



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

**“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA, DEL
CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO
2019.”**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA:

MERCY ADRIANA CHICAIZA ESCOBAR

RIOBAMBA-ECUADOR

2022



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

**“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA, DEL
CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO
2019.”**

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

AUTORA: MERCY ADRIANA CHICAIZA ESCOBAR

DIRECTOR: Ing. HERNÁN OCTAVIO ARRELLANO DÍAZ

RIOBAMBA-ECUADOR

2022

©2022, Mercy Adriana Chicaiza Escobar

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, Mercy Adriana Chicaiza Escobar, 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, 31 de Marzo de 2022



Mercy Adriana Chicaiza Escobar

C.I: 1804450680

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

El Tribunal del Trabajo Titulación certifica que: el Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación. **“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA, DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.”**, realizado por la Srta. **MERCY ADRIANA CHICAIZA ESCOBAR**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Natali del Rocio Torres Peñafiel PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-03-31
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz DIRECTOR DEL TRIBUNAL		2022-03-31
Ing. Carlos Volter Buenaño Pesantez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-03-31

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y la fortaleza para seguir adelante día a día y por no dejarme rendir en los momentos más difíciles es un sueño cumplido, no solo mío, si no de varias personas por lo que dedico, a mis queridos padres José Chicaiza y Lasteña Escobar, por todo su amor, comprensión y por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda mi carrera, por sus consejos y por haberme inculcado valores y principios, siendo el pilar fundamental en mi vida a pesar de mis errores ellos siempre estuvieron apoyándome y dándome ánimos para conseguir con mi meta anhelada. A mis hermanas y esposo por su apoyo incondicional y consejos, a mi hijo Yael Villacís quien es la fuente de mi inspiración de crecer día a día y de luchar por cumplir mis metas y mis objetivos

Mercy.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres José Chicaiza y Lasteña Escobar por apoyarme incondicionalmente y nunca dejarme sola ante cualquier problema, por su sacrificio para que pueda cumplir mi meta anhelada. A mi esposo Manuel Villacis y mis hermanas Jessica, Marisol, Jason y Edison por sus consejos y por su apoyo. A mis docentes de la Politécnica de Chimborazo por impartir sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi carrera profesional. Un profundo agradecimiento a mis profesores y tutores de tesis al Ing. Hernán Arellano y al Ing. Carlos Buenaño por apoyarme y guiarme en el desarrollo del proyecto y compartir sus conocimientos, de igual manera al Tecnólogo Nicolás Masaquiza quien fue mi tutor en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara.

Mercy.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
1.1. Marco teórico.....	6
1.1.1. Antecedentes Investigativos	6
1.1.2. Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador	7
1.1.3. Cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua.	8
1.1.4. Cooperativas de ahorro y crédito en San Pedro de Pelileo	8
1.1.5. Principios del Cooperativismo	9
1.1.6. Sistema	10
1.1.7. Control	10
1.1.8. Control Interno	11
1.1.9. Sistema de Control Interno	12
1.1.10. Objetivos del Control Interno	12
1.1.11. Objetivos del Sistema del Control Interno	12
1.1.12. Importancia del control interno	13
1.1.13. Características del sistema del control interno	13
1.1.13.1. Limitaciones sistema de control interno.....	14
1.1.13.2. Elementos integran un sistema de control interno.....	16
1.1.14. Tipos de control interno	16
1.1.15. Métodos para evaluar el sistema de control interno.....	16
1.1.16. Diagrama de flujo	19

1.1.17.	<i>Técnicas para evaluar el Control Interno</i>	21
1.1.18.	<i>Clasificación del coso</i>	22
1.1.18.1.	<i>Beneficios del COSO III</i>	23
1.1.18.1.	<i>Componentes y Principios del COSO III</i>	24
1.1.18.2.	<i>Componentes del COSO III</i>	26
1.1.19.	<i>Riesgos</i>	35
1.1.20.	<i>Políticas y Procedimientos</i>	36
1.1.21.	<i>Políticas</i>	38
1.2.	MARCO CONCEPTUAL	40

CAPITULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	41
2.1.	Enfoque de la investigación	41
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	41
2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	41
2.2.	Nivel de la investigación	42
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	42
2.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i>	42
2.3.	Diseño de investigación	42
2.4.	Tipos de investigación	42
2.4.1.	<i>Investigación observacional</i>	42
2.4.2.	<i>Investigación retrospectiva</i>	42
2.4.3.	<i>Investigación transversal</i>	43
2.5.	Población y muestra	43
2.5.1.	<i>Población</i>	43
2.5.2.	<i>Muestra</i>	43
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos utilizados	43
2.6.1.	<i>Métodos</i>	43
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	44
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	44
2.7.	IDEA A DEFENDER	45
2.8.	Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta	46

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	61
3.1. Título	56
3.2.2. Propuesta de Trabajo	58
3.2.3. Propósitos de la Evaluación del Control Interno	60
3.2.4. Información general de la empresa	62
3.2.4.5. Organigrama Estructural	64
3.3. Detalle del proceso para evaluar el control Interno	680
3.3.1. Fase I: Diagnostico Situacional	70
3.3.1.1. Matriz FODA	70
3.3.1.2. Análisis del Aspectos Internos	71
3.3.1.3. Matriz de Correlación FO (Fortalezas y Oportunidades)	72
3.3.1.4. Matriz de Correlacion DA	74
3.3.1.5. Matriz de Priorización de Factores Internos	75
3.3.1.6. Matriz de Priorización de Factores Externos	76
3.3.1.7. Perfil Estratégico de los factores Internos	77
3.3.1.8. Perfil Estratégico de los factores Externos	79
3.3.2. Cuestionarios de Control Interno COSO III	83
3.3.2.1. Ambiente de Control	83
3.3.2.2. Componente Evaluación de Riesgo	94
3.3.2.3. Componente Actividades de Control	103

3.3.2.4.	<i>Componente</i>	<i>Comunicación</i>	<i>e</i>
<i>Información</i>			118
3.3.2.5.	<i>Componente</i>	<i>Monitoreo</i>	<i>y</i>
<i>Supervisión</i>			120
3.4. Flujogramas	de		Procesos
Operativos			124
3.4.1. <i>Proceso</i>	<i>Operativo-Colocación</i>		<i>de</i>
<i>Créditos</i>			124
3.4.2. <i>Proceso Operativo-Recuperación de cartera</i>			127
3.4.3. <i>Proceso Operativo-Depósitos</i>	<i>o</i>	<i>retiros</i>	<i>de</i>
<i>dinero</i>			130
3.4.4. <i>Captación</i>			<i>de</i>
<i>Inversiones</i>			132
3.5. Elaboración	de	Informe	Final
.....			135
3.6. Indicadores Propuestos.....			147
CONCLUSIONES			156
RECOMENDACIONES			157
BIBLIOGRAFÍA			
ANEXOS			

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Cooperativas	en	San Pedro	de
Pelileo.....				9
Tabla 2-1:			Índice	de
marcas.....				17
Tabla 3-1:	Cuestionario de control interno.....			18
Tabla 4-1:	Simbología de los diagramas de flujo.....			21
Tabla 5-1:	Componetes y principios del coso iii.....			24
Tabla 6-1:	Cuestionario ambiente de control.....			28
Tabla 7-1:	Cuestionario	evaluación	de	
riesgo.....				30
Tabla 8-1:	Cuestionario actividades de control.....			31

Tabla 9-1: Cuestionario información y comunicación.....	33
Tabla 10-1: Cuestionario monitoreo y supervisión.....	34
Tabla 11-1: Tipo de riesgos.....	36
Tabla 1-2: Conocimiento de la filosofía organizacional.....	46
Tabla 2-2: La estructura organizacional	47
Tabla 3-2: Funciones acorde al perfil profesional	48
Tabla 4-2: La COAC cuenta con políticas internas.....	49
Tabla 5-2: Los documentos se encuentran enumerados	50
Tabla 6-2: Se verifica el cumplimiento de los procesos administrativos	51
Tabla 7-2: Conoce la existencia de un sistema de control interno.....	52
Tabla 8-2: Cree que es necesario evaluar los procesos del control interno.....	53
Tabla 9-2: Se comunica las deficiencias ocurridas.....	54
Tabla 10-2: El sistema de control interno permitirá disminuir riesgos.....	55
Tabla 1-3: Referencias a utilizarse en la Evaluación de Control Interno.....	66
Tabla 2-3: Marcas de la Evaluación de Control Interno.....	67
Tabla 3-3: Matriz FODA.....	70
Tabla 4-3: Análisis de los Aspectos Internos.....	71
Tabla 5-3: Matriz de Impacto y Ocurrencia.....	72
Tabla 6-3: Matriz de Correlación FO (Fortalezas y Oportunidades).....	73
Tabla 7-3: Matriz de Correlación DA (Debilidades y Amenazas).....	74
Tabla 8-3: Matriz se prioridades de los Factores Internos (fortalezas y Debilidades).....	75
Tabla 9-3: Matriz prioridades de los Factores Externos.....	76
Tabla 10-3: Matriz prioridades de los Factores Externos.....	77
Tabla 11-3: Perfil Estratégico de los factores externos (Oportunidades y Amenazas).....	79
Tabla 12-3: Componente Ambiente de Control- Integridad y Valores éticos.....	83

Tabla 13-3:	Componente Ambiente de Control-Responsabilidad de Supervisión.....	85
Tabla 14-3:	Ambiente de Control- Estructura Organizativa	87
Tabla 15-3:	Ambiente de Control-Compromiso del Personal	89
Tabla 16-3:	Ambiente de Control- Responsabilidad	91
Tabla 17-3:	Componente Ambiente de Control	93
Tabla 18-3:	Componente Evaluación de Riesgo- Identificación de Objetivos	94
Tabla 19-3:	Evaluación de riesgo-Identificación de riesgos.....	96
Tabla 20-3:	Evaluación de riesgos-Riesgo de Fraude	98
Tabla 21-3:	Evaluación de Riesgos-Manejo del cambio	100
Tabla 22-3:	Componente Evaluación de Riesgo.....	102
Tabla 23-3:	Actividades de Control-Contabilidad	103
Tabla 24-3:	Actividades de Control- Presupuesto.....	105
Tabla 25-3:	Actividades de Control-Administrar Seguros.....	107
Tabla 26-3:	Actividades de Control- Caja-Bancos	109
Tabla 27-3:	Actividades de Control-Inversiones	111
Tabla 28-3:	Actividades de Control-Activos Muebles e Inmuebles	113
Tabla 29-3:	Componente Actividades de Control.....	115
Tabla 30-3:	Sistemas de información y Comunicación	117
Tabla 31-3:	Sistemas de Comunicación e Información.....	118
Tabla 32-3:	Componente Monitoreo y Supervisión	120
Tabla 33-3:	Evaluación Coso III	122
Tabla 34-3:	Proceso Operativo-Colocación de Créditos.....	124
Tabla 35-3:	Proceso Operativo-Recuperación de cartera	127
Tabla 36-3:	Proceso Operativo-Depósitos o retiros de dinero	130

Tabla	37-3:	Matriz	de
Riesgos.....			134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Principios del cooperativismo.....	9
Gráfico 2-1:	Objetivos del sistema de control interno.....	13
Gráfico 3-1:	Características sistema de control interno.....	14
Gráfico 4-1:	Limitaciones del control interno.....	15
Gráfico 5-1:	Tipos de diagramas de flujo.....	19
Gráfico 6-1:	Enfoques ambiente de control.....	27
Gráfico 7-1:	Circunstancias de impacto potencial de riesgos.....	29
Gráfico 8-1:	Enfoques evaluación de riesgos.....	29
Gráfico 9-1:	Enfoques actividades de control.....	29
Gráfico 10-1:	Enfoques información y comunicación.....	32
Gráfico 11-1:	Enfoques monitoreo y supervisión.....	34
Gráfico 12-1:	Composición de un procedimiento.....	37
Gráfico 13-1:	Características de las políticas.....	39
Gráfico 1-2:	Conocimiento de la filosofía organización.....	46
Gráfico 2-2:	Beneficios a la distribución de funciones.....	47
Gráfico 3-2:	Funciones acorde al perfil profesional.....	48
Gráfico 4-2:	La COAC cuenta con políticas internas que regulen activos.....	49
Gráfico 5-2:	Los documentos se encuentran enumerados.....	50
Gráfico 6-2:	Los documentos se encuentran registrados ordenadamente.....	51
Gráfico 7-2:	Conoce la existencia de un sistema de control interno.....	52
Gráfico 8-2:	cree necesario evaluar los procesos del control interno.....	53

Gráfico 9-2:	Comunica las deficiencias ocurridas para poder mitigar los riesgos.....	54
Gráfico 10-2:	El Sistema de control interno permite disminuir riesgos.....	55
Gráfico 1-3:	Proceso operativo-colocación de créditos.....	124
Gráfico 2-3:	Proceso operativo-recuperación de cartera.....	128
Gráfico 3-3:	Proceso operativo-deposito-retiro de efectivo.....	131
Gráfico 4-3:	Proceso operativo-captación de inversiones.....	133

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

ANEXO C: FOTOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

ANEXO D: FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

RESUMEN

Este trabajo investigativo titulado Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, de la Provincia de Tungurahua. Cantón Pelileo, Periodo 2019 se efectuó con el propósito de promover la salvaguarda de los activos de la entidad, la adhesión a las políticas, normas, reglamentos y fomentar la confiabilidad, razonabilidad de la información contable y financiera. Metodológicamente se utilizó la encuesta a los funcionarios, el análisis situacional mediante la matriz foda, los cuestionarios de control interno basado en el coso III que reflejaron como resultado un nivel de confianza moderada del 76% y un nivel de riesgo bajo del 24% destacando hallazgos relevantes como la falta de incentivos al personal operativo, la falta de arqueos de caja sorprendidos, la falta de estrategias para promocionar y mantener las captaciones de inversiones, Falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía entre otros que retrasan el crecimiento institucional. Se concluye que la evaluación al sistema de control interno es necesario ya que permite determinar en tiempo oportuno las falencias que estén afectando la operatividad y la satisfacción de los socios y clientes y así pueden implementar acciones de mejora que promueva la eficiencia, eficacia institucional. Por lo que se recomienda considerar las observaciones emitidas en el informe entregado que fomenten el logro de metas y objetivos de la cooperativa.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO>, <METODOLOGÍA COSO III>, <DIAGRAMAS DE PROCESOS>, <INDICADORES DE EFICIENCIA EFICACIA>, <SEGURIDAD RAZONABLE>.



09-05-2022
0876-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

This study entitled Evaluation of the Internal Control System at the Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara located in the province of Tungurahua. Pelileo canton, period 2019 was carried out with the purpose of promoting the security of the institutional assets, adherence to policies, rules, regulations and promoting the reliability, reasonableness of accounting and financial information. Methodologically, a survey was applied to officials, the situational analysis using the SWOT matrix, the internal control questionnaires based on COSO III, which resulted in a moderate confidence level of 76% and a low risk level of 24%, highlighting findings such as the lack of incentives for operating personnel, the lack of surprising cash counts, the lack of strategies to promote and maintain investment capture, the lack of implementation of efficiency, effectiveness and economy indicators, among others, that delay institutional growth. It is concluded that the evaluation of the internal control system is necessary as it allows to determine the aspects that are affecting the operability and the satisfaction of partners and clients and thus can implement improvement actions that promote efficiency, institutional effectiveness. Therefore, it is recommended to consider the observations issued in this report to promote the achievement the institutional goals and objectives.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <ASSESSMENT OF INTERNAL CONTROL>, <COSO III METHODOLOGY>, <PROCESS DIAGRAMS>, <EFFICIENCY EFFECTIVENESS INDICATORS>, <REASONABLE SECURITY>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente estudio investigativo denominado Evaluación al Sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara se efectuó con el fin de analizar efectividad de los control interno mediante la aplicación del modelo COSO III que evalúa cinco componentes principales como son el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información-comunicación y el monitoreo que en su conjunto permitan determinar el nivel de riesgo y confianza en la operatividad institucional y así implementar acciones correctivas en tiempo oportuno para lograr la eficiencia, efectividad y crecimiento de la cooperativa.

Este trabajo está conformado por tres capítulos principales que se detallan a continuación:

Capítulo I: Marco Teórico-Referencial que abarca desde el planteamiento del problema, justificación, objetivos, sistematización y sustento teórico y científico del control interno, modelo coso III, componentes y principios, herramientas de obtención de información primaria y secundaria y demás temas que permitan ampliar el conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: Marco Metodológico en este se abarca la metodología de investigación su nivel deductivo o inductivo, tipo observacional, retrospectiva, transversal, también se enfoca en las herramientas utilizadas para obtener información como las encuestas entrevista y cuestionarios de control interno que permitan evidenciar las falencias en el control interno y así proponer acción correctivas mejora institucional.

Capítulo III: Marco de Resultados y Discusión de los resultados en este espacio se detalla los resultados evidenciados la aplicación de la encuesta, de los cuestionarios de control interno en los que se evidencia en forma generalizada el nivel de riesgo y confianza también se abarca en un informe de control interno en el que se detalla las falencias obtenidas con sus respectivas recomendación para lograr mejoras en la institución y a su vez se plantean indicadores a considerarse para determinar la efectividad operativa que ayuda al crecimiento institucional.

Planteamiento del problema.

Rhumy Wara pertenece al sector de la economía popular y solidaria se originó por líderes Salasakas empezando sus actividades de intermediación financiera el 24 de marzo del año 2010 ofrece a sus socios servicios de calidad está ubicada en el Cantón San Pedro de Pelileo en la provincia de Tungurahua en las calles Quis Quis y Antonio Clavijo. Esta institución actualmente está en crecimiento continuo y cuenta con cuatro agencias a nivel nacional distribuidas de la siguiente manera: Una en las Galápagos, una en el Cantón San Pedro de Pelileo, una en Salcedo, y otra en el Cantón Quero.

La COAC en el último año ha tenido serios inconvenientes por lo que ha ocasionado problemas en los procesos administrativos, operativos y el cumplimiento del control interno de la entidad financiera causando retrasos en los trámites, obteniendo clientes insatisfechos provocando pérdidas para la entidad.

Realizado un diagnóstico de la institución se determinó actividades que han generado problemas para la entidad financiera como: la falta de personal en las áreas claves de la entidad como crédito y cobranzas, administración lo que provoca duplicidad de funciones, retraso en los procesos lo que induce poca eficiencia y eficacia en la atención prestada lo que conlleva al cierre de cuentas afectando la liquidez de la cooperativa. Por otro lado, el incremento de riesgos operativos al no ejecutar adecuadamente los procesos de aperturas de cuentas de cada uno de los socios, la falta de planes de capacitación para actualizar los conocimientos del personal administrativo y operativo de la COAC lo que imposibilita el mejoramiento de los procesos administrativos, operativos y el control interno de la entidad financiera. Así mismo la falta de organización adecuada de los archivos, expedientes de créditos y demás documentos que respalden la ejecución de las transacciones diarias, la ausencia de verificación del cumplimiento de las políticas administrativas y contables que rigen la operatividad de la cooperativa.

Las causas que generan estas sintomatologías están dadas por falta de evaluación al Sistema de Control Interno, considerando cada uno de los componentes del método COSO III que son Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Información, comunicación y el monitoreo que permite a la entidad generar procesos eficientes con niveles de confianza alta y riesgo bajo.

El incumplimiento de los aspectos antes establecidos generará deficiencias en el Sistema de Control Interno y no se podrá cualificar con exactitud los niveles de riesgo y confianza, así como no se garantizará la salvaguarda de los activos, la confiabilidad de la información

financiera, la adhesión a las políticas administrativas y demás normativa legal aplicable en los procesos administrativos, operativos.

Ante esta problemática detectada, es importante realizar una evaluación al sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, para determinar los riesgos que se presentan y poder mitigarlos a tiempo y de esta manera proteger los activos, recursos financieros, cumplimiento de objetivos, políticas y la eficiencia de los procesos operativos.

Formulación del problema

¿Cómo influye la Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua Período 2019 en la salvaguarda de sus activos, en la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y administrativa ?

Sistematización del problema

¿Contribuirá la evaluación del sistema de control interno en la razonabilidad, confiabilidad de la información contable y financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara?

¿Podrá la evaluación del sistema de control interno mejorar y comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara?

¿Contribuirá la evaluación del sistema de control interno a proponer métodos y procedimientos que aseguren que los activos de la COAC Rhumy estén debidamente protegidos?

¿Influirá la evaluación del Sistema de Control Interno en la adhesión de políticas administrativas, normas, reglamentos y demás leyes aplicables?

Objetivos

Objetivo general

Evaluar el Sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara aplicando la metodología del COSO III para promover la salvaguarda de los activos de la entidad, la adhesión a las políticas, normas, reglamentos y fomentar la confiabilidad, razonabilidad de la información contable y financiera.

Objetivos específicos

Diseñar un marco teórico fundamentado en revistas, artículos científicos para extender el conocimiento del tema abordar y culminar exitosamente la presente investigación.

Ejecutar la evaluación al Sistema de Control Interno aplicando lo metodología del COSO III para identificar falencias en la salvaguarda de los activos, en la adhesión de políticas, normas y reglamentos vigentes y en la razonabilidad, confiabilidad de la información financiera.

Consignar un informe en el que se detalle las falencias detectadas con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a ser consideradas por la COAC Rhumy Wara con el objetivo de disminuir los riesgos en la salvaguarda de activos, en la razonabilidad de información financiera y en la adhesión a la normativa legal.

Justificación

Justificación teórica

El presente trabajo de titulación se justifica de manera teórica ya que abordará temas relacionados con el control interno, modelo coso III, sus componentes y cada uno de sus principios, con el propósito de adaptarlo a la realidad evidenciada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, de tal forma que se pueda emitir soluciones a las falencias internas que afectan a la operatividad institucional.

Los beneficiarios directos de esta evaluación del sistema de control interno serán: el Gerente general y los miembros que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ya que toda la información de la investigación que se obtenga ellos pueden disponer para mejorar la gestión administrativa y financiera en beneficio de la institución.

Justificación metodológica

El presente trabajo se justifica metodológicamente ya que se utilizará métodos, técnicas e instrumentos que permitan obtener información de calidad, confiable y razonable con el propósito de ejecutar una evaluación correcta al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, de manera que puede ser un referente para otras cooperativas que presenten un problema similar.

Justificación académica

El presente trabajo de titulación se enmarca dentro de la justificación académica ya que se aplicará los conocimientos adquiridos en la trayectoria estudiantil sobre el control interno, metodología Coso iii y además constituye un requerimiento para la posterior graduación como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación permitirá verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información contable y financiera de la cooperativa RHUMY WARA, contribuirá a salvaguardar adecuadamente sus activos y motivará la adhesión a las políticas contables, administrativas lo que conllevará a la entidad incrementar su eficiencia, eficacia, y productividad institucional logrando cabalmente los objetivos y metas planteados.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Antecedentes de investigación

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, no se han realizado investigaciones con el tema a desarrollar, Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua Período 2019. De modo que se ha considerado temas de tesis similares de los siguientes autores.

La tesis realizada por Ortega María en el año 2017 denominada: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO III) A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2015. La autora de la investigación aplicó el método deductivo ya que partió del aspecto general de la evaluación del control interno hacia aspectos individuales como son los elementos y objetivos del control interno, también se analizó de manera inductiva el modelo COSO III analizando premisas particulares como lo son cada uno de sus cinco componentes y sus respectivos principios para lograr veracidad en las conclusiones. Para la recolección de información suficiente, relevante y competente se hizo uso de técnicas como la entrevista a los funcionarios, el análisis FODA y los cuestionarios de control interno de cada componente lo que llevo a determinar niveles de riesgo y confianza concluyendo que la institución no provee razonabilidad en su información e incumplimiento de funciones, políticas y objetivos por lo que la adopción del modelo COSO III permitió la reestructuración de los cinco componentes interrelacionados que apoyen a la adhesión de políticas y cumplimiento de objetivos institucionales.

El trabajo de titulación efectuado por Jenny Navas en al año 2019 nombrado: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE

CHIMBORAZO, PERIODO 2017-2018. La autora utilizo el método deductivo para el planteamiento del problema ya que partió de las deficiencias de control interno en las cooperativas del segmento tres en el ámbito nacional, provincial y local y también utilizó el método inductivo ya que se analizó los cinco componentes del COSO III , se evaluaron sus diecisiete principios, referente a las técnicas de recolección de información primaria se utilizó la encuesta y los cuestionarios de control interno a los funcionarios, la entrevista al Gerente general, la información secundaria lo obtuvo de documentos proporcionados por la cooperativa, investigaciones de revistas, artículos científicos y páginas web confiables lo que permitió determinar niveles de riesgo y confianza de cada componente y posteriormente sacar un promedio general que la llevo a concluir que: La adopción del modelo Coso III permite evaluar componentes fundamentales que ayuden detectar falencias que afectan la operatividad institucional mitigando riesgos operativos y desviación de objetivos institucionales

El trabajo de titulación ejecutado por Katherine Romero en el año 2017 denominado: EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO III A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN FERROVIARIA ECUATORIANA", CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015, La autora implemento el método inductivo-deductivo ya que se analizó la información general para laborar un informe específico sobre las falencias del control interno y las acciones correctivas, además se aplicó el método Analítica-Sintética para determinar los puntos críticos que afectan la operatividad y crecimiento institucional. Se apoyó en las técnicas recolección de información como son: La observación directa para efectuar un diagnóstico y tener un acercamiento con la entidad objeto de estudio, la encuesta aplicada a los funcionarios y socios de la cooperativa, también se implementó una entrevista al Gerente General con el fin de realzar aspectos relevantes relacionados con el control interno, así mismo la aplicación de los cuestionarios de control interno de cada componente permitió precisar niveles de riesgo y confianza para promediarlos y obtener un nivel global concluyendo que el sistema de conto interno efectivo apoyara a la empresa a determinar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, operacionales y de cumplimiento.

1.1.2 Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador

Según (García, Prado, & Mendoza, 2018) menciona que:

En Ecuador mediante los créditos concedidos por las cooperativas de Ahorro y crédito en el año 2012 alcanzan una representación del 4.87% del producto Interno Bruto y para el 2013

la participación incrementó a un 5.76% debido al apoyo gubernamental a través de la SEPS con el fin de ofertar apoyo a las personas requirentes de financiamiento.

Durante el año 2015 en Ecuador se evidencio la participación de 847 instituciones financieras cooperativistas lo que permitió la ubicación en el segundo lugar a nivel de Latinoamérica con mayor presencia de cooperativas financieras.

En el año 2016 en Ecuador, con la integración de las cooperativas de ahorro y crédito en la SEPS, los depósitos a la vista iniciaron con US\$ 1,938 mil millones de dólares en el año 2012. A partir del año 2016, los depósitos aumentaron en el 4% llegando a US\$ 5,013 mil millones de dólares, con el cambio de agrupación de los segmentos. (García, Prado, & Mendoza, 2018)

1.1.3. Cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua.

Según la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS 2018) menciona que: Tungurahua después de Pichincha se ubica en la segunda provincia que cuenta con amplio número de cooperativas de ahorro y crédito alcanzando el 14,4%, aproximadamente con más de 12 cooperativas por cada 100 mil habitantes. Así luego de Pichincha y Azuay, ocupa el tercer lugar en mayor concentración de activos y socios¹⁸ logrando el 15,9% y 17%, respectivamente corresponde a residentes de áreas urbanas de Tungurahua, y más del 42% de los socios activos son empleados y comerciantes minoristas, que perciben ingreso mensual que no supera los USD 1.000

1.1.4. Cooperativas de ahorro y crédito en San Pedro de Pelileo

Las cooperativas de ahorro y crédito en San Pedro de Pelileo se encuentran en el segmento 1,4 y 5, cuenta con 12 instituciones financieras, los socios activos son los sectores agropecuarios, comerciantes minoristas, fabricantes de muebles, fabricantes de jeans y empleados estas instituciones han mantenido un progreso positivo brindando el apoyo a la sociedad otorgando créditos rápidos y oportunos permitiendo que prospere, además las cooperativas de ahorro y crédito permiten impulsar a la cultura del ahorro.

Tabla 1-1: Cooperativas en San Pedro de Pelileo

N	NOMBRE	MATRIZ	SEGMENTO
1	COAC OSCUS	Ambato	Segmento 1
2	COAC SAN FRANCISCO	Ambato	Segmento 1
3	COAC MUSHUC RUNA	Ambato	Segmento 1

4	COAC CHIBULEO	Ambato	Segmento 1
5	COAC KULLKI WASI	Ambato	Segmento 1
6	COAC RHUMY WARA	San Pedro De Pelileo	Segmento 4
7	COAC WUAMANLOMA	San Pedro De Pelileo	Segmento 4
8	COAC SALATE	San Pedro De Pelileo	Segmento 4
9	COAC PRODVISION	San Pedro De Pelileo	Segmento 4
10	COAC DORADO	San Pedro De Pelileo	Segmento 5
11	COAC GALAPAGOS	San Pedro De Pelileo	Segmento 5
12	COAC SURANGAY	San Pedro De Pelileo	Segmento 5

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

1.1.5 Principios del cooperativismo

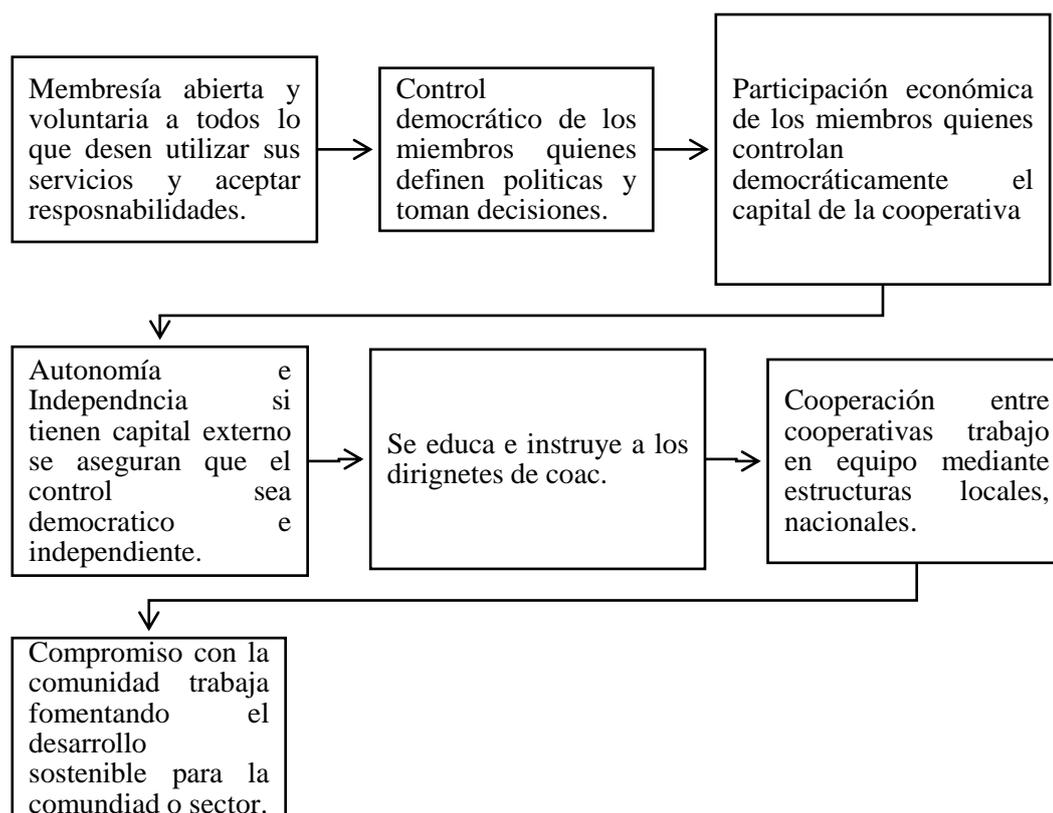


Gráfico 1-1: Principios del cooperativismo

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: (Américas, 2021)

Se puede deducir que los principios cooperativos están implementados de manera transparente y coherente que se direccionan el desenvolvimiento de la organización buscando como fin beneficiar a sus miembros, a la comunidad y además permiten robustecer los valores que direccionan el accionar de todas sus actividades.

1.1.6. Sistema

Es un conjunto organizado de elementos o partes unidos por interacción regulada con el fin de lograr metas, objetivos o propósitos preestablecidos. Se puede decir entonces, que un sistema se compone de elementos, independencia y propósito. Con un crédito contable, un sistema es el aire de tareas o actividades mediante las cuales se reconocen, autorizan, clasifican, registran, resumen y se informa las transacciones la ejecución real de las tareas de un sistema se lleva a cabo a través del procesamiento (Estupiñán, R. 2015, pág. 3).

“Un sistema referencia una unión de componentes conectados de forma organizados e interrelacionados por lo que si una parte se afecta cambian el resto del sistema” (Zalazar, R, 2012, p.215).

Se deduce que un sistema es un conjunto organizado de elementos, partes, normas reglas o políticas que regulan las actividades de un grupo determinado con el fin de que estas estén encaminadas al cumplimiento de metas y objetivos propuestos, todo el sistema está interrelacionado por lo que una afección a alguna de sus partes puede variar el objetivo.

1.1.7. Control

“Es alguna acción dictada por la autoridad máxima o gerentes administrativos de la empresa, con la finalidad de pretender el logro de la eficiencia, eficacia, ética y economía en la utilización de los recursos institucionales” (Pereira, C., 2019).

Control es un nivel del proceso administrativo que su función principal es instaurar tomadas por la alta gerencia o las entidades reguladoras de control del gobierno con el fin de administrar riesgos e incrementar la eficiencia, eficacia en el alcance de objetivos y metas programados, mediante la supervisión de las actividades para que se ejecuten en conformidad a lo establecido y se emitan acciones correctivas ante posibles desviaciones entre lo planeado y lo logrado (Santillana, J., 2015, p. 48).

El control se puede comprender como sinónimo de uso del poder. Es así como las organizaciones se requiere controlar diversos asuntos, cosas, procesos, personas y demás. Por su parte, para facilitar la comprensión podríamos agregar que el poder se manifiesta en diferentes ámbitos: modelo moral, autoridad legal, posesión de mecanismos coercitivos, poseedor de recursos. (Manco, J., 2014. pág. 15).

