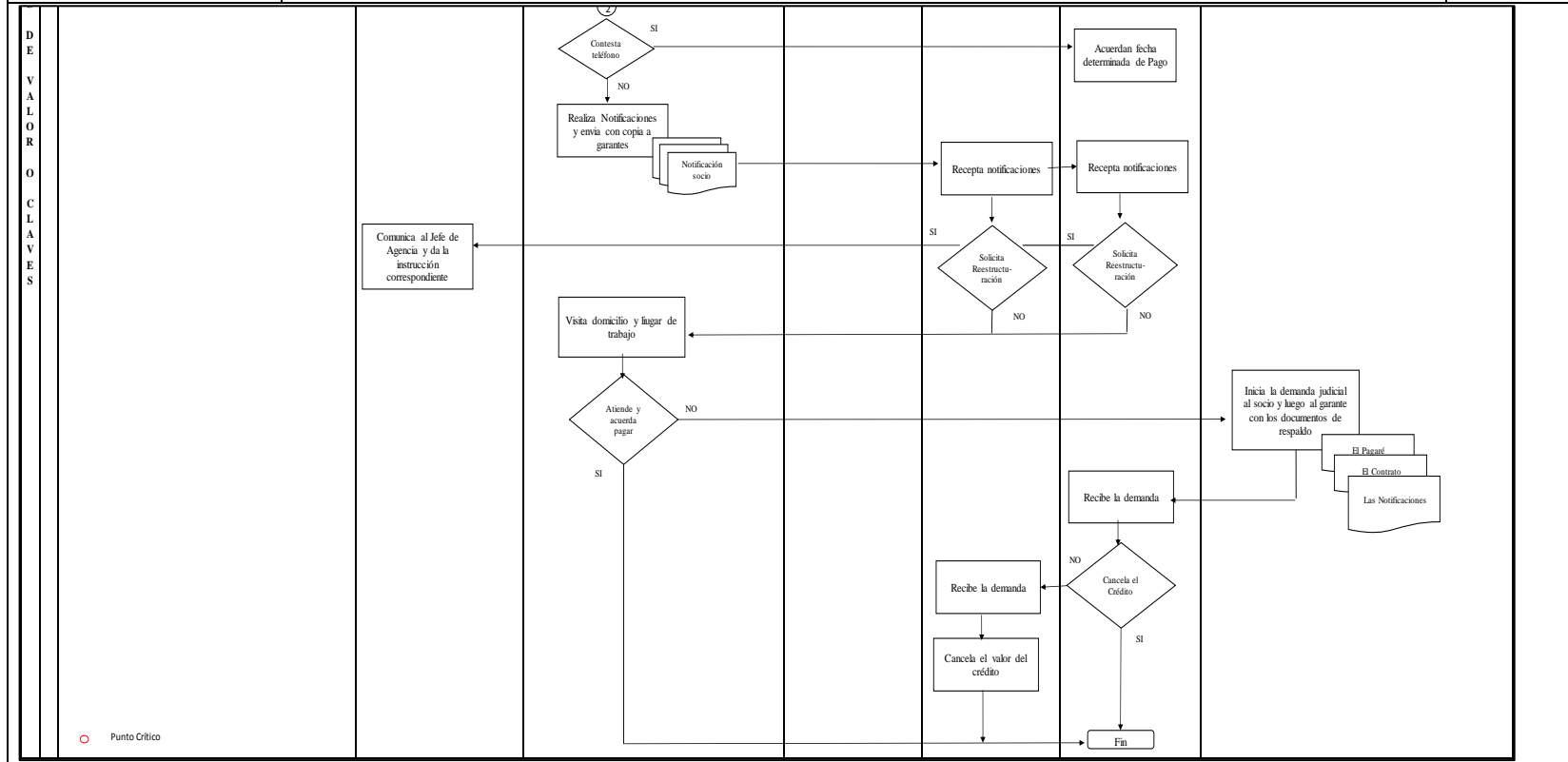


Gráfico 24-4: Proceso Recuperación de Cartera

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 27/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
NARRATIVA REMUNERACIÓN A EMPLEADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CN/RE
1/1**

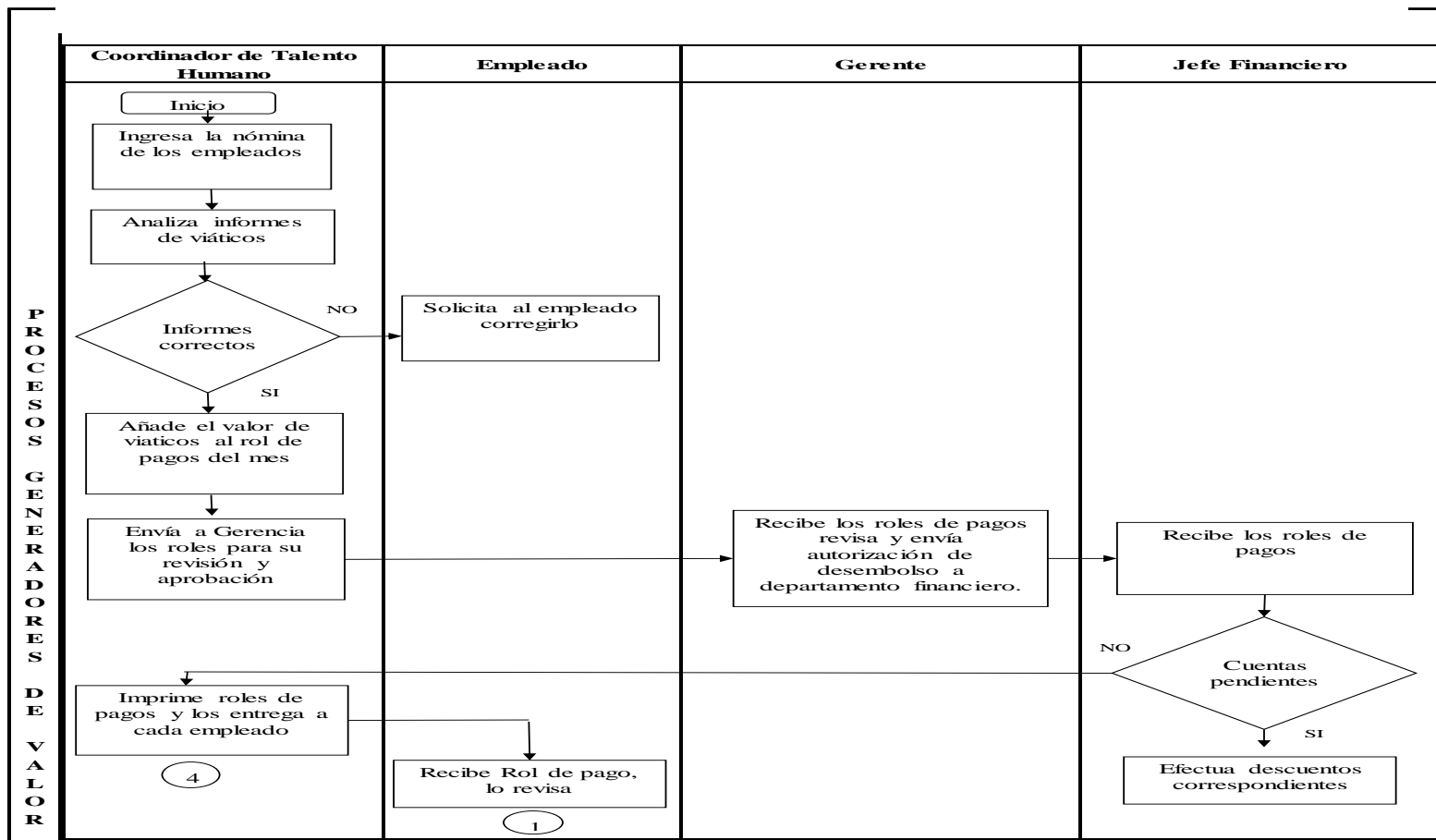
Tabla 72-3: Proceso Remuneración a Empleados