Entonces deberemos entender por control al proceso de emitir acciones dictaminadas por autoridades máximas para alcanzar eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades operativas, y a su vez mermar riesgos que obstaculicen el logro de metas y objetivos programados. El control pertenece al proceso administrativo y desconoce también como ejercicio de poder que es muy implementado en todas las empresas, departamentos y áreas con el fin de controlar las actividades, procesos y demás acciones que faciliten el eficaz desenvolvimiento, comprensión y ambiente laboral en equipo.

1.1.8. Control interno

El control interno engloba el todo un plan organizacional los procedimientos, reglamentos prescritos por las autoridades generales y reguladoras de control emiten para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; motivar el apego a las normativas legales, políticas internas. Es un proceso que incluye las actividades que lleven a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales (Santillana, J., 2015, pág.49)2.

“Engloba plan organizacional y todo sistema de normas, reglas implementadas en institución con el fin de salvaguardar activos, verificar razonabilidad y veracidad de la información contable, motivar la eficiencia, eficacia en la operatividad” (Estupiñán, R., 2015. Pág. 49).

El control interno abarca al plan organizacional y a sus métodos, procedimientos, lineamientos que garanticen la debida protección a los bienes o activos de la entidad, que los registros contables sean verídicos y que la actividad desarrolle sus actividades de manera eficiente, eficaz ética y transparente cumpliendo las directrices emitidas por la dirección. (Barquero, M., 2013).

Se deduce que el control es una fase del proceso administrativo que es dictada o implementada con la finalidad de procurar que las actividades se realicen correctamente, conforme a lo establecido y que se corrijan las desviaciones entre lo planeado y lo logrado tendiendo a evitar que se repitan, que permitan al logro de los objetivos y metas propuestos por la dirección general, por ello el control interno comprende de métodos, planes y procedimientos que en forma coordinada acoge la dirección general para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad contable y por ende que las actividades de la entidad se desarrollen eficazmente, con el apego de las leyes, normas políticas prescritas por la administración.

1.1.9. Sistema de control interno

“El sistema de control interno puede definirse como el conjunto interactuante de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, emitidas por gerencia que persiguen la seguridad razonable de la información administrativa y financiera” (Montaño, E., 2017).

“Comprende a la agrupación de políticas, reglamentos, metodologías, y demás documentos de la institución para conseguir la misión y objetivos institucionales preestablecidos” (Republica, L., 2010).

Un sistema de control interno puede comprenderse como un conjunto que abarca todos los controles de carácter financiero o de otro tipo implementado por los directores o la administración principal, de una institución crediticia con el fin de promover seguridad razonable. (Mantilla, S., 2013)

Se concluye que el sistema de control interno está constituido por planes, normas, políticas, manuales, organización, metodologías y registros organizados, incluye todos los controles al sector financiero y administrativo para promover una seguridad razonable que permitan cumplir de los objetivos y metas de la institución.

1.1.10. Objetivos del control interno

Respaldar los activos y motivar la salvaguarda de los bienes de la institución; verificar que los informes contables y financieros sean razonables y confiables; motivar el apego, cumplimiento de las políticas, normas y reglamentos administrativas establecidas y procurar al máximo el cumplimiento de las metas y objetivos programadas (Estupiñán, R., 2015).

1.1.11. Objetivos del sistema del control interno

- Alcanzar las metas y objetivos propuestos
- Uso eficiente, eficaz y económico de los recursos.
- Controlar riesgos diversos y proteger los bienes de la entidad
- Generar información administrativa y financiera razonable, verídicas y confiables
- Adhesión y fiel cumplimiento a las regulaciones legales y también a las políticas administrativas, los planes y demás reglamentos y manuales internos. (Mantilla, S., 2013)

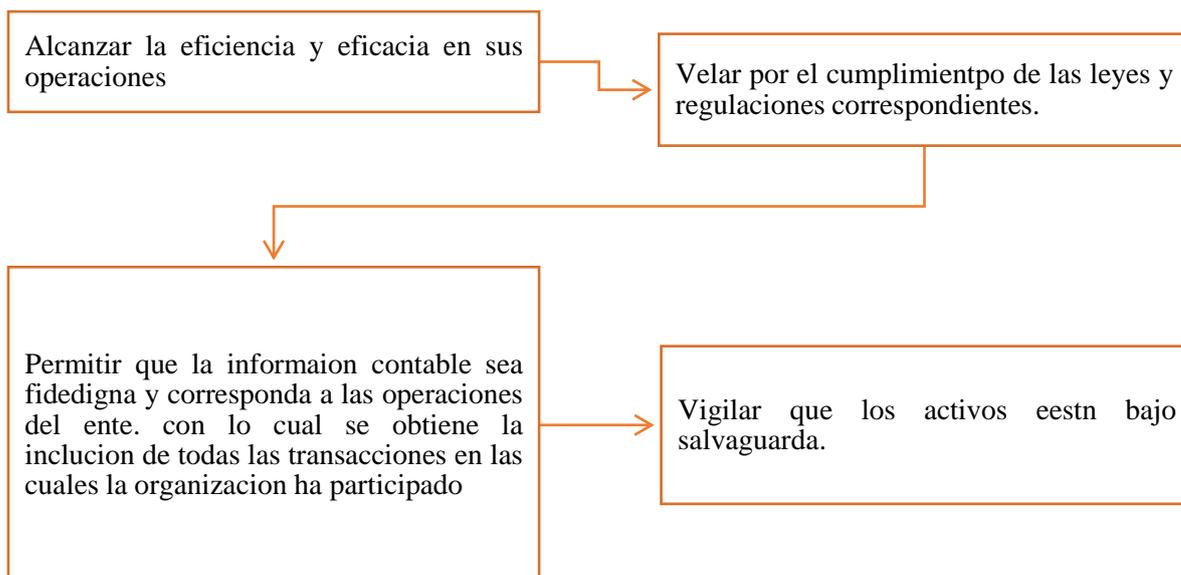


Gráfico 2-1: Objetivos del sistema de control interno

Fuente: Montaña, E., 2017

Realizado por: Chicaiza, Mercy (2021)

1.1.12. Importancia del control interno

Implantar normas, reglamentos y demás regulaciones relacionadas con controles internos con el propósito de mantener direccionados el alcance de objetivos de rentabilidad, eficiencia, eficacia y así consecuentemente alcanzar la misión institucional y prever riesgos futuros. Además permite establecer adecuados controles internos en la institución para negociar en ámbitos económicos, comerciales y competitivos de manera eficaz adaptándose a las demandas y exigencias de los clientes, socios e innovando para el crecimiento a largo plazo (Mantilla, S., 2013, p. 69).

1.1.13. Características del sistema del control interno

El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la respectiva entidad, todas las áreas de la institución deben estar estandarizadas con la misma metodología y será efectuado acorde a la naturaleza, la estructura organizacional, conforme a su misión, visión y objetivos y será de obligación su implementación en todas las áreas.

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad con los establecidos en cada entidad por ende el departamento encargado o la Unidad de Control interno será responsable de ejecutar evaluaciones independientes periódicamente al

Sistema de Control Interno con el fin de identificar riesgos y recomendar acciones correctivas inmediatas. Además, el registro de las transacciones deberá efectuarse oportunamente cuando ocurran verificando la exactitud y veracidad de sus datos, de modo que motive la elaboración de informes contables, administrativos, operativos fiables conforme a la planeación específica (Isaza, A., 2012, pág. 34).

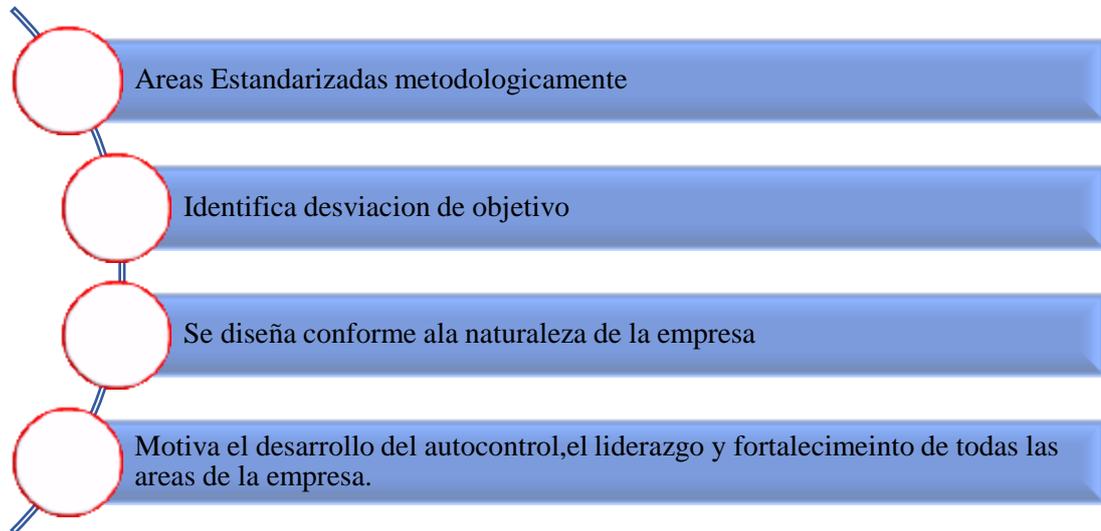


Gráfico 3-1: Características del sistema de control interno

Fuente: Cepeda, G., 2004

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

1.1.13.1. Limitaciones del sistema de control interno

“El control interno es el encargado de ofrecer razonable certeza de lograr los objetivos de la institución identificando sus limitaciones. El control interno no predice decisiones incorrectas o malos juicios, eventos o sucesos externos que provoquen la desviación de objetivos y metas operacionales” (Santillana, J., 2015. Pág.86).

Entre las limitaciones más relevantes se presentan los siguientes:

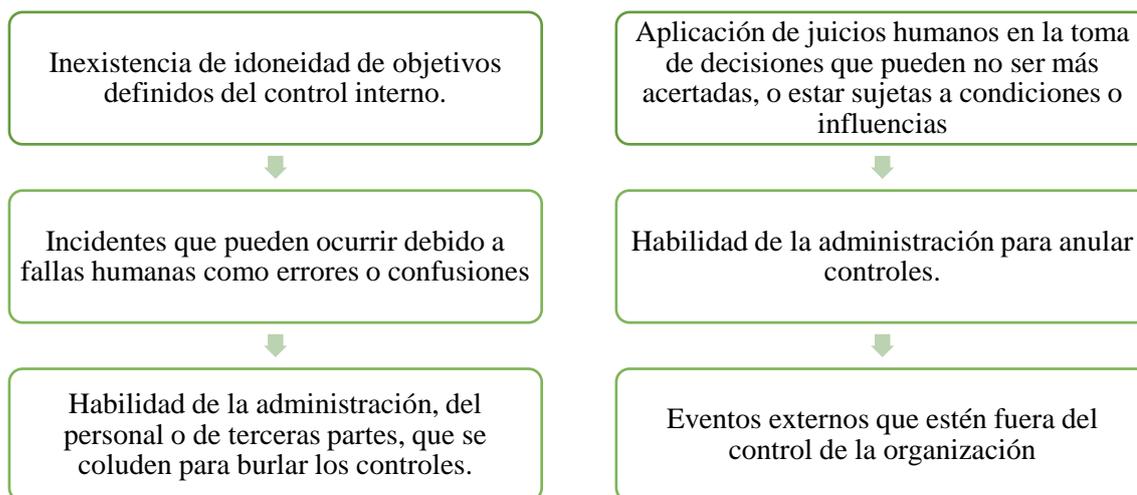


Gráfico 4-1: Limitaciones del control interno

Efectuado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: (Santillana, J., 2015. Pág.86)

Se deduce que el control interno ofrece un soporte a las decisiones tomadas por la alta gerencia para lograr los objetivos y metas sin embargo cuenta con limitaciones debido a que los controles suelen ser tomados por dos o más personas en el mismo departamento, también debido a que hay mala toma de decisiones por la alta gerencia. Además, el control interno abarca el plan organizacional, los procedimientos, reglamentos, normas, políticas y demás leyes de control que permiten salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y administrativa. Los objetivos son hacer uso eficiente, económico de todos los recursos institucionales, controlar riesgos y generar informes razonables y su importancia se realiza en implantar normas, reglamentos y demás regulaciones relacionadas con controles internos con el propósito de mantener direccionados el alcance de objetivos de rentabilidad, eficiencia, eficacia y así consecuentemente alcanzar la misión institucional y prever riesgos futuros. El control interno es caracterizado por definirse en Áreas Estandarizadas metodológicamente, identifica desviación de objetivos, diseñado conforme a la naturaleza de la empresa y motiva el desarrollo del autocontrol, el liderazgo y fortalecimiento de todas las áreas de la empresa. En todas las áreas de las empresas existe un personal responsable por el control interno quien responde ante el jefe inmediato de acuerdo al nivel de autoridad y la Unidad de Control interno será quien ejecute evaluaciones periódicas al Sistema de Control Interno para identificar riesgos y recomendar acciones correctivas inmediatas.

1.1.13.2. Elementos que integran en un sistema de control interno

El reto para el Sistema de control interno es lograr que los diferentes componentes se definan y operen de forma coordinada, de forma tal que la organización aproveche las sinergias en condiciones de eficiencia, eficacia y economía. Los elementos que integran al sistema de control interno son: La Auditoria u oficina de control interno, el plan de organización, las normas de calidad, ejecución, los procesos administrativos formales, las practicas sanas, el cumplimiento de deberes y funciones, el contar con el personal idóneo, el Sistema de evaluación y finalmente las políticas y objetivos estratégicos (Manco, J., 2014, pág. 20).

1.1.14. Tipos de control interno

Según Manco (2014) menciona que los tipos de control interno son:

1.1.14.1. Controles internos contables.

En este aspecto podría partirse de la noción de que es una porción o parte del sistema del control interno de la organización, cuya atención primordial se centra en el ámbito de contabilidad es decir en documentación que respalde las transacciones financieras, en la veracidad de los informes y análisis de las finanzas, la captura de datos en los informes financieros (Manco, J., 2014, pág. 20).

1.1.14.2. Controles internos- administrativos.

Hace énfasis en las actividades que engloban el proceso administrativo es decir se ocupa de la planeación estratégica, planteamiento de objetivos, metas, indicadores, estrategias, eficiencia y efectividad de la comunicación, definir tareas, cursos para todas las áreas y por último la evaluación del rendimiento de cada estamento, actividad o área laboral con el propósito de ofrecer seguridad razonable en el desenvolvimiento administrativo (Manco, J., 2014, pág. 20).

1.1.15. Métodos para evaluar el sistema de control interno

Según Estupiñán (2015) menciona que los métodos más importantes son:

1.1.15.1. Cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las interrogantes son enunciadas de tal modo que la respuesta afirmativa o positiva muestra un punto adecuado en el sistema de control interno y una contestación negativa muestra una falencia o debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resulten aplicables en este caso se utilizan las letras (NA) no

aplicable. Normalmente, el auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia, es conveniente que el auditor solicite algunos documentos que comprueben las afirmaciones (Estupiñán, R., 2015).

1.1.15.2. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos o signos convencionales que son utilizados por el auditor en los papeles de trabajo, los cuales permiten indicar el tipo de naturaleza y alcance de los procedimientos, evaluaciones efectuadas durante la auditoría en la institución correspondiente (Espinoza, 2012).

Los objetivos principales de las marcas son:

Dinamizar la revisión y supervisión de los documentos de sustento de las actividades evaluadas y dejan constancia de que el documento o proceso se revisó correctamente.

Pone evidencia los mecanismos, papeles y técnicas utilización para ejercer el trabajo de auditoría y facilita el trabajo al auditor responsable.

Tabla 2-1: Índice de marcas

MARCA	INTERPRETACIÓN
√	Información acertada
√√	Información confirmada
•	Punto – Nudo crítico
Σ	Suma
D	Debilidad
€	Evidencia
@	Hallazgo

Efectuado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Granja, L. & Rivera, K., (2018)

Tabla 3-1: Cuestionario de control interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPOENENTE: AMBIENTE DE CONTROL Factor: Integridad y Valores Eticos				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿ Cuenta la entidad con un codigo de etica aprobada por la maxima autoridad?	x		Se evidenció la tenencia del codigo de etica ✓
2	¿El codigo de etica ha sido socializado con todos los funcionarios?	x		Se constato el conocimiento del documento en todas las areas ✓✓
3				
4				
5				
Elaborado por: Revisado por:		Fecha: Fecha:		

Efectuado por: Chicaiza, Mercy (2021)

1.1.15.3. Riesgo

Según la Norma Internacional de Auditoria N° 320 se define al riesgo como. “Es la probabilidad que el encargado de la auditoria otorgue una opinión errónea cuando los reportes financieros presenten incorrecciones de carácter materiales. El riesgo de auditoría se considera durante todo el proceso en especial al identificar y valorar riesgos de incorrección material, determinando su naturaleza, momento y extensión.

El riesgo es determinado por las siguientes escalas:

5-50% Riesgo Bajo

51-75% Riesgo Medio

76-95% Riesgo Alto

1.1.15.4. *Confianza*

Se define como la probabilidad de que las conclusiones especificadas por el encargado de la auditoria sean correctas. Para determinar el nivel de riesgo que considerara el máximo riesgo de muestreo tolerable. Su complemento es el nivel de riesgo de aceptable en un sistema de control interno (audinfor.com).

1.1.16. *Diagrama de flujo*

Es una herramienta que permite describir en forma gráfica la secuencia de una actividad, proceso o procedimiento se los efectúa utilizando símbolos universales y normalizados que tienen significado específico por ello se les conoce como diagrama de flujo ya que están conectados mediante flechas que siguen una secuencia continua y son muy utilizados en todas las áreas (Herrera, A. 2020).

1.1.16.1. *Tipos de diagramas de flujo*

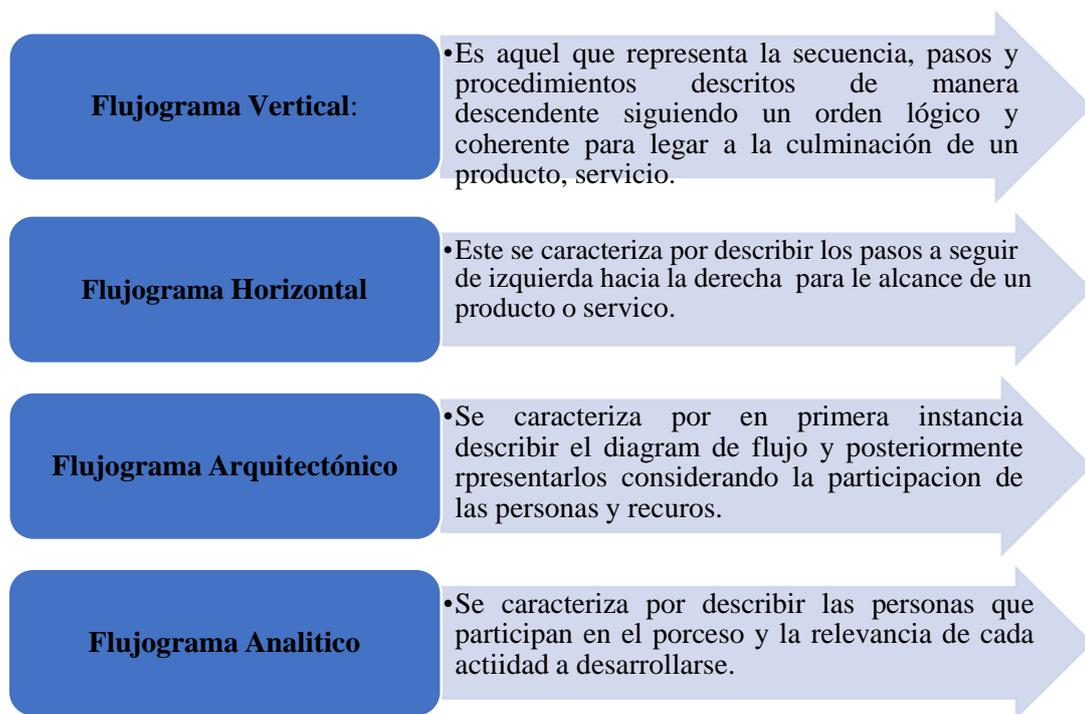


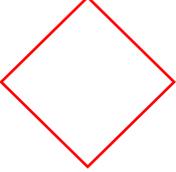
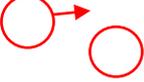
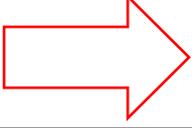
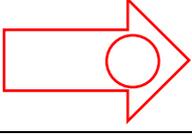
Gráfico 5-1: Tipos de diagramas de flujo.

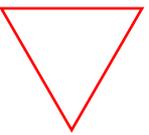
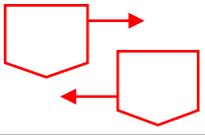
Efectuado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Uriarte, J., (2020)

1.1.16.2. Simbología utilizada en los diagramas de flujo

Tabla 4-1: Simbología de los diagramas de flujos

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Circulo Elongado	Indica el inicio y el fin de una determinada actividad
	Decisión	Cambia la secuencia del flujo de acuerdo a la respuesta generada de la interrogante a decidir
	Rectángulo	Dentro de él se describe las actividades que componen un proceso
	Fechas	Indican la dirección del diagrama de flujo conforme a la secuencia de actividades
	Circulo pequeño con flechas	Referencian conectores dentro de una misma hoja para evitar unir la secuencia con líneas que afecten a la estética del flujo
	Fecha Gruesa	Significa movimiento físico de un lugar a otro
	Flecha con circulo interno	Hace referencia a la trasmisión electrónica de datos
	Círculo Grande	Referencia la detención del proceso para ejecutar una valuación.

	Rectángulo con fondo en curva	Ha referencia a la documentación generada de alguna actividad
	Rectángulo redondo	Significa que el proceso se ha demorado esperando alguna autorización de continuidad
	Triángulo invertido	Significa que se va almacenar en bodega por lo que se requiere orden específica.
	Pentágono Invertido	Referencia los saltos de página y conecta la secuencia del flujo en hojas diferentes.

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Valdés, L., (2018)

1.1.17. Técnicas para evaluar el control interno

Según Daza (2014) manifiesta que las técnicas para evaluar el control interno son:

1.1.17.1. Técnicas de verificación verbal

Según la Norma Internacional de Auditoría N° 500 (2009) manifiesta que:

Indagación: Se enfoca en la obtención de información verbal mediante averiguaciones y conversaciones sobre determinados temas. Esta técnica es primordialmente útil cuando se efectúan exámenes a áreas que no manejan mucha documentación. Sin embargo, los resultados obtenidos de la indagación por si solos no conforman evidencia suficiente y competente. (p.9)

1.1.17.2. Técnicas de verificación escrita

Análisis. – Se basa en segmentar las partes, o las transacciones que se estén estudiando u analizando en el examen.

Análisis de saldos: Se enfatiza en examinar los saldos de las cuentas contables a través de eliminar asientos registrados y determinar 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: Hace énfasis en lograr concordancia dos áreas o conjuntos de datos seleccionados, separados o de forma independiente.

La Norma internacional de Auditoría 505 en su apartado A.11 nos manifiesta lo siguiente:

Confirmaciones: Se definen como una repuesta sobre un dato o informe de una fuente externa con el fin de contrarrestar con los registros de la institución. Estas pueden dividirse en Confirmación positiva cuando se basa en contestar si o no. También puede catalogarse como directa cuando se evidencian datos para ser verificados e indirecta cuando no se suministra dato alguno y se requiere que el que confirmante responda solo si presentar inconformidad con los datos emitidos.

1.1.17.3. Técnicas de verificación documental

Comprobación: Hace énfasis en verificar, comprobar los sustentos que respaldan a una determina transacción ya sea administrativa, operacional o financiera de tal modo que se demuestre que se ejecutó de manera legal, ética, transparente.

Computación: Se enfoca en comprobar que las operaciones matemáticas que acompañan a las transacciones sean exactas (Carpio, H., 2020, p.2).

1.1.17.4. Técnicas de verificación física.

“Inspección: Hace referencia a un examen físico y ocular de los bienes, documentos, reglamentos y demás informes administrativos, operacionales, financiero con el fin de demostrar su existencia y autenticidad” (Carpio, H., 2020, p.2).

1.1.18. Clasificación del coso

1.1.18.1. COSO I

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrate Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno. El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Miles, E., Soske, S., & Martens, F., 2013).

1.1.18.2. COSO II

Según Abella (2019) menciona que:

El COSO II es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización. Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. Sus siglas se refieren al Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una institución dedicada a guiar a los ejecutivos y las entidades de gobierno en aspectos

relevantes del gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos empresariales, fraude e informes financieros (Abella, R., 2019).

COSO III.

EL nuevo marco integrado del control interno incluye algunos cambios que fueron establecidos para actualizar y modernizar el modelo del COSO I, le permitieron acoplarse a los cambios necesarios para tratar de minimizar los efectos negativos aparecidos en los últimos años por los fraudes empresariales y la adaptación a los efectos tecnológicos, indicando con mayor claridad sus objetivos en especial lo relacionado con el reporte financiero creando 17 principios y 5 componentes.(Estupiñán, R. 2015).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara se utilizará el modelo Codo III que abarca cinco componentes que son el Ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, información y comunicación, y el monitoreo y supervisión y diecisiete principios que entre los más destacables son la integridad y los valores éticos, la responsabilidad de supervisión, establecimientos de estructura organizacional, responsabilidad de reclutar, formar e instruir y retención del personal, identificando objetivos claros, Identificar y mitigar los riesgos para emitir las prontas acciones correctivas, considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgo, Evidenciar los cambios bruscos que afectarían la operatividad institucional, Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan mitigar los riesgos a niveles aceptables, actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos, implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos, Utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno, comunica de manera interna los objetivos y las responsabilidades, comunica externamente los asuntos que afectan al funcionamiento del control interno, evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionan, se ejecuta la evaluación y comunicación oportuna de las deficiencias evidenciadas con respecto al control interno a los jefes departamentales para emitir las respectivas acciones correctivas, incluyendo el nivel directivo.

1.1.19. Beneficios del coso iii.

- Fortalece esfuerzos de antifraude
- Adapta todos los controles a las variaciones de la empresa
- Es factible su aplicación a varios modelos de negocio.
- Aumenta la calidad para evaluar los riesgos
- Extiende la utilización de la información financiera y no financiera.
- Permite mejoras en la gestión corporativa” (Estupiñán, R. 2015).

1.1.20. Componentes y principios del coso iii

Según Campos, Castañeda, Holguín López, Tejero (2018) menciona que los componentes y principios son:

Tabla 5-1: Componentes y principios del coso iii

Componentes	Principios
<p style="text-align: center;">Ambiente de Control</p>	<p>Principio 1: Evidencia convenio con la integridad y los valores éticos que rigen el operar de la empresa y de todas las áreas.</p> <p>Principio 2: El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno de acuerdo a su competencia profesional.</p> <p>Principio 3: Establecimientos de estructura, asignación de autoridad, y responsabilidad. Las empresas estructuran un modelo operativo de administración, estructura, y proveedores de servicios externos.</p> <p>Principio 4: Evidencia el compromiso para reclutar, y acoger personas profesionales y alinearlos con los objetivos. Las políticas y prácticas son como guía que evidencia las expectativas y requisitos de inversionistas.</p> <p>Principio 5: Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades del control interno.</p> <p>La empresa retiene al personal competente y necesario en sus responsabilidades de control interno con el fin de alcanzar los objetivos. La Alta Gerencia contiene la responsabilidad de diseñar, implementar, aplicar y evaluar de manera continua las estructuras organizacionales y la responsabilidad de las acciones en todos los niveles.</p>
<p style="text-align: center;">Evaluación de riesgos</p>	<p>Principio 6: Se define objetivos claros que identifiquen y evalúen riesgos involucrados con los objetivos, además se debe efectuar una evaluación de</p>

	<p>riesgos que afronten los objetivos de los diferentes niveles, los mismos que deben alinearse con la misión de la entidad.</p> <p>Principio 7: La empresa identificar, evidencia y mitiga riesgos y emite acciones correctivas prontas en todas las áreas y además proporciona una base para analizarlos.</p> <p>de riesgos asociados con el plan estratégico.</p> <p>Principio 8: Considerar la posible existencia de fraude en la evaluación de riesgos. Por ello se debe La considerar la posibilidad de actos corruptivos ya sean internos o externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Principio 9: Evidenciar los cambios bruscos que afectarían la operatividad institucional.</p>
<p>Actividades o procedimientos de control</p>	<p>Principio 10: Se efectúa una selección de actividades de control que motiven la mitigación de riesgos en todas las áreas a un nivel aceptable.</p> <p>Principio 11: La empresa implementa y ejecuta actividades de control de tecnología en todas las áreas para fortalecer el alcance de objetivos.</p> <p>Principio 12: Implementa las actividades de control mediante establecimiento de políticas y procedimientos. Especificando actividades que implementan lo que es esperado. Las políticas evidencian mandatos de la alta Gerencia sobre lo que debe ejecutarse para implementar los controles, las mismas que se encuentran documentadas. Explícitamente mediante comunicaciones, acciones y decisiones.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>Principio 13: Implementa información de calidad para fortalecer el control interno por ello la organización genera información relevante relacionada con los objetivos, las actividades y es sintetizada de manera clara, concisa con el fin de que la administración y</p>

	<p>demás personal puedan comprender su role para el logro de los mismos.</p> <p>Principio 14: La existencia de comunicación interna sobre objetivos y responsabilidades con el fin de efectuar un apropiado control interno que fomente el funcionamiento adecuado del sistema de control interno. Por ello se debe implementar políticas y procedimientos que propicien una comunicación interna efectiva.</p> <p>Principio 15: La empresa está obligada a desarrollar e implementar controles que propicien comunicación externa oportuna considerándola obtención de información externa.</p>
<p>Actividades de monitoreo</p>	<p>Principio 16: Se efectúan evaluaciones de la operatividad y se evidencia funcionalidad de los componentes del control interno.</p> <p>Principio 17: Se hace una evaluación y se procede a comunicar oportunamente las deficiencias evidenciadas y se implementa acciones correctivas inmediatas para el bienestar de la empresa.</p>

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Fuente: Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero (2018)

1.1.21. Componentes del COSO III

Según Campos, Castañeda, Holguín López, Tejero (2018) menciona que:

1.1.21.1. Ambiente de control

Define al conjunto de circunstancias que enmarca el accionar de una entidad, desde la perspectiva del control interno y que, por lo tanto, son determinantes del grado en que los principios dominan por sobre las conductas y los procedimientos institucionales. Es vital la actitud asumida por gerencia ya que ellos son el reflejo, y los demás agentes actúan en consecuencia y esto incide sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y sobre todo, provee disciplina por medio de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto. (Campos, Castañeda, Holguín López, Tejero 2018).

Los puntos de enfoque del Ambiente de Control son:

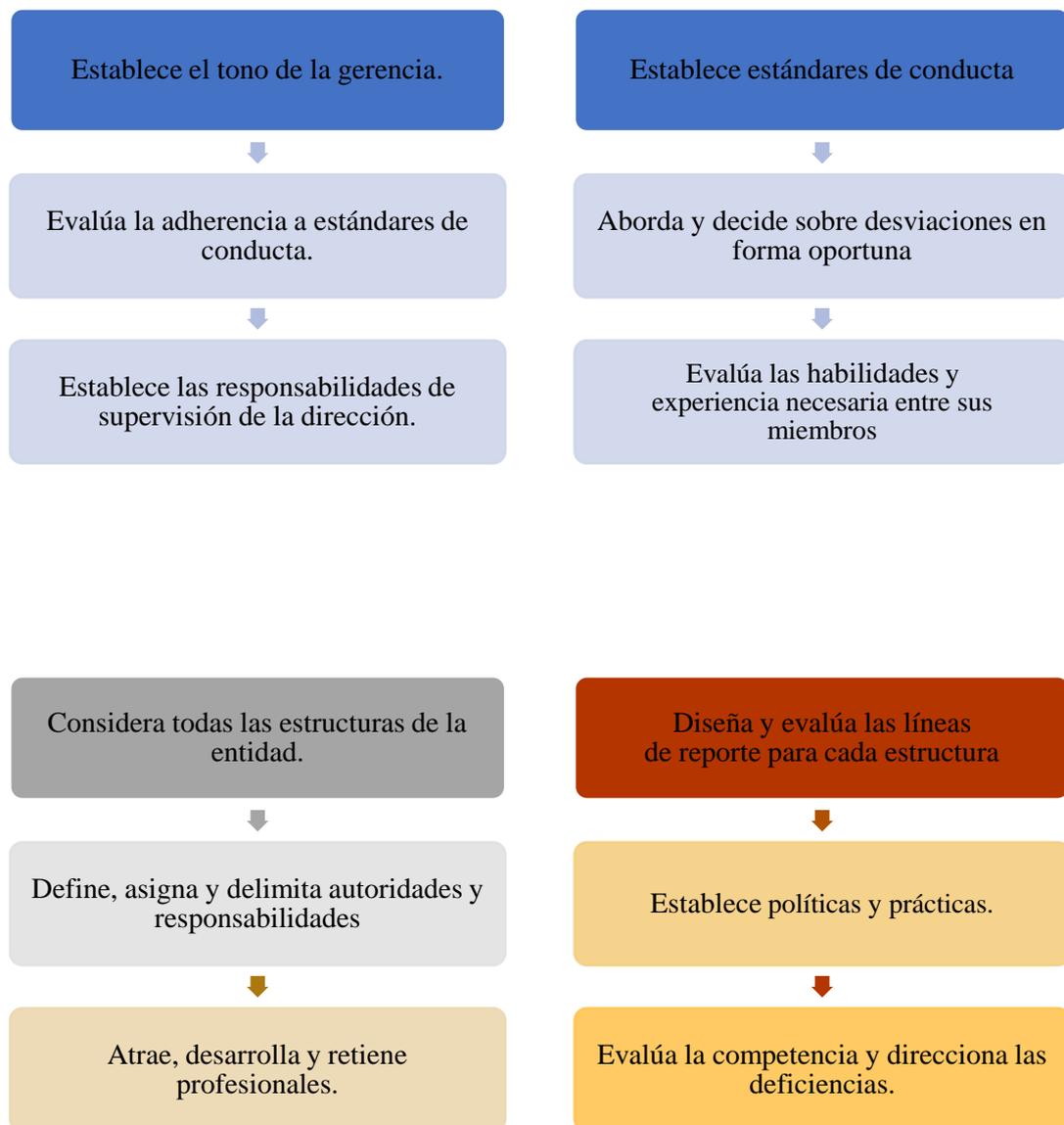


Gráfico 6-1: Enfoques del componente ambiente de control

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Tabla 6-1: Ejemplo de Cuestionario de ambiente de control

N°	Pregunta	Respuesta			Documentación de soporte
		SI	SI/Parcialmente	NO	
1	¿La empresa difunde la Misión y Visión?	4	1		Plan Estratégico <i>D</i> Institucional
2	¿Los empleados tienen conocimiento de los proyectos asignados a sus áreas departamentales?		3	2	El jefe departamental les informa de manera verbal cuando el que <i>@</i> haya que efectuar
3	¿Se promueve un código de ética institucional?	5			
4	¿Se ejecutan actividades sociales que promuevan la integración de todo el personal?	5			
<i>Σ</i> Totalizado		14	4	2	

Confianza= Afirmaciones/Total Respuestas

Confianza=14/20

Confianza=70% Moderada

1.1.21.2. Evaluación de riesgos

Para mitigar, limitar riesgos operacionales y fraudulentos ha sido ideado el control interno en las instituciones mediante una investigación, análisis de riesgos relevantes y determina a qué punto el control interno implementado neutraliza ciertos riesgos o vulnerabilidades que presente. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes, a manera de identificar los puntos débiles, enfocados los riesgos tanto a nivel de organización internos y externos como al de la actividad (Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero, 2018).

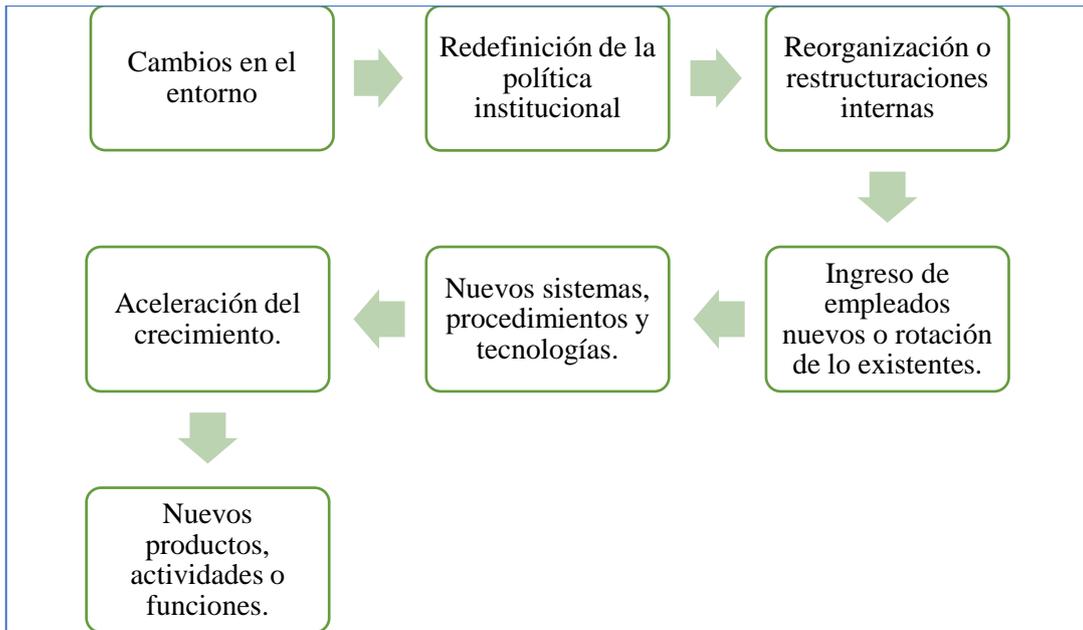


Gráfico 7-1: Circunstancias de impacto potencial de riesgos

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: (Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero, 2018)

Enfoques de la evaluación de riesgos



Gráfico 8-1: Enfoques del componente Evaluación de Riesgos

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Fuente: González, R., (2013)

Tabla 7-1: Ejemplo de un cuestionario de la evaluación de riesgos

N°	Pregunta	Respuesta			Documentación de soporte
		SI	SI/Parcialmente	NO	
1	¿Los objetivos y metas institucionales son socializados con todo el personal?		3	2	Plan Estratégico Institucional <i>D</i>
2	¿La evaluación de riesgos de los proyectos es documentada?			5	No se documentada los posibles riesgos solo se analizan de forma verbal <i>@</i>
3	¿Cuenta la institución con planes de contingencia?	5			
4	¿En la evaluación de riesgo se toma en cuenta los riegos de fraude?	5			
<i>Σ</i> Totalizado		10	3	7	

Confianza= Afirmaciones/Total Respuestas

Confianza=10/20

Confianza=50% Baja

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

1.1.21.3. *Actividades o procedimientos de control*

Los procedimientos de control están conformados por actividades específicas que aseguren y reaseguren el cumplimiento de objetivos direccionados principalmente a la prevención y neutralización de los riesgos. Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues estas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento de software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones (Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero, 2018).

Enfoque de las actividades de control

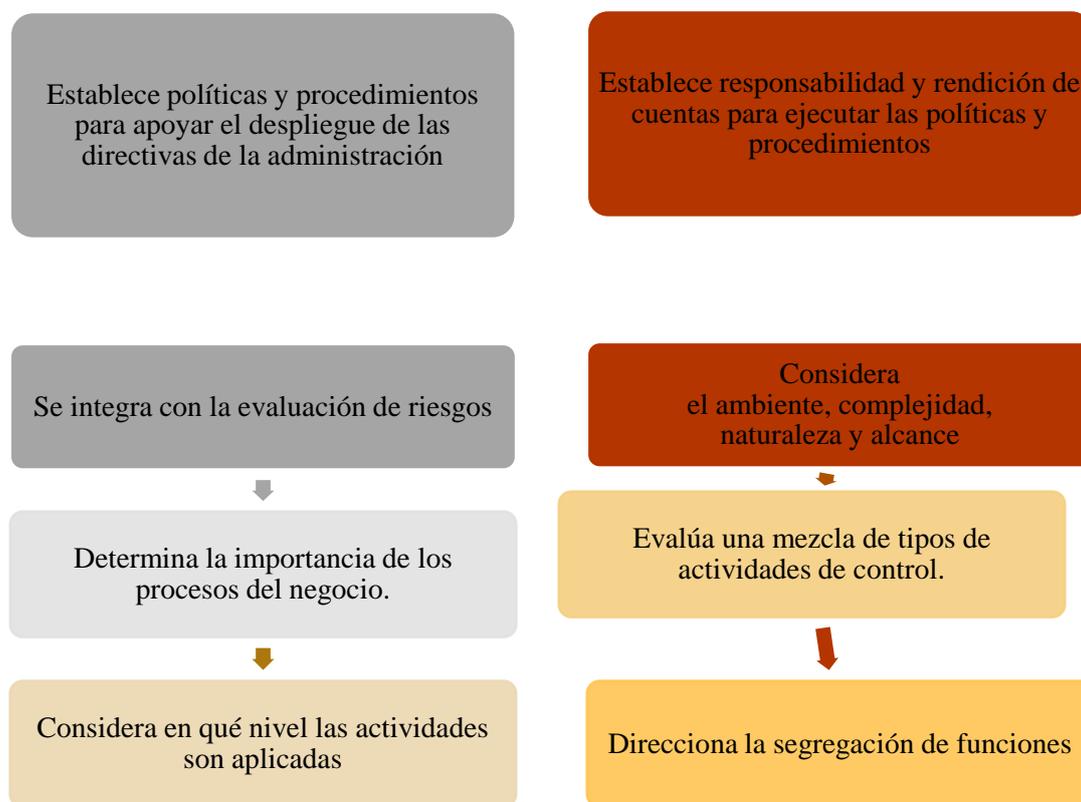


Gráfico 9-1: Enfoques del componente actividades de control

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Fuente: González, R., (2013)

Tabla 8-1: Ejemplo de cuestionario de control interno actividades de control

N°	Pregunta	Respuesta			Documentación de soporte
		SI	SI/Parcialmente	NO	
1	¿Los controles que se han implementado ayudan administrar los riesgos de los proyectos?	5			Manual de Procedimientos ^D
2	¿Los controles que se han implementado para administrar los riesgos de los proyectos se encuentran documentados?	3	2		
Σ Totalizado		8	2	0	

Confianza= Afirmaciones/Total Respuestas

Confianza=8/10

Confianza=80% Alta

1.1.21.4. *Información y comunicación:*

La información operacional, financiera y de cumplimiento, integra un sistema útil para hacer posible la dirección, la ejecución y el control de las actividades. Está conformada no solo por datos generados internamente, sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones. Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeña en la organización las funciones y responsabilidades, es imprescindible que cuenten con la información periódica, oportuna y verídica que deben poseer con el fin de dirigir sus acciones hacia la consecución de los objetivos y metas. Toda información verídica de relevancia debe ser acogida, procesada y transmitida de manera que oportunamente a todas las áreas permitiéndoles así hacerse responsable de sus acciones (Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero, 2018).

Enfoques del componente información y comunicación



Gráfico 10-1: Enfoques del componente información y comunicación

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Fuente: González, R., (2013)

Tabla 9-1: Ejemplo de cuestionario de control interno del componente información

N°	Pregunta	Respuesta			Documentación de soporte
		SI	SI/Parcialmente	NO	
1	¿Las actividades de control ayudan a genera información oportuna, verídica y confiable?		3	2	Las actividades de control no están establecidas para todas las áreas @
2	¿Los sistemas de información aseguran la veracidad, transparencia e independencia de la información?	3	2		
3	¿Se cuenta con líneas establecidas de comunicación para la difusión de metas, programas y objetivos?	5			
4	¿Las líneas de comunicación que se han establecido fomentan la atención a requerimientos de las fuentes externas?	4	1		
Σ Totalizado		12	6	2	

Confianza= Afirmaciones/Total Respuestas

Confianza=12/20

Confianza=60% Moderada

1.1.21.5. Actividades de monitoreo

Se enfoca en evaluar las actividades de control puesto que toda organización tiene áreas donde los mismos están efectuándose y necesitan ser reforzados ya que perdieron su eficacia a causa principal de cambios internos y externos en la gestión. (Campos, Castañeda, Holguín & López, Tejero, 2018)

Enfoques del componente monitoreo y supervisión

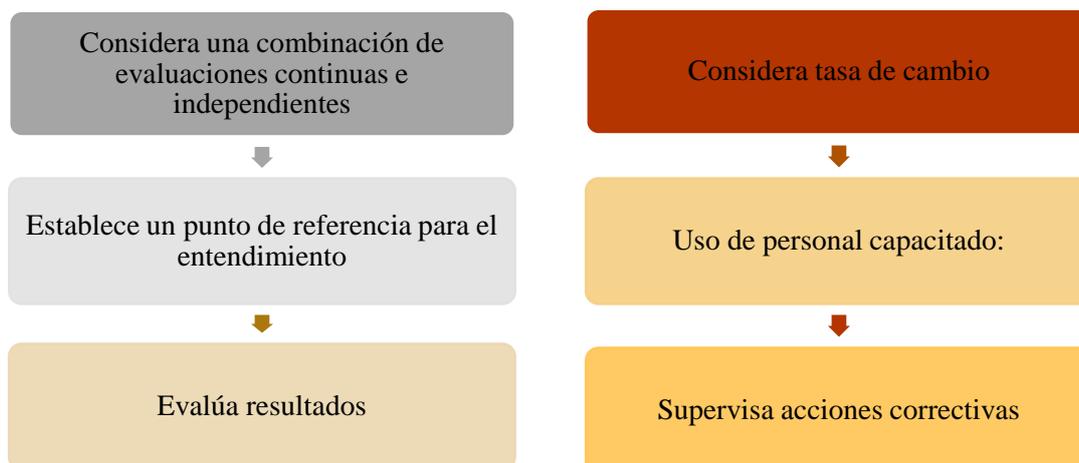


Gráfico 11-1: Enfoques del componente monitoreo y supervisión

Elaborado por: Chicaiza, Mercy 2021

Fuente: González, R., (2013)

Tabla 10-1: Cuestionario de control interno componente monitoreo y supervisión

N°	Pregunta	Respuesta			Documentación de soporte
		SI	SI/Parcialmente	NO	
1	¿Se da seguimiento a las observaciones internas y externas en las áreas a mejorar?		2	3	No se efectúa seguimiento a las observaciones internas @
2	¿Se efectúa comparaciones entre el desempeño alcanzado y el pronosticado?	5			
3	¿Se evalúa las mejoras relevantes en cada área?	5			
Σ Totalizado		10	2	3	

Confianza= Afirmaciones/Total Respuestas

Confianza=10/20

Confianza=50% Baja

Se deduce que el COSO III está compuesto de cinco componentes, el ambiente de control Enmarca el accionar de una entidad, las actitudes asumidas por la alta dirección, la gerencia por el carate de reflejo y todos en conjunto que provean disciplina y comportamiento,

evaluación de riesgos permite limitar los riesgos de errores y fraudes que afecten las actividades administrativas y financieras de las organizaciones, Actividades o procedimientos de control están constituidas por los procedimientos específicos para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos, Información y comunicación es de vital importancia que cuenten con la información periódica y oportuna con los demás miembros de la institución para que pueda ser captada, procesada y transmitida permitiendo asumir las responsabilidades individuales, y consecuentemente al logro de los objetivos. Es relevante destacar que además de la eficiente comunicación interna, es importante la comunicación externa que nutra el flujo de información necesaria, dentro de los cuales la actitud que asume la máxima autoridad con respecto al trato con sus colaboradores es relevante tal como los manuales de políticas, y canales formales e informales de comunicación.

1.1.22. Riesgos

“El riesgo se puede definir como la medida de incertidumbre que evidencia sucesos presentes o futuros que motiven la ruptura del flujo informativo apoyando al incumplimiento de los objetivos organizacionales” (Estupiñán, R., 2015).

Tabla 11-1: Tipos de riesgos

Riesgo Inherente	Riesgo de Fraude	Riesgo de Control
<p>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</p>	<p>Se define como riesgo de que los sistemas de control no se encuentren en capacidad de detectar o evitar irregularidades relevantes en forma inmediata y oportuna.</p>	<p>Son errores o irregularidades de la entidad no detectados, en última instancia por el proceso de auditoría generado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos de auditoria no son eficaces y su implementación, alcance es deficiente. Además, se evidencia una inapropiada interpretación de resultados

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: (Estupiñán, R., 2015)

1.1.23. Políticas y procedimientos

1.1.23.1. Procedimientos

Un procedimiento puede definirse como una secuencia en la detalla paso por paso las actividades o procesos desde su inicio y su fin, que obligatoriamente deben ejecutarse de forma ordenada para lograr un determinado fin. (Riquelem, M., 2021)

Según Chiavenato, (2001) manifiesta que. “Los procedimientos conforman un medio para efectivizar las responsabilidades de los niveles jerárquicos y operativos y apoyan la toma de decisiones, ya que los involucrados deben regirse a ellos para todo aspecto o tarea”.

1.1.23.2. Composición de un procedimiento

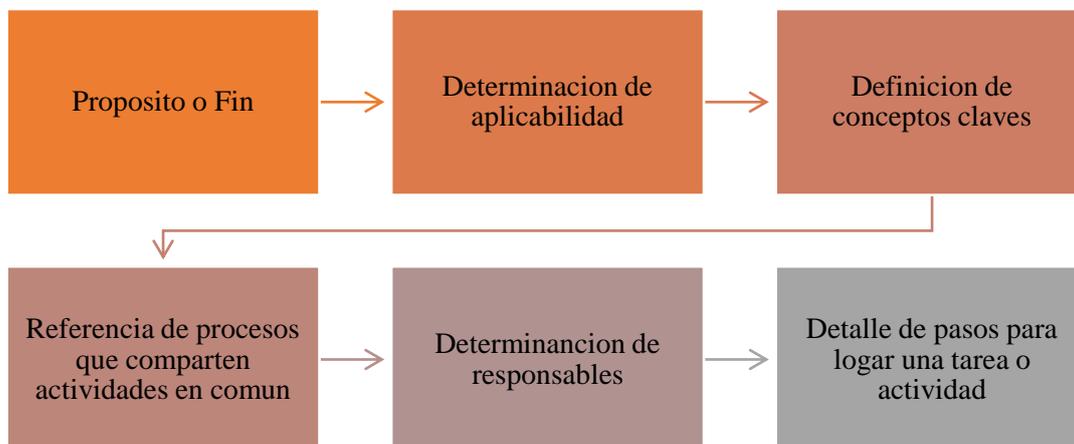


Gráfico 12-1: Composición de un procedimiento

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Riquelem, M. (2021)

Los procedimientos dan detalle de un proceso definido las que engloban una aglomeración ordenada y sistemática e actividades que están interrelacionadas y que cada uno tiene determinada su responsable el mismo que debe ejecutarlas cumpliendo normas políticas y demás reglamentos.

1.1.23.3. Tipos de procedimientos

Según (isotools, 2016) hace mención que los procedimientos pueden clasificarse como:

Un procedimiento documentado: Hace énfasis en la definición de como efectuar algo es decir que detalla un procedimiento de principio a fin considerando todas las actividades.

Los procedimientos no documentados: Hace énfasis en actividades que se aprenden, memorizan y se ponen en práctica de forma continua.

1.1.23.4. Metodología para diseñar procedimientos

Según García, S. (2020) manifiesta que los procedimientos deben cumplir con lo siguiente:

Tabla de identificación

Todo procedimiento debe indicar en esta tabla:

1. El nombre del Departamento

Código del procedimiento

Número de páginas

Número de versión

Periodo de actualización

Personas encargadas de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento

- 1. Nombre del Procedimiento**
- 2. Objetivo**
- 3. Alcance**
- 4. Normas aplicables**
- 5. Términos y definiciones**
- 6. Responsables**
- 7. Documentos asociados**
- 8. Flujogramas**

1.1.23.5. Pasos para elaborar procedimientos

Paso 1: Caracterizar el proceso que hace referencia a evidenciar el proceso que se va a documentar y también diferenciando los procedimientos que lo abarcan.

Paso 2: Diseñar una lista de códigos que permita llevar ordenadamente los procedimientos.

Pasó 3: Identificar los puestos involucrados

Paso 4: Redactar el procedimiento

Paso 5: Enviar el procedimiento a revisión correspondiente.

Paso 6: Pedir la aprobación por parte de quien corresponda

Paso 7: Después de ser aprobado publicarlo en la página web institucional. (García, S. 2020)

1.6.24 Políticas

1.6.24.1. Definición

Se considera una política como un aglomerado de normas, decisiones que se han tomado los ejecutivos de alto nivel estructural de una empresa como el propósito de medir las diferencias y compartir una sana convivencia en el ámbito cultural, laboral y educativo. Las políticas se originaron como el fin de todos los individuos de poder organizarse llegar acuerdos, decisiones y objetivos comunes minimizando conflictos que puedan generarse por la diversidad de comportamientos, creencias o conductas. (Equipo Editorial etece, 2021).

1.6.24.2. Características de las políticas

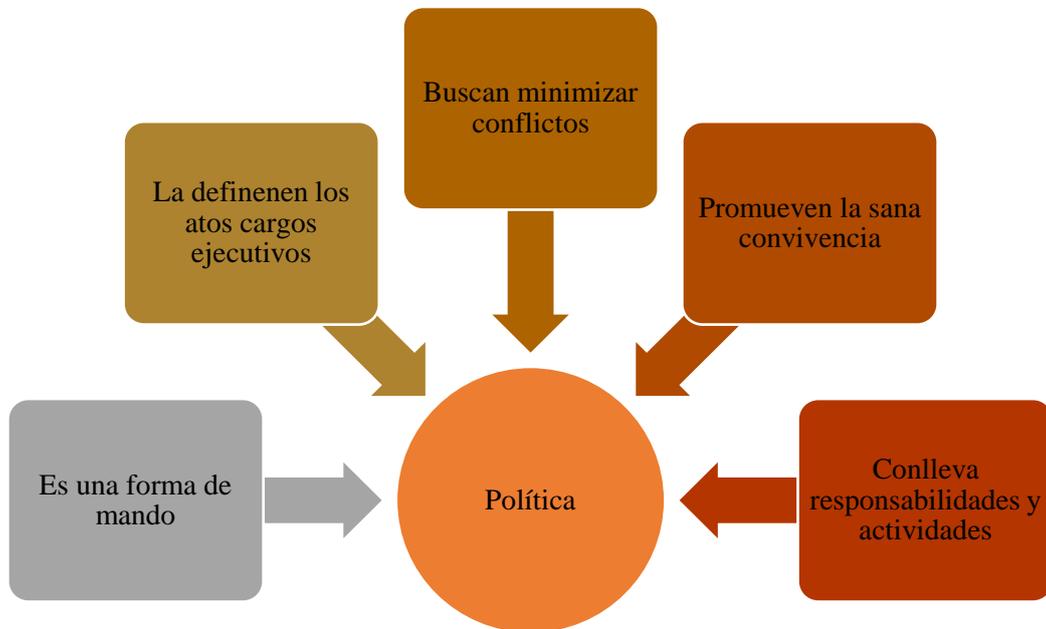


Gráfico 13-1: Características de las políticas

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: Equipo Editorial etece (Agosto 2021)

1.6.24.3. Metodología para crear políticas

Para diseñar y formular la política hay que diseñar un proceso dinámico que abarque varios componentes que sean flexibles con el fin de adaptar los variados contextos socioeconómicos que aparezcan, entre otros aspectos que impulsen la coherencia y objetivos que impulsen el accionar posterior a tiempo. Por ello el proceso para formular una política es incrementalmente discontinuo” (Torres Melo, J, 2013).

Para establecer la política debe contemplar una estructura que refleje el conjunto de acciones, según diferentes niveles de complejidad. Para ello, se proponen cuatro niveles asociados:

a) Nivel estratégico: Hace evidente una principal escena de las políticas, un entorno socioeconómico y las problemáticas sobresalientes con el objetivo de implementar principios y guías de acción con el fin de orientar la salida de problemas o aprovechar oportunidades.

b) Nivel de Planeación: Engloba la metodología de cómo se debe efectuar la política considerando tiempos, espacios y herramientas.

c) Nivel de programación: Se fundamenta en la organización de actividades y en la utilización de recursos.

d) Nivel de acciones de política: Especifica los responsables, el presupuesto y cronograma de cumplimiento.

1.2. Marco conceptual

Evalúa. – Hace énfasis en identificar y analizar aspectos relevantes, incluyendo la aplicación de procedimientos posteriores cuando fuere necesario, para alcanzar una conclusión específica sobre dichos aspectos.

Evaluación. – Es aquella que se utiliza únicamente en relación con un rango de cuestiones, entre ellas las evidencias, los resultados de los procedimientos y la eficacia de la respuesta de la dirección ante el riesgo (Saucedo, H., 2019).

Control interno. – Es un conjunto de normas y políticas que involucra la alta gerencia y demás responsables, con el fin de motivar la razonabilidad sobre el alcance de objetivos, la información financiera, la eficacia y eficiencia de operatividad, y el apego a disposiciones legales y reglamentarias (Saucedo, H., 2019).

Riesgos. – Es el proceso mediante el cual se identifica, analiza y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

Se trabajará con un enfoque cualitativo porque será necesaria la utilización de técnicas de recolección de información y también con un enfoque cuantitativo ya que se efectuará análisis de numéricos obtenidos.

2.1.1. Enfoque cualitativo

Hace referencia al uso de técnicas que interactúan en conjunto para recabar información tal como una entrevista, taller, discusión, sin consideración anterior de perspectiva, metodología donde se inscriben. Esta consiste en recaba datos para enfrentar la interioridad de los sujetos sociales y de las relaciones que mantengan con contextos y con demás actores sociales (Galeano, M., 2020).

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

2.1.2. Enfoque cuantitativo

El proceso de recolección de información con base en conceptos empíricos medibles, derivados de conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales, cabe destacar que este enfoque se orienta al estudio de variables con base en la medición numérica y el análisis estadístico y numérico, de esta manera probar de una manera fácil y concreta los resultados de la investigación y terminada esta etapa se procede a analizar los datos, presentar los resultados y determinar el grado de significancia de las relaciones estipuladas entre los datos (Galeano, M., 2020).

Esta investigación se describe como cuantitativa ya que se analizó los resultados obtenidos de las encuestas lo que nos sirvió para fundamentar el marco propositivo.

2.2 Nivel de la investigación

2.2.1. Investigación descriptiva

“Para categorizar a una investigación como descriptiva se debe considerar tres factores principales que son los siguientes: la naturaleza del problema, las preguntas direccionales de investigación, y los objetivos de investigación” (Monje, C. 2011).

En el presente proyecto es de carácter descriptiva ya que pretende describir el objeto de estudio en circunstancias operativa, geográfica, situacional de acuerdo a su naturaleza y además se describió el proceso de control interno aplicado a las áreas claves de la empresa como negocios, recaudación, financiera.

2.2.2. Investigación exploratoria

La presente investigación tiene carácter exploratorio debido a que se pretende observar el objeto de estudio y su contexto geográfico situacional con la finalidad de facilitar el reconocimiento e identificación del problema a estudiarse.

2.3. Diseño de investigación

En nuestra investigación se realizará el diseño No Experimental ya que observaremos los factores y las características que presenta la COAC en cuanto al control interno sin modificar datos y por ende los resultados se reflejan a la realidad de la organización.

2.4 Tipos de investigación

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

2.4.1. Investigación observacional.

“Consiste en el empleo activo de técnicas observacionales. Puede ser por ejemplo mediante un video un cuaderno de notas. Este método tiene varios usos: registrar conductas de tipo espacial, de lenguaje verbal y no verbal” (Peña, B., 2015).

Esta investigación se cataloga como observacional ya que se sostuvo relación directa con la cooperativa al efectuar visitas físicas sus instalaciones con el fin de recabar datos reales y oportunos relacionados con la implementación del sistema de control interno y las falencias presentadas durante la operatividad institucional.

2.4.2. Investigación retrospectiva.

“Se basa en registrar los hechos suscitados anteriormente, en un definido tiempo y espacio, son acontecimientos epistemológicos” (Soliz, 2019).

La presente investigación es de carácter retrospectivo ya que se pretende dar un vistazo a todos los sucesos presentados en la empresa en las áreas principales con el propósito de establecer su relación, afección con las falencias presentadas en el sistema de control interno y su consecuente efecto en la salvaguarda de los activos, la razonabilidad de la información financiera y contable, esto significa que se buscara las causas a través de un efecto dado.

2.4.3. Investigación transversal.

“Es el estudio de una o más variables simultáneamente, se puede hacer con corte en el tiempo y espacio, indudablemente no es importante la secuencia de los verbos” (Solíz, 2019).

El presente estudio se cataloga como transversal ya que todos los datos se recogieron una sola vez mediante los cuestionarios de control interno que se aplicaron a los funcionarios de la institución financiera con la finalidad de facilitar la descripción de las variables y su relación en la eficiencia de salvaguardar los activos, emitir información financiera y administrativa razonables.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Este trabajo de investigación se efectuará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara. en la cual laboran seis personas que serán consideradas como la población.

2.5.2. Muestra

Por considerarse una población muy reducida se trabajará con el cien por ciento.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados

2.6.1. Métodos

Para la realización de la presente investigación se hará uso se los métodos descritos a continuación.

2.6.1.1. Método deductivo

El método deductivo consiste en partir de un enfoque general a un particular por ello en esta investigación se inició planteando el problema de acuerdo a las falencias en el Sistema de Control Interno que presentan las cooperativas de Ahorro y crédito a nivel mundial, en Latinoamérica, en Ecuador, en la provincia de Tungurahua y ultimo la COAC objeto de estudio en sus áreas claves.

2.6.1.2. Método-inductivo

Este método consiste en descomponer un todo para analizarlo, evaluarlo en forma individual por ello primero se recabo información relevante, oportuna de cada uno de los componentes principios que conforman el modelo COSO III y a partir de esta evaluación se formularon conclusiones sobre el sistema de control interno implementado resaltando sus falencias para posteriores recomendaciones.

2.6.2. Técnicas

2.6.2.1. Entrevista

En el desarrollo del trabajo investigativo se efectuó una entrevista al gerente general de la COAC donde se dialogó temas sobre el sistema de control implementado en la institución y la eficiencia lograda en el cumplimiento de metas y objetivos. La entrevista consiste en una conversación que se da entre dos personas sobre temas específicos, se fundamentan en preguntas estructuras y cronológicas que recogen información sobre un tema específico.

2.6.2.2. Observación

En la realización de esta investigación se hará uso de la técnica de observación directa que nos facilite la identificación de los problemas, sus síntomas, causas que impactan en el sistema de control interno por consecuente en la salvaguarda de los activos, la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera mediante la información verbal que nos proporcionen los funcionarios de la cooperativa.

2.6.2.3. Encuesta

Se implementó la técnica de encuesta conformada por diez preguntas cerradas que se aplicó a los funcionarios de la institución con el fin de recolectar información suficiente, relevante y oportuna para el correcto desarrollo de la investigación relacionada con el control interno.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Guía de observación

Servirá de base para la planificación de las áreas a visitar y detallar hechos o sucesos relevantes observados que puedan tener incidencia negativa en la implementación del sistema de control interno.

2.6.3.2. Cuestionarios

En esta investigación se utilizó esta técnica para hacer la encuesta que consta de una serie de preguntas concretas destinadas a obtener información relevante sobre la implementación del control interno detectar las fallas y sugerir recomendaciones que ayuden a mantener los activos institucionales salvaguardados, contar información contable, financiera eficiente y sobre el cumplimiento de metas y objetivos.

2.7. Idea a defender

La Evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa Ahorro y Crédito Rhumy Wara, del Cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, Período 2019, permitirá la salvaguarda de los activos, el alcance de metas, objetivos y proporcionará información contable y administrativa confiable.

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COAC RHUMY WARA

2.8. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta

Pregunta 1. ¿Usted tiene conocimiento de la filosofía organizacional (misión, visión, valores y objetivos) en el que se fundamenta la cooperativa?

Tabla 1-2: Conocimiento de la filosofía organizacional

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	6	100%
NO	0	0%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara, 2021

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

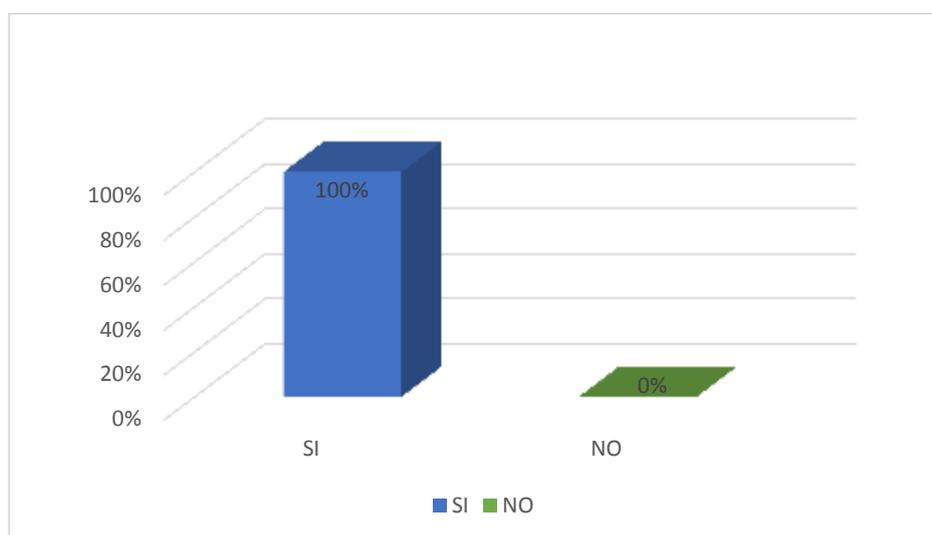


Gráfico 1-2: Conocimiento de la filosofía organización

Fuente: Tabla 1-2

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, el 100% de ellos manifiesta si poseer conocimiento sobre la filosofía organizacional, lo cual es importante ya que permite trabajar encaminados hacia el logro de la visión, metas y objetivos institucionales.

Pregunta 2. ¿La estructura organizacional ha causado beneficios para establecer funciones de manera correcta?

Tabla 2-2: La estructura organizacional causa beneficios a la distribución de funciones.

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	4	67%
NO	2	33%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara, 2021

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

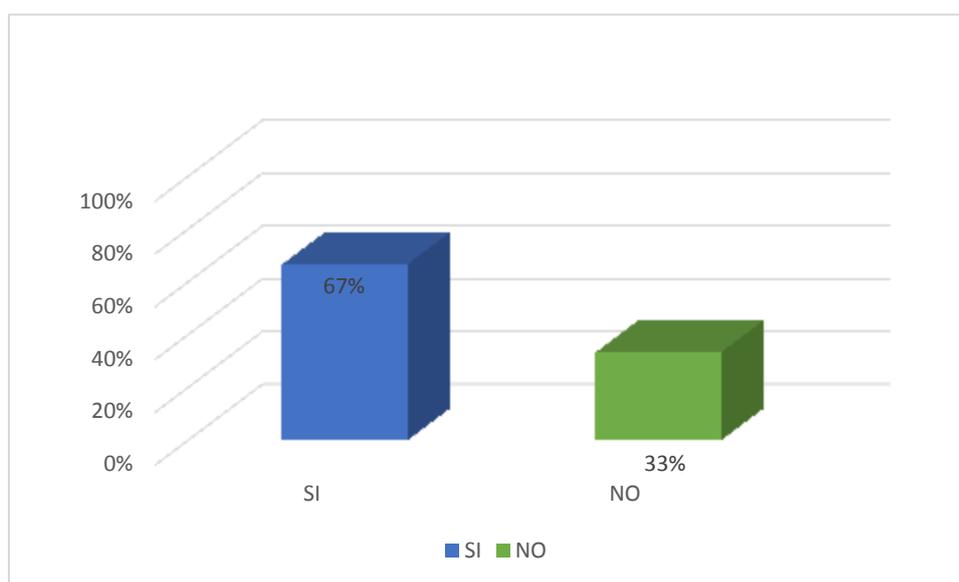


Gráfico 2-2: La estructura organizacional y beneficios a la distribución de funciones.

Fuente: Tabla 2-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 67% considera que la estructura organizacional permite establecer funciones de cada área de manera correcta, mientras que un 33% hace mención de lo contrario debido a que son personal de nuevo ingreso, además es importante hacer mención que la estructura organizacional apoya en la identificación de requerimiento de talento a ser añadido y permite genera una correcta distribución de funciones genera procesos eficientes minimizando costos.

Pregunta 3. ¿Las funciones que desempeña son acorde a su perfil profesional?