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ingresar la nómina de empleados	Coordinador de Talento Humano
Analizar informes de viáticos en caso de estar los informes correctos y respaldados añade al rol el monto de viáticos a cubrir.	Coordinador de Talento Humano
Enviar a Gerencia los roles para su revisión y aprobación	Coordinador de Talento Humano
Recibir los roles de pagos revisar y enviar autorización de desembolso a departamento financiero.	Gerente
Recibir los roles de pagos y verificar si el empleado no tiene cuentas pendientes con la cooperativa.	Jefe Financiero
Imprimir roles de pagos	Coordinador de Talento Humano
Recibir Rol de pago, lo revisar y lo firmar como respaldo de que ha recibido su remuneración	Empleado
Archivar los roles de pagos	Coordinador de Talento Humano
Efectuar la acreditación en la cuenta correspondiente al empleado	Jefe Financiero

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 28/05/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 29/05/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019

O
C
L
A
V
E
S

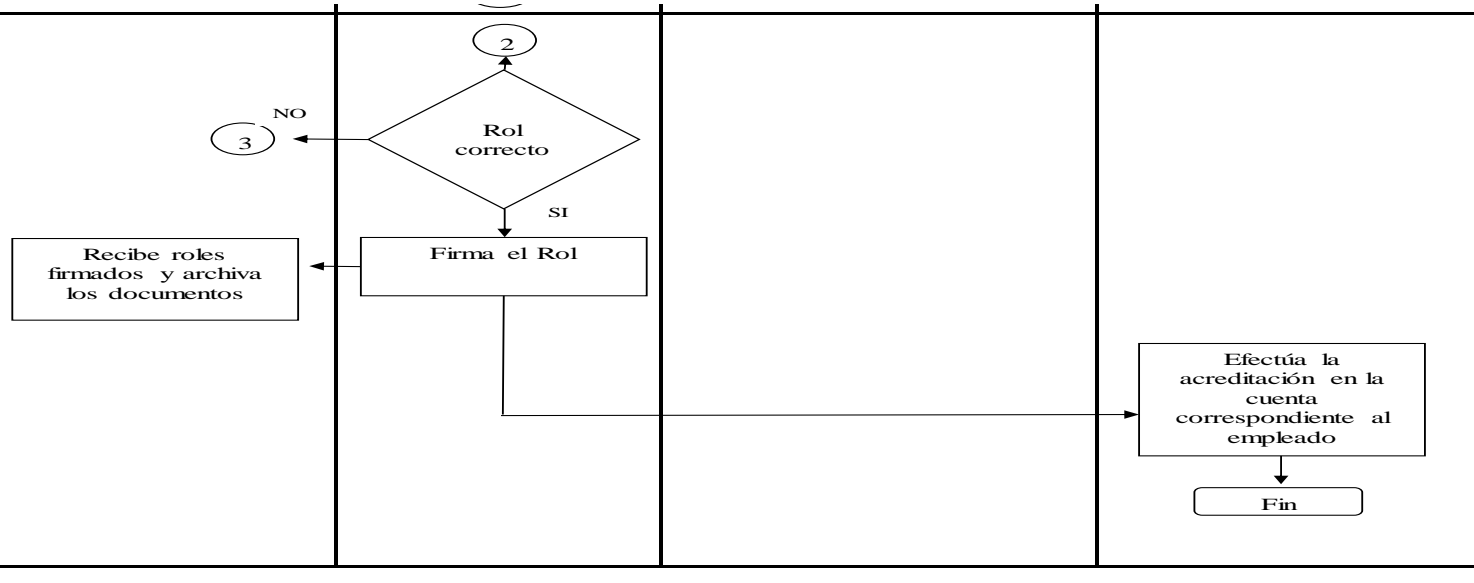


Gráfico 25-4: Flujograma de Remuneración a Empleados

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 29/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA RESUMEN DE PUNTOS CRITICOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HR/PC
1/2**

Tabla 73-3: Hoja de Puntos Críticos

FLUJOGRAMAS	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
Flujograma de Otorgamiento de Créditos	Los Coordinadores de Agencia no respetan el reglamento interno y aprueban créditos mayores a 1200 hasta 3000 dólares considerando su grado de afinidad con el socio	Se recomienda al Coordinador de Negocios socializar el reglamento interno con los Coordinadores de Agencias a fin de se cumpla a cabalidad los lineamientos establecidos para otorgar créditos asegurando su reembolso.
Flujograma de Reclutamiento, selección e Inducción del Personal	Se selecciona al personal por grado de amistad o afinidad sin considerar los perfiles requeridos. No se da inducción al nuevo personal por lo que el riesgo de equivocaciones y pérdida de recursos tanto humano, materiales, económicos se incrementa.	Al Analista de Talento Humano seleccionar las carpetas considerando el perfil requerido para cada vacante sin tomar en cuenta el grado de amistad incrementando así el bienestar institucional. Se recomienda al Coordinador de Talento Humano aplicar inducción al nuevo personal para evitar así pérdidas de recursos humanos, materiales y económicos que afecten a la eficiencia y eficacia de la operatividad de la institución.