Tabla 3-2: Funciones acorde al perfil profesional

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	3	50%
NO	3	50%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara, 2021

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

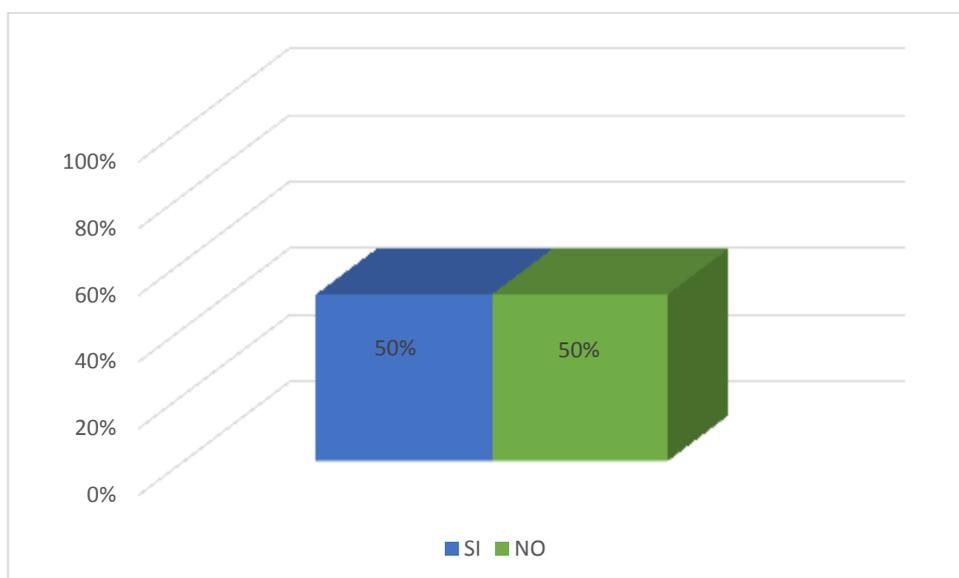


Gráfico 3-2: Funciones acorde al perfil profesional

Fuente: Tabla 3-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021).

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, el 50% de ellos hace mención que el perfil profesional está acorde a las funciones y responsabilidades que desempeña, mientras que el otro 50% menciona que no, lo que afecta a la eficiencia de los procesos, cumplimiento de metas y objetivos por ello se debe efectuar una adecuada selección del personal considerando logros académicos y experiencia laboral.

Pregunta 4. ¿La cooperativa cuenta con políticas internas, reglamentos, normas y manuales aplicables que salvaguarden adecuadamente los activos de la empresa, provean confiabilidad de la información contable y administrativa?

Tabla 4-2: La COAC cuenta con políticas internas que regulen la salvaguarda de activos y la confiabilidad de la información contable y financiera.

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	4	67%
NO	2	33%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara, 2021

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

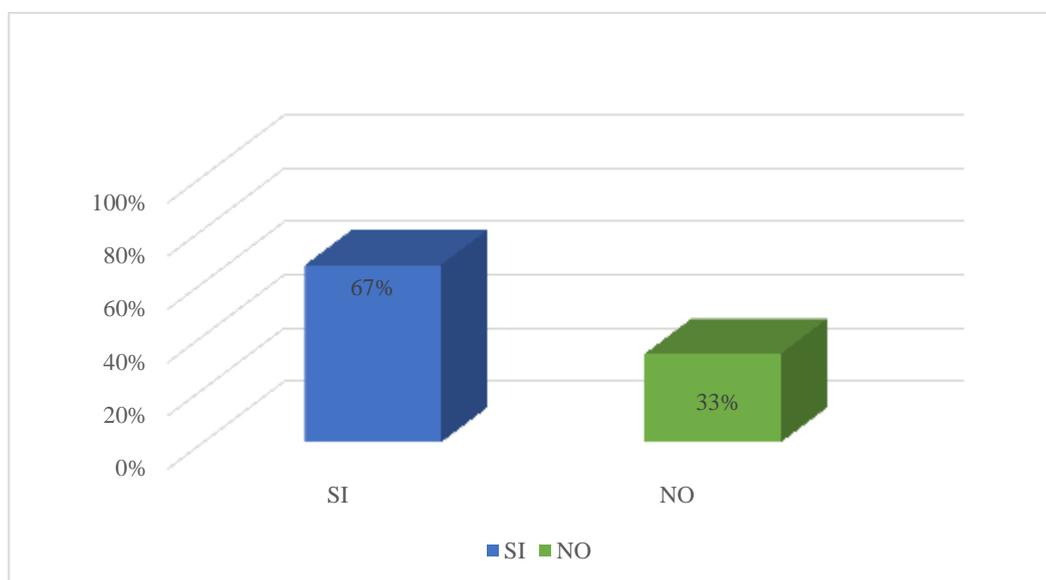


Gráfico 4-2: La COAC cuenta con políticas internas que regulen la salvaguarda de activos

Fuente: Tabla 4-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 67% de ellos menciona que la institución si cuenta con políticas internas, reglamentos, normas y manuales aplicables que regulen los procesos administrativos y financieros en la recuperación y colocación de créditos, mientras que el 33% manifiesta lo contrario ya que no se ha efectuado una correcta socialización de los de estos documentos en la inducción previo al cargo a desempeñar, lo que afectaría en el cumplimiento de metas, objetivos y poner en riesgo la sana convivencia laboral

Pregunta 5. ¿Los documentos que se operan en la cooperativa se encuentran enumerados y registrados ordenadamente?

Tabla 5-2: Los documentos que se operan en la cooperativa se encuentran enumerados y registrados ordenadamente.

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara, 2021

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021).

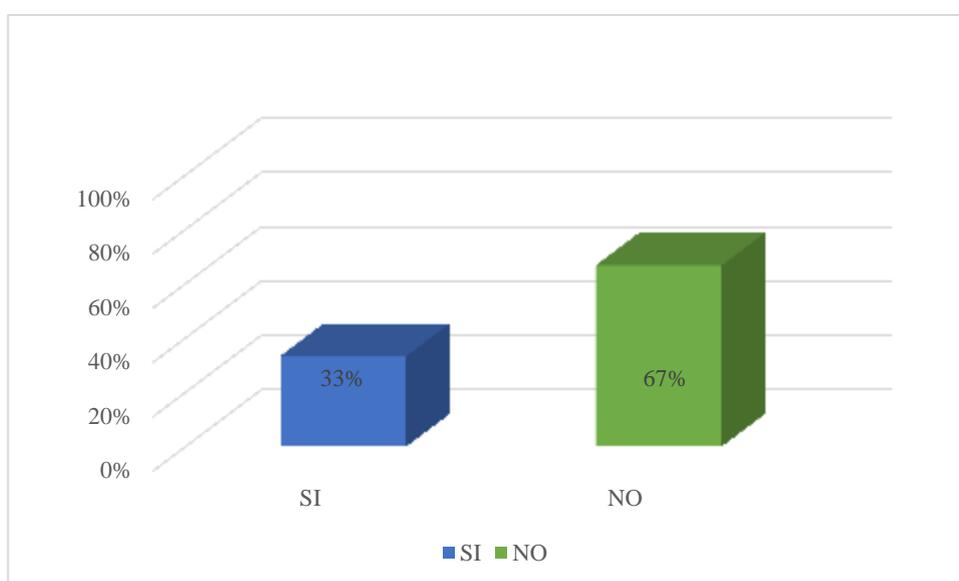


Gráfico 5-2: Los documentos que se operan en la cooperativa se encuentran enumerados y registrados ordenadamente

Fuente: Tabla 5-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, el 33% de ellos hace mención que los documentos que se operan en la cooperativa se encuentran enumerados y registrados ordenadamente, mientras que el 67% manifiesta que no, cabe recalcar que la numeración y registro de documentos son importantes ya que permiten ser eficientes en la búsqueda de alguna información, elimina riesgos administrativos ya que respalda las transacciones, actividades y compromisos efectuados.

Pregunta 6. ¿Se ha verificado el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros?

Tabla 6-2: Se verifica el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	1	17%
NO	5	83%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

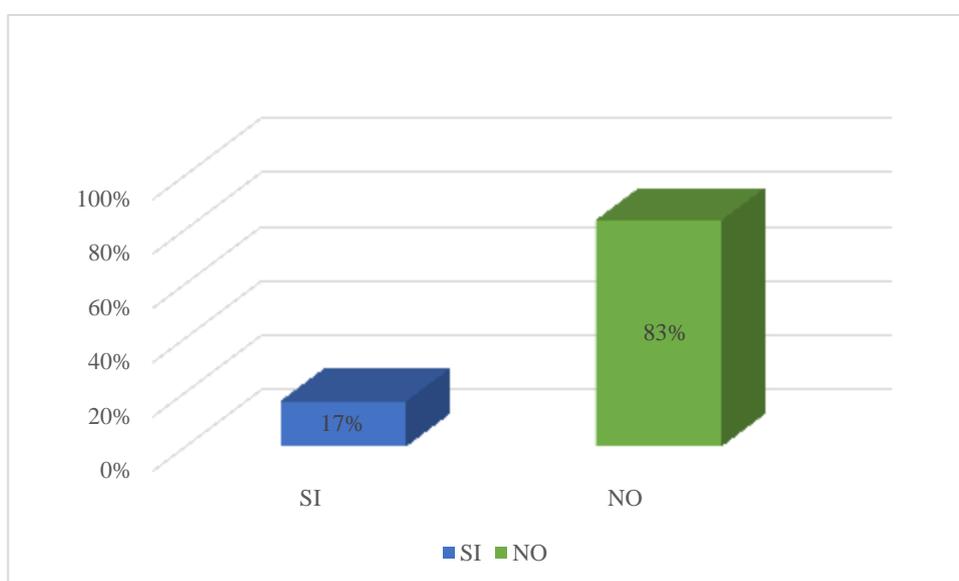


Gráfico 6-2: Se ha verificado el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros

Fuente: Tabla 6-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 17% de ellos mencionan que se ha verificado el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros, mientras que el 83% manifiesta lo contrario, cabe resalta que es fundamental para la institución vigilar el cumplimiento de los procesos administrativos y financieros con el fin de medir el rendimiento y emitir acciones correctivas a tiempo evitando así riesgos de liquidez institucional.

Pregunta 7. ¿Conoce la existencia de un sistema de control interno?

Tabla 7-2: Conoce la existencia de un sistema de control interno

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	4	67%
NO	2	33%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

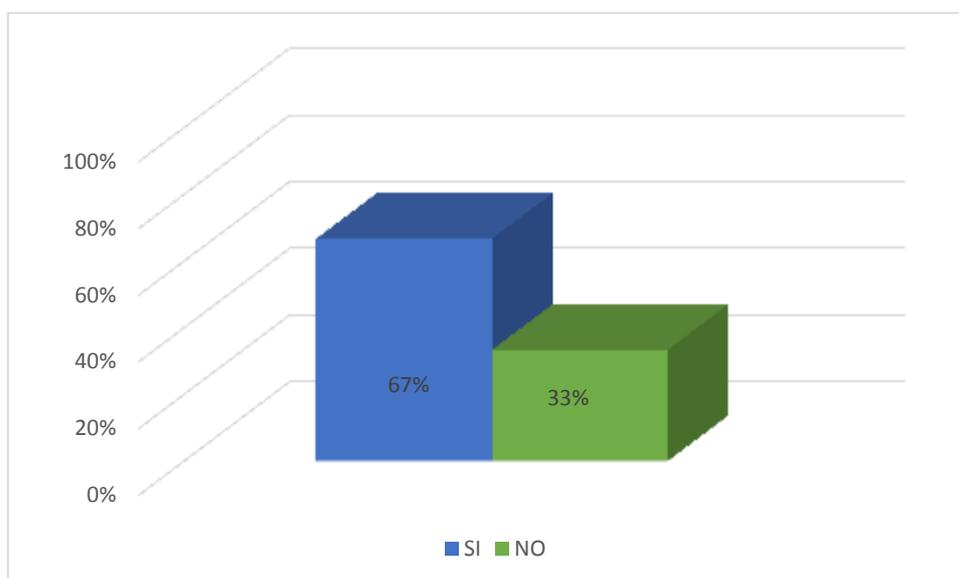


Gráfico 7-2: Conoce la existencia de un sistema de control interno

Fuente: Tabla 7-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021) .

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 67% de ellos hace mención que conoce la existencia de un sistema de control interno, mientras que el 33% manifiesta lo contrario, la importancia de la aplicar un sistema de control interno ya que permite una gestión administrativa, operativa y financiera eficiente, eficaz, ética y transparente.

Pregunta 8. ¿Usted cree que es necesario evaluar los procesos del control interno de la cooperativa?

Tabla 8-2: Usted de la cooperativa

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	5	83%
NO	1	17%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

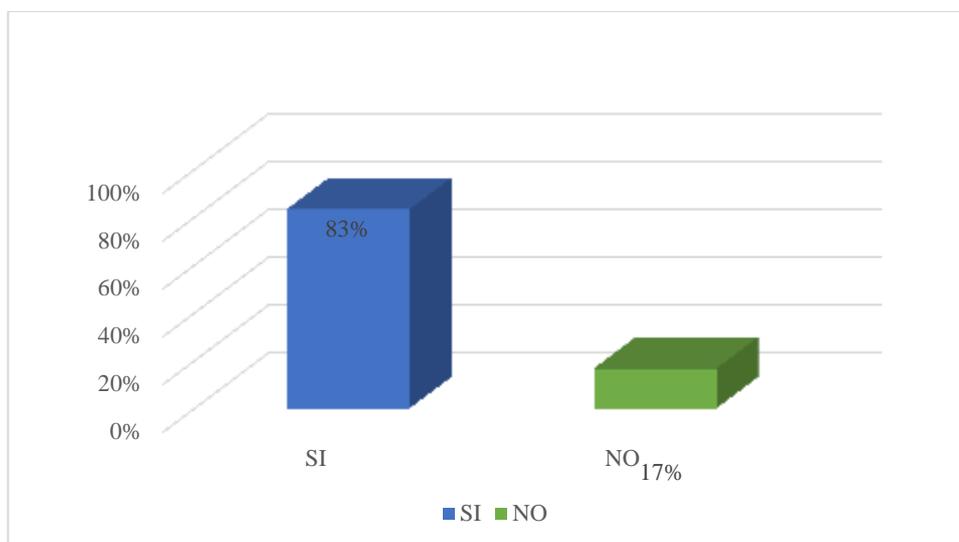


Gráfico 8-2: Usted cree necesario evaluar los procesos del control interno

Fuente: Tabla 8-2 .

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación.

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 83% de ellos manifiesta que es necesario evaluar los procesos del control interno, mientras que el 17% menciona que no, es importante evaluar el control interno con el fin de prever riesgos fraudulentos, salvaguardar los bienes institucionales, determinar el rendimiento profesional de cada área, y proporcionar información administrativa y contable confiables y verificar el cumplimiento de objetivos y metas

Pregunta 9. ¿Se comunica las deficiencias ocurridas mediante la evaluación del sistema de control interno en cada una de las áreas de la cooperativa para poder mitigar los riesgos a tiempo?

Tabla 9-2: Se comunica las deficiencias ocurridas para poder mitigar los riesgos.

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

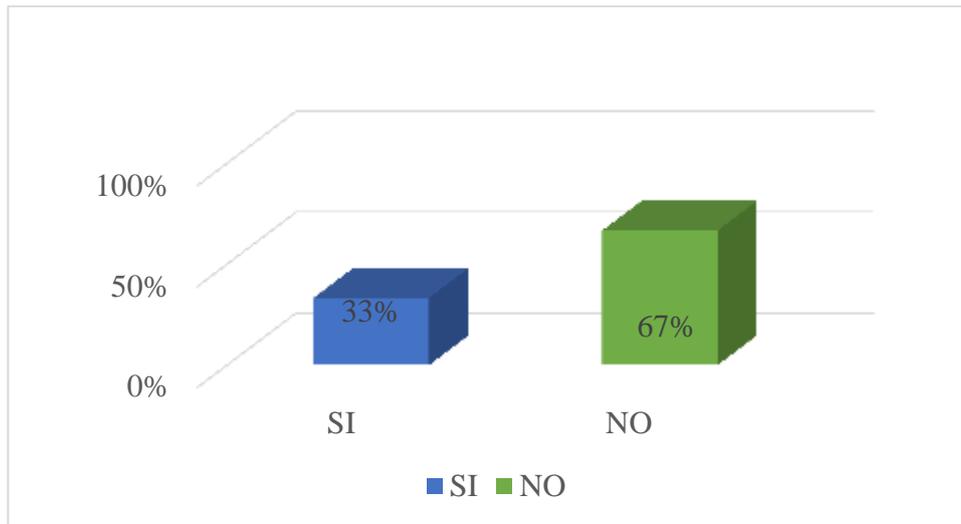


Gráfico 9-2: Se comunica las deficiencias ocurridas para poder mitigar los riesgos

Fuente: Tabla 9-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021).

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 33% de ellos menciona que si se comunica las deficiencias ocurridas mediante la evaluación del sistema de control interno en cada uno de las áreas, mientras que el 67% manifiesta que no, cabe recalcar que la correcta difusión de hallazgos al encargado de área es indispensable para que se mejoren aspectos, se redireccionen objetivos y corrijan errores en forma oportuna y eficiente.

Pregunta 10. ¿Considera que una evaluación del sistema de control interno permitirá disminuir riesgos que amenacen la salvaguarda de los activos, el cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla 10-2: La evaluación del sistema de control interno permitirá disminuir riesgos que amenacen la salvaguarda de los activos, el cumplimiento de metas y objetivos

Tabla 10-2: El sistema de control interno permitirá disminuir riesgos

OPCIONES	RESPUESTA	%
SI	5	83%
NO	1	17%
Total	6	100%

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

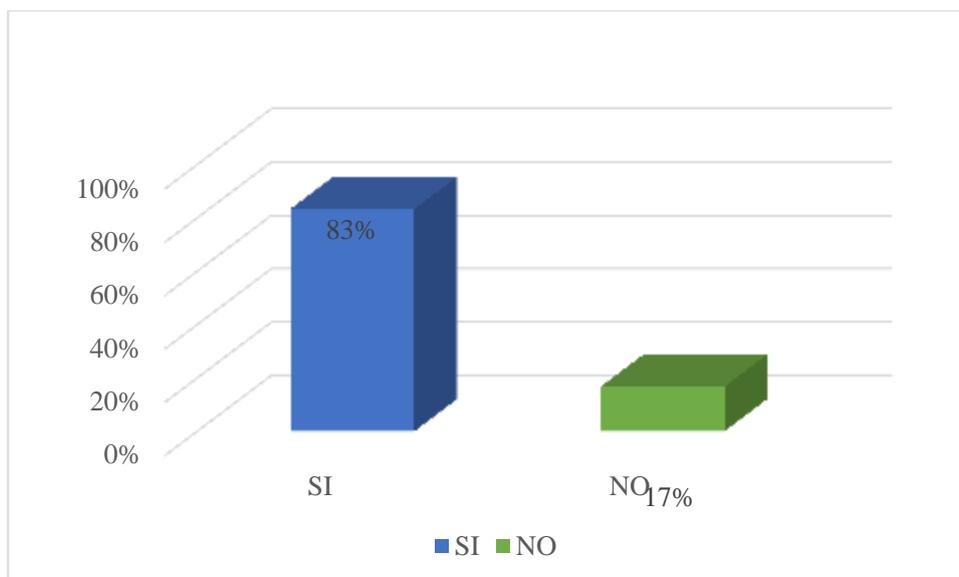


Gráfico 10-2: El Sistema de Control Interno permite disminuir riesgos

Fuente: Tabla 12-2

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Análisis e interpretación

De los resultados rebotados de la aplicación de la encuesta a los funcionarios de la COAC Rhumy Wara, se obtuvo que el 83% de ellos hace énfasis en la relevancia de realizar una evaluación del sistema de control interno mientras que el 17% restante establece que no. La importancia de evaluar el SCI se determina por que apoya a la detección riesgos fraudulentos, permite medir el rendimiento de cada área, emitir acciones correctivas de manera oportuna para así salvaguardar los bienes de la entidad, proporcionar razonabilidad de la información financiera y administrativa.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Título

“EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA, DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.”

3.1.1. *Objetivos de Evaluar el Control Interno*

Objetivo General

- Evaluar el Sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara aplicando la metodología del COSO III para promover la salvaguarda de los activos de la entidad, la adhesión a las políticas, normas, reglamentos y fomentar la confiabilidad, razonabilidad de la información contable y financiera.

Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento la adhesión a las políticas internas administrativas y financieras mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno.
- Evaluar los cinco componentes del COSO III y sus diecisiete principios para determinar niveles de riesgo y confianza.
- Elaborar un informe de control interno plasmando las falencias relevantes con su respectivas conclusiones y recomendaciones

3.2. Archivo Permanente

3.2.1. Carta de Presentación y Compromiso

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">CPC 1/1</p>
---	---	--------------------------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 25 de Octubre del año 2021

Tecnólogo

Nicolás Mazaquisa

GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA RHUMY WARA.

Presente

Atento Saludo:

Por medio del presente documento me dirijo ante usted augurándole éxitos en sus funciones diarias y a su vez me permito comunicarle que por autorización y requerimiento se ejecutará una evaluación al Sistema de Control Interno del periodo que abarca del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019 el cual tendrá como resultado emitir un informe en el que se detalle las falencias detectadas con su correspondiente conclusión y recomendación para enmendarle y conseguir la efectivización de la operatividad institucional.

La responsabilidad del presente trabajo recaerá sobre la Egresada Mercy Adriana Chicaiza Escobar representante de AUDIGEN quien efectuará la evaluación guiándose en normas Internacionales de auditoría con el fin de garantizar el profesionalismo y calidad del trabajo. A su vez se hace el requerimiento a quien corresponda de nos de apertura para recabar información de documentos, reglamento interno, informe de auditorías anteriores, manuales de procesos y demás documentación e información requerida para lleva cabo con efectividad la presente evaluación.

Por su favorable respuesta le agradecemos su atención.

Atentamente,

Egda: Mercy Chicaiza

EGRESADA/TESISTA

<p>Elaborado por: M.A.C.H.E</p>	<p>Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P</p>
<p>Fecha: 25/10/2021</p>	<p>Fecha: 28/10/2021</p>

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PT 1/2
---	---	---------------

3.2.2. Propuesta de Trabajo

Riobamba, 25 de octubre del 2021

Tecnólogo

Nicolás Masaquiza

GERENTE DE LA COAC RHUMY WARA.

Presente:

Saludos atentos:

Por medio de presente escrito pongo en su saber la propuesta de servicio de nuestra firma auditora para efectuar la Evaluación al Sistema de Control Interno al periodo 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

Objetivos

Evaluar el Sistema de Control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara aplicando la metodología del COSO III para promover la salvaguarda de los activos de la entidad, la adhesión a las políticas financieras y administrativas, normas, reglamentos y fomentar la confiabilidad, razonabilidad de la información financiera y administrativa.

Metodología

La evaluación al Control interno se efectuará verificando la adhesión a las políticas financieras, administrativas y demás normativas y reglamentos, además se implementará el modelo coso tres para evaluar los componentes y sus diecisiete principios.

Naturaleza del examen

- Evidenciar la adhesión a las políticas y la razonabilidad de la información financiera y administrativa.
- Asegurar la adecuada salvaguarda de los activos institucionales.

Elaborado por:	Revisado por:
-----------------------	----------------------

M.A.C.H.E	H.O.A.D/ C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PT 2/2
---	---	---------------

Honorarios y Plazos

Los honorarios ascienden a mil doscientos dólares americanos y el producto de la evaluación se entregará en treinta días laborables.

Equipo de Trabajo

Egda. Mercy Adriana Chicaiza Escobar	Evaluador Junior
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz	Evaluador Supervisor
Ing. Carlos Volter Buenaño Pesantez	Evaluador Senior

Cronograma de Actividades

Conocimiento de la empresa	Septiembre
Planificación	Septiembre-octubre
Ejecución de la evaluación	Octubre
Comunicación del informe	Octubre-Noviembre

Alcance

La evaluación abarcar del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

Atentamente,

Egda. Mercy Chicaiza

EGRESADA/TESISTA

	Elaborado por: M.A.C.H.E Fecha: 23/10/2021		Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P Fecha: 28/10/2021	
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			PECI 1/1

3.2.3. *Propósitos de la Evaluación del Control Interno*

Riobamba, octubre 28 del 2021

Tecnólogo

Nicolás Masaquiza

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.

Presente.

Por medio de presente documento pongo en su conocimiento los propósitos de la evaluación de control interno que se efectuará al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019:

- Verificar la salvaguarda de los activos institucionales
- Verificar la adhesión a las políticas administrativas y financieras
- Detectar falencias y emitir las acciones correctivas correspondientes con el fin de incrementar eficiencia, eficacia, razonabilidad en la información.

Al finalizar la evaluación se emitirá al Gerente General un informe en el que se detalle las falencias relevantes, conclusiones y recomendaciones que impulsen el accionar correctivo inmediato para disminuir riesgos administrativos, operativos en la institución.

Atentamente,

Egda. Mercy Chicaiza
EGRESADA/TESISTA

	Elaborado por:	Revisado por:
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA Fecha: 25/10/2021	H.O.A.D/C.V.B.P Fecha: 28/10/2021 AP 1/1
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		

ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA

PERIODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2019

RESPONSABLE: Egda. Mercy Adriana Chicaiza Escobar

NATURALEZA DEL ESTUDIO: Evaluación al Sistema de Control Interno
mediante la implementación del método COSO III



Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IGE 1/1
---	---	----------------

3.2.4 Información general de la empresa

3.2.4.1. Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara fue creada en el año 1998 por un grupo de seis jóvenes estudiantes provenientes de diversas comunidades, los que toman la acertada decisión de forjar una fundación que se denominaría Rhumy Wara, en el mes de 24 de Marzo del año 2010 iniciándose con un total de cuatro agencias ubicadas una en Quero, una en Salcedo, una en Salasaka, Galápagos y una oficina Matriz en el cantón Pelileo llamada CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y FINANCIERA “RHUMY WARA”, denominación que perduro hasta el día 11 de Junio del año 2013 que dio un cambio radical tras ser aprobada como cooperativa de Ahorro y Crédito controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Rhumy Wara, es una institución de intermediación financiera que empezó su operatividad con un total de once socios alcanzando en la actualidad un promedio de 4.706 socios este indicador y ubica a la institución en el segmento escalas prometedoras hacia el segmento tres.

Fundada con cuatro agencias ubicadas en la ciudad de Salcedo, Quero, Galápagos y Pelileo en donde está establecida la oficina matriz, sus colaboradores ascienden a un total de trece personas considerando coordinadores o jefes de agencia, oficiales de crédito, cajeras o recaudadores, contador y Gerente General.

	Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P
	Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUMIWARA.		IGE 1/1
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		

Generalmente dirigen sus préstamos a las micro y pequeñas empresas con el fin de ayudarlas a crecer y expandirse comercialmente, su volumen máximo de capital otorgado en créditos asciende a \$ 2'647.000 aunque la institución trabaja continuamente en la ampliación de su cobertura con programas de micro finanzas que impulsen la superación de pobreza y el desarrollo social en la provincia, esta presta a servir a las familias que ejecuten actividades económicas, de agricultura, de sector pecuario, comercio, servicios y artesanías.

3.2.4.2. Misión

Somos una cooperativa que fortalece las capacidades hacia las soluciones financieras, orientadas al desarrollo económico de los socios.

3.2.4.3. Visión

Ser reconocida como una cooperativa de elevada creatividad y confianza a su población que se desempeña en un ambiente de acción, reflexión, ya que comparte información y conocimiento.

3.2.4.4. Objetivos

- Promover servicios de calidad a los socios y clientes para alcanzar solvencia y efectividad patrimonial, estados financieros razonables, participación activa y empoderamiento de los socios.
- Implementar sistemas de evaluación continua a las actividades, programas institucionales con el fin de incrementar eficiencia y eficacia institucional.
- Mejorar la calidad de productos y servicios ofertados que están adheridos a la normativa legal vigente.

- Implementar planes de capacitación y formación para todo el personal con el fin de explotar la capacidad e intelectualidad profesional en beneficio de la institución.

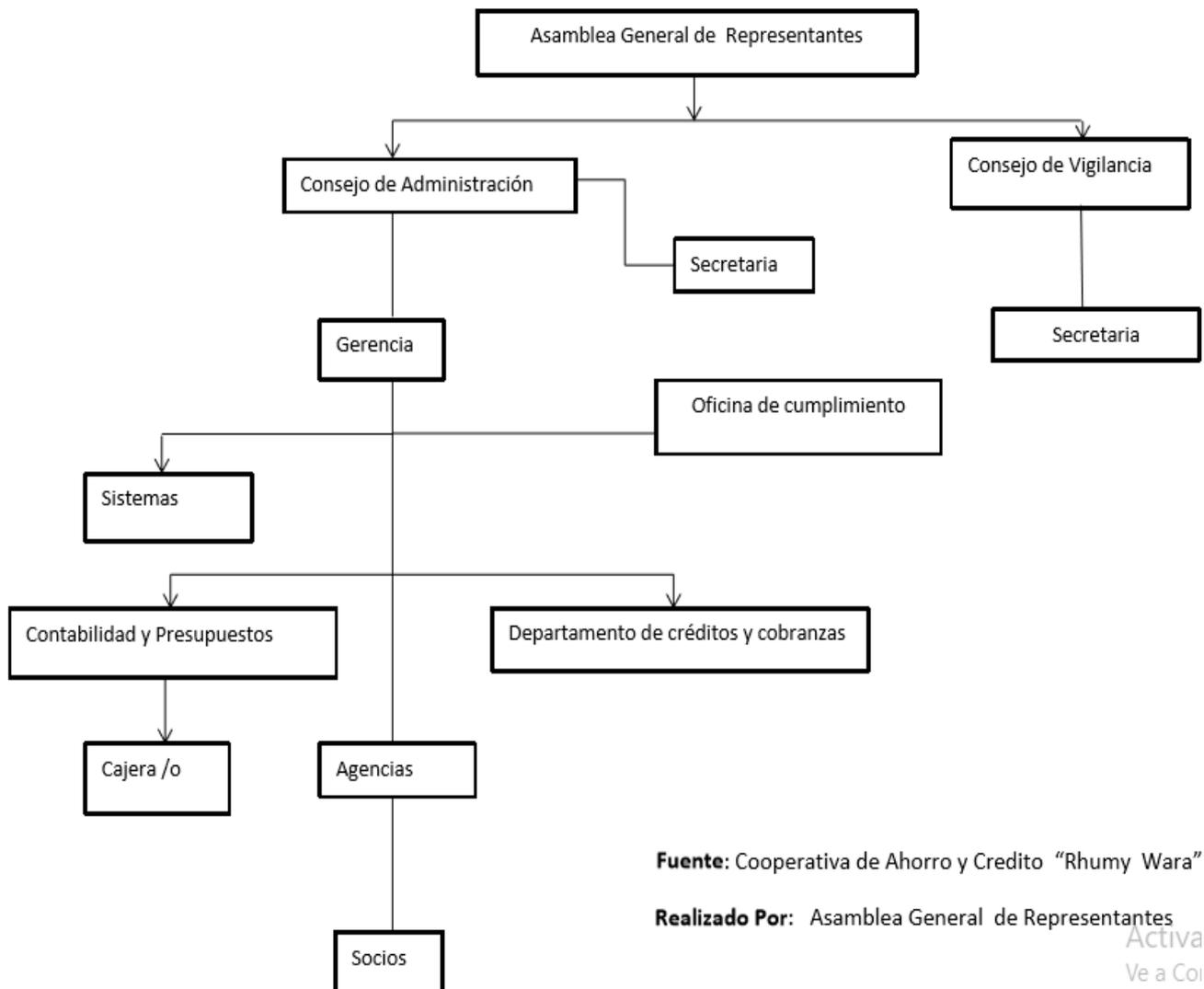
Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IGE 1/1
---	---	----------------

3.2.4.4. Localización Geográfica

Se encuentra localizada en el Cantón Pelileo en las calles Quis Quis y Antonio Clavijo 305 en un edificio conformado por dos plantas como referencia principal se tiene al Mercado República de Argentina.

3.2.4.5. Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Rhumy Wara"

Realizado Por: Asamblea General de Representantes

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IGE 1/1
---	---	----------------

3.2.4.6. Servicios que ofrece

Ahorro a la vista: Son aquellos que se caracterizan por la disponibilidad inmediata generando rentabilidad en concordancia con el tiempo y el monto ahorrado, además es de obligatorio cumplimiento contar con cuenta de ahorros para ser acreedores de créditos.

Ahorro programado: Son aquellos depósitos efectuados de forma mensual de un mismo monto durante un lapso de tiempo con el fin de acumular valores determinados de acuerdo al contrato preestablecido.

Depósitos a plazo fijo: Se denominan ahorros fijos ya que la inversión ms interés se puede retirar después de un periodo de tiempo que generalmente es no inferior a 30 días con el fin de generar rendimientos financieros para el inversionista. Estas inversiones se respaldan físicamente en certificados de depósito a plazo fijo.

Crédito de Consumo Ordinario: Es otorgado a personas naturales destinadas a la comercialización o consumo de actividades personales.

Microcrédito Minorista: Operaciones de crédito otorgadas a socios que mantengan un saldo adeudado en microcréditos en la entidad que sea menor o igual a USD 1,000.00.

Servicios no financieros

- Pago del Servicio de Luz
- Pago del Servicio de Agua
- Serví pagos
- Pago ágil

- Transferencias bancarias
- Servicio de Rentas Internas
- RISE
- Pago de planes de Operadoras Telefónicas

	Elaborado por:	Revisado por:
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RUMIYA D/C.V.B.P	HUMAY
	Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		IGE 1/1

3.2.4.5. Referencias a utilizarse en la Evaluación de Control Interno

Tabla 1-3: Referencias a utilizarse en la Evaluación de Control Interno

N°	DETALLE	SIGLAS/ABREVIATURAS
1	Matriz de Factores Internos y externos FODA	AC-FODA
2	Matriz de relación FO (Fortalezas y Oportunidades)	AC-MFO
3	Matriz de relación DA (Debilidades y Amenazas)	AC-MDA
4	Cuadro de Priorización de factores internos	AC-PFI
5	Cuadro de Priorización de factores externos	AC-PFE
6	Matriz de perfiles de factores Internos	AC-PEI
7	Matriz de perfiles de factores Externos	AC-PEE
8	Evaluar en Control Interno	AC-ECI
9	Componente Ambiente de Control	ECI-CAC
10	Componente Evaluación de Riesgos	ECI-CER
11	Componente Actividades de Control	ECI-CAC
12	Componente Información y Comunicación	ECI-CIC
13	Componente Monitoreo y supervisión	ECI-CMS
14	Entrevista al Gerente General	AC-EGG
15	Cedula Narrativa de la Visita Preliminar	AC-CVP
16	Detalle de Procesos Colocación de Créditos	PO-CC
17	Detalle de Procesos Recuperación de Cartera	PO-RC
18	Detalle de Procesos Captar Inversiones	PO-CI
21	Diagramas de Flujo Otorgar Crédito	PO-FOC
23	Diagramas de Flujo Captar Inversiones	PO-FCI
25	Diagramas de Flujo Recuperación de Cartera Improductiva.	PO-FRI
26	Indicadores Propuestos	AC-IP
28	Informe final de Control Interno	IFCI

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

	Elaborado por: M.A.C.H.E Fecha: 25/10/2021	Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P Fecha: 28/10/2021
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHEMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	
		AP-MA 1/1

3.2.4.7. Marcas de la Evaluación de Control Interno

Tabla 2-3: Marcas de la Evaluación de Control Interno

#	MARCA/SÍMBOLO	DETALLE
1	√	Información revisada
2	√√	Dato Correcto
3	Σ	Totalizado-Total
4	Δ	Comparación apoyada en auxiliares
5	⊖	Requisitos faltantes
6	Ψ	Análisis ejecutado
7	ς	Sumas verídicas
8	P	Papeles a un pendiente de revisar
9	•	Nudo/Punto crítico
10	D	Debilidad
11	€	Evidencia
12	@	Hallazgo

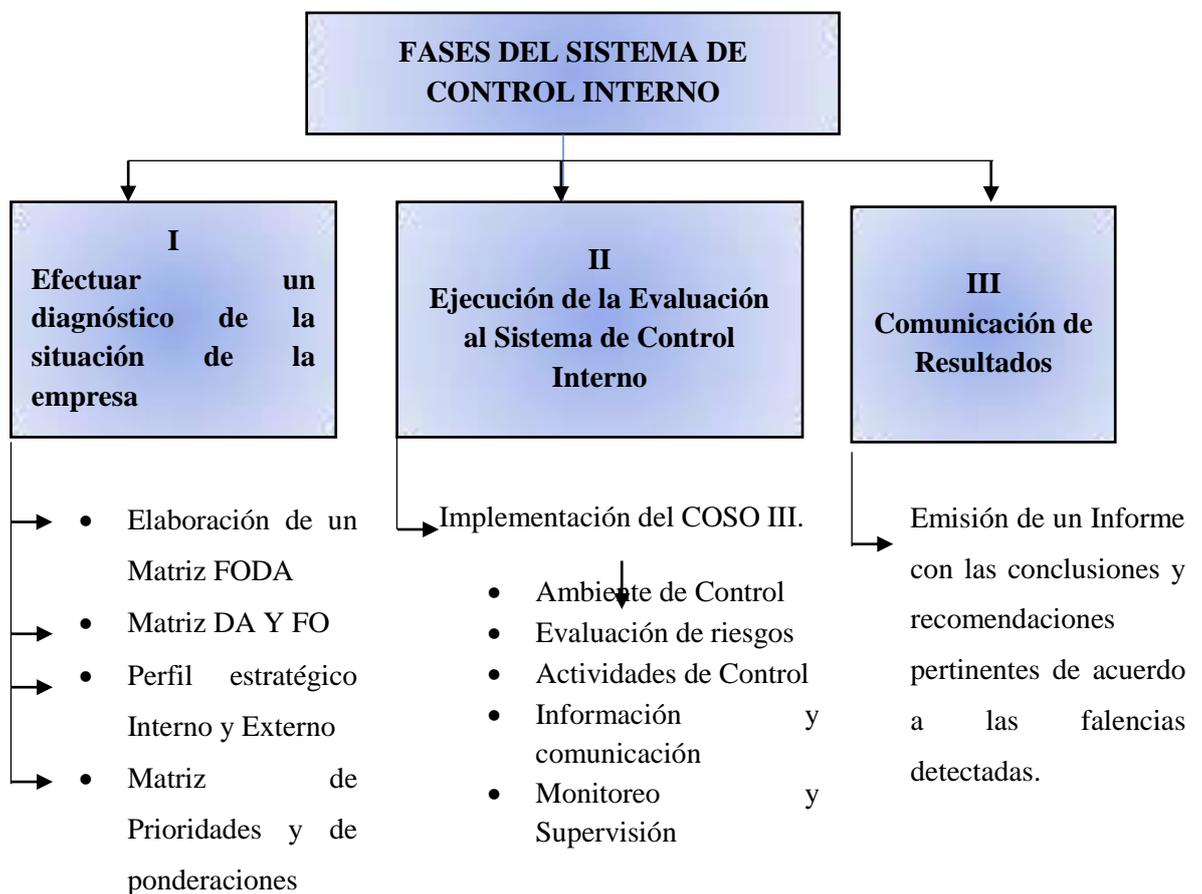
Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	IGE 1/1
---	---	----------------

3.3. Detalle del proceso para evaluar el control Interno



Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021



FASE I

DIAGNOSTICO SITUACIONAL

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.</p> <p align="center">EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AC- DS 1/1</p>
---	--	---

3.3.1. Fase I: Diagnostico Situacional

3.3.1.1. Matriz FODA

Tabla 3-3: Matriz FODA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de infraestructura propia que de adecuada a las necesidades institucionales. • Inexistencia de manuales de funciones y de procesos • Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa. • Limitada capacitación al personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica en punto estratégico • Equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento • Personal profesional • Ambiente laboral adecuado • Mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa.

<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad laboral 	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Programas gratuitos de capacitación para las instituciones pertenecientes a la SEPS • Procesos Automatizados • Innovación de las Tecnologías de la Información • Disminución de la tasa de Desempleo • Apoyo de Capital para colocación de créditos por parte de CONAFIPS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la Competencia directa en la intermediación financiera • Migración de la población económicamente activa • Disposiciones regulatorias cambiantes en torno al sector de la economía popular y solidaria. • Incremento de la delincuencia y corrupción nacional • Inestabilidad económica

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.</p> <p align="center">EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	AC-DS 1/1
---	--	------------------

3.3.1.2. Análisis del Aspectos Internos

Tabla 4-3: Análisis de los Aspectos Internos

Alcance	Fortalezas y Debilidades	
Definición	El análisis de los factores internos permitir la identificación de las fortalezas que impulsan el crecimiento institucional y de las debilidades que deberán ser atendidas para incrementar la eficiencia, eficacia y logro de objetivos.	
Código	Aspectos internos	Justificación
Fortalezas		
F-1	Ubicación geográfica en punto estratégico	Punto con gran recurrencia de personal y mayor comercialización de variedad de productos y ubicación de diversos negocios.
F-2	Equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento	Equipo actualizado para almacena información y efectivizar la operatividad institucional.
F-3	Personal profesional	El personal cumple con el perfil requerido par le

		puesto de trabajo a desempeñar
F-4	Ambiente laboral adecuado	Existe amistad, compañerismo y profesionalismo en todas las áreas de trabajo.
F-5	Mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa.	Todo el personal apoya la innovación en procesos y actividades requeridos en bienestar de la institución.
Debilidades		
D-1	Falta de infraestructura propia que de adecuada a las necesidades institucionales.	Las oficinas operan en locales arrendados reducidos poco adecuados para operatividad de la institución financiera.
D-2	Inexistencia de manuales de funciones y de procesos	Los manuales de procesos ayudaran a efectivizar las operaciones y guiar al cumplimiento de indicadores y objetivos de áreas e institucionales.
D-3	Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa.	La gestión administrativa tiene la obligación de liderar el cumplimiento de objetivos institucionales mediante la formación de líderes departamentales.
D-4	Limitada capacitación al personal operativo	El personal operativo constituye un factor clave en la empresa por ello deberán ser capacitados en las áreas competentes para que se desenvuelvan con eficiencia.
D-5	Inestabilidad laboral	Falta de contratos laborales que apoyen la estabilidad del empleado generando que este trabaje con inseguridad e inestabilidad laboral.

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por:

M.A.C.H.E

Revisado por:

H.O.A.D/C.V.B.P

Fecha: 25/10/2021

Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-DS 1/1
---	---	------------------

MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA INTERNA

Tabla 5-3: Matriz de Impacto y Ocurrencia

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	PROBABILIDAD DE IMPACTO			
		ALTA	MEDIA	BAJA
ALTA		F1;F2;F3; D1; D2	D4	
MEDIA		F4; D3	F5; D5	

	BAJA			
--	-------------	--	--	--

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Ponderación

Para efectuar un análisis de manera gráfica y cuantitativa se elaborará una Matriz de perfil estratégico de factores internos en el de clasificará de acuerdo a su nivel de correlación de la siguiente manera:

3.3.1.3. Matriz de Correlación FO (Fortalezas y Oportunidades)

Esta matriz hace posible identificar la relación que existe entre el factor interno las fortalezas y las externas las oportunidades y permite la priorización de todas las actividades hechos relevantes que impulsan el alcance de los objetivos institucionales por ello la ponderación se reflejara de la siguiente manera:

- Si existe relación entre la fortaleza y la oportunidad la ponderación será 5
- Si existe mediana relación entre la fortaleza y la oportunidad la ponderación será 3
- Si existe nula relación entre la fortaleza y la oportunidad la ponderación será 1

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-MFO 1/1
---	---	-------------------

Tab

la 6-3: Matriz de Correlación FO (Fortalezas y Oportunidades)

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	F1 Ubicación geográfica en punto estratégico	F2 Equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento	F3 Personal profesional	F4 Ambiente laboral adecuado	F5 Mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa.	TOTAL
O1 Programas gratuitos de capacitación para las instituciones pertenecientes a la SEPS	3	5	5	3	1	17
O2 Procesos Automatizados	5	5	3	3	3	19
O3 Innovación de las Tecnologías de la Información	3	5	3	3	1	15
O4 Disminución de la tasa de desempleo	1	1	3	1	1	7
O5 Apoyo de Capital para colocación de créditos por parte de CONAFIPS.	3	1	5	1	5	15
TOTAL	15	17	19	11	11	73

Fuente: COAC Rhumy Wara Ltda. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-MDA 1/1
---	---	-------------------

3.3.

1.4. Matriz de Correlación DA

Tabla 7-3: Matriz de Correlación DA (Debilidades y Amenazas)

DEBILIDADES AMENAZAS	D1 Falta de infraestructura propia que se adecuada a las necesidades institucionales.	D2 Inexistencia de manuales de funciones y de procesos	D3 Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa.	D4 Limitada capacitación al personal operativo	D5 Inestabilidad laboral	TOTAL
A1 Incremento de la Competencia directa en la intermediación financiera	3	5	5	5	5	23
A2 Migración de la población económicamente activa	1	1	3	1	3	9
A3 Disposiciones regulatorias cambiantes en torno al sector de la economía popular y solidaria.	3	3	5	3	3	17
A4 Incremento de la delincuencia y corrupción nacional	5	1	1	1	1	9
A5 Inestabilidad económica	3	1	3	1	3	11
TOTAL	15	11	17	11	15	69

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
---------------------------------	---

Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021
-------------------	-------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-MPFI 1/1
---	---	--------------------

3.3.1.5. Matriz de Priorización de Factores Internos

Tabla 8-3: Matriz de prioridades de los Factores Internos (fortalezas y Debilidades)

CÓDIGO E IDENTIFICACIÓN	DEFINICIÓN-VARIABLE
FORTALEZAS	
FORT-3	Personal Profesional
FORT-2	Equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento
FORT-1	Ubicación geográfica en punto estratégico
FORT-5	Mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa.
FORT-4	Ambiente laboral adecuado
DEBILIDADES	
DEB-3	Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa
DEB-5	Inestabilidad laboral
DEB-1	Falta de infraestructura propia que se adecua a las necesidades institucionales.
DEB-4	Inexistencia de manuales de funciones y de procesos
DEB-2	Limitada capacitación al personal operativo

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>	<p align="center">AC-MPFE 1/1</p>
---	---	---

3.3.1.6. Matriz de Priorización de Factores Externos

Tabla 9-3: Matriz prioridades de los Factores Externos

CÓDIGO E IDENTIFICACIÓN	DEFINICIÓN-VARIABLE
OPORTUNIDADES	
OPORT-2	Procesos Automatizados
OPORT-1	Programas gratuitos de capacitación para las instituciones pertenecientes a la SEPS
OPORT-3	Innovación de las Tecnologías de la Información
OPORT-5	Apoyo de Capital para colocación de créditos por parte de CONAFIPS.
OPORT-4	Disminución de la tasa de desempleo
AMENAZAS	
AMZ-1	Incremento de la Competencia directa en la intermediación financiera
AMZ-3	Disposiciones regulatorias cambiantes en torno al sector de la economía popular y solidaria.
AMZ-5	Inestabilidad económica
AMZ-2	Migración de la población económicamente activa
AMZ-4	Incremento de la delincuencia y corrupción nacional

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-PEI 1/1
---	---	-----------------------------

3.3.1.7. Perfil Estratégico de los factores Internos

Tabla 10-3: Perfil Estratégico de los factores internos (Fortalezas y debilidades)

FACTORES INTERNOS		DETERMINACIÓN DE IMPACTO				
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
FORT-3	Personal Profesional					●
FORT-2	Equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento					●
FORT-1	Ubicación geográfica en punto estratégico					●
FORT-5	Mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa.					●
FORT-4	Ambiente laboral adecuado				●	
DEB-3	Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa	●				
DEB-5	Inestabilidad laboral	●				
DEB-1	Falta de infraestructura propia que se adecua a las necesidades institucionales.		●			
DEB-4	Inexistencia de manuales de funciones y de procesos	●				
DEB-2	Limitada capacitación al personal operativo		●			
TOTALIDAD		3	2		1	4
%		30%	20%		10%	40%

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC-PEI 1/1
---	---	-----------------------

Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados obtenidos evidencian que la Cooperativa Rhumy Wara , cuenta con un 30% de grandes debilidades que podrían significar gran impacto negativo en el crecimiento institucional como son Falta de orientación a resultados por parte de la gestión administrativa, inestabilidad laboral, Inexistencia de manuales de funciones y de procesos y un 20% lo constituye las debilidades como son Falta de infraestructura propia que se adecuada a las necesidades institucionales y la limitada capacitación al personal operativo aunque no están de gran impacto se deberán tratar con el fin de que disminuyan y se encaminen a ser fortalezas de la cooperativa.

En lo que respecta a las fortalezas se evidenció un 40% de grandes fortalezas constituidas por personal profesional; equipos tecnológicos adecuados y en buen funcionamiento; ubicación geográfica en punto estratégico; mentalidad abierta para aceptar cambios en bien de la cooperativa y un 10% de una fortaleza que es el ambiente laboral adecuado lo que revela que la cooperativa cuenta más con grandes fortalezas que podrían constituir un apoyo para superar las debilidades y trabajar conjuntamente encaminado hacia el logro de los objetivos institucionales.

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY
WARA.
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

AC-PEE 1/1

Tabla 11-3: Perfil Estratégico de los factores externos (Oportunidades y Amenazas)

FACTORES INTERNOS		DETERMINACIÓN DE IMPACTO				
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
OPORT-2	Procesos Automatizados					●
OPORT-1	Programas gratuitos de capacitación para las instituciones pertenecientes a la SEPS					●
OPORT-3	Innovación de las Tecnologías de la Información					●
OPORT-5	Apoyo de Capital para colocación de créditos por parte de CONAFIP.				●	
OPORT-4	Disminución de la tasa de desempleo				●	
AMZ-1	Incremento de la Competencia directa en la intermediación financiera	●				
AMZ-3	Disposiciones regulatorias cambiantes en torno al sector de la economía popular y solidaria.		●			
AMZ-5	Inestabilidad económica	●				
AMZ-2	Migración de la población económicamente activa	●				
AMZ-4	Incremento de la delincuencia y corrupción nacional		●			
TOTALIZADO		3	2		2	3
PORCENTAJE		30%	20%		20%	30%

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	AC- PEE 1/1
---	---	------------------------

Análisis e Interpretación de Resultados

En los datos obtenidos de evidencia que la cooperativa cuenta con un 30% de grandes amenazas que pudieran poner en riesgo la operatividad institucional como son Incremento de la Competencia directa en la intermediación financiera; la inestabilidad económica; Migración de la población económicamente activa y un 20% de grandes amenazas como son las disposiciones regulatorias cambiantes en torno al sector de la economía popular y solidaria, el incremento de la delincuencia y corrupción nacional todas estas deberán ser atendidas en su tiempo y con las debidas medidas precautelares para que la empresa pueda expandirse a nivel local, nacional y escalar de segmento.

En lo que respecta a las oportunidades se cuenta con un 30% de grande oportunidades como son los procesos Automatizados; los programas gratuitos de capacitación para las instituciones pertenecientes a la SEPS y la innovación de las tecnologías de la Información y un 20% de oportunidades como son el apoyo de Capital para colocación de créditos por parte de CONAFIPS y la disminución de la tasa de desempleo, por ello se evidencia que existe un equilibrio entre los factores externos lo que significa que la empresa deber aprovecha al máximo las oportunidades para contrarrestar las amenazad con el fin de alcanzar la misión, visión y demás objetivos institucionales en beneficio de los socios, clientes y trabajadores.

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

Cedula Narrativa de la Visita Preliminar

El día lunes 18 de octubre visite las instalaciones de la Cooperativa de ahorro y Crédito Rhumy Wara me recibió la responsable de talento humano conjuntamente con el tecnólogo Nicolás Masaquiza Gerente General y recorrimos las instalaciones en las que puedo evidenciar que el lugar es reducido los empelados comparte oficinas lo que en ocasiones dificulta la operatividad del empresa, además cuenta con servicios higiénicos en buenas condiciones, equipos tecnológicos como computadoras, impresoras, copiadoras y demás útiles, materiales de oficina que efectivizan la operatividad institucional. En cuanto al personal en la Matriz de San Pedro de Pelileo son un total de seis personas que trabajan en forma coordinada para alcanzar los objetivos, y se pudo evidenciar que la misión y visión se encuentran ubicados en lugares visibles tanto para los empleados, socios y clientes. La Cooperativa cuenta con muebles de oficina en muy bien estado además cuenta con una sala de espera confortable, todos los empleados cumplen una jornada laboral de ocho horas empezando desde las 8:30 hasta las 17 horas y su asistencia es contralado por un reloj biométrico para posteriormente calcular los atrasos y faltas y descontarlo a vacaciones por el jefe de talento humano.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 25/10/2021	Fecha: 28/10/2021

**EVALUACIÓN AL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO
COSO III**

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECl-AC 1/1
---	---	-----------------------------

3.3.2. Cuestionarios de Control Interno COSO III

Tabla 12-3: Componente Ambiente de Control- Integridad y Valores éticos

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La entidad cuenta con principios y valores éticos documentados que sirvan de lineamientos para regular los conflictos de intereses?	6			Existe un código de ética socializado con todo el personal. ✓
2	¿Existe en la institución una comunicación efectiva y permanente para sanear los valores éticos en casos de faltas disciplinarias?	3	3		La comunicación está limitada en sentido vertical por orden jerárquico ✓✓
3	¿Usted considera que los funcionarios desempeñan sus actividades de manera ética y transparente?	5	1		
4	¿Se especifica a cada nuevo integrante de la institución la adhesión a los principios y valores éticos?	3	3		Falta de inducción propia en temas de principios y valores éticos @
5	¿Los empleados se tratan diariamente con cordialidad y profesionalismo?	4	2		Existen conflictos personales entre los empleados.
6	¿En la institución se genera cultura de rendición de cuentas con ética, transparencia y confiabilidad?	5	1		Existen informes mensuales de rendición cuentas de cada agencia. ✓
7	¿Las actividades, funciones y perfiles profesionales cumplen los principios y valores éticos prescritos?	4	2		
Σ TOTAL		30	12		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{30}{42} * 100\% = 71\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 71\% = 29\%$$

Riesgo

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY
WARA.
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**

**ECI-AC
1/1**

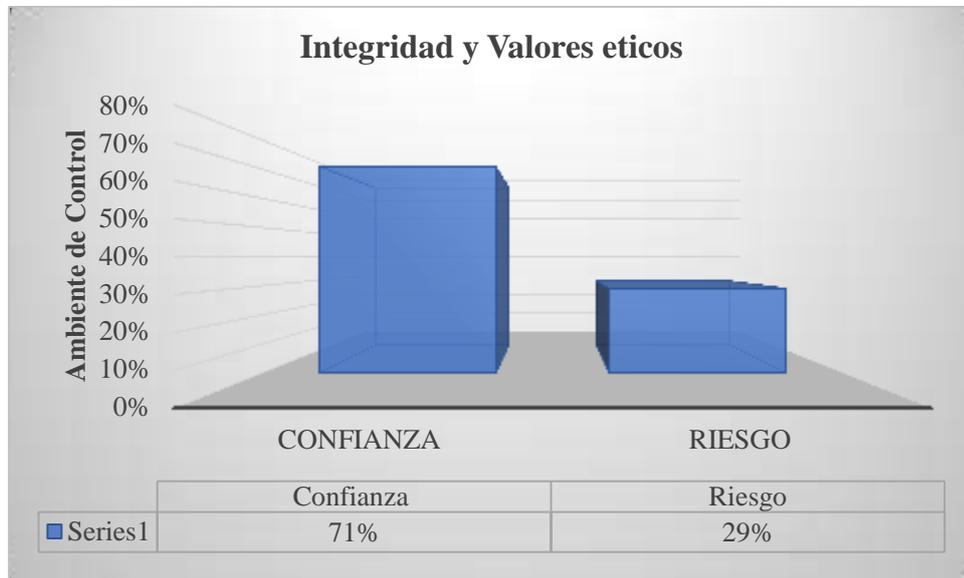


Gráfico 1-3: Integridad y Valores Éticos

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En el análisis efectuado al principio integridad y valores éticos se ha obtenido un nivel de confianza moderada del 71% y un nivel de riesgo medio del 29% debido a la falta de inducción en valores éticos al personal de nuevo ingreso.

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECI-AC 1/1
---	---	-------------------

Tabla 13-3: Componente Ambiente de Control-Responsabilidad de Supervisión

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existe supervisión de parte de la unidad responsable para verificar que se cumplan horarios y funciones?	6			Existe reloj biométrico y reportes de hojas de ruta de cada funcionario entregadas a talento humano. √√
2	¿Se comprueba que los balances reflejen información coherente con los informes generados de cada departamento?	4	2		Existen informes financieros aprobados por contabilidad y Gerencia. √
3	¿Los documentos institucionales de control están debidamente autorizados y legalizados por el ente correspondiente?	6			Todo documento administrativo o financiero está debidamente sumillado y aprobado. √
4	¿Existe en la entidad un Reglamento Interno que regule las actividades operativas?	6			La entidad cuenta con un reglamento interno impreso y digital. √√
5	¿Se encuentra al alcance de todo el reglamento interno?	4	2		El reglamento interno está al alcance de los directivos. @
6	¿Las deficiencias detectadas se corrigen de manera oportuna en todas las áreas?	2	4		Falta de acciones correctivas inmediatas para contrarrestar las falencias administrativas y operativas. @
Σ TOTAL		28	8		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{28}{36} * 100\% = 77\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 77\% = 23\%$$

Riesgo

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECI- AC 1/1
---	---	----------------------------

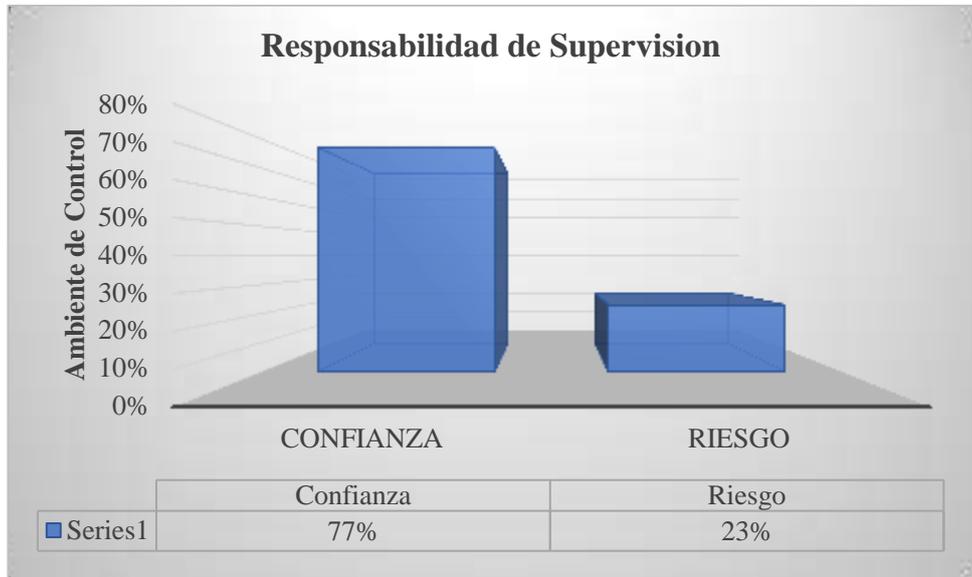


Gráfico 2-3: Responsabilidad de Supervisión

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En el análisis efectuado al principio responsabilidad de supervisión se ha obtenido un nivel de confianza alta del 77% y un nivel de riesgo bajo del 23% debido a la falta de acciones correctivas inmediatas para contrarrestar las falencias administrativas y operativas.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECI-AC 1/1
---	---	-------------------

Tabla 14-3: Ambiente de Control- Estructura Organizativa

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa cuenta con una estructura organizativa funcional que identifique la distribución de cada área y sus respectivas funciones?	6			Las funciones se encuentran delimitadas en un manual de funciones
2	¿Están definidas de manera clara las líneas e autoridad en el organigrama de la empresa?	4	2		
3	¿La institución cuenta con misión y visión debidamente socializadas con todo su personal?	4	2		Falta de socialización de misión y visión con todo el personal @
4	¿Se verifica que todos los planes, estrategias y actividades operativas, administrativas estén orientadas en el cumplimiento de la misión y visión institucional?	4	2		
5	¿La institución cuenta con manuales de funcionales para cada área de trabajo?	4	2		
6	¿Los funcionarios desempeñan sus funciones y responsabilidades conforme a su perfil profesional?	3	3		Los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan. @
Σ TOTAL		25	11		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D
--	--

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p align="center">ECI- AC 1/1</p>
---	---	--

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{25}{36} * 100\% = 69\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 69\% = 31 \text{ Riesgo}$$



Gráfico 3-3: Ambiente de Control-Estructura Organizativa

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En el análisis efectuado al principio estructura organizativa se ha obtenido un nivel de confianza alta del 69% y un nivel de riesgo bajo del 31% debido a que los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECI-AC 1/1
---	---	-------------------

Tabla 15-3: Ambiente de Control-Compromiso del Personal

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La institución se preocupa por el desarrollo profesional de los empleados mediante seminarios, talleres y cursos?	3	3		Se capacita más al personal administrativo D
2	¿Considera usted que la contratación del personal se efectúa de manera imparcial de acuerdo a los perfiles profesionales?	1	5		Se consideran lazos de amistad y familiaridad @
3	¿Existen documentados los procesos para ejecutar la contratación del personal?	6			Esta establecido el proceso de contratación en el reglamento interno. √
4	¿La cooperativa cuenta con un plan de incentivos para el personal como bonos de responsabilidad?	3	3		Los incentivos se dan solo al personal administrativo y directivo @
5	¿Se efectúa de manera periódica evaluaciones de desempeño para verificar el logro de metas y objetivos?	2	4		No se efectúan evaluaciones de desempeño. @

6	¿Se establece un adecuado proceso de inducción al personal de nuevo ingreso?				Existen informes de inducción de dos meses. ✓
Σ TOTAL		21	15		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	Elaborado por: M.A.C.H.E. Fecha: 07/12/2021	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P. Fecha: 16/12/2021
		ECL-AC 1/1	

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{21}{36} * 100\% = 58\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 58\% = 42\% \text{ Riesgo}$$



Gráfico 4-3: Ambiente de Control-Compromiso del Personal

Elaborado por: Chicaiza, M. 2021

Análisis

En el análisis efectuado al principio estructura organizativa se ha obtenido un nivel de confianza media del 58% y un nivel de riesgo bajo del 42% debido a que se consideran lazos de amistades y familiaridad para las contrataciones, los incentivos se dan solo al personal administrativo y directivo y no se efectúan evaluaciones de desempeño.

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	ECI- AC 1/1
---	---	----------------------------

Tabla 16-3: Ambiente de Control- Responsabilidad

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿En la institución se cumplen los horarios laborales por todo el personal?	6			Existen registros de asistencia en el reloj biométrico y también en físico. ✓
2	¿Los funcionarios de la COAC Rhumy Wara desempeñan sus funciones de manera adecuada evitando la duplicidad de las mismas entre los diferentes departamentos?	3	3		Existe duplicidad de funciones en el área de créditos @
3	¿Todos los documentos de valor están firmados por la persona responsable?	6			Existen pagares y cheques firmados y autorizados. ✓✓
4	¿Existe un reloj biométrico que controle el ingreso y salida del personal?	6			Reloj biométrico colocado en la puerta principal. ✓✓

5	¿Existe comisiones específicas para el cumplimiento de metas al personal operativo?	6		Existe reporte de comisiones por metas cumplidas enviadas al dpto. financiero. ✓
6	¿Se cumple a cabalidad las leyes, reglamentos y demás normas regulatorias?	3	3	Existen faltas disciplinarias del reglamento interno parte del personal administrativo. @
Σ TOTAL		30	6	

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

		Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
		Fecha: 07/12/2021	Fecha: 10/12/2021
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA LTDA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		ECI-AC 1/1

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{30}{36} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 83\% = 17\% \text{ Riesgo}$$

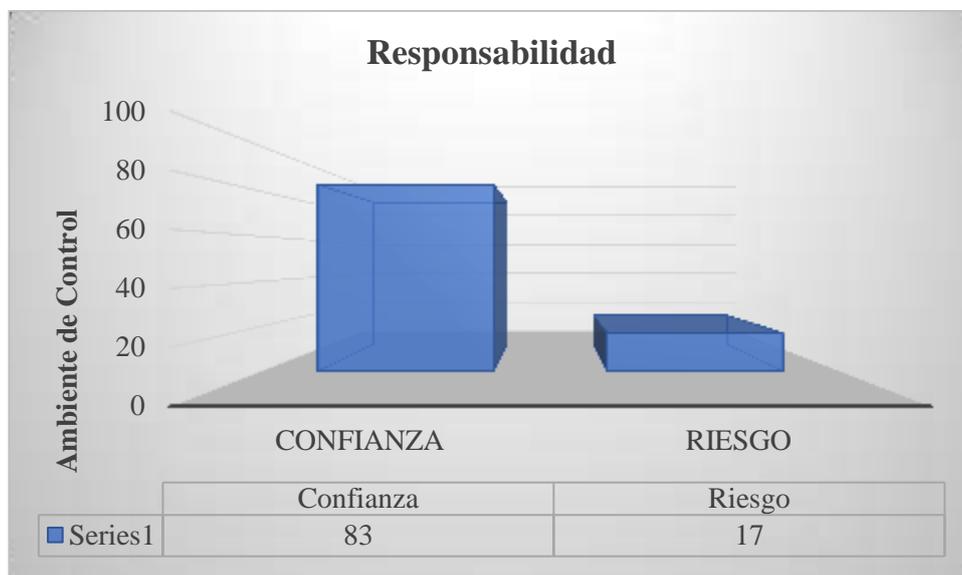


Gráfico 5-3: Ambiente de Control-Responsabilidad

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

	Principios	Confianza	Riesgo	
En el análisis principio organizativa obtenido un confianza	Integridad y Valores Éticos	71%	29%	efectuado al estructura se ha nivel de alta del 83%
	Responsabilidad de supervisión	77%	23%	
	Estructura Organizativa	69%	31%	
	Compromiso del personal	58%	42%	
	Responsabilidad	83%	17%	
	Promedio	71.60%	28.40%	

y un nivel de riesgo bajo del 17% debido a que Existe duplicidad de funciones en el área de créditos, y existen faltas disciplinarias al reglamento interno por parte del personal administrativo.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.</p> <p>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</p> <p>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>ECI-AC 1/1</p>
---	--	--------------------------

Tabla 17-3: Componente Ambiente de Control

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)



Gráfico 6-3: Componente Ambiente de Control

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En el análisis efectuado se ha obtenido como resultado una confianza moderada del 71.60% y un nivel de riesgo bajo del 28.40% debido a que la comunicación está limitada en sentido vertical, la falta de inducción propia en temas de principios y valores éticos, el reglamento interno está al alcance de los directivos, la falta de acciones correctivas inmediatas para contrarrestar las falencias administrativas y operativas, la falta de socialización de misión y visión con todo el personal, los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan, se capacita más al personal administrativo, Se consideran lazos de amistades y familiaridad, los incentivos se dan solo al personal administrativo y

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	ECI-AC 1/24
--	--	------------------------------

directivo, no se efectúan evaluaciones de desempeño.