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 30/05/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
1/14**

INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Tabla 74-3: Hallazgo N° 1

Ref/PT	CCI-EC 1/11
Condición	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., no ha establecido de manera escrita un código de ética institucional mediante el cual se regule el comportamiento del personal únicamente se guían por valores y principios propios de cada empleado.
Criterio	Se incumple la Norma de Control Interno 200-01 que establece que: “la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”.
Causa	Desconocimiento de las Normas de Control interno y la importancia de la implementación de un código de ética para regular las actividades de cada empleado.
Efecto	El incumplimiento de esta norma contribuye a que los empleados efectúen de manera ineficiente las actividades encomendadas lo que conlleva la baja productividad de los procesos de colocación y recuperación de cartera.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 20/06/2019
REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
2/14**

**EXISTENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE LAS UNIDAD DE CONTROL Y
LOS CUSTODIANTES DE EFECTIVO**

Tabla 75-3: Hallazgo N° 2

Ref/PT	CCI-EC 3/11
Condición	Existencia de conflictos de interés por parte de la unidad de Auditoría interna con el departamento financiero.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 200-09 manifiesta que: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”.
Causa	Existencia de un alta grado de amistad y afinidad entre la unidad de control y le departamento financiero y no se efectúa el trabajo con imparcialidad.
Efecto	Incremento del riesgo de control en las actividades financieras y en recursos económicos.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
3/14**

EXISTE UN REGLAMENTO INTERNO DESACTUALIZADO.

Tabla 76-3: Hallazgo N° 3

Ref/PT	CCI-EC 3/11
Condición	Se verifico que la última actualización del Reglamento Interno se efectuó el 24 de septiembre del 2016 según los documentos entregados por la institución.
Criterio	Según el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en su artículo 29 menciona que: “Es atribución de la Asamblea General aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones.”
Causa	Descuido de la Asamblea General al no tratar en sus reuniones el punto referente a actualiza la normativa interna institucional.
Efecto	Desactualización del Reglamento interno desde el año 2016

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 20/06/2019
REVISADO POR: M.I.V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
4/14**

DUPLICIDAD DE FUNCIONES

Tabla 77-3: Hallazgo N° 5

Ref/PT	CCI-EC 5/11
Condición	Existencia de duplicidad de funciones entre los Asesores de Crédito y el Coordinador de Negocios.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores establece que: “La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares”.
Causa	Falta de socialización del manual de funciones con el todo el personal administrativo y operativo por lo que algunos empleados desconocen cuales son sus funciones específicas y cuales le corresponden a los jefes inmediatos.
Efecto	La duplicidad de funciones provoca retraso en los procesos administrativos, operativos y financieros lo que conlleva a la incomodidad de los socios.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
5/14**

SELECCIÓN DEL PERSONAL POR AFINIDAD

Tabla 78-3: Hallazgo N° 4

Ref/PT	CCI-EC 7/11
Condición	La selección del personal se efectúa sin considerar los perfiles requeridos para el puesto sino que se considera más el grado de amistad o afinidad por los candidatos.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 200-03: Políticas y Prácticas de Talento Humano establece que: “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales”.
Causa	Desconocimiento de las Norma de control Interno que regula el proceso de reclutamiento y selección del personal por parte del Coordinador de Talento Humano.
Efecto	Las actividades se ejecutan con baja eficiencia y eficacia provocando retraso en los procesos administrativos, financieros y operativos.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENE
RO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
6/14**

INEXISTENCIA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

Tabla 79-3: Hallazgo N° 6

Ref/PT	CCI-EC 7/11
Condición	No se efectúa un proceso de inducción al personal que ingresa a laborar en la Cooperativa
Criterio	Según la Norma de Control Interno 200-03: Políticas y Prácticas de Talento Humano establece que: “La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales”.
Causa	Falta de interés en la Administración de implementar proceso de inducción riguroso que aseguren el bienestar y desarrollo de institucional.
Efecto	El desconocimiento de las tareas, actividades y sistema informático que se manejan en la institución por parte del personal nuevo provoca retrasos en los procesos administrativos, financieros y operativos.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I.V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
7/14**

INEXISTENCIA DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Tabla 80-3: Hallazgo N° 7

Ref/PT	CCI-EC 7/11
Condición	En la Cooperativa no se efectúan evaluaciones al personal administrativo y financiero para para medir su desempeño.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 600-01 Seguimiento continuo o en operación establece: La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.
Causa	Descuido por parte de la Dirección Administrativa en no darle importancia necesaria a la ejecución de evaluaciones periódicas para determinar la eficiencia y eficacia en le desempeño del personal.
Efecto	Actividades y procesos encomendados realizados con poca eficiencia, efectividad que disminuye la productividad institucional.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

	ELABORADO POR: J.M.N.R	FECHA: 20/06/2019
	REVISADO POR: M.I/V.C	FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
8/14**

INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS PARA MITIGAR RIESGOS

Tabla 81-3: Hallazgo N° 8

Ref/PT	CCI-ER 3/10
Condición	La cooperativa no cuenta con estrategias eficientes que permitan mitigar los riesgos que puedan afectar su operatividad, su expansión y crecimiento institucional.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 300-02 se establece que: “El plan de mitigación de riesgos se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias”.
Causa	Desconocimiento por parte de gerencia la importancia de contar con estrategias eficientes que le permitan mitigar los riesgos a los que se ve expuesta a la institución.
Efecto	No contar con estrategias eficientes de mitigación de riesgos puede afectar al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
9/14**

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Tabla 82-3: Hallazgo N° 9

Ref/PT	CCI-ER 3/10
Condición	La empresa cuenta con un plan de capacitaciones, pero se capacita únicamente al personal administrativo y no se otorga importancia al personal operativo de la institución.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo establece que: “Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo”.
Causa	La falta de interés de los altos directivos de otorgar capacitaciones al personal operativo a fin de puedan actualizar su conocimientos mejorar su calidad de trabajo.
Efecto	Personal ineficiente al realizar sus tareas, insatisfacción de los socios/clientes.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
10/14**