3.3.2.2. Componente Evaluación de Riesgo

Tabla 18-3: Componente Evaluación de Riesgo- Identificación de Objetivos

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Los objetivos de la cooperativa son claros, específicos y apoyan a la definición de metas?	6			

2	¿Se implementa indicadores de eficiencia, eficacia y economía en la institución?	3	3	Falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía. @
3	¿Los planes, estrategias y proyectos institucionales apoyan al logro exitoso de los objetivos en cada área de trabajo?	4	2	
4	¿Cada objetivo planteado tienen determinado de manera clara a sus responsables directos?	6		Existe un manual donde se delimitan las funciones. ✓
5	¿Los informes financieros y administrativos presentan de manera razonable la información?	6		Se basan en los PCGA ✓
Σ TOTAL		25	5	

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{25}{30} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 83\% = 17\% \text{ Riesgo}$$

		Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA LTDA.		Fecha: 16/12/2021
	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGO		ECI-AC 2/24

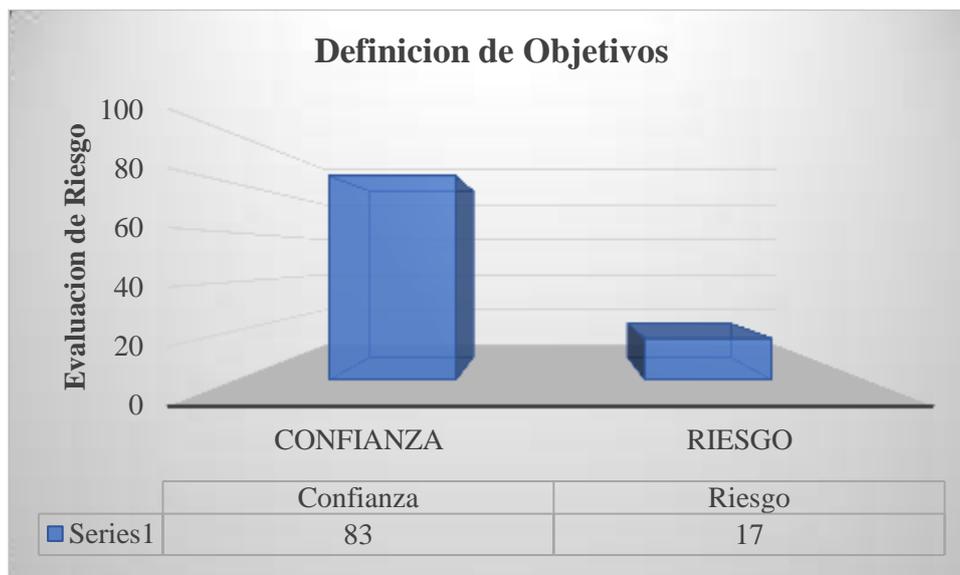


Gráfico 7-3: Evaluación de Riesgo-Definición de Objetivos

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

Analizando el componente evaluación de riesgo se ha obtenido un resultado del 83% de confianza lo que nos indica que está en nivel moderado y un riesgo mínimo del 17% debido a que se definen de manera clara a los objetivos y se desarrollan planes y proyectos que apoyen al cumplimiento de los mismos, la debilidad que enmarca en este principio es la falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	ECI-AC 3/24
---	--	------------------------------

Tabla 19-3: Evaluación de riesgo-Identificación de riesgos.

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene usted conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la COAC?	4	2		
2	¿Tiene usted conocimiento de los riesgos financieros existentes en la COAC?	4	2		Falta de capacitación al personal operativo sobre los riesgos financieros @
3	¿Se efectúa un análisis de los impactos que puedan ejercer los riesgos venideros para la estabilidad institucional?	6			Existe una matriz de riesgos de impacto.
4	¿La institución cuenta con planes de mitigación de riesgos?	3	3		El plan no está actualizado @
5	¿En el caso de ocurrencia de un riesgo se analizan factores y toman decisiones involucrando a toda la institución?	6			Existen informes de análisis de riesgos internos y externos. ✓
Σ TOTAL		23	7		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{23}{30} * 100\% = 77\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 77\% = 23\% \text{ Riesgo}$$

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	ECI-AC 4/24
---	--	------------------------------



Grafico 8-3: Evaluación de Riesgo-Identificación de Riesgos

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

Los resultados rebotados evidencian una confianza alta del 77% y un riesgo bajo del 23% debido a que presentan debilidades bajas como la falta de capacitación al personal operativo sobre los riesgos financieros y la desactualización del plan de motivación de riesgos de acuerdo a su entorno laboral.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGO	ECI-AC 5/24
---	--	------------------------------

Tabla 20-3: Evaluación de riesgos-Riesgo de Fraude

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La institución cuenta con controles para evitar la alteración de datos, e información financiera y administrativa?	6			Existe delimitación de usuario en el sistema informático. ✓✓
2	¿La cooperativa cuenta para la emisión de cheques controles de firmas autorizadas?	6			Existen reportes de cheques emitidos por parte de financiero. ✓✓
3	¿Se efectúan arqueos de caja de manera sorpresiva?		6		No se efectúan arqueos de caja sorpresivos @
4	¿Cuenta con manuales, o políticas para efectuar retiros, ahorros e inversiones por parte de los socios o clientes?	6			Se verifica la identidad del socio ✓
5	¿Para colocar créditos se realiza análisis económicos del solicitante para garantizar la recuperación del capital?	3	3		Se basan en certificados laborales y roles de pagos. Bienes inmuebles
Σ TOTAL		21	9		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{21}{30} * 100\% = 70\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 70\% = 30\% \text{ Riesgo}$$

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	ECI-AC 6/24
---	--	------------------------------

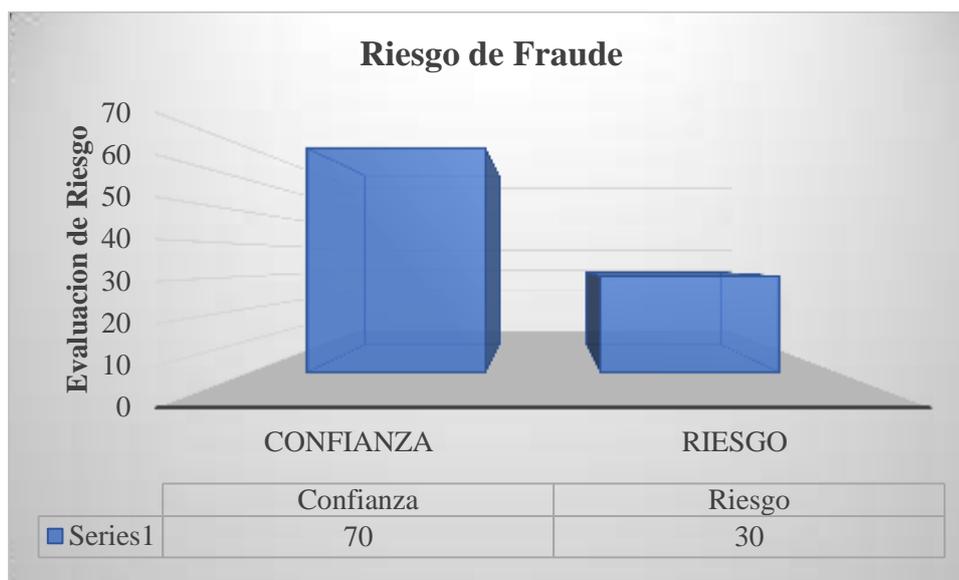


Gráfico 9-3: Riesgo de Fraude

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En base a los resultados obtenidos se evidencia una confianza media del 70% y un nivel de riesgo bajo del 30% debido a que no se efectúan arquez de caja sorpresiva lo que pone en riesgo al capital institucional.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGO	ECI-AC 7/24
---	--	------------------------------

Tabla 21-3: Evaluación de Riesgos-Manejo del cambio

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Los cambios estructurales administrativos y operativos son comunicados de manera oportuna a todo el personal?	6			Se comunica mediante correo institucional. ✓
2	¿Se hace uso de todos informes proporcionado por cada área para identificar factores, hecho que puedan generar cambios significativos en la institución?	6			Existen informe de análisis de riesgos y registro de acciones correctivas. ✓
3	¿Existen mecanismos para identificar cambios en el mercado laboral que permitan proveer a la institución oportunidades o amenazas?	4	2		
4	¿El crecimiento institucional está debidamente planificado y socializado con todo el personal?	3	3		Desconocimiento por parte el personal operativo @
5	¿Existen comunicación oportuna de los cambios normativos y regulatorios del ámbito contable y administrativo?	6			Existen correos institucionales. ✓
Σ TOTAL		25	5		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{25}{30} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 83\% = 17\% \text{ Riesgo}$$

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
---	--

Fecha: 07/12/2021

Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA LTDA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO	ECL-AC 8/24
---	---	------------------------------

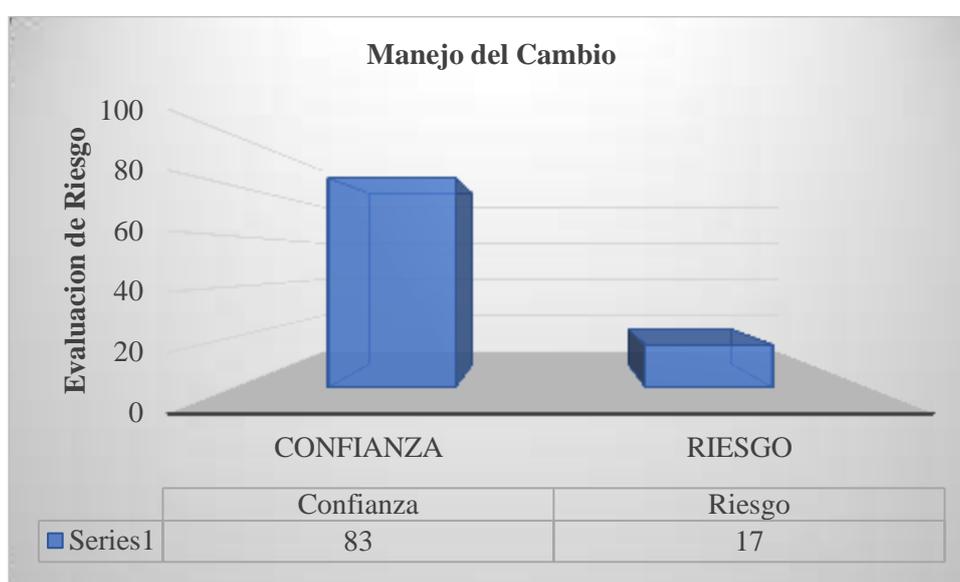


Gráfico 10-3: Manejo del Cambio

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En los resultados se evidencia un nivel de confianza alta del 83% y un nivel de riesgo bajo del 17% este radica en que el crecimiento institucional no se encuentra socializado con todo el personal lo que proporciona que no se trabaje en equipo hacia el logro de objetivos comunes.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGO		ECI-AC 9/24
	Principio	Confianza	Riesgo
	Identificación de Objetivos	83%	17%
	Identificación de riesgos	77%	23%
	Riesgo de Fraude	70%	30%
	Manejo del Cambio	83%	17%
	Promedio	78%	22%

Tabla 22-

3:

Componente Evaluación de Riesgo

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

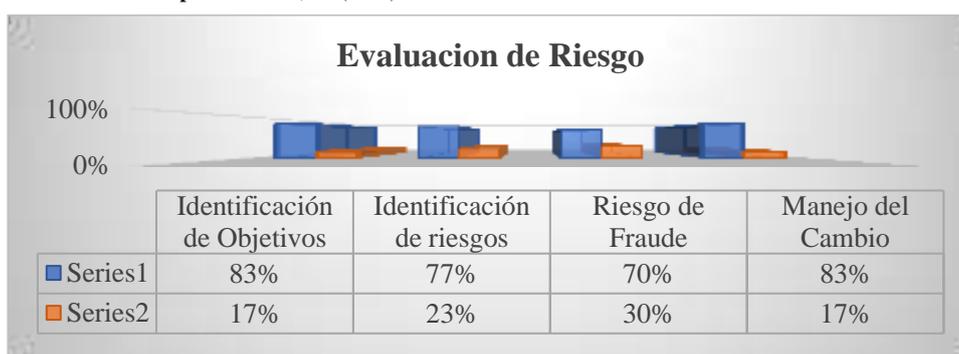


Gráfico 11-3: Componente Evaluación de Riesgo

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación del componente evaluación de riesgo se ha obtenido una confianza alta promedio del 78% y un nivel de riesgo bajo del 22% debido a la falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía, la falta de capacitación al personal

operativo sobre los riesgos financieros, la falta de actualización del plan de mitigación de riesgo y la falta de arcos de caja sorprendidos con el propósito de cuidar el capital de cooperativa y apoyar al crecimiento conjunto.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 10/24
---	--	-------------------------------

3.3.2.3. Componente Actividades de Control

Tabla 23-3: Actividades de Control-Contabilidad

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La contabilidad se efectúa el uso del catálogo de cuentas autorizados por la Superintendencia de economía Popular y Solidaria?	6			Existen registros contables utilizadas cunetas autorizadas por la SEPS. Δ
2	¿Se implementan los registros contables inmediatamente se ejecutan las transacciones?	6			Existen registros contables diarios de los informes que emite cada agencia. $\checkmark\checkmark$
3	¿La institución posee un sistema automatizado que sirva de apoyo a los registros contables?	6			Se trabaja con el sistema contable $\checkmark\checkmark$
4	¿Se compara de manera oportuna los registros informáticos con la información documental?	6			Se realiza la transacción previa verificación de los sustentos físicos. \checkmark
5	¿Los registros contables se encuentran debidamente archivados e etiquetados?	4	2		Falta etiquetación en los archivos contables. @
6	¿Las responsabilidades concernientes al registro, autorización y revisión de todas las transacciones están a cargo	3	3		@ La revisión y el registro lo efectúa la misma persona.

	de funcionarios distintos?				
7	¿Las claves de acceso al sistema contable están restringidas solo al personal autorizado?	6			Cada usuario tiene su clave y uso de opciones según su área laboral. $\checkmark\checkmark$
Σ TOTAL		37	5		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA		Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL		Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021
				ECL-AC 11/24

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{37}{42} * 100\% = 88\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 88\% = 12\% \text{ Riesgo}$$

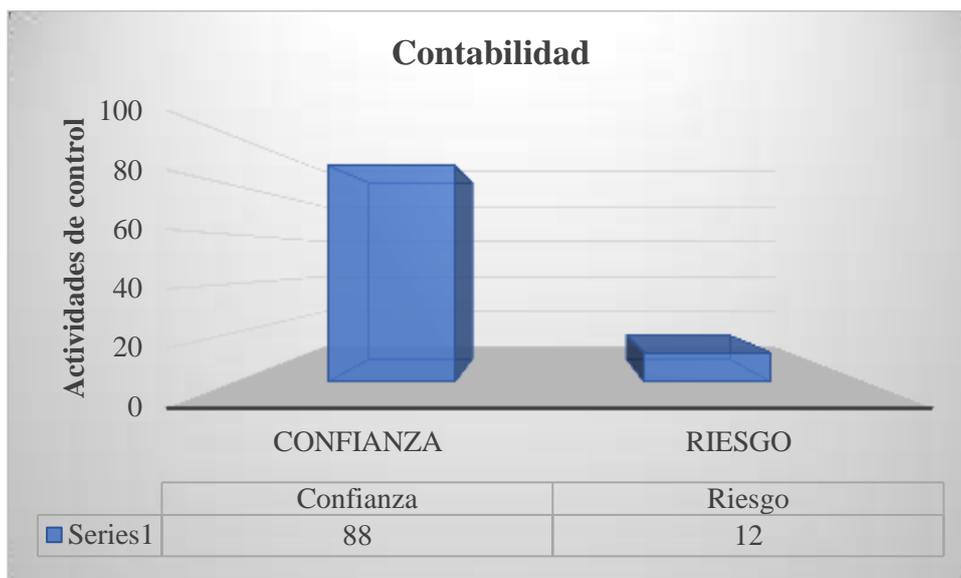


Gráfico 12-3: Contabilidad

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Análisis

En la evaluación del componente Actividades de control del principio contabilidad se evidencia una confianza alta del 88% y un nivel de riesgo bajo del 12% debido a que falta etiquetación en los archivos contables y la revisión y el registro lo efectúa la misma persona lo que pone en riesgo la transparencia y la confiabilidad de la información reflejada en los informes contables.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA Fecha: 07/12/2021	Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P ECL AC Fecha: 16/12/2021 12/24
	EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL		

Tabla 24-3: Actividades de Control-Presupuesto

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿El presupuesto institucional está relacionado de manera directa con el Plan Estratégico?	6			Ambos se interrelacionan en fines y objetivos. Δ
2	¿Se efectúan la verificación y medición del cumplimiento presupuestario?	6			Existen informes de cumplimiento presupuestario emitidos a contabilidad. \checkmark
3	¿La planificación presupuestaria es efectuada por los administrativos competentes?	6			
4	¿El presupuesto cubre las necesidades administrativas y operativas de cada agencia?	4	2		No se presupuesta apoyo operativo para la captación de inversiones. @
5	¿Se consideran los sobrantes del presupuesto anterior para planificar las actividades posteriores el otro periodo?	6			Existe informe análisis presupuestario para cada periodo. \checkmark

	periodo fiscal?				
6	¿Se emiten informes de implementación presupuesto en las diversas actividades operativas de manera oportuna para conocimiento del funcionario responsable?	6			Existe informe de cumplimiento presupuestario de cada agencia. ✓
Σ TOTAL		34	2		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p align="center">ECI-AC 13/24</p>
---	--	--

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{34}{36} * 100\% = 94\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 94\% = 6\% \text{ Riesgo}$$



Gráfico 13-3: Presupuesto

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación del principio de presupuestos del componente Actividades de control se evidencio una confianza alta del 94% y un nivel de riesgo bajo del 6% debido a que el presupuesto institucional está relacionado de manera directa con el Plan Estratégico y se mide el nivel de cumplimiento a fin de resguardar el patrimonio institucional.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 14/24
---	--	-------------------------------

Tabla 25-3: Actividades de Control-Administrar Seguros

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Las documentaciones respectivas a pólizas de seguro contratadas están debidamente bajo resguardo de un funcionario responsable?	6			Están resguardadas con llave a cargo del jefe financiero. ✓

2	¿Considera usted eficiente y eficaz la cobertura de seguros en caso de robos, incendios u otros acontecimientos?	4	2	El 2% del monto robado lo cubre el funcionario víctima del robo. ✓
3	¿Se revisa y verifica la duración de los contratos de pólizas de seguro de manera oportuna para evitar pérdidas económicas en la institución?	6		Se verifica un mes de anticipación su vencimiento para gestionar la renovación.
4	¿Se encuentran debidamente socializadas las pólizas con todo el personal administrativo y operativo?	6		Existen actas de reuniones de trabajo en los cuales se ha socializado el tema de las pólizas. ✓✓
Σ TOTAL		22	2	

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{22}{24} * 100\% = 91\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 91\% = 9\% \text{ Riesgo}$$

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI- AC 15/24
---	--	------------------------------



Gráfico 14-3: Administración de Seguros

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación de componente actividades de control el principio presupuestos se ha obtenido como resultado un nivel de confianza alta del 91% debido a que las documentaciones respectivas a pólizas de seguro contratadas están debidamente bajo resguardo de un funcionario responsable y están socializadas con todo el personal y un nivel de riesgo bajo del 9% debido a que no se considera eficaz la cobertura de seguros ya que un 2% del monto robado deben responder el funcionario víctima del robo lo que no genera estabilidad laboral confiable.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/ C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>ECI-AC 16/24</p>
---	---	--

Tabla 26-3: Actividades de Control- Caja-Bancos

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Cuenta la cooperativa con varias cuentas institucionales?	6			Tiene cta. en el Bco. Pichincha y Banco Guayaquil. ✓✓
2	¿Se verifica que se realicen los depósitos de los ingresos diarios de manera correcta?	6			Existe informe s de cuadros de caja diarios. ✓✓
3	¿Se efectúa de manera mensual las conciliaciones bancarias?	3	3		Solo de las cuentas que han tenido mayor movimiento. D
4	¿La emisión de cheques cuenta con las firmas autorizadas y los mismos se encuentran respaldados en un lugar confiable?	5	1		Este bajo resguardo del Jefe Financiero.
5	¿Hay controles regulares que permitan evitar los sobregiros bancarios?	3	3		Tiene reportes de sobregiros en una institución bancaria. @
6	¿Para efectuar retiros de dinero significativo se solicitan las autorizaciones correspondientes?	5	1		
7	¿La cooperativa cuenta con un registro de los cheques posfechados?	6			Existen informes de cheques posfechados sobregirados que contabilidad remite Gerencia. ✓✓
8	¿Existe un control numérico de todos los cheques institucionales?	6			Cheques enumerados y resguardos. ✓✓
9	¿Se efectúa seguimientos de cheques girados y no cobrados?	5	1		Lo efectúa el contador.
Σ TOTAL		45	9		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B,P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	ECI-AC 17/24
---	---	-------------------------------

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL		

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{45}{54} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 83\% = 17\% \text{ Riesgo}$$

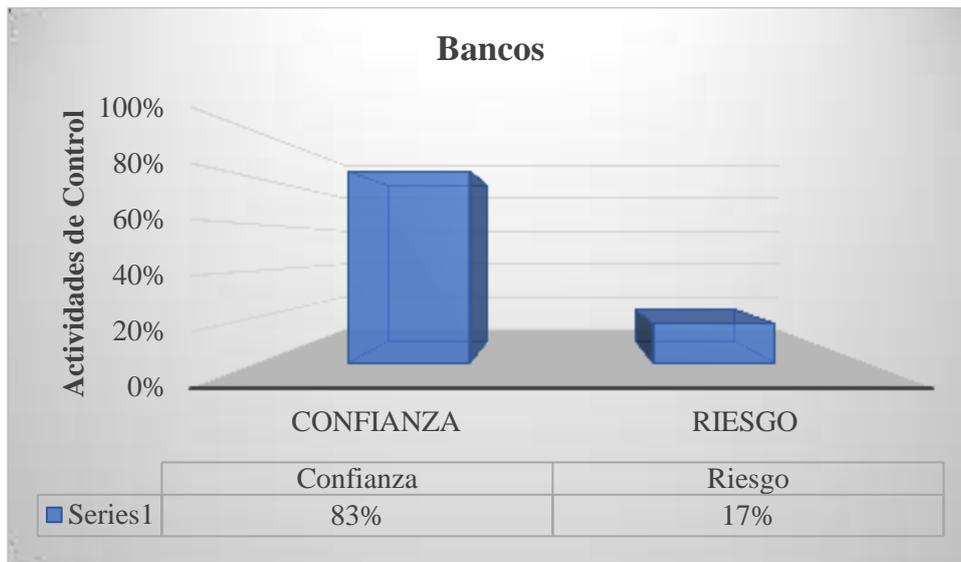


Gráfico 15-3: Caja-Bancos

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación de la cuenta bancos se evidencia un confianza alta del 83% ya que se verifica que se realicen los depósitos de los ingresos diarios de manera correcta, la emisión de cheques cuenta con las firmas autorizadas y los mismos se encuentran respaldados en un lugar confiable y existe un control numérico de todos los cheques institucionales, en cuanto al riesgo se obtuvo un 17% debido a que no se lleva un control estricto y existen reporte de cheques sobregirados lo que afecta la liquidez y reputación institucional.

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	AC 18/24
--	---------------------------

Tabla 27-3: Actividades de Control-Inversiones

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Se encuentra definido un monto mínimo de captación de inversiones por agencia?	6			Existen reportes de metas de colocación y captación. ✓
2	¿Se motiva al personal de la cooperativa que alcance los objetivos o mantos establecidos en captación de inversiones?	6			Se les asigna comisión del 1% del monto captado. ✓
3	¿Se verifica que todas las inversiones de los socios cumplan con las normativas legales y se analiza la procedencia del efectivo?	6			Existe formularios que justifica la procedencia del efectivo. ✓✓
4	¿Existen planes, programas y estrategias definidas para promocionar la captación de dinero en cada agencia?	6			Existen planes y programas de promoción en eventos y zonas de mayor concurrencia. ✓✓
5	¿Se logra en un mínimo del 55% la renovación de inversiones de montos significativos que apoyen la liquidación empresarial?	2	4		No se mantienen las inversiones significativas. @
6	¿Cuenta la cooperativa con convenios de captación de inversiones con gremios como policía nacional, empresas comerciales u otros?		6		Falta de convenios institucional de captación de inversiones @
Σ TOTAL		26	10		

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 19/24
---	--	-------------------------------

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{26}{36} * 100\% = 72\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 72\% = 28\% \text{ Riesgo}$$

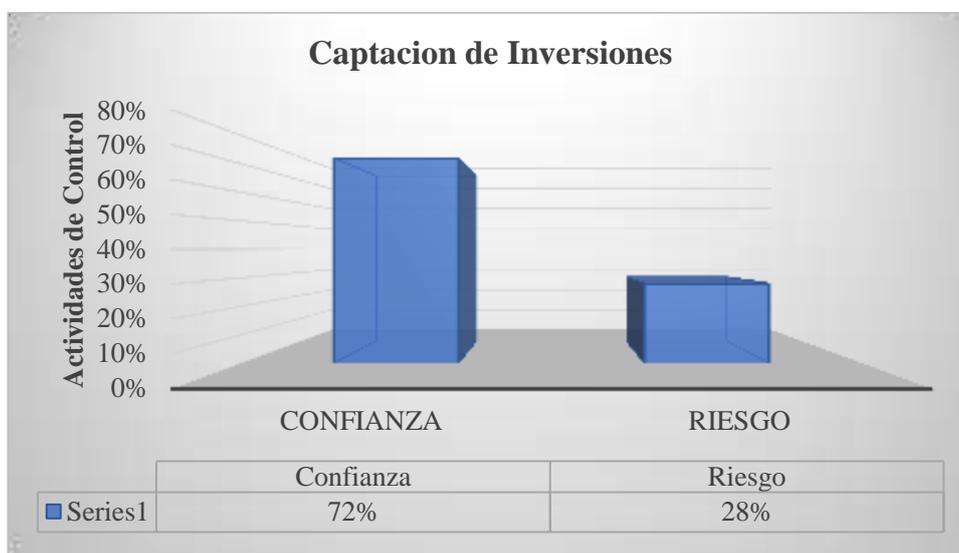


Gráfico 16-3: Captación de inversiones

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación de la cuenta de activo: Inversiones se obtuvo un nivel de confianza alta del 72% debido a que se verifica que todas las inversiones de los socios cumplan con las normativas legales y se analiza la procedencia del efectivo, existen planes, programas y estrategias definidas para promocionar la captación de dinero en cada agencia y un nivel de riesgo bajo del 28% debido a que no se mantienen las inversiones significativas y falta de convenios institucional de captación de inversiones

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 20/24
---	--	-------------------------------

Tabla 28-3: Actividades de Control-Activos Muebles e Inmuebles

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Cuenta la cooperativa con políticas, procedimientos establecidos para adquirir, capitalizar, disponer y depreciar los activos?	6			Se basan en los PCGA. ✓✓
2	¿Las adquisiciones de activos son autorizados por el Consejo de Administración?	6			Existen informes de autorización para adquirir activos. ✓
3	¿Los activos son inventariados y codificados de manera periódica?	6			Los activos están codificados. ✓
4	¿La adquisición de activos anterior a su registro en el sistema es sustentado en facturas, cotizaciones, contratos de compra-venta?	4	2		Existen facturas y contrato de compra venta de activos. ✓✓
5	¿Se verifica que los activos institucionales tengan uso adecuado para fines operativos y administrativos específicos?	3	3		Falta de verificación de uso de activos institucionales. @
6	¿Los activos institucionales constan en una base de datos actualizados que contenga información sobre responsable y código del grupo al que pertenece para facilitar su búsqueda?	6			Existe una matriz de registro de activos. ✓✓
7	¿Para la adquisición de activos los proveedores son seleccionados en base a criterios y políticas determinadas?	4	2		Son seleccionados por afinidad. @
Σ TOTAL		35	7		

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI- AC 21/24
---	--	------------------------------

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{35}{42} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 83\% = 17\% \text{ Riesgo}$$

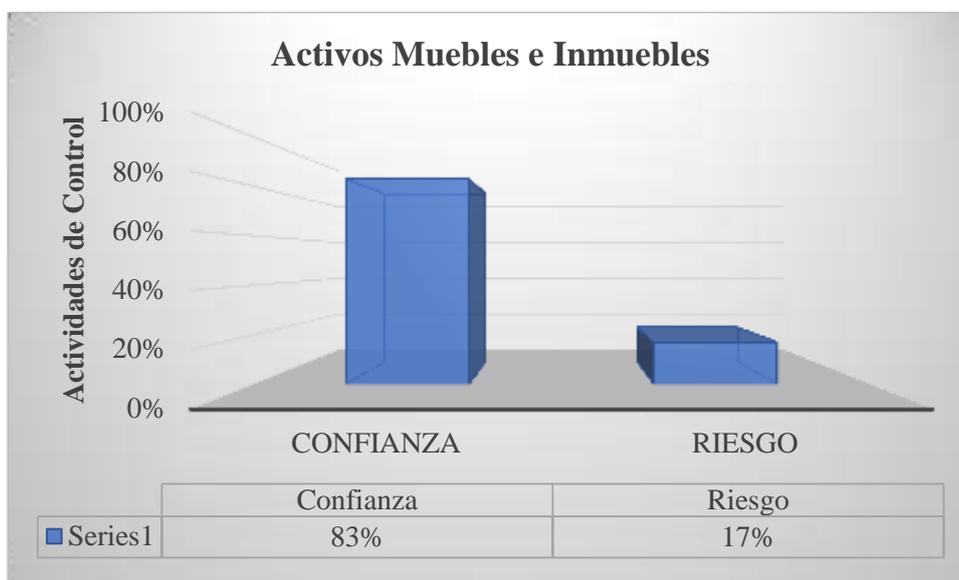


Gráfico 17-3: Activos Muebles e Inmuebles

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

En la evaluación del grupo de los activos muebles e inmuebles se obtuvo un nivel de confianza media debido a que no se verifica el uso de los activos institucionales y no existen políticas y criterios determinados para la adquisición de los mismos lo que pone en riesgo el capital institucional afectando a la liquidez y rentabilidad operativa.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 22/24
---	--	-------------------------------

Tabla 29-3: Componente Actividades de Control

Principios	Confianza	Riesgo
Contabilidad	88%	12%
Presupuesto	94%	6%
Administración de seguros	91%	9%
Bancos	83%	17%
Inversiones	72%	28%
Bienes muebles e inmuebles	83%	17%
Promedio	85.17%	14.83%

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

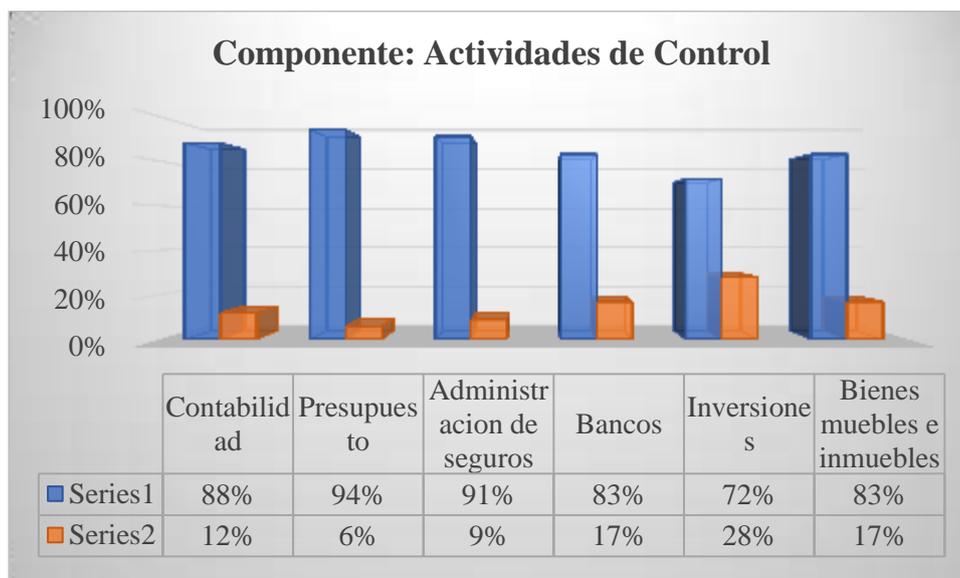


Gráfico 18-3: Componente Actividades de Control

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	ECI-AC 23/24
---	--	-------------------------

Análisis

En la evaluación del componente Actividades de control se evidencio un nivel de confianza alta 85.17% y un nivel de riesgo bajo del 14.83%. La confianza alta está apoyada por que llas claves de acceso al sistema contable están restringidas solo al personal autorizado, se efectúan la verificación y medición del cumplimiento presupuestario, se revisa y verifica la duración de los contratos de pólizas de seguro de manera oportuna para evitar pérdidas económicas en la institución, además hay controles regulares que permitan evitar los sobregiros bancarios, existe un control numérico de todos los cheques institucionales, se verifica que todas las inversiones de los socios cumplan con las normativas legales y se analiza la procedencia del efectivo y la cooperativa cuenta con políticas, procedimientos establecidos para adquirir, capitalizar, disponer y depreciar los activos por otro lado el riesgo está dada debido a la falta de control en las cuentas bancarias y que existen reporte de cheques sobregirados, no se rigen a políticas ni criterios para definir a los proveedores, y además no se efectúan conciliaciones bancarias de manera frecuente lo que pone en riesgo el capital institucional y la operatividad.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ECI-IC 1/3
---	--	-----------------------------

Tabla 30-3: Sistemas de información y Comunicación

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿La institución remite la información interna y externa correspondiente a los funcionarios competentes para que sea aprobado?	6			La información es transmitida por medio de correos electrónicos institucionales. ✓
2	¿Los informes periódicos de cada área de trabajo se remiten oportunamente para la toma de decisiones?	6			Existen reportes diarios remitidos al Jefe de negocios sobre las gestiones del día. ✓
3	¿La información generada se fundamenta legalmente en documentos de soporte y genera confianza para tomar decisiones concretas?	6			Existen documentos escritos que respaldan las operaciones crediticias cobranzas y recaudación. ✓
4	¿La Alta Gerencia mantiene oportunamente informado a la Consejo de vigilancia, Administración sobre la situación económica y operativa de la cooperativa?	6			Existen informes y correos institucionales emitidos al Presidente del Consejo. ✓✓
5	¿La implementación de equipos tecnológicos facilita la información eficiente de todas las áreas, actividades e información de los socios de manera que facilita la toma de cisiones operativas y administrativas?	5	1		
6	¿En caso de irregularidades operativas se comunican de manera oportuna al área competente para tomar acciones correctivas inmediatas?	4	2		Existen informes de irregularidades emitidas al jefe de Negocios. ✓

Σ TOTAL	33	3		
----------------	----	---	--	--

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ECI-IC 2/3
---	--	-----------------------------

3.3.2.4. *Componente Comunicación e Información*

Tabla 31-3: Sistemas de Comunicación e Información

N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACION
7	¿Se efectúa acciones de seguimiento a las recomendaciones externas para mejorar la eficiencia y eficacia administrativa y operativa?	3	3		Falta seguimiento a las recomendaciones de las auditorías externas en forma inmediata. @
8	¿Se mantiene comunicación fluida y oportuna entre los diferentes niveles?	5	1		
9	¿Se verifica que la información se transmita de manera segura evitando manipulaciones o desviaciones?	3	3		Existen malos entendidos entre los funcionarios lo que ocasiona duplicidad de funciones. @
10	¿Se emiten comunicados oportunos en caso de cambios estructurales operativos a los socios y funcionarios?	6			
	Σ TOTAL	17	7		

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{50}{60} * 100\% = 83\% \text{ Confianza}$$

100% – 83% = 17% Riesgo

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ECL-IC 3/3
---	--	-----------------------------

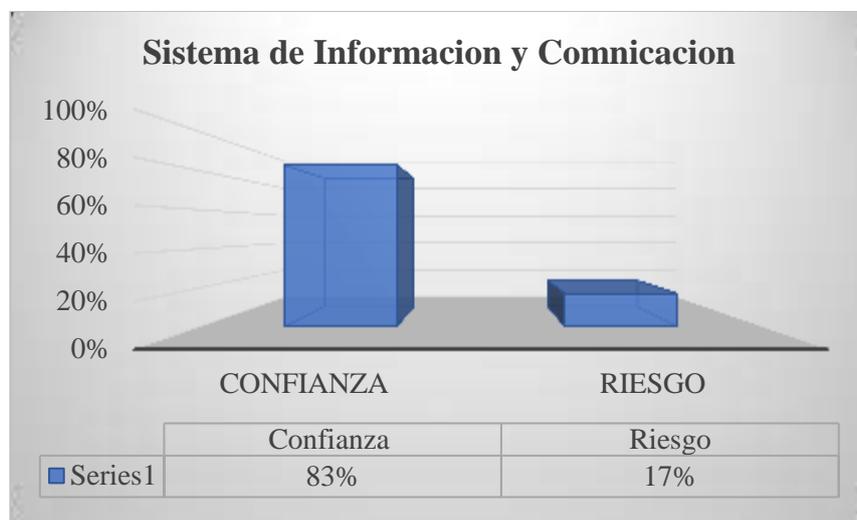


Gráfico 19-3: Sistema de Información y Comunicación

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
---	--

En los resultados obtenidos en la

Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021
--------------------------	--------------------------

 evaluación del componente sistemas de información y comunicación se evidencia n nivel de confianza alta del 83% debido a que la institución remite la información interna y externa correspondiente a los funcionarios competentes para que sea aprobado, los informes periódicos de cada área de trabajo se remiten oportunamente para la toma de decisiones, la información generada se fundamenta legalmente en documentos de soporte y genera confianza para tomar decisiones concretas, la Gerencia mantiene oportunamente informado a la Consejo de vigilancia, Administración sobre la situación económica y operativa de la cooperativa y en nivel de riesgo bajo debido a que falta implementación de seguimiento de las recomendaciones de las auditorías externas en cada rea y la duplicidad de funciones lo que genera disminución de rendimiento operativo, baja eficiencia lo que perjudica el crecimiento institucional.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ECI-MS 1/2
--	--	-----------------------

3.3.2.5. *Componente Monitoreo y Supervisión*

Tabla 32-3: Componente Monitoreo y Supervisión

Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
EVALUACIONES CONTINUAS O DEPENDIENTES					
1	¿Se efectúa evaluaciones de forma continua para verificar la calidad y confianza en el sistema de control interno?		6		
2	¿Se tiene definido los métodos de monitoreo para todas las operaciones y actividades de control implementadas en la institución?	5	1		
3	¿Es supervisado que los recursos institucionales se usen para fines operativos de la institución?	6			Existen reporte y hojas de ruta de los vehículos institucionales. ✓
4	¿Se efectúa la evaluación de la institución mediante indicadores financieros y administrativos?	6			Existen indicadores mensuales de morosidad, inversión, recuperación y colocación de cartera. ✓✓
5	¿Se consideran los resultados obtenidos de los indicadores para implementar estrategias de mejoramiento institucional?	2	4		Falta estrategias d mejora a nivel operativo. @

6	¿Se verifica los reclamos de los socios y se implementa acciones correctivas inmediatas?	6		
EVALÚA Y COMUNICA DEFICIENCIAS				
7	¿Se ha efectuado en la institución auditorías externas?		6	
8	¿Las debilidades y hallazgos detectados en el control interno se comunican al responsable para tomar acciones correctivas inmediatas?	6		Existen correos institucionales que comunican las deficiencias en cada área de trabajo. ✓
9	¿Considera usted eficiente al sistema de control interno?	3	3	Falta seguimiento a las recomendaciones externas para incrementar la eficiencia. @
Σ TOTAL		34	20	

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN	ECI-MS 2/2
--	---	-----------------------------

CONFIANZA

Baja	Media	Alta
5-50	51-75	76-95

$$\frac{34}{54} * 100\% = 62\% \text{ Confianza}$$

$$100\% - 38\% = 38\% \text{ Riesgo}$$

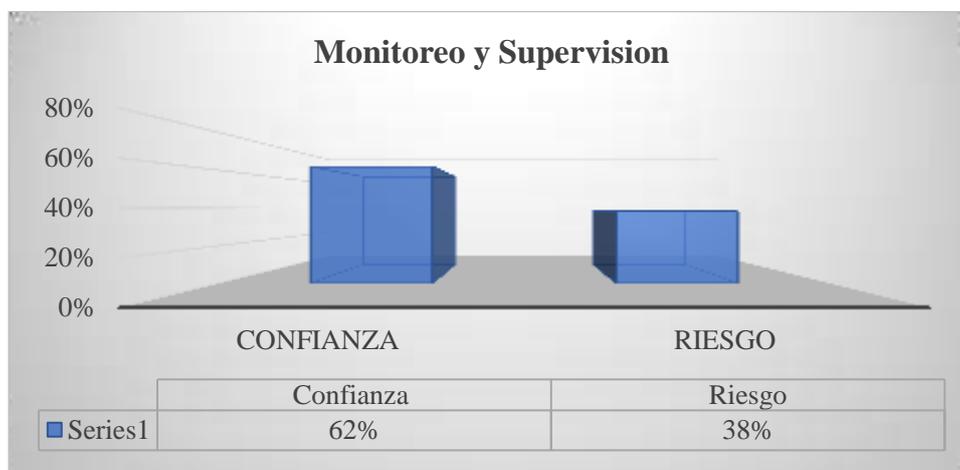


Gráfico 20-3: Componente Monitoreo y Supervisión

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Análisis

De la evaluación efectuada al componente Monitoreo y Supervisión se ha obtenido nivel de confianza media del 62% debido a que se supervisa que los recursos institucionales se usen para fines operativo, se efectúa la evaluación de la institución mediante indicadores financieros y administrativos y en base a los resultados obtenidos de los indicadores para implementar estrategias de mejoramiento, las debilidades y hallazgos detectados en el control interno se comunican al responsable para tomar acciones correctivas inmediatas y el nivel de riesgo ascendió a 38% considerando bajo debido a que falta seguimiento a las recomendaciones externas para incrementar la eficiencia y falta de estrategias de mejora en el nivel operativo.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ECI-CHH 1/2
--	---	------------------------

Tabla 33-3: Evaluación Coso III

Componente	Confianza	Riesgo
Ambiente de Control	72%	28%
Evaluación de Riesgo	78%	22%
Actividades de control	85%	15%
Información y Comunicación	83%	17%
Monitoreo y Supervisión	62%	38%
Promedio	76%	24%

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

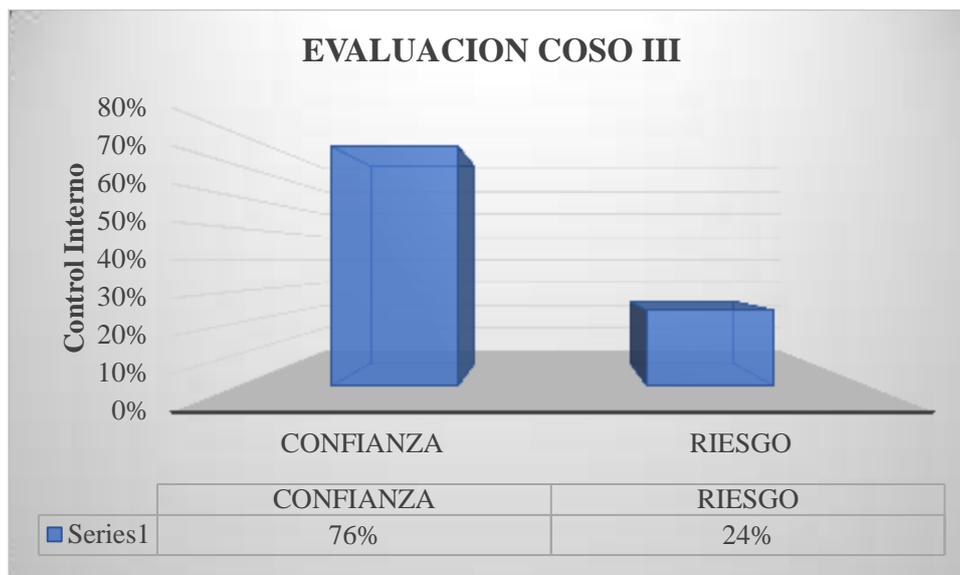


Gráfico 21-3: Evaluación Coso III

Fuente: COAC Rhumy Wara. (2021)

Elaborado por: Chicaiza, M. (2021)

Elaborado por: M.A.CH.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	ECI-AC 2/2
---	---	-----------------------------

Análisis

En la evaluación realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, mediante la aplicación metodológica del COSO III se ha obtenido como resultado un nivel de confianza alta del 76% y un nivel de riesgo bajo del 24% centrándose focos rojos en el componente Ambiente del Control debido a que la comunicación está limitada en sentido vertical, falta de inducción propia en temas de principios y valores éticos, la falta de acciones correctivas inmediatas para contrarrestar las falencias administrativas y operativas, la falta de socialización de misión y visión con todo el personal, y los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan y los incentivos se dan solo

al personal administrativo-directivo el otro componente que debe ser revisado y mejora es el componente monitoreo y supervisión ya que presenta un nivel de confianza moderado debido a que no se supervisa que los recursos institucionales se usen para fines operativo, no se efectúa la evaluación de la institución mediante indicadores financieros y administrativos y en base a los resultados obtenidos de los indicadores para implementar estrategias de mejoramiento y crecimiento institucional. Son los principales componentes que requieren acciones correctivas inmediatas sin dejar de lado los demás componentes para incrementar la efectividad del sistema de control interno minimizando riesgos que afecten la rentabilidad y crecimiento institucional.

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 07/12/2021	Fecha: 16/12/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PO-CC 1/10
---	---	-----------------------------

3.7. Flujogramas de Procesos Operativos

3.7.1. *Proceso Operativo-Colocación de Créditos*

Tabla 34-3: Proceso Operativo-Colocación de Créditos

N°	Actividad	Responsable
1	El cliente o socio solicita la información y requisitos de acuerdo al tipo de crédito requerido varían las tasas de interés y los plazos.	Socio/Cliente
2	Si le interesa el servicio reúne los requisitos como	Socio/Cliente

	son el formulario de solicitud de crédito, análisis de gastos copias de documentos personales, servicio básico y documentos que avalen los bienes materiales y los documentos correspondientes del garante)	
3	Organiza los documentos, revisa la legalidad de todo, y verifica el historial crediticio si no hay novedades envía la carpeta al comité de crédito para su respectiva verificación.	Asesor de Crédito
4	Analiza la capacidad de pago verifica la legalidad de documentos y aprueba o rechaza el crédito.	Comité de créditos
5	Emite el informe de créditos aprobados o rechazados correspondiente a cada agencia.	Comité de Créditos
6	Se notifica al socio para efectuar la respectiva liquidación.	Asesor de Crédito
7	Se firman los pagarés, se retiene el 3% del monto liquidado como aporte al patrimonio institucional.	Asesor de Crédito
8	Efectúa el desembolso del efectivo	Atención al cliente

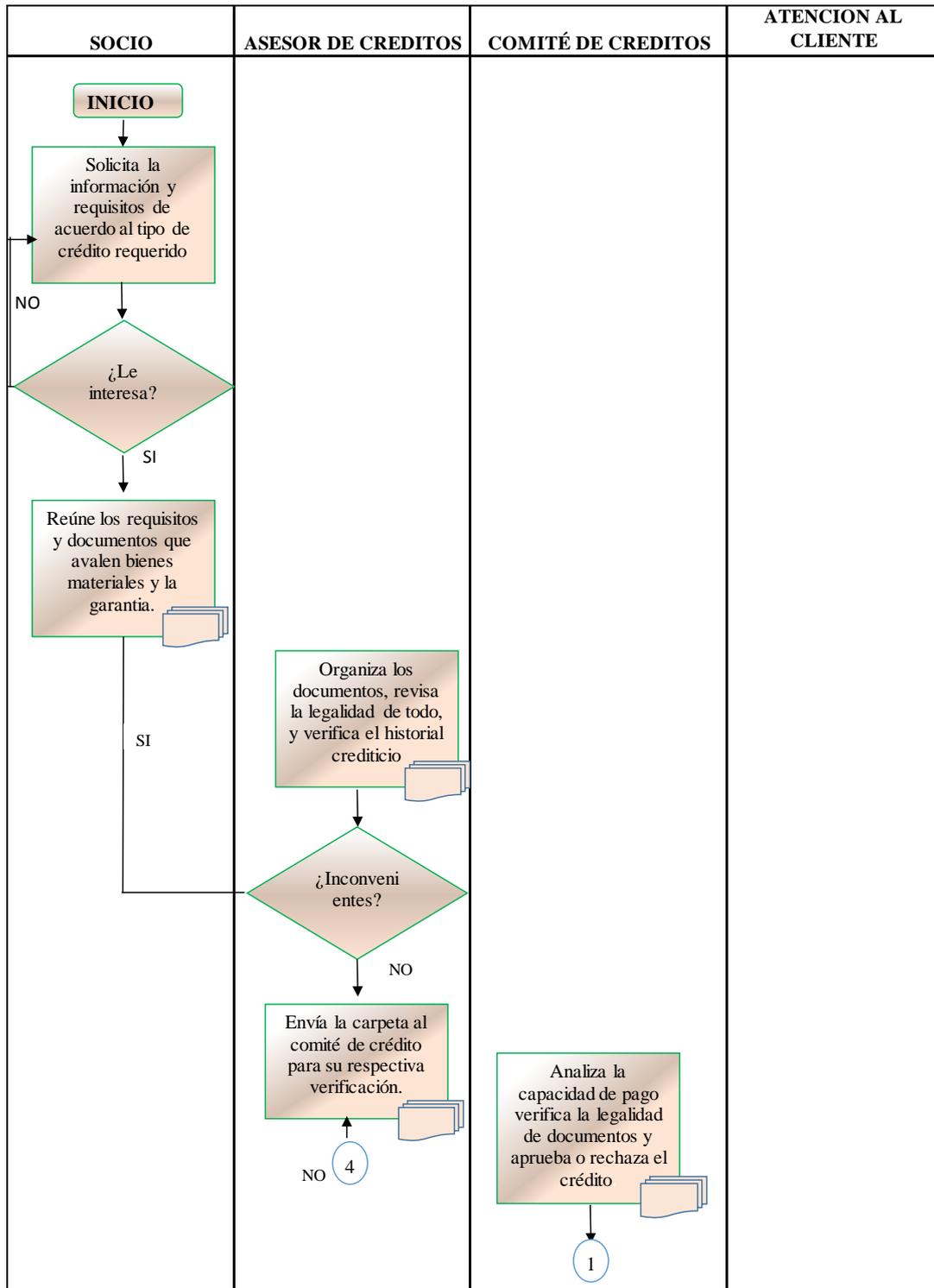
Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PO-CC 2/10
---	---	-----------------------------

Colocación de créditos

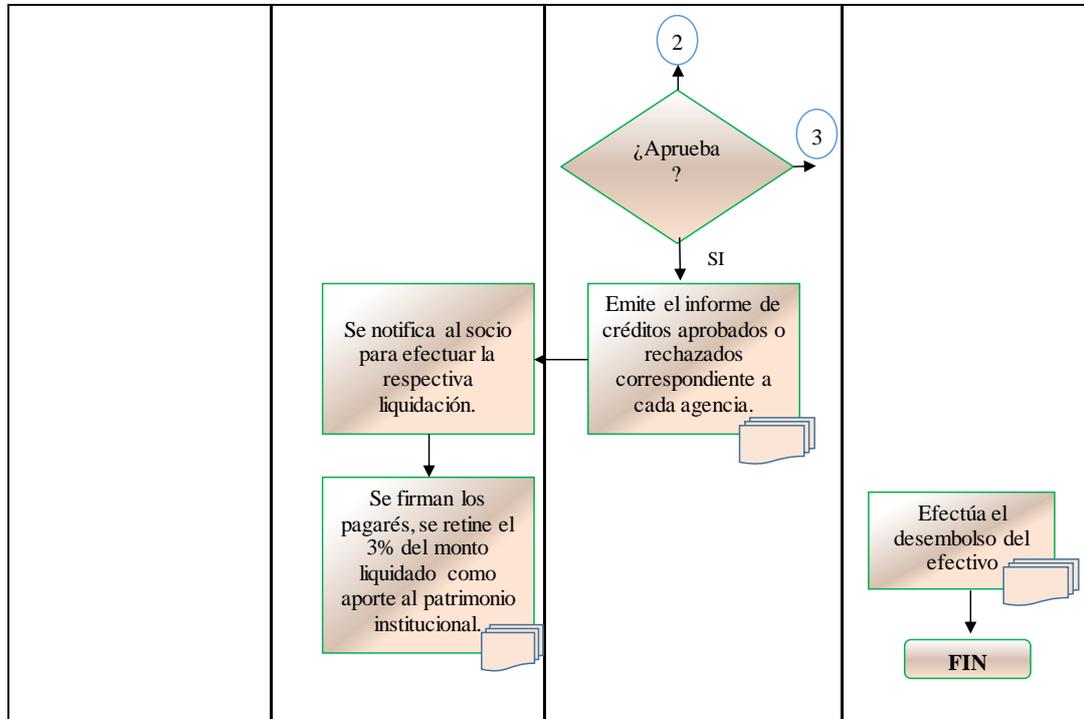


Colocación de créditos

Gráfico 1-3: Proceso Operativo-Colocación de Créditos

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)



Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PO-RC 4/10
---	---	-----------------------------

3.7.2. Proceso Operativo-Recuperación de cartera

Tabla 35-3: Proceso Operativo-Recuperación de cartera

N°	Actividad	Responsable
1	Se verifica en el sistema los créditos que están cercanos a reclasificarse de cartera es decir los que están cercanos a caer en mora y los que ya estén en morosidad.	Jefe de Agencia
	Clasifica los créditos correspondientes a cada asesor.	Jefe de Agencia
2	Elabora una lista de créditos en mora detallando nombres completos de socios y garantes, identificación y localización de domicilio y números telefónico de contactos.	Asesor de Crédito
3	Efectúan llamadas telefónicas a los socios caídos en mora y se les notifica el pago tardío de los créditos y se acuerdan compromisos de pago.	Asesor de Crédito
4	Se visita físicamente a los socios que no cumplen con el compromiso de pago y se les deja una notificación por escrito.	Asesor de Crédito
5	En caso de no emitir respuesta a tres notificaciones escritas se organiza los documentos y se remite la información al departamento de cobranza.	Dpto. Cobranza.
6	Efectúa los procesos de cobranza judicial y remite el informe de cobros al jefe nacional de negocios.	Dpto. Cobranza.
7	Clasifica los créditos cobrados externamente e informe a la agencia correspondiente para modificar el expediente en el sistema.	Jefe de Negocios.

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	PO-RC 5/10
---	---	-----------------------------

Recuperación de cartera

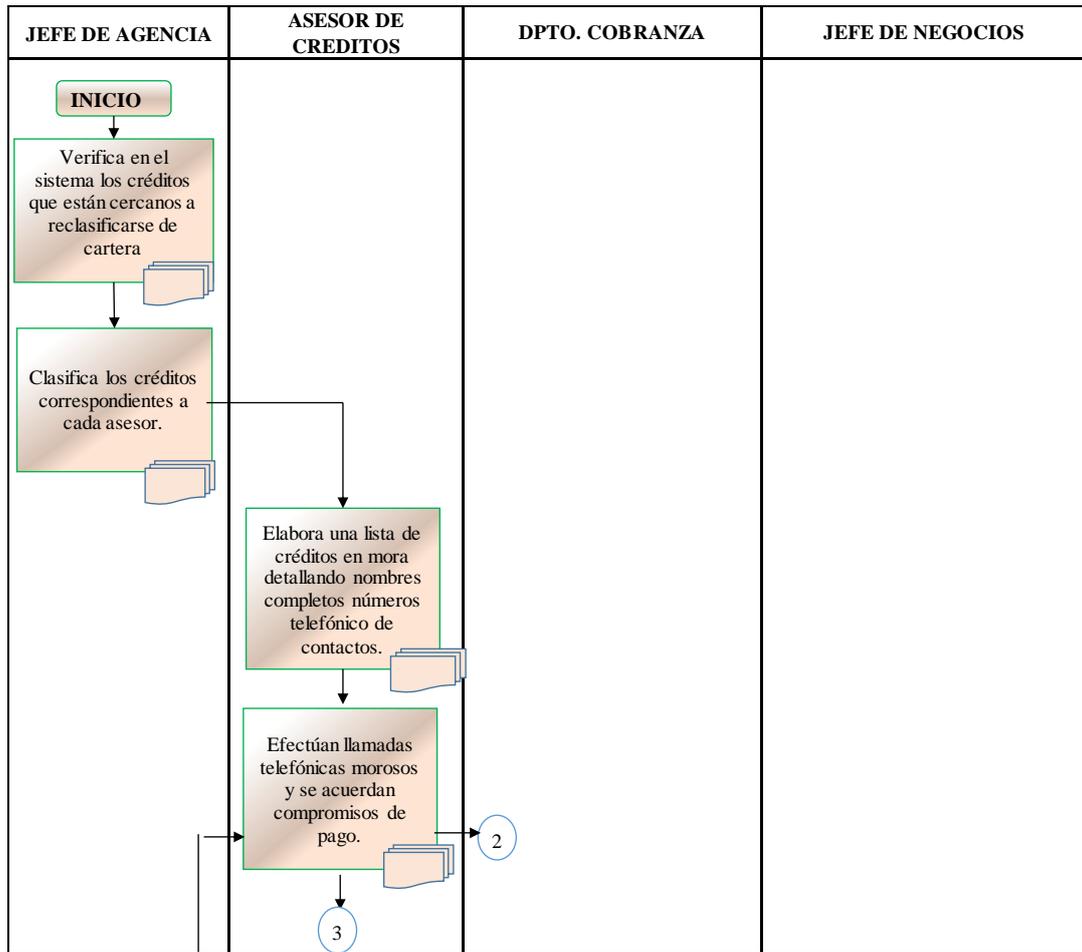


Gráfico 12-2: Proceso Operativo-Recuperación de Cartera

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D /C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.</p> <p>EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p>	<p>PO-RC</p> <p>6/10</p>
---	--	--

Recuperación de cartera

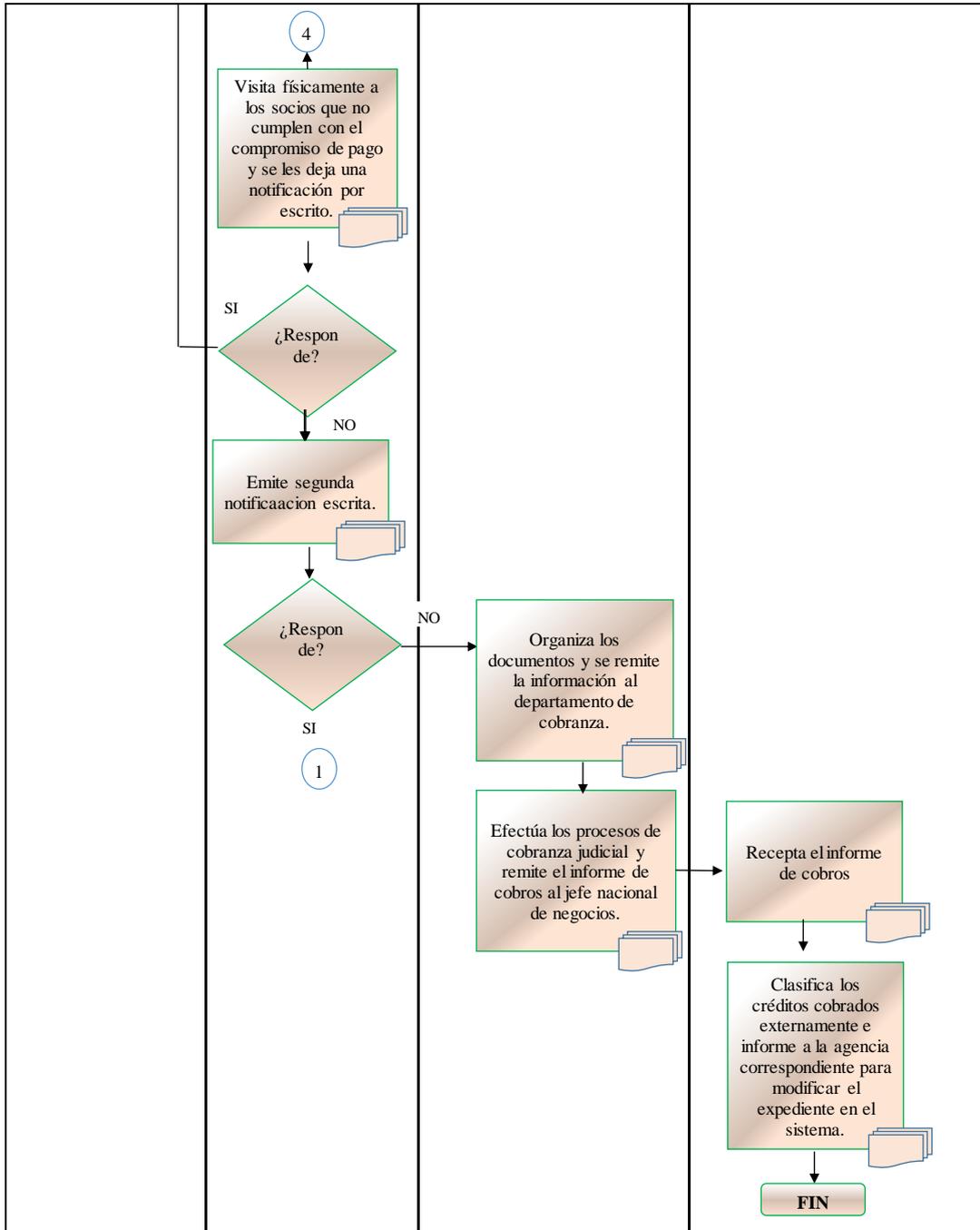


Gráfico 12-2: Proceso Operativo-Recuperación de Cartera

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PO-RC 7/10
---	---	-----------------------

3.7.3. Proceso Operativo-Depósitos o retiros de dinero

Tabla 36-3: Proceso Operativo-Depósitos o retiros de dinero

N°	Actividad	Responsable
1	El receptor/pagador recibe al socio y atiende su pedido depósito o retiro	Receptor/Pagador
2	El socio entrega la papeleta, la cedula y la libreta para efectuar el retiro del efectivo, en caso de depósito solo entrega a la papeleta.	Socio
3	El receptor/pagador receipta los documentos y verifica que los datos sean correctos tales como firma, la cantidad de efectivo, la fecha y demás datos.	Receptor/Pagador
4	Actualiza los saldos e imprime la libreta	Receptor/Pagador
5	Firma y sella la papeleta de depósito o retiro y la Archiva.	Receptor/Pagador
6	Entrega el dinero al socio	Receptor/Pagador
7	Registra en la sumadora para tener apoyo para el cuadro de caja.	Receptor/Pagador
8	Efectúa el cuadro de caja y se lo informa al jefe de agencia.	Receptor/Pagador

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA.	PO-RPE 8/10
---	--	------------------------

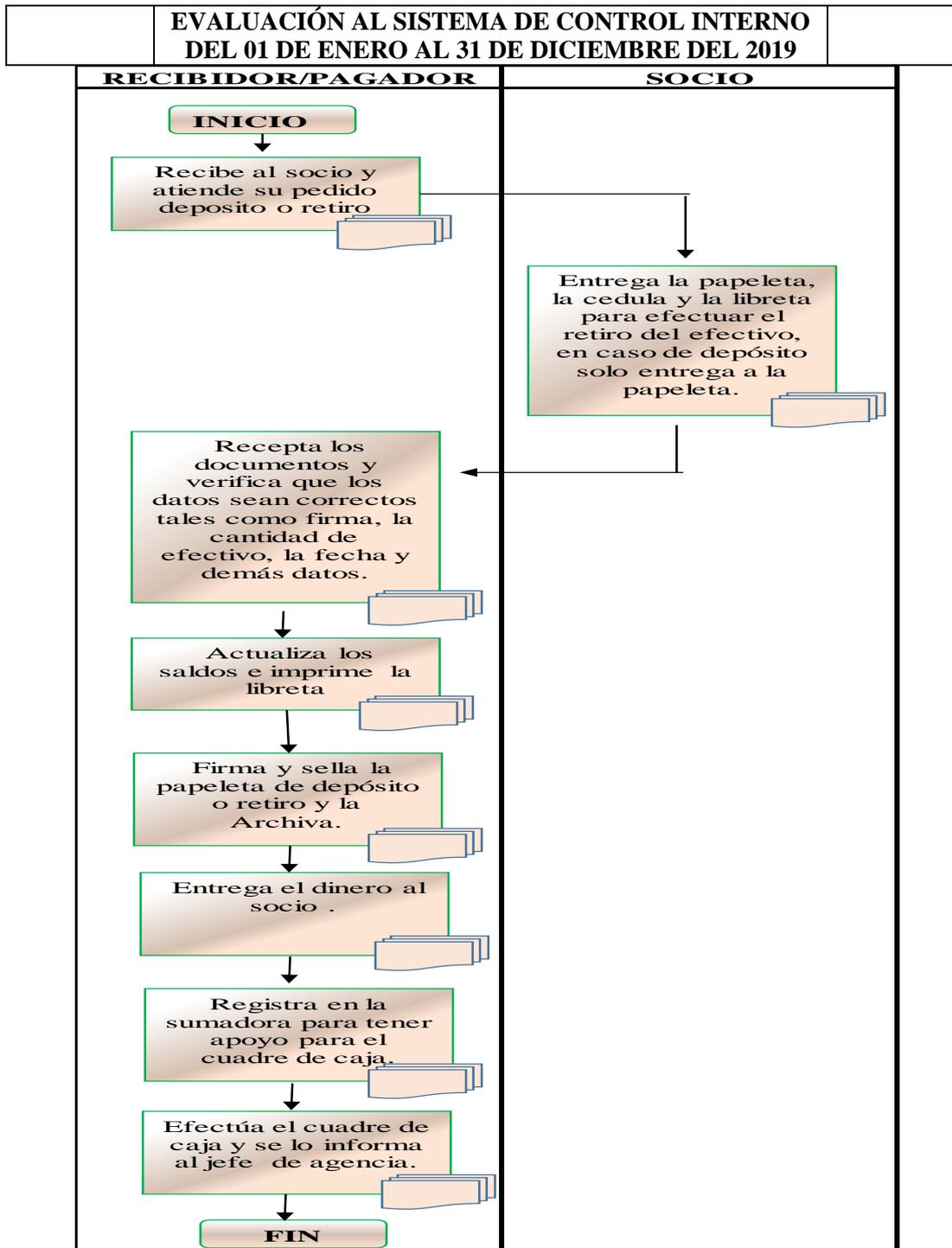


Gráfico 13-2: Proceso Operativo-Deposito-retiro de efectivo

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

<p style="text-align: center;">Elaborado por: M.A.C.H.E</p>	<p style="text-align: center;">Revisado por: H.O.A.D</p>
<p style="text-align: center;">Fecha: 01/01/2022</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: 03/01/2022</p>

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA. EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019	PO-CI 9/10
---	---	-----------------------

3.7.4. Captación de Inversiones

Tabla 37-3: Captación de Inversiones

N°	Actividad	Responsable
1	Recibe al socio o cliente inversionista y le explica los requisitos y beneficios de invertir en la Cooperativa.	Atención al Cliente
2	En caso de interesarse en invertir reúne los requisitos como copia de documentos personales, aval de legalidad de procedencia del efectivo y apertura de la cuenta en caso de no ser socio.	Socio/Inversionista
3	Presenta los documentos y firma el contrato el que se especifica el tiempo y la tasa de interés que recibirá por su inversión.	Socio/Inversionista
4	Recepta los documentos y el contrato y otorga una copia al inversionista.	Atención al Cliente
5	Deposita el efectivo en cuenta institucional de inversiones	Atención al Cliente
6	Actualiza el informe de inversiones y lo remite al Departamento de negocios.	Atención al Cliente