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE NEGOCIOS

Tabla 83-3: Hallazgo N° 10

Ref/PT	CCI-ER 5/10
Condición	La cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para el área de negocios que describa las actividades que el personal debe realizar.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 404-03 Políticas y manuales de procedimientos establece: El manual de procedimientos para la administración incluirá el flujo de composición de la información, la forma de registrar esa información es en bases de datos y pasos a seguir para su registro. Este documento será aprobado por la máxima autoridad y deberá actualizarse permanentemente.
Causa	Falta de disposición por parte de gerencia para que efectúe su elaboración por parte del Coordinador de Negocios a nivel nacional de la institución.
Efecto	La falta de un manual de procedimientos provoca que el personal efectúe sus labores de acuerdo a su experiencia, sin guiarse en un flujo de procesos que permita incrementar su eficiencia y eficacia.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
11/14**

NO SE REALIZAN ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS.

Tabla 84-3: Hallazgo N° 11

Ref/PT	CCI-AC 7/20
Condición	No se efectúan arquezos de caja de manera sorpresiva a las agencias de la cooperativa por parte del personal responsable al finalizar el día.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 405-09 Arquezos sorpresivos de los valores en efectivo manifiesta que : “ Los valores en efectivo, incluyendo los que se encuentran en poder de los recaudadores de la entidad, estarán sujetos a verificaciones mediante arquezos periódicos y sorpresivos con la finalidad de determinar su existencia física y comprobar su igualdad con los saldos contables.
Causa	No se ha establecido un procedimiento en donde especifique que los arquezos de caja deben ser efectuados de manera diaria al cierra de la misma.
Efecto	Probabilidad de que se efectúen faltantes de efectivo sin documentos de sustento.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
12/14**

EQUIPOS TECNOLOGICOS OBSOLETOS

Tabla 85-3: Hallazgo N° 12

Ref/PT	CCI-AC 13/20
Condición	Los equipos asignados al personal operativo de la entidad no son adecuados para el desarrollo de las actividades diarias y no son dados de bajo de manera oportuna.
Criterio	Según la Norma de Control Interno e 406-11 establece que: “Los bienes que por diversas causas han perdido utilidad para la entidad o hayan sido motivo de pérdida, robo o hurto, serán dados de baja de manera oportuna. Esta actividad se efectuará una vez cumplidas las diligencias y procesos administrativos que señalen las disposiciones legales vigentes, dejando evidencia clara de las justificaciones, autorizaciones y su destino final”.
Causa	Descuido de parte del Coordinador de Talento Humano en determinar las necesidades del personal operativo para el eficiente y eficaz desarrollo de sus funciones.
Efecto	Retrasa la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos operativos.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
13/14**

INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS DE MONITOREO

Tabla 64-4: Hallazgo N° 13

Ref/PT	CCI-MS 1/5
Condición	No se han establecido estrategias de monitoreo que permitan conocer las condiciones reales y potenciales que afecten el desarrollo institucional.
Criterio	Según la Norma de Control Interno 600-01 manifiesta que: “La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos”.
Causa	Descuido por parte del personal administrativo en implementar medidas de seguimiento y monitoreo en los proceso de recuperación de cartera.
Efecto	Incremento de la Mora Institucional lo que contribuye a pérdida de liquidez.

Fuente:: COAC Minga Ltda., 2019
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

ELABORADO POR: **J.M.N.R** FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C** FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
HOJA DE HALLAZGOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**HH
14/14**

MAL MANEJO DE LOS FONDOS DE CAJA CHICA

Tabla 657-4: Hallazgo N° 14

Ref/PT	CCI-MS 1/5
Condición	Se utilizan los fondos de caja chica para cubrir insumos de cafetería del personal operativo y además se dispone de estos fondos para la adquisición de muebles y enseres de oficina.
Criterio	Incumplimiento del Reglamento de Caja Chica y Fondo Rotativo que en su artículo numero 5 cinco establece que los fondos de caja chica se utilización para movilización transporte, reparaciones pequeñas de muebles y enseres no para compras de los mismos, combustibles y lubricantes además cubriría los insumos de cafetería del consejo de administración, consejo de vigilancia y de gerencia por el monto máximo de 100,00 dólares.
Causa	Desconocimiento del reglamento de Caja Chica y Fondo Rotativo por parte del personal de atención al cliente quienes son los responsables de este rubro contable en las agencias.
Efecto	Faltante de dinero en caja chica para cubrir necesidades pequeñas y necesarias en las agencias.

Fuente:: COAC Minga Ltda., 2019
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: 20/06/2019

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: 27/06/2019



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
CUADRO COMPARATIVO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018**

**CC
1/1**

Tabla 668-4: Comparación entre periodos evaluados

CUADRO COMPARATIVO					
Componente	Año 2017		Año 2018		Mejoras
	Confianza	Riesgo	Confianza	Riesgo	
Entorno de Control	84%	16%	87%	13%	3%
Evaluación de Riesgos	88%	12%	95%	5%	7%
Actividades de Control	94%	6%	97%	3%	3%
Información y Comunicación	100%	0%	100%	0%	0%
Monitoreo y Supervisión	90%	10%	90%	10%	0%
TOTAL	456%	44%	469%	32%	13%
PROMEDIO	91%	9%	94%	6%	3%

Fuente:: COAC Minga Ltda., 2019
Elaborado por: Navas, Jenny , 2019

Análisis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en cuanto a la investigación efectuada se determinó que promedio del año 2017 obtuvo un nivel de confianza alta del 91% y un nivel de riesgo bajo del 9% obteniendo una mejora del 3% para el año 2018 gracias a la gestión administrativa eficiente se ha logrado eliminar algunas deficiencias como son: la falta de un código de ética institucional, la desactualización del reglamento interno, la falta de capacitación al personal, la falta de realización de arqueos de caja sorpresivos a fin de preservar la integridad de los fondos institucionales, la falta de innovación en los equipos tecnológicos que permiten ejecutar el trabajo de manera más eficiente y eficaz. El personal administrativo, financiero y operativo de la entidad trabajan arduamente para lograr el objetivo institucional que es escalar al segmento dos pero en cuanto al cumplimiento de proceso se evidencio que cuanto a otorgamiento de Créditos los Coordinadores de Agencia no respetan el reglamento interno y aprueban créditos mayores a 1200 hasta 3000 dólares considerando su grado de afinidad con el socio además no efectúan las debidas notificaciones para dar seguimiento a los cobros de los créditos vencidos por ello la cartera improductiva y mora en recuperación de cartera se incrementa poniendo en riesgo su liquidez estas dos últimos son observaciones que no han variado entre los periodos evaluados.

ELABORADO POR: **J.M.N.R**

FECHA: **20/06/2019**

REVISADO POR: **M.I/V.C**

FECHA: **27/06/2019**

4.7 Informe de Control Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LIMITADA

INFORME GENERAL

Informe de la Evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017-2018

Riobamba, junio 27 del 2019

Ingeniero

Jorge Vicente Chucho Lema

GERENTE GENERAL DE LA COAC MINGA LTDA.

Presente

De mi consideración:

Luego de extenderle un cordial saludo y desearle éxitos en sus labores diarias, me permito informarle que se ha efectuado una evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., periodo 2017; a través del método COSO III, lo que permitió conocer la situación actual de la institución.

Generalmente se puede decir que el control interno en la cooperativa es adecuado proporcionando un nivel de confianza del 90% pero podrían mejorar por lo que a continuación se detalla las recomendaciones efectuadas a las debilidades detectadas con el propósito de fortalecer el control interno institucional.

Entre las deficiencias encontradas tenemos las siguientes:

- 1) INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

Conclusión: La cooperativa no cuenta con un código de ética que refuerce la cultura institucional y guíe las actividades del personal administrativo, financiero y operativo por lo que cada empleado se rige a los principios y valores propios.

Recomendación: A la Gerencia General elaborar un código de ética que permita reforzar la cultura institucional y a la vez sirva de guía en el actuar de los empleados administrativos y operativos encaminando así a todos al cumplimiento del mismo objetivo.

- 2) EXISTENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE LAS UNIDADES DE CONTROL Y LOS CUSTODIANTES DE EFECTIVO.

Conclusión: En la cooperativa existe conflictos de interés entre las unidades de control y los custodiantes de efectivo debido a los grados de amistad o preferencia lo que no permite verificar la transparencia de los procesos.

Recomendación: A las unidades de control de todas las áreas departamentales de la entidad ejercer su trabajo con imparcialidad a fin de garantizar la confiabilidad de la información reportada y la transparencia en todos los procesos desarrollados.

3) REGLAMENTO INTERNO DESACTUALIZADO

Conclusión: La falta de interés de la Asamblea General al momento de tratar temas relacionados con la normativa interna dio como resultado la desactualización del reglamento interno que regula el accionar del personal quienes forman parte de la cooperativa.

Recomendación: A los miembros de la Asamblea General que en sus reuniones de trabajo se incluya en el orden del día la actualización o evaluación del reglamento interno de trabajo y a su vez este sea socializado con todo el personal y posteriormente se entregue el documento al ministerio de trabajo.

4) DUPLICIDAD DE FUNCIONES

Conclusión: La cooperativa no cuenta con una adecuada separación de funciones lo que puede provocar retraso en los procesos y alteración de la información.

Recomendación: Al Coordinador de Talento Humano socializar de manera adecuada y oportuna con todo el personal el manual de funciones para que identifiquen sus funciones acorde a su cargo.

5) SELECCIÓN DEL PERSONAL POR AFINIDAD

Conclusión: En la Cooperativa el personal de trabajo en algunas áreas es seleccionado por afinidad sin considerar los perfiles profesionales requeridos para el cargo.

Recomendación: Al Coordinador de Talento Humano verificar que el proceso de selección sea efectué de manera ética y transparente considerando los perfiles profesionales requeridos para la vacante dejando de lado las preferencias por amistad o familiaridad.

6) INEXISTENCIA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL

Conclusión: La cooperativa no realiza el proceso de inducción para garantizar la adaptación, eficiencia y eficacia del nuevo personal en el desarrollo de sus funciones.

Recomendación: Se recomienda a la Gerencia General implementar un proceso de inducción adecuado con el fin de garantizar un ambiente de trabajo óptimo y a su vez permitir al personal nuevo desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia.

7) INEXISTENCIA DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Conclusión: La cooperativa no efectúa evaluaciones periódicas en el área administrativa y financiera para evaluar su desempeño en sus funciones asignadas de acuerdo al cargo que desempeña.

Recomendación: Al Coordinador de Talento Humano efectuar evaluaciones de desempeño periódicas tanto al área administrativa como al área financiera y no enfocarse solamente en evaluar al personal operativo.

8) INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS EFICIENTES PARA MITIGAR RIESGOS

Conclusión: La cooperativa no cuenta con estrategias eficientes para mitigar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendación: Al Jefe del Departamento de Riesgo establecer e implementar estrategias de riesgo eficientes que garanticen la rentabilidad y el crecimiento institucional.

9) FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Conclusión: No se cumple con el plan de capacitación que posee la institución, el mismo que si se ejecutaría a cabalidad incrementaría la formación profesional de cada empleado para desenvolverse con más eficiencia y eficacia en sus tareas asignadas.

Recomendación: A la Gerencia General y al Coordinador de Talento Humano brindar capacitaciones a todo el personal de la cooperativa de manera equitativa con temas relevantes a sus funciones y no brindar prioridad a una solo área o departamento de la empresa.

10) INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE NEGOCIOS

Conclusión: El área de Negocios de la Cooperativa no cuenta con un Manual de Procedimientos que describa de manera ordenada las actividades que debe desempeñar el personal operativo.

Recomendación: A la Gerencia General designar al personal competente la elaboración de un Manual de procedimientos para el área de negocios de la cooperativa, el mismo que permita identificar funciones y responsables de cada actividad y así mejorar el control de los procesos de captación, colocación y recuperación de cartera institucional.

11) NO SE REALIZAN ARQUEOS DE CAJA SORPRESIVOS.

Conclusión: Debido a que no se efectúan arqueos de caja sorprendidos no se ha podido detectar malos manejos del efectivo recaudado durante el día de labores por parte de las cajeras/os y de los recaudadores.

Recomendación: Al Jefe Financiero efectuar arqueos de caja sorprendidos a fin de garantizar la transparencia en el manejo del efectivo.

12) EQUIPOS TECNOLÓGICOS OBSOLETOS

Conclusión: La Cooperativa no cuenta con equipos tecnológicos actualizados que permitan desarrollar con eficiencia y eficacia los procesos garantizando el crecimiento institucional.

Recomendación: Al Gerente General autorizar a quien corresponda la adquisición o actualización de equipos tecnológicos adecuados para el correcto desempeño de cada uno de los procesos.

13) INEXISTENCIA DE ESTRATEGIAS DE MONITOREO

Conclusión: La cooperativa no cuenta con estrategias de monitoreo para el desarrollo de actividades de colocación y recuperación de cartera que son los factores claves del negocio en marcha.

Recomendación: A la Gerencia General implementar estrategias efectivas de monitoreo que garanticen la eficiencia en los procesos de colocación y recuperación de cartera.

14) MAL MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Conclusión: En la cooperativa no se cumple con el Reglamento del Fondo de caja chica que establece que este fondo será utilizado para reparaciones pequeñas de muebles y enseres mas no

para la adquisición de los mismos, además y además no se debe cubrir insumos de cafetería del personal operativo.

Recomendación: A Los Coordinadores de Agencia socializar con todo su personal el reglamento del fondo de caja chica a fin de que se fiel cumplimiento a lo que establece y así evitar mal manejo de los fondos disponibles.

En cuanto a los procesos administrativos se determinó lo siguiente:

Conclusión

- El proceso de otorgamiento de créditos en captaciones presentan un crecimiento mensual del 4.29% lo que significa que es eficiente, en cuanto a incremento de socios por año existe un 33% lo que significa que satisfactoriamente es eficiente y lo que respecta a la aprobación de las solicitudes del 100% se aprueban un 78% considerando todas las garantías pertinentes para su reembolso por lo que es satisfactoriamente eficiente.

Recomendación

- Al Coordinador de Negocios diseñar estrategias para incentivar las captaciones, el incremento de socios, además revisar y verificar la documentación de respaldo de los créditos otorgados a fin de asegurar su recuperación fortaleciendo así la liquidez y estabilidad institucional.

Conclusión

- El proceso de Reclutamiento, selección, inducción y contratación del personal se determinó que el 60% del personal recibe capacitaciones mensuales de acuerdo a su puesto de trabajo mientras que el 40% no, lo que se considera una eficiencia mínima. Además el 80% de las solicitudes son respondidas con eficacia antes del tiempo estimado de demora, el 20% es retrasado por falta de documentación o respuesta del consejo de administración lo que se considera satisfactoriamente eficiente y eficaz, en cuanto al personal cumple con el perfil requerido en la COAC Minga Ltda. representa el 60% mientras que un 40% no, lo que lo que se considera mínimamente eficiente.

Recomendación

- Al Coordinador de Talento Humano contratar personal acorde al perfil del puesto a desempeñar proporcionando una adecuada inducción para garantiza la eficiencia y eficacia del proceso, además implementar planes de capacitaciones para todo el personal administrativo y operativo a fin de que estos actualicen sus conocimientos y se desempeñen mejor en su área d trabajo.

Conclusión

- El proceso de Recuperación de créditos se considera mínimamente eficiente ya que presenta inconvenientes en lo que respecta a cobranzas debido a que los Coordinadores de Agencia no efectúan las debidas notificaciones para dar seguimiento a los cobros de los créditos vencidos por ello la mora institucional corresponde al 10.20% del monto de créditos colocados.

Recomendación

Al Coordinador de Negocios efectuar un seguimiento oportuno y riguroso a cada una de las agencias a fin de que los cobros de los créditos se realicen de manera oportuna garantizando la generación de ingresos institucionales que permiten mantener su liquidez.

Atentamente,

Jenny Navas
AUDITORA INDEPENDIENTE

Tabla 89-3: Indicadores de Gestión

PROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADO	FÓRMULA	ANÁLISIS
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	Porcentaje de Crecimiento de las Captaciones	Eficiencia	$\frac{\text{Total Captaciones año actual} - \text{Total captaciones año anterior}}{\text{total captaciones año anterior}} * 100$ $\frac{250.000,00 - 230.000,00}{230.000,00} * 100 = 9\%$	Las captaciones en la COAC presentan un crecimiento anual del 9% lo que significa que es eficiente.
	Porcentaje de Nuevos Socios por año	Eficiencia	$\frac{\text{Total Socios actual} - \text{Total socios año anterior}}{\text{Total socios año anterior}} * 100$ $\frac{25.000 - 28.567}{25.000} * 100 = 14\%$	El incremento de los socios por año en la COAC es del 14% lo que significa que es eficiente.
	Créditos aprobados por mes	Eficiencia	$\frac{\text{N° de Créditos aprobados por año}}{\text{N° Total de créditos solicitados por mes}} * 100$ $2017 = \frac{550}{560} * 100 = 98\% \quad 2018 = \frac{530}{600} * 100 = 88\%$	En el 2017 del 100% de créditos solicitados se aprobaron el 98% y en 2017 se aprobaron el 88% de las solicitudes considerando minuciosamente las garantías que aseguren el reembolso.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 27/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

IG 2/4

PROCESO	INDICADOR	INDICADO	FÓRMULA	ANÁLISIS
	Porcentaje de Cartera de Microcréditos	Efectividad	$\frac{\text{Cartera de Microcréditos año anterior} - \text{Cartera de Microcréditos año actual}}{\text{Monto Total de la Cartera de Créditos año anterior}} * 100$ $\frac{1'000.000,00 - 1'200.000,00}{1'000.000,00} * 100\% =$	Entre periodos evaluados al cartera de microcréditos se incrementó en un 20% lo que se considera eficiente.
	Porcentaje de la Cartera de Créditos Vinculados en el mes	Efectividad	$\frac{\text{Creditos vinculados año anterior} - \text{Creditos vinculados año actual}}{\text{Créditos vinculados año anterior}} * 100$ $\frac{400.000,00 - 200.000,00}{200.000,00} * 100\% = 50\%$	En la COAC del 100 entre periodos evaluados se evidencio una disminución significativa del 50% en créditos vinculados lo que satisfactoriamente eficiente.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 27/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017-2018

IG 3/4

PROCESO	INDICADOR	DE INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Personal Capacitado	Eficiencia	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados por mes}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados}} * 100$ $\frac{15}{25} * 100 = 60\%$	Del 100% del personal evaluado en la COAC Minga Ltda., el 60% recibe capacitaciones mensuales de acuerdo a su puesto de trabajo mientras que el 40% no, lo que se considera una eficiencia mínima que debería mejorar la institución.
	Tiempo promedio de atención a solicitudes	Eficacia	$1 + \frac{\text{Atención solicitudes año anterior} - \text{promedio solicitudes año actual}}{\text{Atención solicitudes año anterior}}$ $1 + \frac{8 - 6}{8} = 1.25 \text{ días}$	La respuesta a solicitudes de los socios presenta una disminución de 1.25 días lo que es eficiente.
	Personal que cumple con el perfil requerido	Eficiencia	$\frac{\text{Empleados perfil requerido año anterior} - \text{empleados perfil requerido año actual}}{\text{Empleados perfil requerido año anterior}} * 100$ $\frac{16-19}{16} * 100 = 19\%$	En la COAC Minga Ltda., entre los periodos evaluados el del personal cumple con el perfil requerido se ha incrementado en un 19%.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 27/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
INDICADORES DE GESTIÓN
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

IG 4/4

PROCESO	INDICADOR	INDICADO	FÓRMULA	ANÁLISIS
RECUPERACIÓN DE CARTERA	Incremento/disminución de Mora Institucional	Efectividad	$\frac{\text{Mora mes Actual} - \text{Mora mes Anterior}}{\text{Mora mes Anterior}} = 15.33\% - 9.58\% = 5.75\%$	La Mora institucional presenta mensualmente una disminución del 5.75% lo que satisfactoriamente eficiente.
	Incremento de ingresos	Efectividad	$\frac{\text{Monto total de Ingresos año anterior} - \text{Ingresos percibidos año actual}}{\text{Total Ingresos año anterior}} * 100$ $\frac{1'618.842.00 - 1'896.000.00}{1'618.842.00} = 17.12\%$	Los ingresos entre periodos se han incrementado un 17.12% lo que se considera eficiente.
	Incremento de Gastos	Efectividad	$\frac{\text{Monto total de Gastos año anterior} - \text{Gasto año actual}}{\text{Monto total año anterior}} * 100$ $\frac{1'103.000.00 - 1'113.000.00}{1'103.000.00} = 8.21\%$	Los gastos entre periodos se han incrementado un 8.21% lo que es eficiente.
	Porcentaje de Cartera Castigada	Eficacia	$\frac{\text{Préstamos castigados año anterior} - \text{Préstamos castigados año actual}}{\text{Préstamos castigados año anterior}} * 100$ $\frac{120.004.36 - 75.884.03}{120.004.36} * 100 = 37\%$	El porcentaje de cartera castigada entre periodos ha disminuido en un 37% lo que se considera satisfactoriamente eficiente.

Fuente:: COAC Minga Ltda. (2019)

Elaborado por: Navas, Jenny (2019)

ELABORADO POR: J.M.N.R

FECHA: 27/06/2019

REVISADO POR: M.I/V.C

FECHA: 27/06/2019

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica permitió fortalecer la investigación e identificar la importancia que presenta un sistema de control interno en la cooperativa ya que le permite detectar falencias que constituye un limitante para el desarrollo normal de las actividades y el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Las técnicas aplicadas en esta investigación fueron la entrevista al Gerente General para determinar la situación actual en cuanto control interno en la institución, las encuestas fueron aplicadas tanto al personal de la cooperativa como a los socios, además se aplicó cuestionarios de control interno basado en el modelo COSO III que nos permite evaluar cinco componentes primordiales para el buen desarrollo institucional.
- Se emitió un informe de control interno en cual se detalla las falencias detectadas durante la evaluación del periodo 2017-2018 en el cual se da conocer las conclusiones y recomendaciones para una adecuada toma de decisión por parte de la Gerencia General de la COAC Minga Ltda., enfocadas en disminuir los riesgos operativos institucionales y mejorar la gestión administrativa.

RECOMENDACIONES

- A la Gerencia General implementar evaluaciones de control interno de manera periódica a fin de detectar falencias que limiten el desarrollo y crecimiento institucional para que se puedan emplear las debidas acciones correctivas en tiempo oportuno.
- A Gerencia General disponer al encargado de evaluar el control interno la utilización de todas las herramientas utilizadas en este trabajo de investigación para que de manera oportuna y eficiente se puedan disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa.
- A la Gerencia General de la COAC Minga Ltda., considerar las conclusiones y recomendaciones descritas en el informe de control interno además analizar los nudos críticos de los procedimientos administrativos, implementar los indicadores de eficiencia y eficacia propuestos a fin de disminuir riesgos operativos y mejorar la gestión administrativa institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. 2ª. ed. México: McGraw-Hill.
- ArandaFormación (Marzo de 2014). *Gestión Administrativa*. Recuperado de: <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Asociación Española para la Calidad (2018). *Coso III*. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Asoprofarma (2010). *Cooperativismo*. Recuperado de: <http://www.asoprofarma.com/valores-y-principios.aspx>
- Berdugo, M., Castro, B., Mendoza, D. & Pavas, J. (2014). *Metodologías para diseñar un Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/52-1-202-1-10-20150923.pdf>
- Carrillo, C. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Cepeda, G. (2004). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera*. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Daza, L. (2014). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*. Recuperado de: https://www.academia.edu/8876122/TECNICAS_Y_PROCEDIMIENTOS_DE_AUDITORIA_Taller_semana_2
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraude con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, N. (17 de Mayo de 2017). *Evaluación centrada en procesos*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/cateatehortua/definicion-de-evaluacion-76074684>
- Hernandez, S. & Martínez, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: McGraw-Hill.
- Heydis, C. (19 de Junio de 2015). *Estructuración integral para el Control Interno*. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2531/HGIL.pdf?sequence=1>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2009). *Control Interno COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría de Control Interno*. 3ª. ed. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=d>

efinicion+de+control+interno&ots=PhO6H1pjw&sig=Z0qWjYINdbiA1Ff8vfzis71FDQM
#v=onepage&q&f=false

- Meléndez, J. (2015). *Control Interno*. Recuperado de:
<https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Ministerio de Economía Y Finanzas. (2018). *Sistema de Control Interno*. Recuperado de:
<https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Molnar, G. (2012). *Evaluación*. Recuperado de:
<http://www.chasque.net/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.01.html>
- Ortega, J. (2012). *Auditoría de Control Interno*. Loja: EdiLoja.
- Payares, A. (2013). *Evaluación de la Gestión Administrativa, Financiera y Comercial de las Cooperativas Asociadas a CONFECOOP Caribe*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/1314.pdf>
- Ramírez, C. (2005). *Fundamentos de Administración*. 3ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rodriguez, J. (2009). *Control Interno: Un efectivo Sistema para la Empresa*. Mexico D.F: MAD.
- Seminario, R. (Noviembre de 2012). *Desarrollo Sustentable*. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1239/concepto-sistemas.html>
- Serrano, P., Señalaín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2018). *Sistema Financiero*. Recuperado de:
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018). *Cooperativismo*. Recuperado de:
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+12.pdf/b552608c-d049-442e-a4d3-f14131223cde?version=1.0>
- Zalazar, R. (2011). *Introducción a la Administración: Paradigmas en las organizaciones*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/sistema.html>



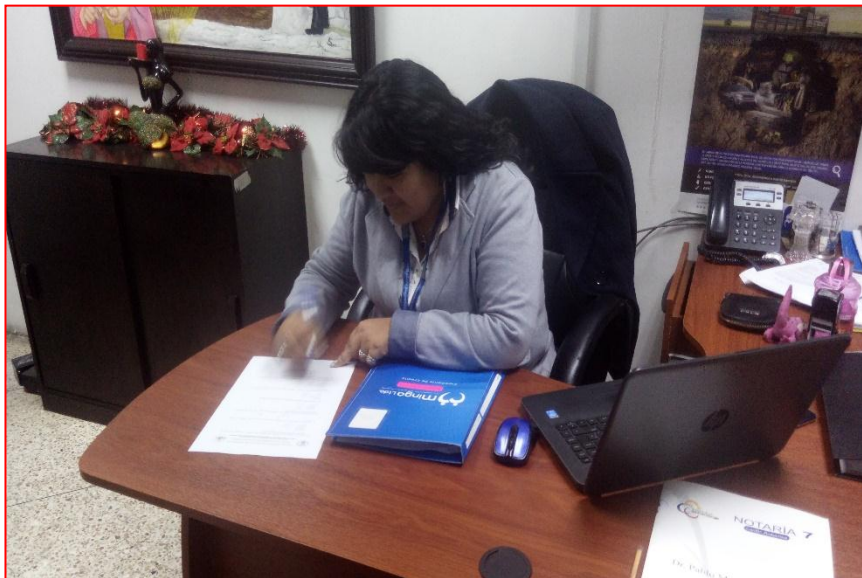
ANEXOS

Anexo A: RUC de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda.


REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		SRI	
NUMERO RUC:	0690074761001		
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE	POPULAR Y SOLIDARIO(SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO)		
REPRESENTANTE LEGAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHUCHO LEMA JORGE VICENTE		
CONTADOR:	GUAMINGA CURICHUMBI GLORIA BEATRIZ		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	30/05/1997	FEC. CONSTITUCION:	30/05/1997
FEC. INSCRIPCION:	25/07/1997	FECHA DE ACTUALIZACION:	02/10/2018
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR LA BANCA COMERCIAL.			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: RIO CHANCHAN Número: 1833 Intersección: CHILE Referencia ubicación: A UNA CUADRA DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES NUCALLACTA, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO Telefono Trabajo: 032961390 Fax: 032961390 Telefono Trabajo: 032912599 Email: mingaltda@coopminga.com Celular: 0991691216			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA			
* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONOMICAS FINANCIERAS			
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
* DECLARACION MENSUAL DE IVA			
<small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerda que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.</small>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 011	ABIERTOS de dirección y Cobertura de cuenta corriente y CERRADOS: 3	8
JURISDICCION:	ZONA 31 CHIMBORAZO		
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		Firma SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).</small>			
Usuario:	CECM011007	Lugar de emisión:	RIOBAMBA/PRIMERA
		Fecha y hora:	02/10/2018 15:47:58
Página 1 de 7			



Anexo B: Aplicación de Encuestas



Anexo C: Datos de los Indicadores



MEMORANDO Nro. 045. CN-COOPMINGA-2019

DE: Ing. Christian Espin,
COORDINADOR NEGOCIOS COOP MINGA LTDA.

PARA: Jenny Mariela Navas Recalde
ESTUDIANTE ESPOCH

TEMA: **INFORMACIÓN SOLICITADA**


FECHA: Lunes, 21 de octubre de 2019


Por medio de la presente doy repuesta a la documentación solicitada por la estudiante Jenny Mariela Navas CI 2200401210 mediante el oficio emitido al área de negocios

Que de acuerdo a lo solicitado en el punto informo que una vez revisada los respaldos del 2017 y 2018 se detalla en la siguiente tabla:

DETALLE	AÑO 2017	AÑO 2018
Captaciones	\$ 230.000.00	\$ 250.000.00
Número de Socios	25.000	28567
Créditos aprobados por mes	560	600
Solicitudes de Créditos por mes	550	530
Monto total de Microcréditos	\$ 1'000.000	\$ 1'200.000.00
Monto Total de Colocación	\$ 12'000.000.00	\$ 18'500.000.00
Monto Total de Créditos Vinculados	\$ 400.000.00	\$ 200.000.00
Personal Capacitado	50	60
Tiempo programado de respuesta a solicitudes	10 días	8 días
Tiempo real de respuesta a solicitudes	8 días	6 días
Personal con perfil profesional requerido	16	19
Mora Institucional	\$ 1,800.000,00	\$ 1,600.000.00
Presupuesto de Ingresos	\$ 1'570.000.00	\$ 1'700.000.00
Presupuesto de Gastos	\$ 1'591.653,92	\$ 1'270.000.00
Ingresos Percibidos	\$ 1'618.842,00	\$ 1'896.000.00
Cartera Castigada	\$ 120.004.36	\$ 75884.03
Gastos Ejecutados	\$ 1'103.000.00	\$ 1'113.000.00

Sin más por el momento, propicio la ocasión para enviarle un cordial saludo.


Christian Espin
Coordinador de Negocios

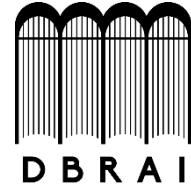


Guayaquil - Quito - Pallatanga - Cajabamba - Columbe

www.coopm



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16/12/2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Jenny Mariela Navas Recalde
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A
f. Analista de Biblioteca responsable: Lic. Holger Ramos U.