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

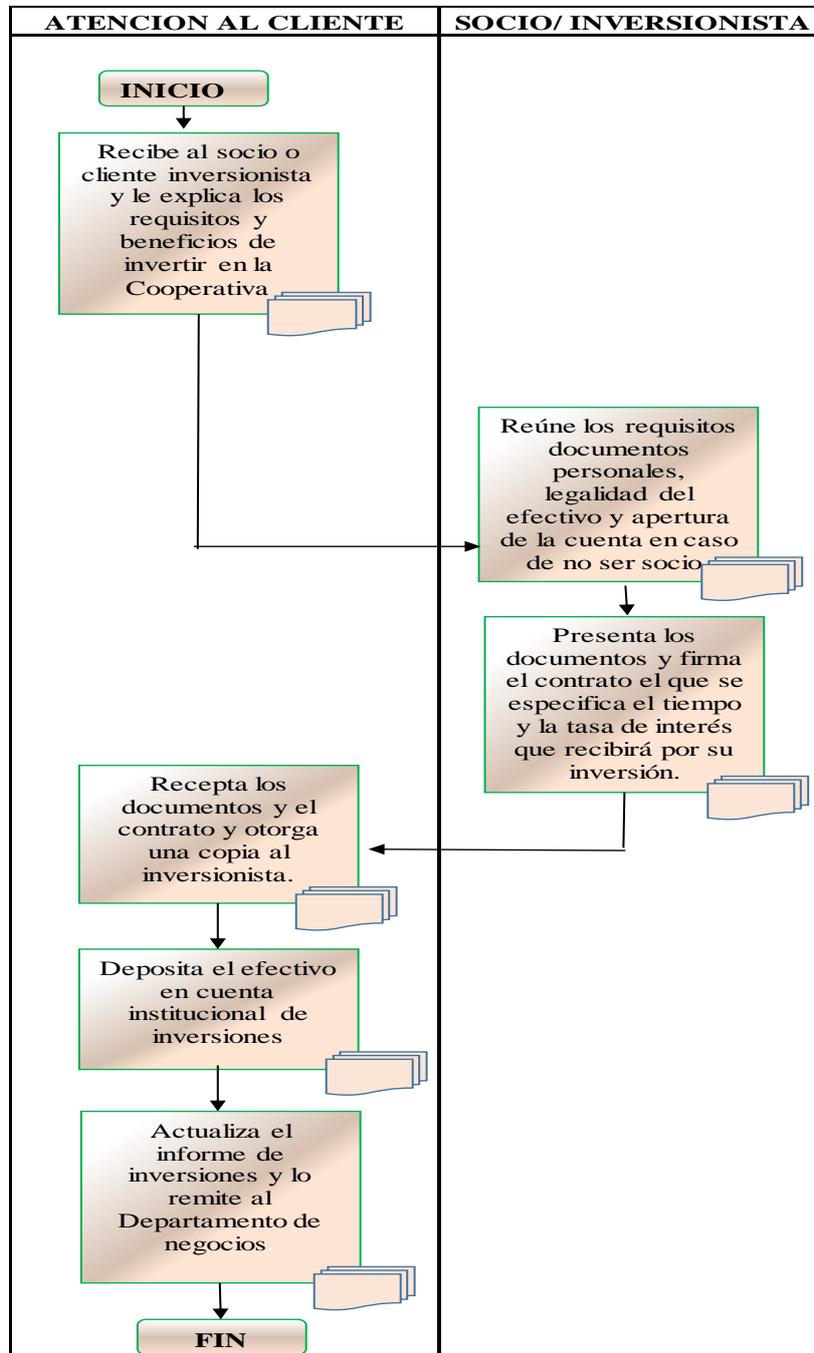
Elaborado por: M.A.C.H.E	Revisado por: H.O.A.D/C.V.B.P
Fecha: 01/01/2022	Fecha: 03/01/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY
WARA.
EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

**PO-CI
10/10**

Captación de inversiones



**Elaborado por:
M.A.C.H.E**

**Revisado por:
H.O.A.D/C.V.B.P**

Gráfico 14-2: Proceso

Fecha: 01/01/2022

Fecha: 03/01/2022

Operativo-Captación de Inversiones

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

Tabla 37-3: Matriz de Riesgos

N	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
1	Falta de socialización con todo el personal administrativo, ejecutivo y operativo la misión, visión, reglamento interno, principios y valores éticos institucionales	Riesgo bajo	Carencia de una herramienta interna que regule relaciones laborales, obligaciones y beneficios.	Socializar con todo el personal el reglamento interno, la misión, visión y objetivos institucionales para que trabajen en equipo encaminados a la consecución de los objetivos institucionales. Utilizar correos institucionales para impartir herramientas internas que regulen las actividades y conductas de todo el personal.	Gerencia General
2	Los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan	Riesgo moderado	Retraso en los procesos y pérdida de recursos instituciones e insatisfacción de los socios.	Convocar a concurso de méritos y oposición para requerir perfiles profesionales de acuerdo al área requirente.	Jefe de Talento Humano
3	Falta de valuaciones de desempeño de manera periódica	Riesgo moderado	Ineficacia e ineficiencia en el desarrollo de actividades y desmotivación al mejoramiento profesional continuo.	Establecer lineamientos que estén relacionado con la filosofía organizacional para efectuar la evaluación y medición del desempeño laboral. Evaluar el desempeño en todas las áreas de manera trimestral.	Gerencia General

4	Falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía	Riesgo Alto	Desconocimiento de procesos, actividades que requieren acciones correctivas manera inmediata.	Implementar indicadores de Gestión, que promuevan la eficiencia, eficacia y economía de manera trimestral, para desarrollar acciones correctivas en tiempo oportuno.	Gerencia General
5	Inexistencia de planes de capacitación al personal operativo	Riesgo moderado	Ocasiona pérdida de productividad, socios o clientes y a la vez imposibilita que la empresa se desarrolle exitosamente en largo plazo.	Diseñar planes de capacitación considerando el desarrollo de habilidades necesarias para alcanzar los objetivos laborales. Dicho plan establecerá capacitaciones al menos cada trimestre.	Jefe de Talento Humano
6	Existencia de duplicidad de funciones	Riesgo moderado	Pérdida de tiempo y recursos económicos materiales y a su vez provoca retraso en los procesos.	Diseñar un manual de funciones actualizando deberes y responsabilidades de cada área de trabajo. Planificar la distribución de los recursos humanos y otorgar información específica acerca de lo que se espera del desarrollo de sus funciones.	Jefe de Talento Humano
7	Falta de estrategias para promocionar y mantener las captaciones de inversiones	Riesgo Alto	Disminución de liquidez para colocar créditos lo que afecta al patrimonio y crecimiento institucional.	Diseñar programas de promoción institucional de manera mensual para incrementar el indicador de captaciones.	Jefe Nacional de Negocios
8	No se efectúan arqueos de caja sorpresivos	Riesgo moderado	Mala gestión de los recursos financieros que trae faltantes u sobrantes	Efectuar arqueos de caja de manera periódica y sorpresiva para garantizar	Contabilidad

			de efectivo poniendo en riesgo la rentabilidad.	el adecuado registro de efectivo, que fortalezcan la liquidez institucional. Los arqueos se efectuarán de forma planificada por el contador general.	
9	Falta etiquetación en los archivos	Riesgo moderado	Preservación de archivos, localización y clasificación de información ineficiente.	Etiquetar los archivos de manera alfabética y conservarlos en estanterías óptimas que faciliten la búsqueda de información.	Gerencia General
10	Falta de verificación de uso de activos institucionales	Riesgo Bajo	Desgaste innecesario y uso inapropiado de los activos institucionales	Diseñar formularios y hojas de ruta para supervisar el uso de los vehículos institucionales. Emitir informe mensual del estado de los activos que estén cargo de la agencia.	Gerencia General
11	Falta seguimiento a las recomendaciones de las auditorías externas en forma inmediata	Riesgo moderado	Incumplimiento de las recomendaciones d Auditoría externa motivo de sanción en la próxima Auditoria.	Considerar las recomendaciones de auditorías externas u diseñar una matriz de seguimiento para garantizar su cumplimiento en bien de la institución.	Gerencia General
12	Falta de incentivos al personal operativo.	Riesgo Bajo	Bajo índice de productividad y actividades no alineadas al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	Diseñar un plan de incentivos con el fin de motivar el cumplimiento metas en colocación, captación, recaudación y demás aspectos operativos que fomenten el crecimiento institucional. Implementar un plan de estímulos económicos y de ascenso al personal	Gerencia General

				operativo que logre metas prescritas.	
13	Desactualización del Plan de Mitigación de Riesgos.	Riesgo Moderado	Desatención de riesgos externos e internos que limiten el desarrollo operativo y crecimiento institucional.	<p>Actualizar el plan para mitigar los riesgos que afecten al crecimiento de cooperativa y pongan en riesgo su liquidez y rentabilidad.</p> <p>Considerar aspectos internos y externos para anticiparse a o riesgos que afecten la operatividad institucional.</p>	Gerencia General
14	Existencia de sobregiro bancario en una institución financiera.	Riesgo Moderado	Desacreditación de la imagen institucional y deudas por concepto de interés en las instituciones bancarias.	Disponer de los registros contables y Auxiliar de la cuenta Fondos Disponibles actualizada para garantizar la emisión de cheques con el debido respaldo económico.	Gerencia General

Elaborado por: Chicaiza, Mercy (2021)

Fuente: COAC Rhumy Wara (2021)

INFORME DE CONTROL INTERNO

3.8.Elaboración de Informe Final sobre la Evaluación de Sistema de Control Interno

Riobamba, enero 17 del 2022

Tecnólogo.

GERENTE GENERAL DE LA COAC RHUMY WARA.

Presente

Saludo Atento:

Mediante el presente escrito me permito informarle que se ha efectuado la evaluación al Sistema de Control Interno de la Cooperativa que usted responsablemente direcciona, la evaluación se basó en la metodología del COSO III evaluando cada uno de sus componentes y principios.

En puntos generales se ha obtenido como resultado un nivel de confianza alta del 76% y un nivel de riesgo bajo del 24% lo que evidencia la constante y esforzada gestión realizada por los directivos institucionales, aunque es preciso recalcar los puntos rojos detectados que retrasan el crecimiento en procesos claves de desarrollo institucional como son la contratación del personal, la determinación de funciones, la implementación de actividades de control entre otras que se detallan a continuación con el fin de contribuir en la disminución de los riesgos en la salvaguarda de activos, en la razonabilidad de información financiera y en la adhesión a la normativa legal.

Deficiencias

- 1) Falta de sociabilización con todo el personal administrativo, ejecutivo y operativo misión la misión, visión, reglamento interno, principios y valores éticos institucionales**

Conclusión

La Cooperativa cuenta con reglamento interno, plan estratégico, misión, visión, objetivos y código de ética que no se ha socializado con todo el personal operativo por ello se generan faltas disciplinarias y ambiente laboral tenso debido a malos entendidos lo que provoca retraso en los procesos operativos dificultando el crecimiento institucional.

Recomendación

Al Coordinador de Agencia efectuar talleres de socialización con todo el personal administrativo, ejecutivo y operativo del reglamento interno, código de ética, filosofía organizacional y demás documento institucional que contenga lineamientos administrativos, cambios estructurales, responsabilidad funciones y objetivos u demás aspectos que fomenten la armónica convivencia laboral y el acto a las normativas institucionales y alinear el trabajo en equipo el logro de los objetivos institucionales y así promueva el crecimiento de la agencia. Evaluar periódicamente su cumplimiento.

2) Los perfiles profesionales son aislados a las responsabilidades y actividades que desempeñan

En la cooperativa los perfiles profesionales, definido como conjunto de habilidades y actitudes que ponen un límite al desarrollo del ejercicio profesional y en la institución no existe relación con las funciones que desempeñan los funcionarios lo que ocasiona errores, equivocaciones que retrasan los procesos administrativos, operativos generando malestar e insatisfacción de los socios y cliente lo que trae consigo la decadencia de la imagen institucional.

Recomendación

Al Jefe de Talento Humano considerar, evaluar el perfil profesional de cada postulante previa a la contratación del personal dejando de lado lazos de familiaridad o afinidad con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades del área requirente y conservar en marcha la operatividad institucional. Además, otorgar las asignaciones de responsabilidades y funciones conforme al perfil profesional del funcionario

3) Falta de valuaciones de desempeño de manera periódica

En la Cooperativa no se efectúan evaluaciones de desempeño al personal ejecutivo y operativo pese a que ello son la columna vertebral de la operatividad institucional, por lo que no se evidencia procesos efectivos tanto en captaciones de inversiones, colocaciones y recuperación de cartera, incremento de socios lo que retrasa la escala de segmento ya que no cumple con los indicadores que establece la superintendencia de economía popular y solidaria.

Recomendación

Al Gerente General disponer a quien corresponda efectuar de manera periódica evaluaciones de desempeño en todas las áreas funcionales mediante cuestionarios físicos o digitales que midan la eficiencia, eficacia y economía en el desenvolvimiento de todos los procesos, actividades con el propósito de mitigar riesgos operativos, retraso de procesos incrementando así la eficiencia y eficacia institucional además permite y emitir acciones correctivas manera oportuna garantizando la mejora continua y el crecimiento de la cooperativa.

4) Falta de implementación de indicadores de eficiencia, eficacia y economía

En la cooperativa no se aplican indicadores de eficiencia, eficacia solo implementan indicadores de rentabilidad, liquidez de manera mensual para determinar el crecimiento institucional, dejando de lado la implantación de indicadores que evidencien la eficacia, eficiencia en el desempeño de las actividades operativas.

Recomendación

Al Gerente General designar a quien corresponda la implementación de indicadores de eficiencia, eficacia, economía de manera periódica para evidenciar en tiempo oportuno la falencias en los procesos y emitir estrategias de corrección que fomenten la agilización de procesos operativos, administrativos para garantizar los niveles de satisfacción al socio-cliente en todos sus requerimientos y así apoyar el crecimiento institucional mediante el incremento en colocación, captación de inversiones, número de socios, y recuperación de cartera.

5) Inexistencia de planes de capacitación al personal operativo

En la cooperativa se elaboran planes de capacitación enfocados en un 60% al personal administrativo, sin considerar al personal operativo que representan un factor clave de crecimiento institucional, lo que ocasiona que estos tengan información desactualizada y se cometen errores en sus actividades diarias que desempeñan, mala imagen corporativa, disminuye la calidad de los servicios brindados, propicia inestabilidad y malas relaciones laborales que afectan a la operatividad de la cooperativa.

Recomendación

Al Jefe de Talento Humano establecer planes de capacitación dirigidos a todo el personal de la cooperativa de manera especial al personal operativo con el propósito de que todos tengan información actualizada para que desarrollen los procesos a su cargo con eficiencia, eficacia priorizando siempre la satisfacción del socio o cliente, para garantizar la

productividad y eficiencia , elevar el nivel de calidad en el trabajo realizado, impulsando una mejor imagen y desarrollo corporativo, aumentando la calidad de los servicios y/o productos entregados y generando la captación, retención y satisfacción de los clientes fomentando así la expansión local y nacional de la cooperativa.

6) Existencia de duplicidad de funciones

La cooperativa no cuenta con un manual de funciones explícito para cada área de trabajo por lo que existen duplicidad de funciones entre los asesores de crédito y la personas encargada de la liquidación de los mismos lo que retrasa procesos y actividades provocando malestar en los socios generando mala imagen institucional además esto pone en riesgo inminente el capital institucional ya que el duplicar funciones también se traspapelan los documentos que sustentan la transferencia o préstamo de capital al socio por la manipulación incorrecta de los expedientes de créditos por parte de ambos funcionarios

Recomendación

Al Gerente General designar a quien corresponda la actualización del manual de funciones en el que se especifique las responsabilidades de cada funcionario, sus deberes, obligaciones evitando así duplicidad o evasión de las mismas y disminuyendo tiempos en los diversos proceso y recursos económicos, materiales y de tiempo en el desarrollo de las actividades diarias. Este posibilitará un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa lo que le ayudará en su proceso de integración, comunicación y desenvolvimiento profesional eficiente, eficaz y económico.

7) Falta de estrategias para promocionar y mantener las captaciones de inversiones

En la cooperativa las captaciones en inversiones son bajas debido a la falta de alianzas estratégicas acuerdo o convenios con empresas gremios y la falta de estrategias de captación como identificación de la competencia directa sus técnicas, métodos, conozcan a detalle los tiempos e interés de las inversiones, además deben transmitir confianza en el inversionista para que de esta manera permitan crecer el indicador de cartera productiva e inversionistas para así alcanzar el capital requerido para la escala de segmento.

Recomendación

Al Gerente General establecer estrategias convenios y acuerdos con los diversos gremios productivos que fomenten el incremento de captación de inversiones mediante el diseño de programas de promoción institucional de manera mensual con el fin incrementar el indicador de captaciones que permita mejorar segmento institucional.

8) No se efectúan arqueos de caja sorprendivos

En la cooperativa se efectúan cuadros de caja de manera diarias, pero no se efectúan arqueos sorprendivos con el fin de evidenciar la efectividad del manejo del efectivo y la responsabilidad de los registros de depósitos o retiros evitando así faltantes o sobrantes de efectivo. Es importante enfatizar la ayuda que proporciona un arqueo de caja al momento de ajustar la contabilidad permitiendo la valoración y el análisis de la efectividad de los controles internos para que las diferencias sean mínimas.

Recomendación

Efectuar arqueos de caja de manera periódica y sorprendente para garantizar el adecuado registro de efectivo, que fortalezcan la liquidez institucional. Los arqueos se efectuarán de forma planificada por el contador general con el fin de solucionar gran parte de estas diferencias ya sean faltantes o sobrantes en el arqueo de caja antes del cierre del ejercicio fiscal para no tener que asumir pérdidas definitivas.

9) Falta etiquetación en los archivos

En la cooperativa los archivos son considerados los activos ms importantes pues guardan memoria y sustento de hechos ocurridos dentro de la organización y al no encontrarse organizados ni etiquetados de manera adecuada los funcionarios tendrán que partir de cero e invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información elevando cotos de operación, propiciando atraso, confusión y fallida localización de documentos de soporte de actividades operativas económicas.

Recomendación

Al Contador etiquetar y archivar los registros diarios, documentos de soporte de transacción financieras y demás que respalden las operaciones económicas de manera ordenada, visible y segura con el fin de tener respaldos, seguros, confiables y óptimos de las transacciones económicas efectuadas y así faciliten la búsqueda de información sin requerir horas de búsqueda y empleo de recursos innecesarios para identificar la información requerida por un área o en caso de una auditoria.

10) Falta de verificación de uso de activos institucionales

En la institución no existe un control de los bienes institucionales en especial de los transportes lo que ocasiona que no se de uso apropiado para las gestiones laborales y se presta su servicio para intereses personales lo que ocasiona pérdidas innecesarias a

institución ya sea por el consumo del combustible, el desgaste de llantas y el recorrido además no se cubre con las necesidades de la institución y no se emiten informes mensuales del estado de los vehículos para su reparación respectiva de forma inmediata.

Recomendación

A los responsables de los bienes institucionales diseñar hojas de ruta que permitan monitorear de manera periódica y constante el uso de los vehículos verificando que se utilicen específicamente para gestiones laborales ya sea recaudación, captación, cobranzas, retiros de efectivo de cuentas institucionales, y demás trámites relacionados con la gestión de la agencia promoviendo así la eficacia y eficiencia operativa.

11) Falta seguimiento a las recomendaciones de las auditorías externas en forma inmediata

En la cooperativa no se efectúa el debido seguimiento a la implementación de las recomendaciones de auditoría externa efectuada solo se le imparte una copia del informe de las áreas comprometidas y queda en manos del jefe de área la consideración las observaciones dejando sin relevancia lo que ello representa ya que un informe de auditoría mediante sus conclusiones, recomendaciones constituye el mejor medio para poder determinar la forma en que está operando y además las recomendaciones son constructivas para superar las debilidades en cuanto a políticas, procedimientos, cumplimiento de actividades y demás aspectos.

Recomendación

A las áreas funcionales involucradas implementar estrategias de seguimiento a la implantación de observación de auditorías ya sean internas o externas de obligatorio cumplimiento con el propósito de mejorar continuamente los procesos administrativos, ejecutivos y operativos que apoyen el crecimiento de la cooperativa y no recaer en las mismas observaciones, disminuir al máximo los riesgos y potencializar las fortalezas, oportunidades y aptitudes del personal que apoyen a la mejor continua de la cooperativa.

12) Falta de incentivos al personal operativo.

En la cooperativa no se ha establecido planes de incentivos económicos a los funcionarios que cumplan las metas establecidas tanto en colocación y captación invalidando así el esfuerzo diario lo que ocasiona que el funcionario no trabaje en función de objetivos afectando así el crecimiento de la agencia y de la institución en general.

Recomendación

Al Gerente General diseñar planes de estímulos económicos al personal operativo que cumpla las metas de colocación, recuperación, captación, incremento de socios con el fin de fomentar el crecimiento de escala de segmento de la cooperativa.

13) Desactualización del Plan de Mitigación de Riesgos.

Conclusión

La desactualización de un plan de Mitigación de riesgos ocasiona desconocimiento y desatención de riesgos potenciales externos e internos que limiten el desarrollo operativo y crecimiento institucional.

Recomendación

Actualizar el plan para mitigar los riesgos de forma que permita ser flexibles y adaptarse a las necesidades de los socios, identificar mercados potenciales de captación y colocación, fortalecer relaciones laborales, proteger operaciones y activos instituciones y tomar decisiones acertadas que promuevan el crecimiento de cooperativa y no pongan en riesgo su liquidez y rentabilidad.

14) Existencia de sobregiro bancario en una institución financiera.

Conclusión

El registro de sobre giros bancarios evidencia la falta de verificación de saldos en tiempo oportuno ocasionando desacreditación de la imagen institucional aunque presenta ventajas como evitar que le cheque rebote, disponer de efectivo en todo momento y permite estar al día con los pagos a terceras personas pero si no se verifica en tiempo oportuno podría generar deudas significativas ya que los intereses de los bancos se efectúan de manera diaria y pone en riesgo la rentabilidad y liquidez institucional.

Recomendación

Disponer de los registros contables y Auxiliar de la cuenta Fondos Disponibles actualizada para garantizar la emisión de cheques con el debido respaldo económico. Y evitar multas por sobregiros que desacrediten la imagen institucional y generen pérdidas económicas.

Es todo lo que se ha evidencia en desarrollo del presente estudio y ponemos a su consideración las observaciones descritas.

Atentamente,

Egda. Mercy Chicaiza
AUDITORA INDEPENDIENTE

3.9. Indicadores Propuestos

- **Inversiones**

$$\frac{\textit{Inversiones mes actual} - \textit{Inversiones mes anterior}}{\textit{Inversiones mes anterior}}$$

$$\frac{24055 - 15000}{15000} = 60\%$$

Análisis

En la Cooperativa las captaciones en inversiones a plazo fijo crecieron en un 60% en relación con el mes anterior lo que significa que el personal está trabajando de manera comprometida con eficiencia en bien de la institución.

- **Incremento de Socios por año**

$$\frac{\textit{Socios año actual} - \textit{Socios año anterior}}{\textit{socios año anterior}}$$

$$\frac{1998 - 1054}{1054} = 89\%$$

Análisis

En la cooperativa el incremento de socios por año ha sido significativo pues representa el 89% en relación con el año anterior lo que evidencia la eficiencia y el arduo trabajo de promoción en el campo

- **Incremento de Socios por mes**

$$\frac{\textit{Socios mes actual} - \textit{Socios mes anterior}}{\textit{socios mes anterior}}$$

$$\frac{25 - 20}{20} = 25\%$$

Análisis

En la cooperativa el incremento de socios por mes ha representa el 25% lo que evidencia falta de promoción por parte de los asesores ya que el incremento de socios es deficiente estancando el crecimiento institucional.

- **Monto liquidado en créditos por año**

$$\frac{\text{Liquidacion credito año actal} - \text{Liquidacion credito año anterior}}{\text{Liquidacion credito año anterior}}$$

$$\frac{1.440.686.37 - 1105.757.42}{1105.757.42} = 30.28\%$$

Análisis

En la cooperativa la liquidación de crédito por año ha incrementado en un 30% lo evidencia un nivel medio de crecimiento de colocaciones estancando así la escala de segmento institucional.

- **Número de créditos aprobados por mes**

$$\frac{\text{Creditos aprobados}}{\text{Total creditos solicitados}}$$
$$\frac{70}{107} = 65\%$$

Análisis

En la cooperativa la aprobación de créditos por mes se cataloga como deficiente alcanzando un 65% lo que evidencia la falta de revisión de requerimientos en las carpetas de crédito armadas por lo asesores. Se espera este indicador alcance un 100% que permita el incremento de confianza de los socios y clientes.

Incremento de créditos vinculados

$$\frac{\text{Creditos actuales vinculados} - \text{creditos anteriores vinculados}}{\text{Creditos anterior vinculados}}$$

$$\frac{20 - 13}{13} = 53\%$$

Análisis

En la cooperativa los créditos vinculados han crecido en un 53% lo que significa que los controles son deficientes puesto que estos créditos presentan alto riesgo de caer en morosidad perjudicando el capital institucional.

- **Personal Capacitado**

$$\frac{\textit{Empledos capacitados por mes}}{\textit{Total de Empleados}}$$

$$\frac{2}{6} = 33\%$$

Análisis

En la cooperativa los planes de capacitación son deficientes ya que solo abarcan al 33% del personal promoviendo la desactualización de conocimientos y formación en el personal operativo que se cataloga como clave para el desarrollo institucional.

- **Empleados con perfil requerido**

$$\frac{\textit{Empledos con perfil acorde a sus funciones}}{\textit{Total de Empleados}}$$

$$\frac{3}{6} = 50\%$$

Análisis

En la cooperativa los procesos de contratación del personal son deficientes ya que solo el 50% cumplen con el perfil requerido y ejecutan funciones de acuerdo su preparación profesional y el 50% lo hace de manera empírica lo que incrementa el riesgo de retrasos procesos, generar errores significativos que conlleven malestar de los socios.

- **Incremento de nivel de Mora de la Cooperativa**

$$\textit{Nivel de mora mes actual} - \textit{Nivel de mora mes anterior}$$

$$\$ 346249.55 - \$ 339.557.10 = 6692.45$$

Análisis

En la cooperativa la recuperación de la mora institucional por mes representa en dólares \$ 6692.45 lo que significa una gestión deficiente que obstaculiza la protección del capital institucional limitando el crecimiento y fortalecimiento de la institución.

CONCLUSIONES

Mediante la aplicación metodológica del COSO III se ha obtenido como resultado general un nivel de confianza alta del 76% y un nivel de riesgo bajo del 24% considerando aspectos a mejorar como, la falta de etiquetación en los archivos, la ausencia de verificación de uso de activos institucionales, la falta de seguimiento a las recomendaciones de las auditorías externas, la ausencia de incentivos al personal operativo, la desactualización del Plan de Mitigación de Riesgos, la existencia de sobregiros bancarios en la cooperativa.

Los funcionarios de la COAC Rhumy Wara. están realizando funciones que no corresponden con su perfil profesional; no son continuamente capacitados por lo que se generan retrasos o errores involuntarios en los procesos operativos, además se genera duplicidad de funciones que desencadena malestar de los socios y pérdida de recursos económicos, materiales y de tiempo que afectan al presupuesto institucional.

El crecimiento de los socios ha evidenciado un incremento del 25% lo que evidencia la falta de promoción, convenios con gremios productores y comerciales, limitando el alcance de objetivos y metas propuestas que permitan mejorar el posicionamiento y calificación de segmento 4, en la que actualmente se encuentra la cooperativa.

La mora institucional actualmente se encuentra en \$ 346.249.55 dólares con una recuperación mensual promedio de \$ 6.692.45 lo que significa que la gestión de análisis de capacidad de pago y procedimientos de cobranza no son eficientes en un 100% lo que pone en riesgo el patrimonio institucional, además se evidencia que los créditos vinculados, es decir préstamos otorgados a familiares y conyugues de los funcionarios han presentado un crecimiento del 53% lo que evidencia falta de controles estrictos puesto que estos créditos deben ser analizados y aprobados únicamente por el Consejo de Administración quien tiene la responsabilidad de determinar el cupo máximo de este tipo de créditos ya que presentan conflictos de intereses personales en la institución.

RECOMENDACIONES

Al Gerente General delegar a quien corresponda efectuar evaluaciones periódicas al sistema de control interno con el propósito de evitar errores o falencias significativas que retrasen procesos y promuevan ambientes laborales apropiados, a través del cumplimiento de normas o políticas de las acciones correctivas inmediatas con el fin de promover el logro de objetivos y metas institucionales.

Al Gerente disponer a quien corresponda la elaboración y aplicación de planes de capacitación continua para el personal administrativo y operativo en cada una de sus funciones y competencias definidas a fin de tener conocimiento actualizados y minimizar los errores y pérdida de recursos institucionales, además de fomentar el trabajo en equipo alineado a los objetivos institucionales.

El Gerente deberá actualizar el reglamento de créditos para otorgar créditos a una tasa de interés competitiva, con mayores facilidades y mejores condiciones crediticias, para apoyar la reactivación económica de los socios y brindarles servicios digitales a través de cooperativa virtual, tarjetas de débito y crédito, transferencias bancarias, atención al cliente en línea y cajeros automáticos.

Al Jefe de Negocios socializar políticas, requisitos de colocación con los asesores con el fin de contar con todas las herramientas para efectuar correcto análisis sobre la capacidad de pagos, las condiciones externas, el patrimonio, garantías y demás aspectos que permitan salvaguarda el capital institucional y evitar el crecimiento de la cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Abella, R. (25 de Enero de 2019). *Coso II los sistemas para el control interno*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: PROFIT.
- Bustamante, J. (2017). *Actualización del sistema de control interno basado en el modelo COSO III en la Cooperativa de Ahorro y Crédito puerto Francisco de Orellana, periodo 2016*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Orellana.
- Calidad, A. E. (2019). *Impulsando una calidad abierta, transformadora y líder*. Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=En%201992%20la%20comisi%C3%B3n%20public%C3%B3,y%20generando%20una%20definici%C3%B3n%20com%C3%BA>
- Campos, A. C. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación con énfasis de riesgos*. México : Instituto Mexicano de Contadores Públicos .
- García, K., Prado, E. & Salazar, R. (19 de Marzo de 2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)*. Revista Espacios, 39 (28), 32.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes Analisis de Informe COSO III Con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE.
- Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad EAFIT.
- Granja Berrones, L. E., & Rivera Roto, K. H. (2018). *Auditoría Integral a la Unidad Educativa Fiscomisional "San Vicente de Paúl" cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2016*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8926/1/82T00872.pdf>
- Internacional, C. d. (2020). *Principios y valores cooperativos*. Obtenido de: <http://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>

- Isaza, A. (2012). *Control interno y sistemas de gestión de calidad Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Juan, S. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson.
- Lamine, L. M. (2014). *Business Managemet*. OXFORD.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal*.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE.
- Mata, L. (2019). *Investigalia. El enfoque cualitativo de investigación*. Obtenido de: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Montaño, E. (2017). *Control interno Auditoría y aseguramiento, Revisoría Fiscal y Gobierno Coporativo*. Cali, Colombia: Universal del valle.
- Ortega, M. (2017). *Evaluacion al sistema de control interno (cosoiii) ala cooperativa de ahorro y credito nueva esperanza ltda. Dela ciudad de riobamba, provincia de chimborazo, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Riobamba.
- Peña, B. (2015). *La observación como una herramienta científica*. Madrid, España: ACCI.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas Su aplicacion y efectividad*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores publicos.
- Pozo, K. (2016). *Evaluacion del sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y credito de la pequeña esperanza pastaza ltda.,de la ciudad del puyo, provincia de pastaza, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Escuela superior politecnica de chimborazo. Riobamba.
- Publicidad, M. y. (2008). *Análisis de mercados*. España: VÉRTICE.
- Republica, L. (Octubre de 2010). *Orientaciones basicas para el fortalecimiento del control interno en gobiernos locales*. Lima.
- Romero, D. (2017). *Evaluacion al sistema de control internocoso iii a la cooperativa de ahorro y credito"union ferroviaria ecuatoriana", canton riobamba, provincia de chimborazo, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Escuela superior politecnica de chimborazo. Riobamba.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson.

Saucedo, H. (2019). *Auditoría Financiera del capital de trabajo en PyMES Evaluacion integral para su negocio*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

solidaria, S. d. (2012). *Una mirada al sector cooperativo desde su interior*. Obtenido de Boletin Trimestral:
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/boletin%20junio%20II.pdf/996ccf75-21c6-41a5-877b-1889f957c31b>

Soliz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Obtenido de:
https://books.google.com.ec/books?id=Q-GCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO A) REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES			
	NÚMERO RUC:	1891742319001			
	RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA			
	NOMBRE COMERCIAL:				
	REPRESENTANTE LEGAL:	MASAQUIZA MASAQUIZA NICOLAS			
	CONTADOR:	MASAQUIZA MASAQUIZA OSCAR SANTIAGO			
	CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS			
	TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO			
	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	
	NÚMERO:	S/N			
	FECH. HACIMIENTO:		FECH. INICIO ACTIVIDADES:	24/03/2010	
	FECH. INSCRIPCIÓN:	08/04/2011	FECH. ACTUALIZACIÓN:	29/09/2017	
	FECH. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FECH. REINICIO ACTIVIDADES:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE FELILEO Parroquia: FELILEO Barrio: LA MATRIZ Calle: QUIZ QUIZ Número: 305 Intersección: ANTONIO CLAVIJO Referencia ubicación: FRENTE AL MERCADO ARGENTINA, CASA DE TRES PISOS, COLOR BLANCO Email: financierarhummywara@hotmail.com Teléfono Trabajo: 02831655 Celular: 0980849281					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN 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 (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera 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% de IVA.</small>					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	5	ABIERTOS	4		
JURISDICCIÓN	\ ZONA B; TUNGURAHUA	CERRADOS	1		
					
Código: RIMRUC2018001436790					
Fecha: 02/07/2018 12:12:17 PM					



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1891742319001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 24/03/2010
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: LA MATRIZ Calle: QUIZ QUIZ Número: 305 Intersección: ANTONIO CLAVIJO
Referencia: FRENTE AL MERCADO ARGENTINA, CASA DE TRES PISOS, COLOR BLANCO Email: financierarhummywara@hotmail.com Teléfono Trabajo: 032831655
Celular: 0980848281

Nº. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 28/07/2011
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GALAPAGOS Cantón: SANTA CRUZ Parroquia: PUERTO AVORA Calle: AV. ISLAS DUNCAN Número: S/N Referencia: DIAGONAL AL MERCADO
MUNICIPAL Teléfono Trabajo: 052524974

Nº. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 09/09/2012
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: QUERO Parroquia: QUERO Calle: 17 DE ABRIL Número: S/N Referencia: DIAGONAL A LA PLAZA JUAN DE ALARCON Email:
financierarhummywara@hotmail.com Celular: 0982971880

Nº. ESTABLECIMIENTO: 005 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 29/11/2012
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTACACHI Cantón: SALCEDO Parroquia: SAN MIGUEL Barrio: CENTRO Calle: SUCRE Número: S/N Intersección: ANA PAREDES Y PADRE SALCEDO
Referencia: FRENTE AL MERCADO AMERICA Email: financierarhummywara@hotmail.com Teléfono Trabajo: 032831655 Celular: 0982971880



Código: RIMRUC2018001436790

Fecha: 02/07/2018 12:12:17 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1891742319001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA

Nº. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: CERRADO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 09/09/2011
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: 29/09/2017 FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONOMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA Ciudadela: CENTRO Barrio: COMUNIDAD LLIKAKAMA Calle: VIA A BAÑOS
Número: S/N Interseccion: VIA A KAPILLAPAMBA Referencia: DIAGONAL A LA GASOLINERA PICO NUNEZ Kilometro: 7 Telefono Trabajo: 032749146 Celular:
0989191848 Email: salasakarhummywara@hotmail.com



Código: RIMRUC2018001436790
Fecha: 02/07/2018 12:12:17 PM

ANEXO B) FOTO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL



ANEXO B) FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA







