



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO
FUNDAMENTADO EN EL MARCO DE REFERENCIA COSO II,
PARA LA COOPERATIVA “MANUELA LEÓN”

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: OSCAR IVAN YAMBAY ANILEMA

DIRECTOR: ING. CARLOS FERNANDO VELOZ NAVARRETE

Riobamba-Ecuador

2022

© 2022, Oscar Ivan Yambay Anilema

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

Yo, Oscar Ivan Yambay Anilema, 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 autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos del Trabajo de Titulación, el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 28 de octubre del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oscar Ivan Yambay Anilema', is shown within a light blue rectangular box. The signature is stylized and cursive.

Oscar Ivan Yambay Anilema
C.I. 060509721-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA AMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO FUNDAMENTADO EN EL MARCO DE REFERENCIA COSO II, PARA LA COOPERATIVA “MANUELA LEÓN”**, realizado por el Sr. **OSCAR IVAN YAMBAY ANILEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Eco. Marco Antonio Gonzalez Chávez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-10-28
Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-10-28
Lic. Leonardo Efraín Cabezas Arévalo MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-10-28

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios y a mis padres por haberme apoyado y ser parte de este gran esfuerzo mediante su apoyo y motivación incondicional y permitida alcanzar las metas y anhelos propuestos.

Oscar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y las oportunidades para poder alcanzar una gran meta junto a mi motor de la vida a mis padres quienes me han forjado con todos los valores éticos y morales que han logrado forjarme en mi trayectoria de la carrera.

Agradezco a mis docentes formadores, personas de gran sabiduría quienes han formado parte mi trayectoria con su esfuerzo para poder cumplir esta meta.

Oscar

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes teóricos.....	2
1.2. Marco teórico.....	3
1.2.1. Aspectos generales en el control interno.....	3
1.2.2. Definición del término control interno.....	4
1.2.3. Importancia del control interno.....	4
1.2.4. Objetivos del control interno.....	5
1.2.5. Elementos de control interno.....	6
1.2.6. Clasificación de control interno.....	6
1.3. Método COSO II.....	7
1.3.1. Conceptualización del modelo COSO II.....	7
1.3.2. Objetivos del modelo COSO II.....	7
1.3.3. Principios del modelo COSO II.....	8
1.3.4. Sexto componente: establecimiento de objetivos.....	10
1.3.5. Séptimo Componente: Identificación de Eventos.....	12
1.3.6. Octavo componente: respuestas al riesgo.....	15

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.....	19
2.1. Enfoque de la investigación.....	19
2.1.1. Mixto.....	19
2.2. Nivel de la investigación.....	19
2.2.1. Descriptivo-Exploratorio.....	19
2.3. Diseño de la investigación.....	20

2.3.1.	<i>De acuerdo a la manipulación de las variables independiente</i>	20
2.3.2.	<i>De acuerdo a la intervención en el trabajo de campo</i>	20
2.4.	Tipo de estudio	20
2.4.1.	<i>Campo y documental</i>	20
2.5.	Población y muestra	21
2.5.1.	<i>Población</i>	21
2.5.2.	<i>Muestra</i>	21
2.6.	Método, técnica e instrumento de investigación	21
2.6.1.	<i>Método</i>	21
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	22
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	22

CAPÍTULO III

3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
3.1.	Resultados	24
3.1.1.	<i>Ambiente interno</i>	25
3.1.2.	<i>Establecimiento de objetivos</i>	27
3.1.3.	<i>Identificación de eventos</i>	29
3.1.4.	<i>Evaluación de riesgo</i>	31
3.1.5.	<i>Respuesta al riesgo</i>	34
3.1.6.	<i>Actividades de control</i>	36
3.1.7.	<i>Información y comunicación</i>	38
3.1.8.	<i>Supervisión</i>	41
3.2.	Discusión de Resultados	45
3.3.	Propuesta	46
3.3.1.	<i>Alcance de la propuesta</i>	47
3.3.2.	<i>Planes de capacitación</i>	47

CONCLUSIONES	91
--------------	----

RECOMENDACIONES	92
-----------------	----

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Cuadro Comparativo COSO I, COSO II, COSO III.	16
Tabla 1-2:	Población del estudio	21
Tabla 1-3:	Determinación de los niveles de confianza y de riesgo.....	24
Tabla 2-3:	Resultados Obtenidos Componente: Ambientes internos	25
Tabla 3-3.	Niveles de confianza y de riesgos para el ambiente internos	26
Tabla 4-3:	Resultado del componente: establecimiento para objetivos.....	27
Tabla 5-3:	Nivel de confianza y de riesgos para establecer los objetivos.....	28
Tabla 6-3:	Resultados componente: identificación de eventos.....	29
Tabla 7-3:	Niveles de confianza y de riesgo para identificar los eventos.....	30
Tabla 8-3:	Resultados componente: evaluación de riesgos	31
Tabla 9-3:	Niveles de confianza y de riesgo para evaluar los riesgos.	33
Tabla 10-3:	Resultado componente: respuesta al riesgo.....	34
Tabla 11-3:	Niveles de confianza y de riesgos para la respuesta al riesgo	35
Tabla 12-3:	Resultado componente: actividades de control.	36
Tabla 13-3:	Niveles de confianza y de riesgos para el componente sobre la actividad del control	37
Tabla 14-3:	Resultado componente: información y comunicación.	38
Tabla 15-3:	Niveles de confianza y de riesgo para informar y comunicar.	40
Tabla 16-3:	Resultado componente: supervisión.....	41
Tabla 17-3:	Niveles de confianza y riesgos para la: supervisión.....	43
Tabla 18-3:	Entrevista realizada al gerente de la cooperativa.	44
Tabla 19-3:	Tipos de Desempeño	49
Tabla 20-3:	Modelo de Evaluación del Desempeño.	49
Tabla 21-3:	Plan para mitigar el riesgo.....	53
Tabla 22-3:	DOFA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuela León” Ltda.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Elementos del COSO II.....	9
Figura 2-1:	Modelo COSO I-II.....	10
Figura 1-3:	Procesos de los sistemas de información	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Resultados obtenidos componente: ambiente interno	26
Gráfico 2-3:	Resultados componente: establecimiento de objetivos	28
Gráfico 3-3:	Resultados obtenidos componente: Identificación de Eventos.	31
Gráfico 4-3:	Resultados obtenidos componente: Evaluación de Riesgo	33
Gráfico 5-3:	Resultados obtenidos componente: respuesta al riesgo.	35
Gráfico 6-3:	Resultados obtenidos componente: actividades de control.	37
Gráfico 7-3:	Resultados obtenidos componente: información y comunicación.	40
Gráfico 8-3:	Resultados obtenidos componente: supervisión.....	43
Gráfico 9-3:	Flujograma	51
Gráfico 10-3:	Diagrama de flujo	56
Gráfico 11-3:	Diagrama de Flujo Gestión y recaudación	60
Gráfico 12-3:	Diagramas de Flujos Ingreso de pagos	63
Gráfico 13-3:	Diagramas de Flujos depósito de bancos	68
Gráfico 14-3:	Diagramas de Flujos Elaboración de notas de crédito	73
Gráfico 15-3:	Diagramas de Flujos Aprobación de crédito clientes.....	77
Gráfico 16-3:	Diagramas de flujos Actividades relacionadas	81
Gráfico 17-3:	Diagrama de Flujo Actividades post aplicación con el cliente	85

RESUMEN

La investigación planteo como objetivo diseñar un sistema para el control interno del área aplicando modelo COSO II en la Cooperativa “Manuela León”. El estudio se realizó mediante una metodología de carácter descriptivo, empleando métodos científicos de análisis y síntesis y deductivos, con un tipo de enfoque mixto. Se aplicaron técnicas para recopilar la información, a través de la entrevista y encuesta, así como el uso del cuestionario que permitieron la identificación de las principales problemáticas en el departamento de cartera. En la investigación se determinaron los fundamentos teóricos y conceptuales asociados a los controles internos en las empresas, para posteriormente realizar un diagnóstico del control interno actual del área crediticia, en relación a los hallazgos obtenidos se pudo detectar un nivel de confianza bajo en los componentes, mostrando como consecuencias niveles altos de riesgo, en todos los componentes y subcomponentes del COSO II, lo que evidencia la carencia de que existan controles internos en esta área de cartera. Finalmente, se concluye que las insuficiencias encontradas son la representación del deterioro observado al cual se le debe prestar suma atención por cuanto es una oportunidad para el fortalecimiento de los sistemas de controles internos, con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.>, <COOPERATIVA>, <MITIGACIÓN DE RIESGO>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <EVALUACIÓN DE RIESGOS>.



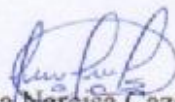
07-11-2022

2097-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of the research work was to design a system for the internal control of the area applying the COSO II model in "Manuela León" Cooperative. The study was carried out by means of a descriptive methodology, using scientific methods of analysis and synthesis and deductive methods, with a mixed approach. Techniques were applied to collect information through interviews and surveys, as well as the use of a questionnaire that allowed the identification of the main problems in the portfolio department. The research determined the theoretical and conceptual foundations associated with internal controls in companies, in order to subsequently diagnose the current internal control of the credit area. In relation to the findings obtained, it was possible to detect a low level of confidence in the components, showing as consequences high levels of risk in all components and subcomponents of COSO II, which evidences the lack of internal controls in this portfolio area. Finally, it is concluded that the inadequacies found are the representation of the deterioration observed, which should be given the highest attention as it is an opportunity to strengthen the internal control systems, with the purpose of complying with the institutional objectives.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES.>, <COOPERATIVE>, <RISK MITIGATION>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <RISK ASSESSMENT>.



Leda. Silvia Narcisca Cazar Costales
0604082255

INTRODUCCIÓN

El presente modelo relacionado a los sistemas de control interno, el cual considera aquellos elementos que conforman el COSO II, tiene como propósito mejorar las áreas de cartera de la Cooperativa de Ahorros y Créditos “Manuela León “, por cuanto en la actualidad, presenta un inadecuado manejo de procesos y prevención de riesgos respectivos, es importante señalar, que este diseño contribuye a identificar todos los posibles eventos y sucesos de la cooperativa, y de este modo, prevenir fallas de índole económico y financiero que puedan afectar la rentabilidad de la misma.

De acuerdo al diagnóstico situacional, se pudo detectar ausencia de manuales y procedimientos, fallas en la presentación de informes, poca delimitación de funciones en el personal que maneja la información contable, es decir, todo esto conlleva a que en este departamento existan falencias, carencias y necesidades que imposibilitan el logro de lo planificado.

La presente investigación se encuentra estructurada bajo este contexto de tres capítulos en la que se detalla minuciosamente toda la información respectiva: en el **capítulo I** se enfoca la descripción del fundamento teórico referencial, argumentando los referentes de investigaciones de otros autores, que han antecedido al estudio y que servirán de base para la sustentación teórica y metodológica.

En el **capítulo II**, se pone en consideración el referente metodológico, donde se aborda toda la estructura que persigue el estudio científico de este tema de investigación, haciendo énfasis en el enfoque, tipo, nivel, métodos de investigación, población, muestra, instrumento y técnica utilizados para recopilar los datos.

Sobre el **capítulo III**, se detallan todos los hallazgos alcanzados, con sus respectivos análisis interpretativos, la discusión de resultados y las soluciones propuestas a la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” Manuela León”

En tal sentido, se propone aplicar el modelo de sistema de controles internos fundamentado sobre la estrategia plasmada mediante el COSO II, a fin de optimizar el crecimiento económico y organizacional de la institución.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes teóricos

Desde el punto de vista teórico, se analizaron algunos estudios previos relacionados con el tema investigado. A este respecto, Chicaiza (2011) señaló en su investigación titulada "Evaluación de control interno aplicado en la ejecución presupuestaria del Batallón de Infantería Motorizada No. 1 "Constitución" (Bimot 1) ubicada en Arenillas, provincia El Oro, año 2011", en el cual el autor identificó que las estructuras orgánicas de la institución son muy deficientes, como consecuencia del requerimiento sostenido por los trabajadores en el desempeño de las tareas y actividades particulares. Aunado a esto, se diagnosticó que las ordenes generadas por los gastos no se legalizan totalmente, pues debido a la celeridad en el proceso y la deserción de afiliados para legalizar los procesos de compras, por otra parte, existen consumos que se deben realizar de manera urgente y la legalización no se cumple hasta la ejecución de la erogación. Asimismo, se comprobó la ausencia de controles adecuados y eficientes de los stocks, lo que provoca desperdicio o inutilidad tanto de material, como de recursos.

Otro de los estudios analizados es el realizado por los investigadores Rodríguez y Vega (2016), sobre el "Diseñar sistemas de control interno para A & B Representación S.R.L, con la finalidad de mejorar el proceso operativo durante el periodo 2015". En su investigación, los autores realizaron un estudio explicativo con un diseño aplicado de tipo no experimental, por cuanto los autores no maniobraron las distintas variables del estudio, también aplicaron un enfoque cualitativo, dados los instrumentos utilizados para recolectar la información. El estudio teórico se desarrolló a partir de los componentes de los modelos establecidos en el COSO, cuyos efectos mostraron que el mal funcionamiento de la empresa ha provocado una serie de errores en sus actividades diarias, con falencias para tomar decisiones e inexperiencia para la ejecución en la política y procedimiento en la misma empresa, conllevando un funcionamiento errado, ya que los sistemas de controles internos bien diseñados y adecuado, contribuirá en el alcance de los diversos objetivos planteados por la organización.

Respecto al estudio realizado por Salinas (2016), acerca de la "Creación de sistemas de control interno para en la estación de servicio Argelia en la ciudad Loja", el autor aplicó cuestionarios de control interno, con el propósito de lograr conocimientos generales sobre las estructuras y el funcionamiento de la estación de servicio. Para su fundamentación aplicó indicadores de gestión, determinando la matriz FODA de la empresa "La Argelia", además brindó procedimientos de

revisión para las distintas actividades que realiza la entidad en los ámbitos contables, operacionales y administrativos, con la finalidad de poder cumplir con las normativas aplicables a la estación.

Por otra parte, se caracterizó el estudio acerca de la "Propuesta para mejorar el control interno fundamentado en los modelos COSO en la empresa VENTASCORP S.A", planteado por los teóricos Gonzabay y Torres (2017), en la que diagnosticaron los parámetros aplicados por la empresa de acuerdo a los informes COSO, con la finalidad de plantear convenios al sistema considerando las necesidades y carencias de los negocios. Para desarrollar el estudio se recolectaron datos a través de la técnica de entrevista estructurada, no estructurada y observación. Como resultado del estudio, los autores diseñaron un modelo para optimizar los controles internos de acuerdo a la estrategia del informe COSO, de esta manera optimizar los niveles de riesgos e implantar una correcta toma de decisiones.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Aspectos generales en el control interno

Los controles internos se caracterizan como un instrumento que nace mediante una necesidad, y al mismo tiempo permite tomar las respectivas acciones para suprimir y reducir de manera significativa la afluencia de riesgos en los que se ha visto afectado los diferentes tipos de empresas u organizaciones. Según Chicaiza (2011), el principio del control interno nace con el apareamiento relacionado a la partida doble, siendo una medida importante para el control, posteriormente a finales de la época del XIX, los empresarios comenzaron a preocuparse por crear y constituir un sistema procedente que permitiera el resguardo de los recursos.

Por otra parte, los controles internos se combinan con la gerencia de la empresa, sirviendo de apoyo en la supervisión de la efectividad y eficacia de cada una de las acciones que en ella se realizan, las cuales incluye además, controles que pueden ser considerados como planificación contable o administrativa, organización y gestión, de igual manera, los teóricos Rodríguez y Vega (2016), enfatizan que como resultado del considerable incremento en la producción, a fines de la época pasada, los empresarios se vieron obligados a encomendar funciones dentro del organismo, tomando en cuenta la instauración de un sistema y procedimiento que redujeran tanto el fraude como las falencias, por cuanto se ha negado la atención a la fase de administración y organización, aceptando la necesidad de implementar y realizar sistemas de control como resultado de importantes incrementos operativos en las empresas, que permitan llevar a cabalidad un estricto control acerca de la gestión empresarial.

1.2.2. Definición del término control interno

El control interno abarca una amplia terminología, a tales efectos autores como Salinas (2016), señala que es una herramienta referida a políticas y operaciones aplicadas por el área administrativa de las empresas, como apoyo en la obtención de objetivos dentro la gestión organizacional, mediante la dirección sistemática y eficaz de los negocios, incluida las políticas operativas, protección de los activos, prevención y localización de falencias o fraudes, regularidad e integridad del registro contable, así como la elaboración oportuna de información financiera transparente, objetiva y confidencial.

Para Gonzabay y Torres (2017), el término de control interno se enmarca dentro de un proceso, ejecutado a través del directorio de una empresa, donde interviene tanto la gerencia, como los empleados específicamente creado para brindarles garantía de alcanzar los objetivos de la organización. De acuerdo a los conceptos planteados, se deduce que el control interno hace referencia a la política, procedimiento, método y principios que se coordinan entre sí, ejecutados por la dirección en cada uno de los niveles de las organizaciones, para evaluar la calidad y el cumplimiento en la eficiencia y eficacia, así como la adecuada ejecución del proceso, que permitan el alcance de las metas y los objetivos previamente planificados, cuyo propósito es proteger los recursos y activos tanto económico como financiero, garantizando de esta manera cierto grado de confiabilidad en las diferentes decisiones que se deban tomar.

1.2.3. Importancia del control interno

Partiendo de lo anterior, el control interno, recobra gran importancia dentro de las entidades, por ser un apoyo para la dirección y alcance de los objetivos, tal es el caso del control e información operativa, ayudando a que los recursos disponibles, se utilicen de manera eficiente y transparente, el cual debe ser adecuado para las empresas, por cuanto permitirán la maximización en el uso y ejecución de los recursos, a su vez permite el logro correcto en la gestión tanto financiera, como administrativa, mejorando el desempeño organizacional.

En este sentido, Morales (2016), sostiene que las organizaciones han podido darse cuenta de la importancia que refleja el control interno, por cuanto asumen una cultura que favorece la ejecución de las actividades, mejorando de esta manera el desempeño, a su vez brinda seguridad en el proceso operativo; por ello, en cualquier empresa indistintamente de la rama en la cual se desenvuelve, es necesaria la presencia de estándares de control que colaboren en la creación de acciones que permitan la generación de mecanismos preventivos y de detección, a fin de inquirir la optimización consecutiva de las áreas administrativas y operativas, de manera que la búsqueda

obtenida permita la toma de decisiones en la gerencia y que la misma sea adecuada y acorde a los planes establecidos durante la gestión.

1.2.4. *Objetivos del control interno*

Por su parte, Ordoñez (2017) afirma que el control interno encuadra los objetivos dentro de las categorías que se detallan a continuación:

- Operaciones: está directamente relacionado con el planteamiento de la misión, así como de la visión de la empresa, a su vez establece un uso eficaz y objetivo del recurso financiero, material y humano en los que incurre la entidad.
- Examen financiero: referido en la preparación de los estados financieros de manera transparente, objetiva, confiable y oportuna, además son útiles, por cuanto la gerencia requiere tomar acertadas decisiones.
- Desempeño: está relacionado con el acatamiento de la normativa, políticas y todo el ámbito legal, por parte del recurso humano de la empresa.

Según las categorías expuestas, se desglosan los principales objetivos que caracterizan el control interno:

1. Preservar el activo de las empresas contra toda pérdida, fraude o ineficiencias.
2. Establecer estrategias que fortalezcan el respeto, protección, atención y gerencia adecuada del patrimonio institucional.
3. Promover la veracidad y confiabilidad del informe tanto contable como administrativo.
4. Conservar estrategias que promuevan el correcto funcionamiento de la entidad.
5. Evaluar el mejor uso de los recursos humanos y tecnológicos.
6. Describir herramientas concretas y estructuradas de manera que permitan una ordenada gestión tanto administrativa, como operativa.
7. Dogmatizar el acatamiento de la normativa legal, así como de los estándares regulatorios de las disposiciones administrativas establecidas por la legislación.
8. Elaborar organigramas que determinen las líneas de mando y su interrelación con el nivel jerárquico determinado por la empresa.

1.2.5. Elementos de control interno

Según la perspectiva de Melo y Uribe (2017), el control interno está conformado por gran diversidad de compendios, que permiten la evaluación sobre los resultados alcanzados en las funciones y departamentos organizativos, entre los que destacan:

- Estructuras organizativas: incluyen la terminología de las áreas relacionadas con responsabilidades, canal de comunicación y nivel jerárquico referido dentro de los diferentes estándares, estructuras, organización, entre otros.
- Política y procedimiento de tipo operativo: se relaciona con tema de compra, venta, producción, manejo de inventario, política de inversión, estados financieros, entre otros.
- Políticas y procedimientos contables: hace referencia al sistema de información de una entidad, la cual incluye no sólo lo referente a la contabilidad básica, sino también a la ejecución del presupuesto, análisis estadístico, entre otros.

En consecuencia se puede afirmar que cada uno de los elementos previstos, están estrechamente vinculados entre sí, cuyo vínculo ayuda al desarrollo eficiente de la empresa cumpliendo de esta manera con las políticas, procedimientos y condiciones del recurso humano, protegiendo los activos y contando con información válida, que permite estimular el desempeño de las políticas formuladas por la alta gerencia.

1.2.6. Clasificación de control interno

- Control administrativo: se aplica en diferentes operaciones de la empresa; entre las que se señalan, control de personal, financiero, producción, calidad, entre otros (Morales, 2016).
- Controles contables: en gran parte de las funciones de tipo administrativo, se derivan cadenas operativas que deben ser medidas en métodos económicos, las mismas tienen un carácter financiero y tienen que ser controladas, desde este contexto se deriva el término control financiero (Morales, 2016).

Aunado a esto, el control contable interno compone bases de datos, donde se alimentan los sistemas informáticos. En este sentido, Melo y Uribe (2017), enfatizan que para que el control contable interno tenga una repercusión efectiva y eficiente, se deben verificar los procesos operativos, los cuales deben ser registrados de manera integral y oportuna, con una adecuada valuación, de acuerdo a su ocurrencia, divulgada y presentada de manera óptima, garantizando la protección del activo y la vigencia de la información.

1.3. Método COSO II

1.3.1. Conceptualización del modelo COSO II

La gestión administrativa de riesgos empresariales, son procesos instaurados, consistentes y continuos dentro de la organizaciones, que permite la identificación, evaluación, medición y reporte tanto de amenazas, así como de las oportunidades, con afectación en la capacidad para lograr los objetivos. A tales efectos, Correa (2018), argumenta que el modelo COSO II, se refiere a los procesos que se canalizan mediante el directorio, gerencia y empleado delegado de una determinada organización económica, a través de la determinación de estrategias diseñadas para la identificación de potenciales eventos que pueden afectarla, gestionando los riesgos que se encuentren afectando la rentabilidad y que está orientada en la aceptación y búsqueda del costo, con el propósito de ofrecer seguridad y sensatez en relación con el alcance en cuanto a los objetivos de la organización.

Por su parte Melo y Uribe (2017) caracterizan la gestión corporativa de riesgo, como un asunto que se lleva a cabalidad a través del directorio, la administración y recurso humano de la entidad, se aplica partiendo de las definiciones estratégicas y acercándose a las actividades cotidianas, identificando posibles eventos que afecten a la organización y gestionar el riesgo, proporcionando seguridad razonable con relación al alcance de los objetivos empresariales.

1.3.2. Objetivos del modelo COSO II

Para el autor Sánchez (2015), el objetivo principal que caracteriza el modelo COSO II, es el apoyo que brinda a los directivos de la empresa para afrontar mejor el riesgo en su pretensión por conseguir los objetivos. Sin embargo, la gestión corporativa de riesgo, ha adquirido una gama de significados y contenido que impide un entendimiento frecuente. Asimismo, los disímiles conceptos relativos a la gestión de riesgo deben integrarse en un enfoque, en el que se establezcan definiciones comunes, identificando una gama de componentes, describiendo a su vez conceptos específicos. No obstante, el objetivo está diseñado como apoyo en la organización, control y mejoramiento operativo de las diferentes etapas del proceso, el cual está relacionado con los aspectos que se detallan a continuación:

1. Determinar la eficacia operativa, en cuanto a la captación, comercialización y uso del recurso generado por la actividad empresarial o pública, considerando la normativa legal correspondiente.

2. Establecer la utilidad y conveniencia del sistema de administrativo y financiero, diseñado para controlar las operaciones e informar sobre los resultados alcanzados.
3. Favorecer en la generación de información que sea de utilidad, pertinente, confidencial y razonable acerca de la gestión y control tanto de los derechos, como de las obligaciones de la organización y entidades públicas.
4. Plantear la actualización, modernización y sostenibilidad del sistema y la tecnología.
5. Apoyar en la aplicabilidad legal, normativas y procedimiento planteados sobre las autoridades, ejecutivos o funcionarios, que alcancen de manera pertinente las cuenta del resultado en la gestión y fundamento por obtener los procesos transparentes y ágiles en la entrega de cuenta.
6. Incentivar las capacidades administrativas que reaccionen ante estímulos de tipo negativo del entorno, de manera que estén en contextos que permitan la identificación, verificación y prevención de posibles maniobras dolosas del recurso disponible, para gestionar el riesgo histórico.

1.3.3. Principios del modelo COSO II

Se caracterizan por ser indicadores que se aplican fundamentalmente para desarrollar estructuras y procedimientos del control interno, dentro de las área operativa de las empresas (Garcia, 2016). El COSO ERM está representado por cuadros basados en los principios, entre los que se pueden mencionar:

- La definición de gestión de riesgo corporativo.
- El principio y componente crítico de los procesos de gestión de riesgos corporativos y eficaces.
- Directrices en las organizaciones sobre cómo optimizar la gestión de riesgos
- Criterios para determinar si la gestión de riesgo es eficiente, caso contrario, diagnosticar qué se necesita para que pueda cumplir eficazmente.

Como se puede apreciar el modelo integra diversas perspectivas, proporcionando indicadores de inicio para determinar la evaluación y mejoramiento en la gestión de riesgo corporativo, de las organizaciones y para iniciativas posteriores de los entes reguladores del sistema educativo (Garcia, 2016). Por tanto, la herramienta COSO II - ERM es un modelo ideal para dogmatizar los controles internos que reducen de manera sustancial el fraude empresarial, asegurando una adecuada gerencia.



Figura 1-1: Elementos del COSO II
Fuente: Melo y Uribe (2017)

En la figura 2, tanto la misión y visión está determinada por la empresa, por tanto, la dirección insta los objetivos de tipo estratégico, compendia destrezas y establece elementos que se alinean fluyendo en forma de caída dentro de los diversos departamentos organizacionales. En tal sentido, Melo & Uribe (2017), refieren que este marco de gestión de riesgo corporativo tiene como meta la obtención de objetivos dentro de las entidades, los cuales se categorizan en los siguientes elementos:

1. Estratégico: hace referencia a objetivos de nivel alto, que se encuentran organizados de acuerdo a la misión de la organización.
2. Operacional: están vinculados a la aplicación eficaz, objetiva y eficiente de los recursos asignados.
3. Informe: hace referencia en la fiabilidad que se demuestra en la presentación de los reportes.
4. Cumplimiento: está relacionado con los objetivos que se establecen para dar cumplimiento a las leyes y regulaciones de aplicación legal.

Del mismo modo, la categorización de los elementos de una empresa permite enfocar aspectos concretos de la gestión del riesgo corporativo (García, 2016). Dichas categorías son distintas pero transferibles, sobre objetivos individuales que pueden distribuirse en más de una condición, abordando las necesidades de las entidades, caracterizadas como responsabilidad de manera directa entre los diferentes ejecutivos.

Según Correa (2018) evaluar el control interno a través de COSO II (ERM), permite a las empresas establecer eventos que puedan impedir el logro de objetivos; considera además actividades en diferentes niveles organizacionales, permitiendo diagnosticar el riesgo por falencias o alteraciones, identificando los fundamentos y promoviendo operaciones correctoras que reconozcan sobre el control de riesgo y su efecto. El modelo COSO II, contiene a su vez elementos

que no aparecen en el contenido del COSO I, entre los que destaca el establecimientos de objetivos, evaluación de riesgo y respuesta de riesgo, siendo importantes en la especificación de las metas de empresariales, como se muestra en la figura 3 que se detalla a continuación:

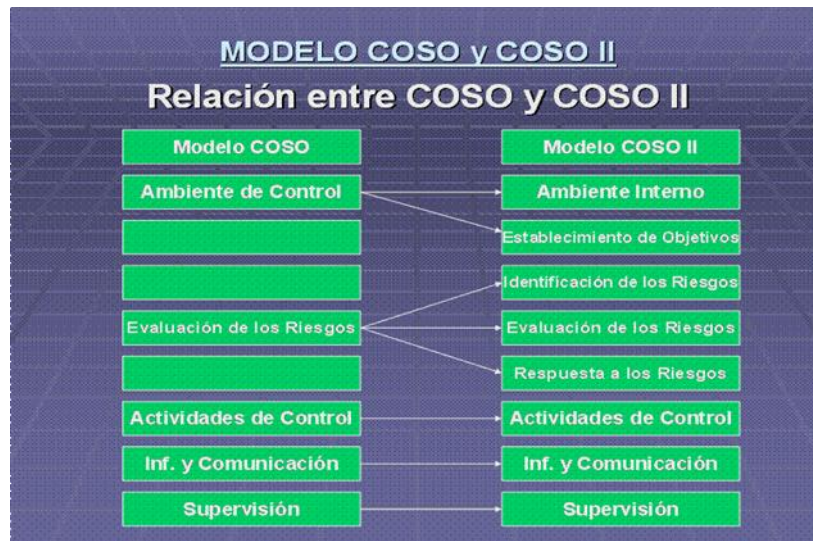


Figura 2-1: Modelo COSO I-II
Fuente: Melo y Uribe (2017)

1.3.4. Sexto componente: establecimiento de objetivos

Son objetivos que se determinan estratégicamente, estableciendo conjuntamente una base para el aspecto operativo, reporting y cumplimiento. Ante tal apreciación García (2016) enfatiza que cada entidad debe enfrentar un abanico de riesgos de fuentes tanto externas, como internas, y una precondition para la identificación efectiva del evento. Por otra parte, tanto la evaluación de los riesgos, como las respuestas a los mismos es establecer objetivos, sobre los cuales deben estar alineados con la organización, que a su vez orienta el nivel de tolerancia de dicho componente.

Para establecer los objetivos, se deben plantear condiciones previas, que permitan identificar no sólo el evento, sino también la evaluación de riesgo con su debida respuesta. Sobre este aspecto Garcia (2016) señala que asumen la existencia del primero de los objetivos para que de esta manera la gerencia pueda estar identificada y por ende, evaluar el riesgo que impide la obtención o adopción los correctivos necesarios para una administración adecuada.

Factores que actúan en la determinación de objetivos del modelo COSO II

- Objetivo estratégico
- Objetivo operacional
- Objetivo para el cumplimiento

- Riesgo admitido
- Tolerancia a los riesgos

Objetivos Estratégicos:

Sobre este componente Sánchez (2015), afirma que la gestión de las entidades establecen una amplia terminología acerca de lo que se espera alcanzar, para lo cual es trascendente que la gestión administrativa, conjuntamente con un monitoreo de la gerencia se instaure explícitamente la razón de ser de las entidades en término general, basado en estos componentes la gerencia determina los objetivos estratégicos, formula las estrategias y plantea el correspondiente objetivo tanto operativo, como de reporte y cumplimiento para la empresa.

Objetivos operacionales:

Desde el punto de vista empresarial, los objetivos se vinculan integrándose por medio de otros más específicos, se presentan en forma de cascada dentro de la organización, hasta alcanzar el objetivo establecido, tal es el caso de las actividades por ventas, procesos productivos, sistemas de ingeniería e infraestructuras. En efecto, al plantear los objetivos de acuerdo al nivel de las entidades, se pueden identificar los factores más críticos que son claves tanto para el éxito, como para el alcance de metas empresariales. Por otra parte, deben ser de fácil entendimiento y conmensurables, por cuanto, la gestión de riesgo corporativo demanda de una comprensión recíproca, sobre lo que se pretende lograr y de los medios que se consigan para la medición respectiva.

Objetivos de cumplimiento:

Se refiere al cumplimiento de la ley y normativas pertinentes. Depende de algunos factores externos y son similares en las entidades, en unos casos de manera sectorial. El objetivo operativo, así como el relacionado con el informe de gestión interno, están fundamentados preferencia, juicio y cualidad de la gestión. Según Melo & Uribe (2017) tienen a variar entre las entidades, sólo por hecho de que individuos informados, competentes y honestos son capaces de seleccionar diversos objetivos, sin embargo, no existen una fórmulas óptimas para establecerlos en todas las organizaciones.

Riesgo aceptado:

Determinada por la dirección bajo el control del consejo de administración, es una orientación para constituir las estrategias de las organizaciones que puedan expresar sus riesgos, aceptados como un adecuado equilibrio entre crecimiento, riesgos y rentabilidad o medida de valor añadido para los accionistas, ajustado a sus propios niveles de riesgos. Para Melo y Uribe (2017), existen relaciones entre los riesgos aceptados de una empresa y el enfoque estratégico. En general, se diseñan estrategias disímiles para lograr objetivos de crecimiento y desempeño deseados, cada uno con una variedad de riesgo, aplicados a la determinación a través de la ayuda de la gerencia para seleccionar cuál debe ser consistente con el aceptado.

Tolerancia de riesgo:

Son niveles de aceptación de desviación en relación al logro de los objetivos, se miden con las mismas unidades que los objetivos correspondientes, cuyas medidas de desempeño se utilizan para asegurar que el resultado real está dentro de la tolerancia de riesgos establecida. Al respecto, Melo & Uribe (2017) lo establecen como la gestión que se tiene en cuenta por la importancia correspondiente y relativa de los objetivos, alineando aquellos con los riesgos aceptados. Asimismo, opera en la tolerancia al riesgo proporcionada por la administración, con mayor confianza en la entidad que se mantiene dentro de su riesgo aceptado y, a su vez, brinda mayor seguridad en el logro de los objetivos de la organización.

1.3.5. Séptimo Componente: Identificación de Eventos

La gerencia propuesta por Melo y Uribe (2017) identifica aquellos potenciales eventos que de llegar a ocurrir, afectarán a la empresa y determinan si constituyen una oportunidad o si por el contrario, pueden afectar de manera negativa la capacidad empresarial para a implementación de estrategias y alcanzar objetivos exitosos. Consiste en identificar un evento potencial de fuente interna o externa, que afectan la ejecución de las estrategias o el logro de objetivos y eventos identificados que pueden ser positivo o negativo, a su vez se deben diferenciar entre el riesgo y la oportunidad.

Asimismo, en la metodología aplicada para identificar eventos, que han sido aplicados por varias firmas auditoras, se caracterizan por las matrices de manera con las cuales la empresa concuerda entre las que destacan los PETS o GESI que se encarga de clasificar políticas o factores de gobierno, económico, tecnológico, informático y social, así como el DAFO que influye en la evaluación de factores internos caracterizado por la fortaleza y debilidad, y externos representados por la oportunidad y amenaza.

Factores que se examinan en la identificación de eventos:

- Factor de evento.
- Factor influyente.
- Técnica de identificación de evento.
- Evento interdependiente.
- Categoría de evento.
- Riesgo y Oportunidad.

Eventos:

Son incidentes derivados de fuente interna o externa, con afectación en la implementación de estrategias y el logro de objetivo, en algunos casos tiene impactos positivos o negativos. Cuando se identifica un evento, la gerencia de inmediato debe reconocer que existe incertidumbre, por lo que no reconoce si los eventos ocurrirán o si causará impactos más precisos. Por otra parte, la gerencia considera una variedad de eventos de tipo potencial, derivado de la fuente interna y externa, sin considerar necesariamente que debe enfocarse en si su impacto es positivo o negativo (Garcia, 2016). De esta manera, la dirección identifica no sólo los eventos potenciales negativo, sino también los que representa determinada oportunidad para ser aprovechadas, incluso un evento con probabilidades de ocurrencias relativamente bajas, deben tenerse en cuenta siempre y cuando su impacto en el logro de algún objetivo sea significativo.

Factores Influyentes:

- Económico: son eventos relacionados con cambios en el control de precios, capital disponible, barreras de entrada en las competencias, que genera mayor o menor costo, así como nuevos usuarios.
- Ambiental: se caracteriza por la inclusión de inundación, incendio y terremoto, causando perjuicios a las diversas instalaciones, con acceso limitado a materia prima o pérdidas de capital.
- Político: hace referencia al nombramiento de gobiernos mediante programas de tipo político, normativas en todo su ámbito de aplicación, tal es el caso de las nuevas restricciones o apertura en el acceso al mercado externo o tributos tanto altos como bajos.
- Social: relacionado con el cambio demográfico, costumbres de tipo social, estructuras de núcleos familiares, actividades laborales, recreativas y terroristas, que derivan en el cambio

de la demanda en producto y servicio, así como punto de venta, elementos concernientes al recurso humano y procesos productivos.

Técnicas de identificación de eventos

- Inventarios de evento: la gerencia utiliza listas de posibles eventos habituales a las industrias o departamentos funcionales específicos.
- Taller de trabajo: son grupos de labor destinados a la identificación de eventos suelen reunir a los empleados de distintas funciones o nivel jerárquico, con la finalidad de beneficiar los conocimientos colectivos de los grupos.
- Entrevista: tiene como propósito conocer las opiniones y conocimientos honestos del entrevistado sobre hechos pasados y posibles acontecimientos en el futuro.
- Cuestionario y encuesta: abordan un amplio abanico de participantes que deben ser considerados, centrando su preocupación en el factor interno o externo que ha propiciado o puede conducir a los hechos.
- Análisis de flujos de proceso: normalmente implican representaciones esquemáticas de los procesos, con el objetivo de entender la interrelación entre la entrada, salida y responsabilidad del componente.
- Indicador de evento: son medidas de tipo cualitativo o cuantitativo que proporciona una mejor comprensión del riesgo potencial, como los precios de los combustibles, la rotación de las cuentas, entre otros.
- Metodología de datos de eventos sobre pérdida: el repositorio de datos acerca de eventos de manera individual con pérdida en lo sucedido, son fuentes útiles de información para la identificación de tendencias y las causas principales que lo originan.
- Interdependencias: generalmente los eventos no ocurren de manera aislada, la ocurrencia de uno pueden hacer que se activen otros, por lo que se origina en el mismo momento, sin embargo, al identificarlos la gerencia debe comprender cómo se relacionan entre sí, cuando se evalúan las relaciones, se pueden determinar dónde deben aplicarse mejor los esfuerzos de gestión de riesgo.
- Categoría de evento: cuando se agrupan eventos de tipo potencial por categoría, la administración desarrolla una comprensión sobre las relaciones de los eventos, obteniendo una mejor información como fundamento para la evaluación de los riesgos, pero cuando agrega eventos similares, se puede determinar mejor la oportunidad y el riesgo.
- Distinción entre riesgos y oportunidades: cuando ocurre un evento, inmediatamente se determina si tienen características negativas, positivas o ambas a la vez, en algunos casos que resulten de tipo negativo representa un riesgo, que requiere ser evaluado y dar respuesta

oportuna, por tanto, los riesgos son las posibilidades de que ocurran eventos que afecten adversamente el logro de los objetivos.

1.3.6. Octavo componente: respuestas al riesgo

Después de evaluar el riesgo de manera relevante, la gerencia determina sobre cómo responder ante ellos, las respuestas pueden ser para evitar, compartir, reducir o aceptar los riesgos. En tal sentido, al razonar las respuestas, la administración debe evaluar los efectos acerca de la probabilidad y la injerencia de riesgos, así como el costo o beneficio, a su vez selecciona el que coloca el riesgo residual dentro de las tolerancias para el riesgo deseado. La administración equilibra las oportunidades que puedan coexistir asumiendo perspectivas de riesgos globales para las entidades o un matiz de carteras de riesgo, determinando si los riesgos residuales son consistentes con los riesgos aceptados por las empresas.

Las respuestas al riesgo se dividen en diversas categorías que se detallan a continuación:

- Evitar: implica dejar la actividad que genera riesgo, por cuanto al evitarlo se puede involucrar la cesantía de las líneas de producto, ralentizar el esparcimiento a nuevos mercados geográficos o la venta de divisiones.
- Reducir: consiste en tomar acciones con el propósito de lograr la reducción de probabilidades o el impacto de los riesgos o ambos conceptos al mismo tiempo. Por lo general, esto implica algunas de las diversas decisiones comerciales diarias.
- Cuota: la probabilidad de los riesgos se reduce transfiriendo o compartiendo una parte de los riesgos, donde las técnicas comunes incluyen contratar un seguro, realizar coberturas o subcontratar determinadas actividades.
- Aceptar: no se realizan acciones que puedan afectar las probabilidades o el impacto del riesgo.

Factores que contemplan la respuesta al riesgo:

- Evaluar posible respuesta.
- Seleccionar respuestas.
- Perspectiva de portafolio de riesgo.

Evaluar posible respuesta:

Se analizan riesgos inherentes y se evalúa la respuesta a los mismos, para alcanzar niveles de riesgos residuales acorde con la tolerancia de riesgo de la empresa. En efecto, cualquiera de la posible respuesta colocará esos riesgos residuales dentro de esa tolerancia y, algunas veces, combinaciones de ambas proporciona resultados óptimos (Salinas, 2016).

Seleccionar respuesta:

Después de evaluar el efecto de la respuesta alternativa al riesgo, la administración toma la decisión sobre cómo piensa gestionar el mismo, aplicando una selección o combinación de respuestas diseñadas para evaluar probabilidades y la injerencia de los riesgos residuales. No obstante, cuando las respuestas al riesgo puedan llevarse a que el riesgo residual exceda los niveles de tolerancia instituida, la gerencia debe regresar a los planteamientos iniciales y revisar su respuesta bajo ciertas circunstancias, reconsiderando la tolerancia al riesgo concreto.

Perspectiva de portafolio de riesgo:

En la gestión de riesgo corporativo se requiere que los riesgos se vean desde un contexto de cartera o de toda la empresa. Para Salinas (2016) una perspectiva de riesgo para unidades individuales de la gerencia de una empresa, está bien posicionada si tiene una visión de cartera y determinación del perfil de riesgos residuales que estén a la par con el riesgo global previamente aceptado con relación al objetivo.

Tabla 1-1: Cuadro Comparativo COSO I, COSO II, COSO III.

	DEFINICION	OBJETIVOS	COMPONENTES	AGREGADO
COSO I	Define un marco conceptual de control interno estableciendo una definición común del control interno que responda a las necesidades, mejoramiento de la calidad en la información, normas y unificación de	<ul style="list-style-type: none">• Operativos• Informativos• Financieras• De cumplimiento	<ul style="list-style-type: none">• Ambientes de control• Evaluaciones de riesgos• Actividad de control• Informativo y comunicacional• Seguimiento y supervisión	Permiten dar soportes a la actividad para planificar estrategias de control interno Fomentando que el trabajo del riesgo pasa a ser parte del grupo.

	DEFINICION	OBJETIVOS	COMPONENTES	AGREGADO
	<p>criterio que facilitan modelos de otras empresas para evaluar los controles internos.</p>			
COSO II	<p>El nuevo marco amplia la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo, así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégico • Operativo • Información • De cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de control • Establecimientos de objetivos • Identificar eventos • Evaluar riesgos • Respuesta a riesgo • Actividad de control • Información y comunicación • Supervisión y seguimiento 	<p>Los ochos componentes del COSO II están interrelacionados y alineados con los 4 objetivos donde se consideran las actividades de los niveles de la organización</p>
COSO III	<p>La ampliación permitió corregir aspectos del marco original no limitándose a fiabilidad de la información financiera sino debía darse cavidad a todo tipo de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Operativo • Reportes • De cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de control • Evaluaciones de riesgo • Actividad de control • Información y comunicación • Supervisión y seguimiento 	<p>Codificar los principios y puntos críticos de enfoques con aplicaciones internacionales para el desarrollo y evaluación no sólo de la eficacia sino también del control interno basado en 17 principios</p>

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Realizado por: Oscar Yambay (2020)

Luego de presentar las diferencias de los diferentes modelos de COSO, se opta por utilizar para el caso de estudio el COSO II, porque incluye nuevas funcionalidades tal como se señala a continuación:

- Incrementa los niveles de confianza para eliminar riesgo y obtener objetivos.
- Perfeccionamiento de la ligereza del sistema de gestión de riesgo en su adaptación al entorno.
- Contribuye a una mayor claridad en cuanto a comunicación e información.
- Identifica el riesgo.

- Analiza el riesgo.
- Respuesta oportuna del riesgo.

En consecuencia, se da prioridad a conceptos basados en la tolerancia a los riesgos, así como en la evaluación del nivel aceptable, incluyendo además otros elementos como la rapidez y persistencia, que son motivos para evaluar su credibilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

2.1.1. *Mixto*

En el propósito de la investigación se aplicó un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, para lo cual Hernández, Fernández, & Baptista (2015) afirman que, en un estudio cuantitativo, se aplica en el ámbito de las estadísticas, con el fin de hacer un análisis de una realidad transparente basada en el cálculo numérico, para establecer el pronóstico sobre la conducta de un fenómeno y la probabilidades para argumentar la teoría. Mientras que los enfoques cualitativos, modelan procesos inductivos en entornos naturales, este está determinado por los hechos de que en la recolección de datos, existen relaciones vinculadas al investigador y a la ideología de medición aplicada, cuyo alcance es comprender fenómenos sociales, que van más de lejos de una simple medición de la variable, porque lo que se pretende es comprenderlo.

Con base en el argumento anterior, la investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de prueba de hipótesis utilizando criterios sobre los resultados encontrados, los cuales fueron recopilados a través de los instrumentos aplicados a los socios y trabajadores de la COAC Manuela León Ltda., y mediante los cuales se realizó un análisis interpretativo de cada uno de ellos.

2.2. Nivel de la investigación

2.2.1. *Descriptivo-Exploratorio*

En cuanto a los niveles investigativos, se fundamentó en un carácter descriptivo y exploratorio, por cuanto la investigación permitió recolectar y observar datos sobre la situación del control interno basada en el cuadro de referencia COSO II, para el departamento de cartera de la COAC Manuela León.

2.3. Diseño de la investigación

2.3.1. *De acuerdo a la manipulación de las variables independiente*

No experimental

Para efectos de la realización del estudio, se discurre en un diseño no experimental, puesto que en el desarrollo no hubo manipulación de las variables tales como: Control Interno y Coso II, sino cómo actúan y cómo se relacionan en este departamento de contabilidad de la empresa, para luego analizarlos y llegar a una conclusión.

2.3.2. *De acuerdo a la intervención en el trabajo de campo*

Transversales

En la presente investigación se aplicó un estudio de tipo transversal, el cual se caracteriza por ser un tipo de investigación observacional, donde se analizan datos de las variables recolectadas en cierto período de tiempo, sobre la muestra poblacional, según esta definición se realizó el estudio de variables, abordando acerca de los controles internos y Coso II, observando en contexto los hallazgos de la aplicación del cuestionario y comparando esta información con la teoría propuesta sobre las variables de estudio.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. *Campo y documental*

En el desarrollo del estudio se usó un diseño de campo y documental, ya que la investigación tiene como objetivo el diseño de un sistema de control interno en el departamento de portafolio aplicando el informe COSO II, en relación al estudio de campo, Tancara (2015). A través de la investigación de campo, la información fue recolectada mediante una entrevista con los directores y empleados del departamento de contabilidad, con el fin de recopilar la información que contribuya al desarrollo de los resultados sobre los objetivos establecidos. De igual manera, este estudio fue apoyado por una investigación documental, que según Arias & Fidias (2015) aplica la investigación respectiva en artículos y revistas científicas, así como portales web oficiales, con el fin de obtener fuentes confiables que brinden información legal y oportuna al área de estudio.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Desde la perspectiva investigativa, el universo estuvo conformado por (5) trabajadores, a quienes se les realizó la encuesta, constituyéndose en la población total y a través de los cuales se obtuvo la información confiable y objetiva

2.5.2. Muestra

La muestra representa una disminución de los recursos económicos para la realización de instrumentos para recopilar datos, así como una reducción del tiempo que se debe emplear en la realización de la investigación. Para efectos del estudio planteado, se aplicará toda la población que interviene en los procesos crediticios de la COAC Manuela León Ltda., ya que el universo es menor de cien (<100), es decir, una población finita conformada por cinco (5) personas, sobre las cuales se obtendrá la información, tal como se muestra a continuación (ver tabla 3).

Tabla 1-2: Población del estudio

Cargo	Cantidad	Total
Gerente General	1	1
Administrador	1	1
Asistente Contable	2	2
Secretaria	1	1
Total		5

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”
Realizado por: Oscar Yambay (2020)

2.6. Método, técnica e instrumento de investigación

2.6.1. Método

Deductivo

Por medio de esta metodología se realizó un análisis de lo general a lo particular, por lo que se partió de los antecedentes del trabajo y generalidad del sistema de control interno para llegar a lo específico y aplicarlo al área de cartera de la cooperativa.

2.6.2. Técnicas

Encuesta:

En cuanto a la técnica de recolección de datos, se pueden mencionar: la encuesta, entendida según los autores, López & Fachelli (2015), como la técnica destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan al público investigador, las encuestas se realizaron sobre la población estimada para el estudio.

Entrevista:

La entrevista fue utilizada como técnica de la investigación, a lo cual López & Fachelli (2015) afirman, que se realiza en base a una guía de entrevista de preguntas, donde se siguen, se organizan, y desglosan preguntas o predeterminadas en áreas o subtemas cuyo orden y forma de introducirlos es a través de ítems relacionados con las variables y dimensiones del estudio.

2.6.3. Instrumentos

Cuestionario:

Se refiere al conjunto de ítems sobre elementos que son de interés en la investigación y respondidas por el encuestado, siendo éste un instrumento base para la obtención de datos (López V. , 2011). Para la aplicación de la encuesta se utilizó el cuestionario, ya que permitió obtener información relevante, mediante la realización de preguntas de tipo cerrada (SI-NO) a los encuestados y luego se realizó un análisis previo que permitió la interpretación de los hallazgos.

Guion para entrevista:

Según las técnicas seleccionadas, en este estudio se consideró una guía de entrevista, para lo cual López & Fachelli (2015), detallan que se trata de una lista con ciertas preguntas que buscan alcanzar y cumplir el objetivo propuesto, en este particular, se utilizó una lista con preguntas relacionadas con las variables de estudio, estos ítems fueron estructurados de manera cerrada, lo que permitió abordar los objetivos del estudio.

De acuerdo a la técnica seleccionada, en este estudio se consideró una guía de entrevista, para lo cual (López & Fachelli, 2015, p. 23) detalla que es una lista con determinadas preguntas que buscan llegar y cumplir el objetivo propuesto, en este caso en particular, se usa una guía de entrevista con

preguntas relacionadas a las variables de estudio, estos ítems están estructurados de forma cerrada, tal y como lo estipula (López & Fachelli, 2015, p. 23) donde expone que se puede realizar una guía de entrevista con preguntas estructuradas, es decir, cerradas, siempre y cuando se dirijan a los objetivos de estudio.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

En este capítulo se evidencian los hallazgos que se lograron obtener, luego del estudio del instrumento aplicado a la población, se presenta en primer lugar la tabulación de los datos correspondiente a cada elemento del COSO II, se aplica la fórmula asignada para la determinación del respectivo nivel de confianza, así como del riesgo en cada uno de los indicadores de la investigación:

$$NC = CT/PT * 100$$

Dónde:

NC = Niveles de Confianza

PT = Ponderación Total

CT = Calificación Total

R= Riesgo

Para el cálculo del nivel de riesgo se aplica:

$$R = 100\% - NC$$

Luego de aplicada la fórmula, y obtenido el porcentaje, se procede a establecer en la tabla 4 la confianza y el riesgo que presentan los elementos, basada en las cuantificaciones determinadas:

Tabla 1-3: Determinación de los niveles de confianza y de riesgo.

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGOS				
NIVELES	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
CONFIANZA				
INTERVALO		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5
RIESGO		ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa el rango sobre los niveles de confianza y de riesgos.

Culminada la tabulación de los datos obtenidos, se procede a elaborar la figura que representa gráficamente los porcentajes obtenidos.

3.1.1. Ambiente interno

El control interno, enfocado desde el ambiente interno se caracteriza como una herramienta fundamental dentro de la COAC “Manuela León” Ltda., constituyendo un contexto en el se realizan diversas actividades, con un contenido de pautas sobre la conducta que preside el proceso operativo, a continuación, la tabla 5, muestra los hallazgos obtenidos de este componente:

Tabla 2-3: Resultados Obtenidos Componente: Ambientes internos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
AMBIENTE INTERNO						
SUBCOMPONENTE	Nro.	PREGUNTA	(SI)	(%)	(NO)	(%)
INTEGRIDAD Y VALOR ÉTICO	1	¿Los responsables de cada Departamento conocen los lineamientos y sanciones que se recogen en el Código de Ética y Valor Corporativo?	0	0,0%	5	100%
ESTILO Y FILOSOFÍA DE LA ALTA DIRECCIÓN	2	¿La cooperativa posee Manual de procedimientos administrativos?	0	0,0%	5	100%
	3	¿La cooperativa tiene un reglamento interno de trabajo?	5	100%	0	0,0%
	4	¿La cooperativa se capacita en las nuevas normas, leyes y reglamentos aplicables. ?	0	0,0%	5	100%
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5	¿La cooperativa posee estructuras orgánicas que definen las diversas funciones y responsabilidad?	0	0,0%	5	100%
	6	¿La alta gerencia procesa el presupuesto operativo anual de la cooperativa?	0	0,0%	5	100%
RESPONSABILIDAD Y TRANSPARENCIA	7	¿La COAC elabora reportes para comparar lo planeado y ejecutado?	5	100%	0	0,0%
TOTAL			10		25	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Realizado por: Yambay, O. (2020)

Aplicabilidad de la fórmula para determinar los niveles de confianza y de riesgo:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{10}{35} * 100$$

$$NC = 29\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 29\%$$

$$R = 71\%$$

Tabla 3-3. Niveles de confianza y de riesgos para el ambiente internos
DETERMINACIÓN DE NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGOS

NIVELES DE CONFIANZA	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5
RIESGO		ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa los rangos de los niveles de confianza y de riesgos.

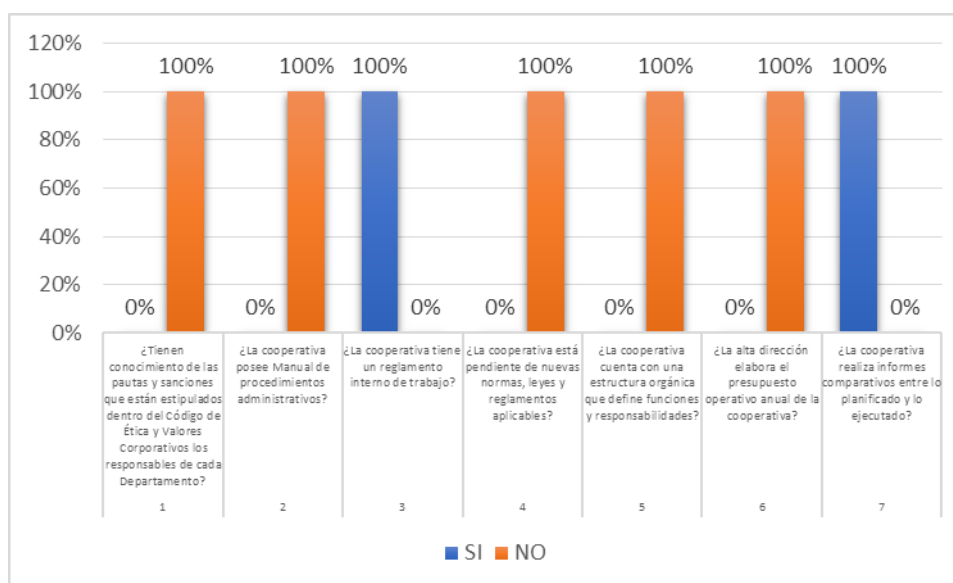


Gráfico 1-3: Resultados obtenidos componente: ambiente interno

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación Al evaluar el ambiente interno de la cooperativa, según los resultados se evidencia que, por la carencia de un sistema formal, los controles empíricos empleados han sido vitales, de igual forma, se cumplen con el principio de integridad y valor ético, y mediante una ponderación de los resultados, se obtiene un nivel de confianza de 29% caracterizado como bajo, mientras que el riesgo es alto representado por un 71%.

3.1.2. Establecimiento de objetivos

La responsabilidad en la COAC “Manuela León” Ltda., recae sobre la alta dirección, siendo esta área la encargada de establecer los objetivos, valores, misiones y visiones requeridos deben estar alineados con los fundamentos dogmáticos de la COAC, la misma tiene como función la determinación de posibles y potenciales eventos que pudieran perturbar su valor. Los resultados obtenidos acerca del componente referido al establecimiento de objetivos se detallan en la tabla 7.

Tabla 4-3: Resultado del componente: establecimiento para objetivos.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTAS	(SI)	(%)	(NO)	(%)
OBJETIVO ESTRATÉGICO	1	¿La gerencia supervisa los niveles de consecución sobre el objetivo de la COAC?	4	80	1	20
	2	¿Los socios de la cooperativa conocen acerca de objetivo estratégico?	0	0,0	5	100
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3	¿La normativa que ampara la actividad de la COAC está actualizada facilitando la labor institucional?	0	0,0	5	100
	4	¿Los aspectos contables se realizan fundamentados en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?	0	0,0	5	100
CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS	5	¿La contabilidad está de acuerdo a las regulaciones?	0	0,0	5	100
RIESGO ACEPTADO Y NIVELES DE TOLERANCIA	6	¿Existe ayuda por parte de la gerencia en el establecimiento de los niveles de riesgos aceptados y la tolerancia?	0	0,0	5	100
	7	¿Se supervisan los niveles de riesgos aceptados, así como la tolerancia?	0	0,0	5	100
TOTAL			4		31	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicación de la fórmula para la determinación de los niveles de confianza y de riesgo:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{4}{35} * 100$$

$$NC = 11\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 11\%$$

$$R = 89\%$$

Tabla 5-3: Nivel de confianza y de riesgos para establecer los objetivos

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES CONFIANZA Y DE RIESGOS				
NIVELES DE CONFIANZA	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5
RIESGO		ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa el rango de los niveles de confianza y de riesgo.

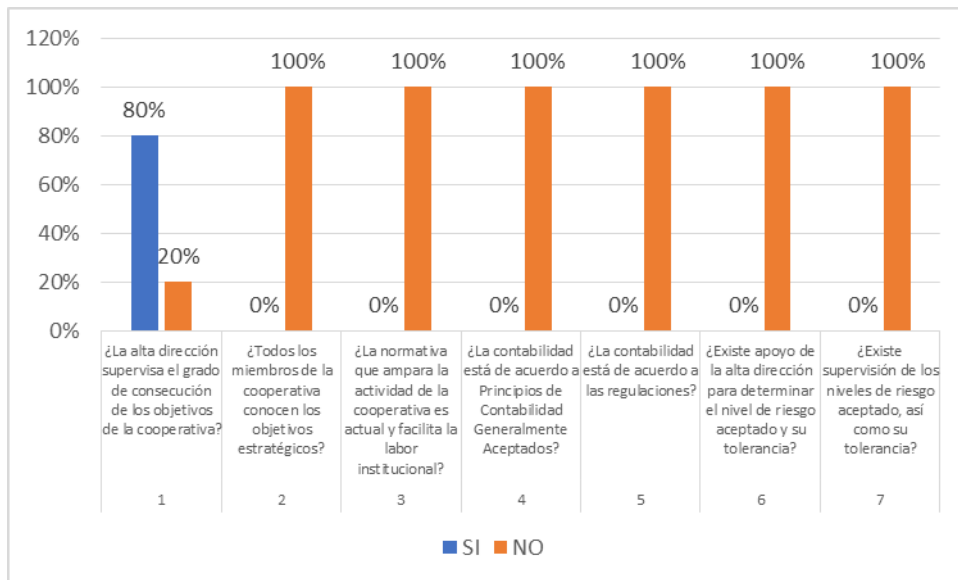


Gráfico 2-3: Resultados componente: establecimiento de objetivos

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación Por medio de los resultados en el establecimiento de los objetivos, se enuncia que los componentes no se despliegan efectivamente, por cuanto no cumple en forma adecuada con lo pautado para la identificación de factores críticos que pueden perturbar al organismo, mediante

indicadores de gestión, que sean tanto entendibles, como medibles, que permitan evaluar el rendimiento e incremento organizacional de la COAC. En vista de esto, tras la ponderación de los resultados, se obtiene niveles bajo de confianza representado por un 11% y alto nivel de riesgo de un 89%.

3.1.3. Identificación de eventos

El alto nivel jerárquico representado por el gerente general, presidente, junta directiva y supervisora, así como el equipo laboral, tienen a cargo la identificación de eventos tanto internos, como externos, generando fluctuación de riesgo, por tanto es necesario enfocarse en hechos que pueden afectar de manera negativa e incidir en eventos de impactos positivos para la transformación de oportunidades en la COAC.

Tabla 6-3: Resultados componente: identificación de eventos.

CUESTIONARIO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
IDENTIFICACIÓN DE LOS EVENTOS						
SUBCOMPONENTES	N°	PREGUNTA	SI	%	NO	%
FACTORES INTERNOS	1	¿En la cooperativa, se considera la determinación de los factores de riesgo a través de matrices?	0	0	5	100
	2	¿La cooperativa analiza los indicadores para determinar los eventos potenciales que representan riesgos?	5	100	0	0
FACTORES EXTERNOS	3	¿En el departamento de contabilidad se aplican el Catálogo Único de Cuentas establecido?	5	100	0	0
	4	¿El Catálogo Único de Cuentas admite el registro de las transacciones que realiza la COAC?	5	100	0	0
	5	¿El porcentaje de la previsión para las cuentas incobrables se	0	0	5	100

		calcula de acuerdo con lo establecido por la ley?				
	6	¿Los eventos se identifican a tiempo?	0	0	5	100
	7	¿Se mantiene debidamente informada a la alta dirección acerca de la situación económica, financiera, de políticas y normas vigentes para tomar decisiones.	0	0	5	100
TOTAL			15	25		

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicabilidad de la fórmula para determinar los niveles de confianza y de riesgos:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{15}{35} * 100$$

$$NC = 43\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 43\%$$

$$R = 57\%$$

Tabla 7-3: Niveles de confianza y de riesgo para identificar los eventos

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGOS				
NIVELES DE CONFIANZA	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALO		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

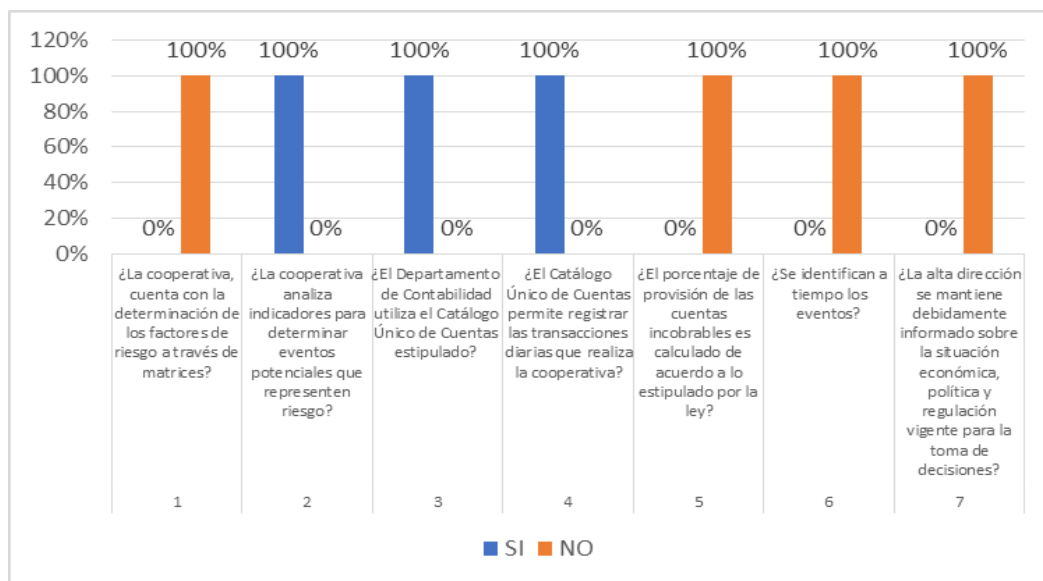


Gráfico 3-3: Resultados obtenidos componente: Identificación de Eventos.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación

Sobre los resultados obtenidos acerca del componente de identificación de eventos, se muestran niveles de confianza con porcentaje bajo del 43%. Para ello, tras ponderar los resultados se obtiene un nivel de riesgo moderado del 57%.

3.1.4. Evaluación de riesgo

La cooperativa en estudio aplica la evaluación de riesgo para la identificación, medición y priorización de los riesgos, con el propósito de aminorar el impacto desfavorable o negativo que afectan el funcionamiento normal en el sostenimiento de la organización. Los resultados obtenidos de este componente se observan en la tabla 11.

Tabla 8-3: Resultados componente: evaluación de riesgos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
EVALUACIÓN DEL RIESGO						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTAS	(SI)	(%)	(NO)	(%)
	1	¿Las evaluaciones de riesgo se llevan a cabo periódicamente para conocer cómo potenciales eventos que impacten en el	0	0	5	100

ESTIMACIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO		logro de los objetivos de la COAC?				
	2	¿La cooperativa evalúa los eventos desde la perspectiva de probabilidad e impacto?	0	0	5	100
EVALUACIÓN DE RIESGOS	3	¿Utiliza la cooperativa los recursos adecuados para establecer y evaluar los riesgos	5	100	0	0
	4	¿Existen controles acerca del comportamiento que presenta el margen financiero basado en la información contable restablecida y confiable?	0	0	5	100
	5	¿El personal realiza análisis del flujo de vencimiento y pago de la COAC, así como la recuperación programada para evitar iliquidez?	0	0	5	100
	6	¿Se analizan los riesgos legales?	0	0	5	100
	7	¿Se monitorean el riesgo originado por la creación de productos financieros y no financieros de innovación?	5	100	0	0
	TOTAL		10		25	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicación de la fórmula para la determinación del nivel de confianza y riesgos:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{10}{35} * 100$$

$$NC = 29\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 29\%$$

$$R = 71\%$$

Tabla 9-3: Niveles de confianza y de riesgo para evaluar los riesgos.

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGOS			
NIVELES DE CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15-50	51-75	76-95
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa los rangos de los niveles de confianza y de riesgos.

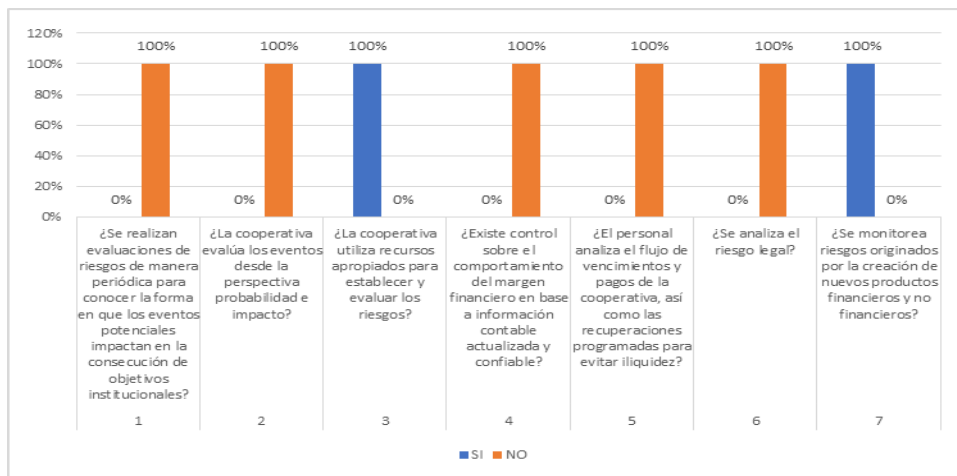


Gráfico 4-3: Resultados obtenidos componente: Evaluación de Riesgo

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación Acerca de los resultados del componente de evaluación de riesgos se observa que tienen niveles de confianza bajo representado en un 29% y riesgo alto con 71%, esto se debe a que dentro del área de contabilidad no se firman los análisis de resultados, por cuanto son enviado al email como respaldo, sin embargo, los documentos físicos junto con la respectiva firma validan la documentación y se convierten en evidencias válidas que ayudan a la reducción del riesgo operacional.

3.1.5. Respuesta al riesgo

En relación a esta actividad es realizada por la dirección conjuntamente con el personal que integra la COAC que permite garantizar el desempeño del rol, funciones y responsabilidad en los departamentos, para atenuar el riesgo que pueda afectar las unidades, para lo cual se establecen estrategias de manera inmediata para evitar incidir en pérdidas con altos niveles económicos.

Tabla 10-3: Resultado componente: respuesta al riesgo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTA	SI	(%)	NO	(%)
CATEGORIA DE RESPUESTA	1	¿Existen evidencias suficientes, competentes y relevantes que respalden las decisiones tomadas en relación a la respuesta sobre los riesgos?	0	0,0%	5	100%
	2	¿La COAC reconoce la respuesta acerca del riesgo referente a: evitar, reducir, compartir y aceptar?	5	100%	0	0,0%
	3	¿La cooperativa atiende de forma inmediata el riesgo que se presentan en el ambiente?	5	100%	0	0%
	4	¿En la toma de decisiones la cooperativa responde a los riesgos en relación al costo - beneficio para el alcance de los objetivos organizacionales?	5	100%	0	0%
	5	¿Para tomar decisiones sobre respuesta a los riesgos la COAC toma en cuenta la tolerancia sobre el riesgo?	0	0,0%	5	100%
	6	¿Los procesos de evaluación de riesgo son efectivos para dar respuestas a los riesgos presentados por la cooperativa?	0	0,0%	5	100%
DECISIÓN DE RESPUESTA	7	¿Los procesos de evaluación del riesgo son flexibles y permiten incluir nuevas y mejores respuestas?	0	0,0%	5	100%
		TOTAL	15		20	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicación de la fórmula para la determinación de los niveles de confianza y de riesgos:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{15}{35} * 100$$

$$NC = 43\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 43\%$$

$$R = 57\%$$

Tabla 11-3: Niveles de confianza y de riesgos para la respuesta al riesgo

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO				
NIVELES DE CONFIANZA	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5
RIESGO		ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa los rangos de los niveles de confianza y de riesgos.

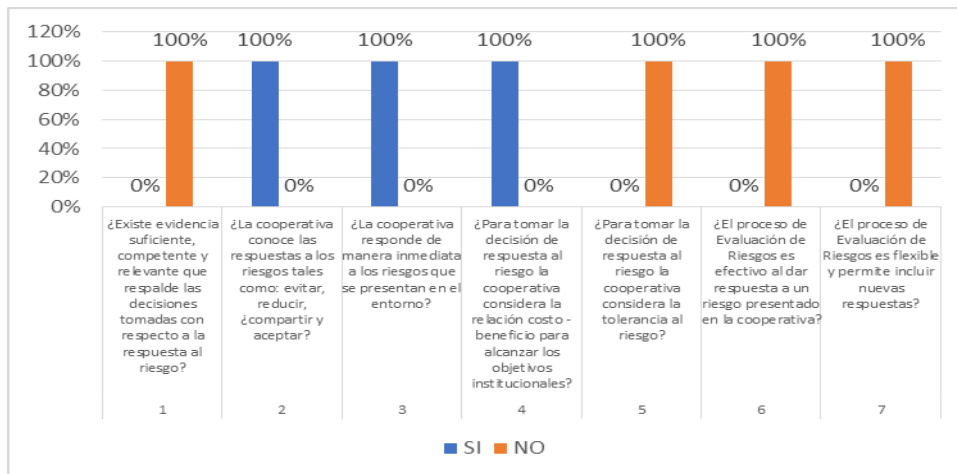


Gráfico 5-3: Resultados obtenidos componente: respuesta al riesgo.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación En la figura 8 se puede apreciar que en los resultados de la respuesta al riesgo, la empresa no evalúa las diferentes categorías de respuestas como evitar, reducir, compartir y aceptar y por tanto no las analiza para tomar la mejor decisión y así lograr la sostenibilidad operativa y el incremento organizacional. Por tanto, tras ponderar los resultados se obtienen niveles de confianza bajo del 43% y un riesgo alto de 57%.

3.1.6. Actividades de control

Las actividades relacionadas con el control permiten al COAC establecer la aplicación de política y procedimiento crediticio, que ayude a consolidar las estrategias de sostenibilidad, que la alta dirección propone tomar las medidas necesarias, para atenuar y controlar los riesgos concernientes con el logro en los objetivos.

Tabla 12-3: Resultado componente: actividades de control.

CUESTIONARIO SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
ACTIVIDAD DE CONTROL						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTA	(SI)	(%)	(NO)	(%)
INTEGRACIÓN CON LA DECISIÓN ACERCA DEL RIESGO	1	¿La COAC ejecuta las matrices de riesgo donde constituye control que contribuyan a aminorar el riesgo y alcance de los objetivos?	0	0	5	100
	2	¿Existen un control preventivo que ayude a la notificación de eventos antes de que ocurran?	5	100	0	0
	3	¿Existe algún control detective que permita detectar un hecho en determinados momentos?	5	100	0	0
PRINCIPALES ACTIVIDADES DE CONTROL	4	¿Los asientos contables realizados se revisan esporádicamente para verificar el cumplimiento de los principios contables generalmente aceptados?	0	0	5	100
CONTROLES SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	5	¿Los gastos de caja chica están respaldados con los documentos respectivos de los distintos pagos?	0	0	5	100
	6	¿La cooperativa ha determinado algún control de aplicación relacionado con: integridad, exactitud, autorización y validez de la recolección y procesamientos de datos?	0	0	5	100
	7	¿Existe algún sistema de información acorde al nuevo paradigma?	5	100	0	0
	TOTAL			15		20

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicabilidad de la fórmula para la determinación de los niveles de confianza y riesgos:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{15}{35} * 100$$

$$NC = 43\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 43\%$$

$$R = 57\%$$

Tabla 13-3: Niveles de confianza y de riesgos para el componente sobre la actividad del control

DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE CONFIANZA Y DE RIESGOS			
NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15-50	51-75	76-95
	85-80	49-25	24-5
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa los rangos de los niveles de confianza y riesgo.

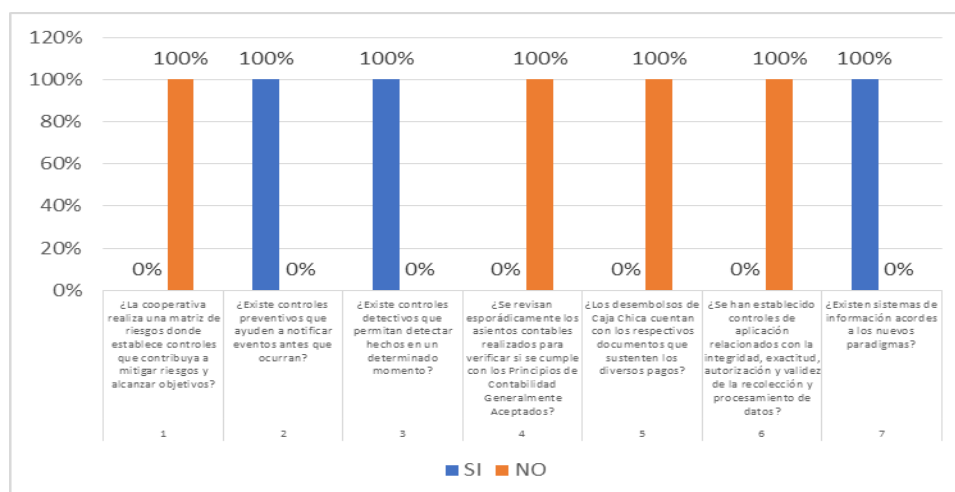


Gráfico 6-3: Resultados obtenidos componente: actividades de control.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación De acuerdo con lo expuesto, la cooperativa no posee política y procedimiento para contribuir al buen desenvolvimiento de la actividad, tales como verificar, evaluar y seguir, por tanto no existen indicadores definidos previamente que permitan una evaluación de la gestión. En tal sentido, tras la ponderación de los resultados, se obtienen niveles de confianza bajo representado por un 43% y un riesgo determinado alto de un 57%.

3.1.7. Información y comunicación

En la cooperativa el componente que hace referencia a informar y comunicar, se encarga de compilar información para ser comunicada de manera oportuna, la información se recopila de la alta gerencia, jefe de departamento, así como del personal, la cual a su vez tiene que ser transmitida para dar cumplimiento con los objetivos planteados. Sobre la tabla 17 se detallan los hallazgos obtenidos acerca del componente:

Tabla 14-3: Resultado componente: información y comunicación.

CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTA	(SI)	(%)	(NO)	(%)
CULTURA DE INFORMACIÓN SOBRE EL NIVEL	1	¿La COAC conserva una comunicación acuosa que facilite la información en cada nivel?	5	100	0	0
	2	¿El informe da cumplimiento a las condiciones relacionadas con la calidad, pertinencia oportuna y vigente para tomar decisiones adecuadas?	0	0	5	100
	3	¿La cooperativa suministra información adecuada a los empleados, para hacerlos cumplir con la responsabilidad eficazmente?	0	0	5	100
HERMMAMIETNA PARA LA SUPERVISIÓN	4	¿Se realizan actualizaciones del Sistema Informático?	0	0	5	100

SISTEMAS ESTRATÉGICOS E INTEGRALES	5	¿Los sistemas informáticos son rápidos y flexibles para consolidarse de manera eficaz a las actividades diarias?	0	0,0	5	100
	6	¿El sistema de informático integra la operatividad permitiendo obtener información actualizada sobre los informes financieros y operativos, para el control de las actividades?	5	100	0	0,0
	7	¿El área de sistemas posee un presupuesto asignado?	0	0,0	5	100
	TOTAL		10		25	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa "Manuela León"

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicabilidad de la fórmula para la determinación de los niveles de confianza y riesgo:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{10}{35} * 100$$

$$NC = 29\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 29\%$$

$$R = 71\%$$

Tabla 15-3: Niveles de confianza y de riesgo para informar y comunicar.

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGOS			
NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15-50	51-75	76-95
RIESGO	ALT O	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa las categorías de los niveles de confianza y de riesgos.

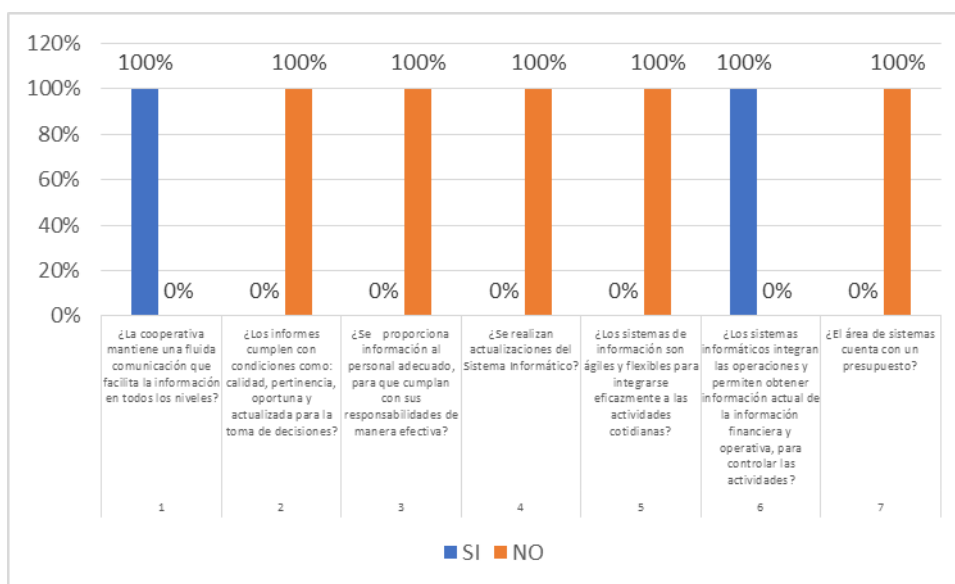


Gráfico 7-3: Resultados obtenidos componente: información y comunicación.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación

Según los resultados que se observan en la tabla 18, sobre la cultura acerca del componente de la información considera en todos los niveles, las herramientas para supervisar el sistema estratégico e integral, para lo cual las comunicaciones internas y externas poseen niveles de confianza sobre el 29% y un riesgo alto de 71% respectivamente

3.1.8. Supervisión

Son procesos realizados por la gerencia, con la finalidad de realizar la verificación del desempeño, de la evaluación de los diversos sistemas de control, así como supervisar las actividades operativas que contribuyen al fortalecimiento de los controles internos, con la finalidad de evitar posibles pérdidas y disminuir el riesgo.

Tabla 16-3: Resultado componente: supervisión

CUESTIONARIO SOBRE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
SUPERVISIÓN						
SUBCOMPONENTES	Nro.	PREGUNTA	(SI)	(%)	(NO)	(%)
SUPERVISIONES PERMANENTES	1	¿Cuál es la frecuencia con la cual se evalúan los registros de los sistemas contables, así como el activo fijo de la cooperativa?	5	100%	0	0,0%
	2	¿Se aplica firma para determinar la responsabilidad sobre aquellos documentos emitidos de manera interna?	0	0,0%	5	100%
	3	¿Se supervisan cada una de las funciones realizadas por el área de caja?	0	0,0%	5	100%
	4	¿En el área de contabilidad existen cámaras de seguridad para resguardar los activos?	0	0,0%	5	100%
	5	¿La cooperativa posee cámaras de seguridad	5	100%	0	0,0%

		como resguardo de los activos?				
	6	¿Se cumple a cabalidad la supervisión y monitoreo con el objetivo de cumplir a cabalidad las estrategias planteadas?	0	0,0%	5	100%
	7	¿El gerente es receptivo cuando se le indican recomendaciones emanadas del Consejo de Vigilancia?	0	0,0%	5	100%
	TOTAL		10		25	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa "Manuela León"

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Aplicabilidad de la fórmula para la determinación de los niveles de confianza y riesgos:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{10}{35} * 100$$

$$NC = 29\%$$

$$R = 100\% - NC$$

$$R = 100\% - 29\%$$

$$R = 71\%$$

Tabla 17-3: Niveles de confianza y riesgos para la: supervisión.

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGOS				
NIVELES DE CONFIANZA	DE	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS		15-50	51-75	76-95
		85-80	49-25	24-5
RIESGO		ALT	MODERADO	BAJO

Nota. Esta tabla representa las categorías de los niveles de confianza y de riesgos.

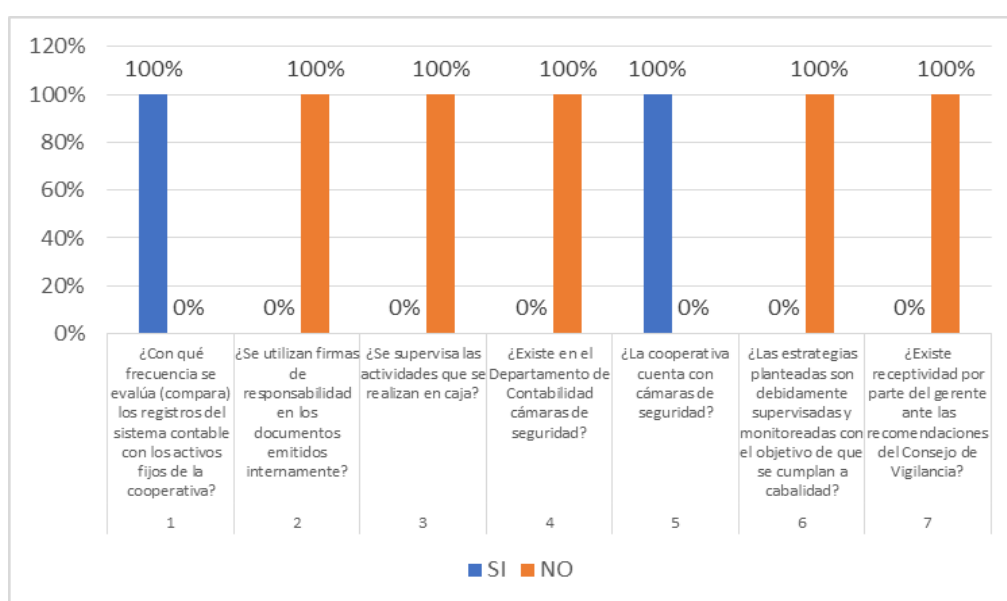


Gráfico 8-3: Resultados obtenidos componente: supervisión

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Interpretación Las deficiencias en el sistema de control interno, se pueden detectar a través de los procedimientos de supervisión continua, que se llevan a cabo en la entidad y las evaluaciones específicas del sistema de control interno, como mediante terceros. Las deficiencias son representaciones de un defecto percibido que merece atención o una oportunidad para el fortalecimiento de los sistemas de control interno, con el fin de cumplir con aquellos objetivos de la entidad. En vista de esto, después de ponderar los resultados, se obtiene una confianza baja de 29% y un alto riesgo enmarcado por un 71%.

Información Obtenida de la Entrevista Inicial

Se ha realizado la entrevista a la población determinada para tener datos valiosos para la elaboración del cuestionario.

Objetivo: Diagnosticar la situación real sobre la COAC “Manuela León” Ltda.

Tabla 18-3: Entrevista realizada al gerente de la cooperativa.

Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuánto tiempo de trabajo tiene en la cooperativa?	El tiempo de los empleados en la cooperativa es de 5 años variando el puesto los últimos 4 años ha estado como jefe de crédito y subrogante de la COAC.
2. ¿En qué segmento se encuentra ubicada la COAC Manuela León, dentro del Sector Financiero Popular y Solidario, SEPS?	En cuanto a la segmentación cooperativa Manuela León está ubicada en el quinto grupo bajo la supervisión del Sector Financiero Popular y Solidario SEPS.
3. ¿En la COAC, se cuenta con sistema de Auditoría Interna para sus diferentes áreas?	En la cooperativa no existe una auditora que se encargue de realizar todos los monitoreo de cada aérea y así evitar algunas falencias.
4. ¿Ustedes poseen conocimiento sobre los riesgos operativos y legales de una cooperativa?	Sí, pero con algunas deficiencias.
5. ¿De qué manera define el sistema del Control Interno que se realiza dentro de la Cooperativa?	Los controles internos que posee la COAC es un poco inadecuado ya que podemos decir que no está acorde a todas las normativas que esta supervisado por la Superintendencia con la auditoría interna y el departamento de riesgo.
6. ¿Explíqueme, usted que conocimientos tiene sobre el COSO II?	No existe conocimiento de los elementos del coso II.
7. Actualmente, ¿Considera usted que es importante diseñar un control interno basado al COSO II y por qué?	Bueno, aun cuando no se tiene conocimiento pleno de lo que significa el COSO II, se considera que para minimizar los riesgos operativos, administrativos y legales de la cooperativa es importante desarrollar todo lo que pueda favorecer la empresa.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Al aplicar la entrevista al gerente, se logró obtener la información necesaria para la identificación del riesgo operativo y legal sobre el cual se suscitan los hechos dentro de la cooperativa, y por ende ayudar a controlar las posibles pérdidas financieras que pueden ocasionar estos tipos de riesgos.

Las observaciones encontradas son las siguientes:

- La entidad no cuenta con una infraestructura adecuada.
- No posee una página web actualizada.
- No cuenta con políticas para otorgar créditos en línea.
- Inexistencia de Apps para la cooperativa que permita a sus socios realizar transacciones por línea.
- La entidad no cuenta con un documento oficial para la entrega de copias
- Manual de funciones desactualizado.
- Inexistencia de manuales para los procesos para el auxiliar contabilidad y tesorería.

Para obtener información sobre las actividades realizadas en cada una de las áreas que integran la COAC, se manejó la técnica del cuestionario para los controles internos.

3.2. Discusión de Resultados

Luego de la aplicación de las técnicas mencionadas en la metodología descrita, se mostraron los hallazgos sobre la aplicabilidad de la entrevista y encuestas realizadas a la muestra objeto de estudio, con el propósito de conocer la realidad situacional sobre los controles internos que lleva la COAC Manuela León.

Como se puede apreciar, existen deficiencias pues no se desarrolla efectivamente el establecimiento de objetivos, para la identificación de los factores críticos que pueden perturbar a la cooperativa, por lo que la alta gerencia no logra las metas con efectividad y transparencia implicando a los distintos niveles generando valor agregado para brindar servicios con mejor sistema de calidad.

Se observa que el programa aplicado en el área de crédito no es seguro en su conjunto, tampoco se actualiza de acuerdo a las necesidades del mismo, por lo que no se evalúan los diferentes niveles de respuesta a saber: evitar, reducir, compartir y aceptar, al momento de asumir un evento. También se evidenció, que existen aspectos administrativos aprobados con falta de ciertos documentos, lo que genera retraso en el procesamiento de la información contable.

En la cooperativa no existe cultura de la información, siendo una herramienta de verificación, con sistema estratégico integral, comunicación tanto interna como externa, por lo que se

presentan insuficiencias en los sistemas del control interno, donde se detectan procedimientos de supervisión en las puntuales evaluaciones del sistema.

Se expone la propuesta de solución, con base en el análisis realizado a los sistemas de control interno del área de cartera de la COAC, el cual se llevó a cabo según el conocido método COSO II, por lo que el objetivo de esta propuesta es verificar y establecer el nivel de confianza en las actividades y operaciones de control realizadas y de esta manera garantizar la efectividad de manera razonable, en el alcance de los objetivos de la institución. La evaluación realizada se llevó a cabo con base en procedimientos de uso común.

3.3. Propuesta

Antecedentes de la propuesta

La instalación de sistemas de control interno fundamentado en informes del COSO II, permite al área de portafolio mejorar sus métodos de control y así poder establecer objetivos acordes a las necesidades de la cooperativa y hacerla parte de su cultura organizacional. En este contexto, se consideran las oportunidades de mejora que tiene para la cooperativa un sistema de control interno estructurado que permita cumplir con los requisitos del informe COSO II, es decir, generar una razonabilidad de seguridad en relación al cumplimiento de objetivos referentes a la operatividad, información y consecución de políticas.

Por tanto, el control interno es un elemento fundamental en el tratamiento de la información que emana de aquellas actividades que se desarrollan en la entidad económica. La calidad informativa, así como la previsión de riesgo depende de la eficacia del control interno, por lo que es obligatorio realizar una evaluación periódica de los sistemas de control y ordenar las debilidades que se encuentren para disminuir los riesgos de pérdidas económicas.

Justificación

La perspectiva investigativa abordada surge como una necesidad por realizar el diseño de un modelo de sistema del control interno que mejore el departamento de cartera en la COAC Manuela León, tomando en cuenta que la liquidez es la base de la institución, pues si este indicador económico presenta una gestión deficiente, por lo tanto, Se obtendrían resultados negativos para la Cooperativa, por lo que es preocupante que dentro de esta organización se estén utilizando márgenes de cartera excesivos, lo que se traduce en un retraso en el desempeño de los fines financieros y contables proyectados.

Proposición a desarrollar

Partiendo de las deficiencias anteriormente expuestas se establece los siguientes objetivos de la propuesta:

- Plantear una planificación de capacitación para fortalecer el desarrollo en los empleados.
- Establecer sistemas de evaluación de desempeño que reconozca la retroalimentación sobre el desempeño de los empleados.
- Diseñar los flujogramas de procesos relacionados con la gestión de cartera.
- Proponer sistemas de información en el departamento de cartera de la COAC.
- Plantear un plan para mitigar los riesgos en el área de cartera de la cooperativa.
- Implementar Manuales de Política y Procedimiento en el departamento de Cartera.

3.3.1. Alcance de la propuesta

La presente propuesta estará orientada al área de cartera de la COAC Manuela León.

3.3.2. Planes de capacitación

El propósito de instaurar un plan para la capacitación, es establecer un marco para apoyar a los trabajadores en el mejoramiento en la calidad y la gestión del rendimiento. Este plan de entrenamiento sentará las bases para comenzar el perfeccionamiento de una cultura de calidad e implementar un sistema de gestión por desempeño. Este plan identifica:

- Necesidades de entrenamiento.
- Visión y principios de capacitación.
- Metas de capacitación, objetivos y plan de implementación.
- Contenido de entrenamiento.
- Evaluación y seguimiento.

Necesidades de entrenamiento

Las necesidades de capacitación se analizarán semestralmente mediante los hallazgos sobre la evaluación para el alcance del desempeño u otros instrumentos relevantes. El instrumento de evaluación de necesidades de capacitación se administrará electrónicamente dos veces al año para garantizar que el personal conozca que las actitudes y los comportamientos en torno al incremento

de la eficacia y gestión del rendimiento se miden de forma continua. Se estudiarán los datos de las evaluaciones de desempeño y otras fuentes y se analizarán las necesidades de capacitación específicas para el semestre, identificado en base a los resultados. Se desarrollarán o identificarán capacitaciones amplias tanto presencial como a distancia, y realizado en base a los resultados de las evaluaciones.

Visión y principios de capacitación

El área de cartera evaluará y brindará capacitación en mejoramiento de la calidad y gestión del desempeño semestralmente. Base para asegurar la adopción de sistemas de gestión sobre el desempeño y la instauración de una cultura de calidad y mejora sostenible que se alinea con el plan estratégico, misión, visión, así como los valores de la COAC.

Metas, Objetivos y Plan de Implementación

El responsable del área de cartera será directamente responsable de organizar la implementación del plan de capacitación, este informará directamente al Gerente General con respecto al progreso realizado con el plan y los recursos necesarios para continuar llevando a cabo el plan en orden para lograr sus metas y objetivos. Cada plan de capacitación debe contener sus objetivos o metas a alcanzar luego de finalizado el periodo de capacitación. El cumplimiento de dichas metas será evaluado al finalizar el plan de capacitación.

Contenido del entrenamiento

Las áreas temáticas clave de capacitación se basarán en datos de evaluación de necesidades y pueden incluir.

- El modelo de punto de inflexión para la gestión del rendimiento.
- Fundamentos de calidad.
- Clientes y partes interesadas.
- Organizar un proyecto usando el ciclo Planificar-Hacer-Estudiar-Actuar.
- Escritura y declaración de objetivos.
- La importancia de los datos y la mejora de la medición.
- Herramientas de mejora de calidad.

Evaluación y seguimiento

En cuanto a la evaluación del desempeño formulado para los trabajadores se le darán valores a cada una de las competencias en función de la labor realizada durante el periodo analizado, teniendo en cuenta lo siguiente.

Tabla 19-3: Tipos de Desempeño

Desempeño	Valor
Excelentes	4
Buenos	3
Regulares	2
Malos	1

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Si el promedio de las evaluaciones de cada componente es inferior a 2 se considera un mal desempeño de funciones de ese empleado durante el periodo analizado. A continuación, se proponen alguna de las competencias o dimensiones a evaluar y la planilla de evaluación, que será aplicada y dirigida por el gerente de la cooperativa.

Tabla 20-3: Modelo de Evaluación del Desempeño.

SISTEMAS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS	
SUPERVISOR:	FECHA:
EMPLEADO:	
Realizar la evaluación basado en los criterios de desempeño que se detallan a continuación	
EXCELENTE	4
BUENO	3
REGULAR	2
MALO	1
Conocimiento técnico del cargo	()
Organizaciones	()
Soluciones de la problemática	()
Habilidades administrativas	()
Habilidades comunicativas	()
Consecución y aprobación de la autoridad	()
Conducta personal	()
Desempeño general del cargo	()
Compromiso Interpersonal	()
Compromiso Organizacional	()
Iniciativa personal	()
Absentismo y demoras	()
Uso adecuado de la propiedad	()
Uso adecuado del tiempo de trabajo	()
PROMEDIO TOTAL	0,0
OBSERVACIONES	

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Procesos de gestión de cartera

A continuación, se expone la misión y las principales políticas para el área de cartera de la cooperativa.

Misión

Mantener un seguimiento de los clientes y su historial de pago fundamentado en operaciones que viabilicen la disminución del nivel en la morosidad de la cartera, sin que afecte la correlación de la cooperativa con sus socios

Políticas

Una vez concluido el plazo de pago acordado con el cliente, este entre en un tiempo de morosidad para el que se deben seguir las siguientes políticas que se explican a continuación:

1. Los especialistas de cartera deben realizar una llamada telefónica al cliente para recordarle que ha entrado en un período de incumplimiento. Este trámite se ejecutará en las 24 horas consiguientes al final del plazo de pago normal.
2. Si no se ha avanzado en la gestión del cobro en un plazo de 8 días, se coordinará una visita del Portfolio Manager a las instalaciones del cliente para llegar a un acuerdo de pago
3. En los 30 días posteriores a la visita del Portfolio Manager, los especialistas del departamento deben mantener constantes llamadas ofreciendo facilidades de pago al cliente, a fin de lograr el pago de sus obligaciones.
4. En caso de negativa del cliente, transcurridos 60 días, se iniciará la gestión del cobro perjudicial, mediante la contratación de abogado o agencia de cobranza. Los gastos en los que incurrirá la empresa en dicho proceso serán notificados al cliente y se sumarán a su deuda.
5. Si las acciones tomadas por el cobrador, abogado o agencia de cobranza no son efectivas dentro de los 60 días, la cooperativa iniciará acciones legales.

A continuación, se expone el flujograma que especifica la gestión del cobro en el departamento de crédito (ver figura 12)

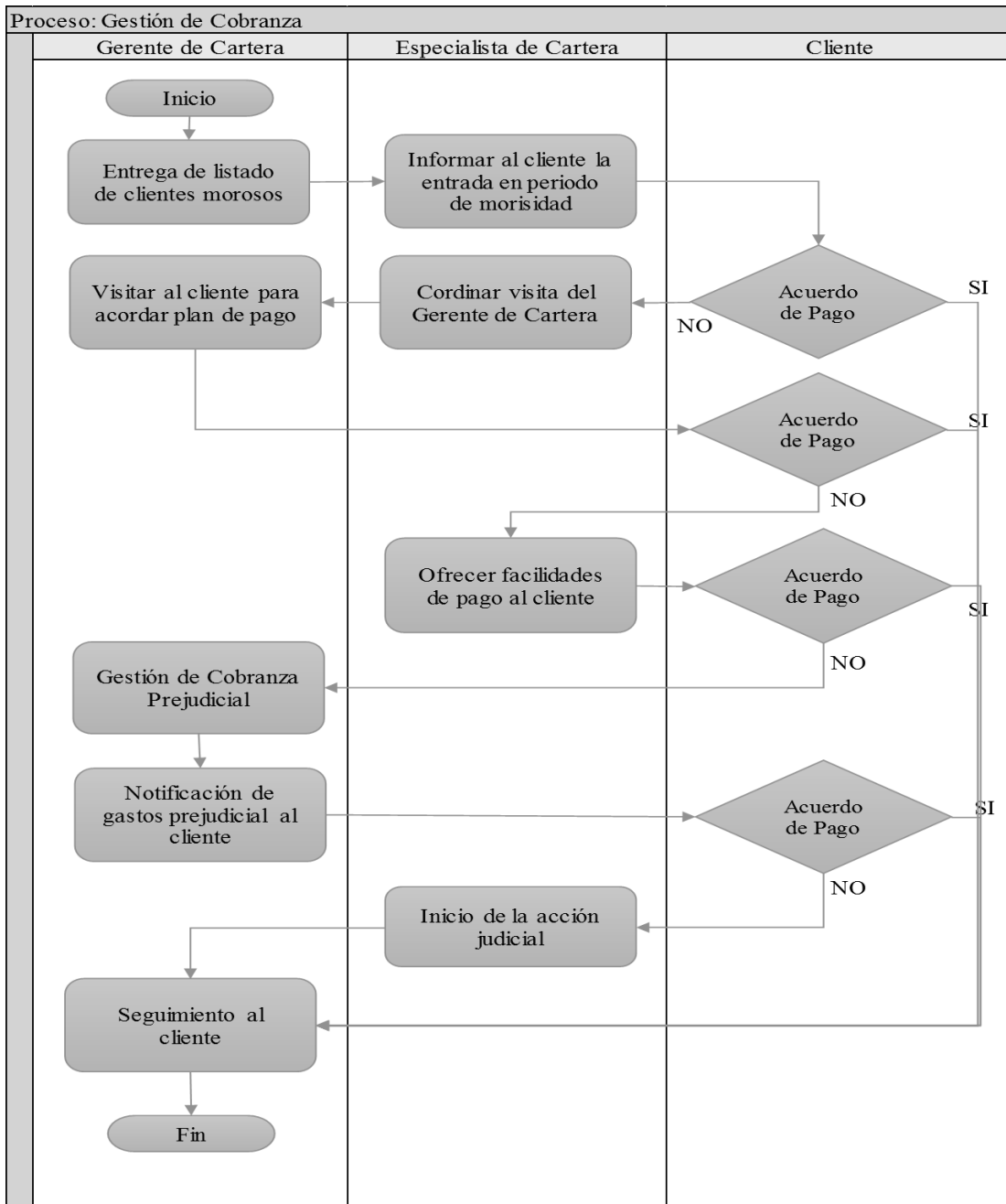


Gráfico 9-3: flujograma
 Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Sistema de información

La gestión de la información y comunicación en una institución son aspectos importantes para el alcance de los objetivos, para lo cual se requiere seleccionar información eficaz para el uso y fiabilidad de los elementos fundamentales en una gestión administrativa adecuada. Por otro lado, determinar canales de comunicación tanto internos como externos constituye el correcto movimiento del sistema. A continuación en la figura 13, se demuestra la propuesta planteada para los procesos del sistema de información.

La gestión de la información y las comunicaciones en la organización son aspectos de vital importancia para el logro de los objetivos. La selección de la información relevante, su uso y su nivel de fiabilidad son elementos fundamentales en una buena gestión administrativa. Por otro lado, la determinación de los canales de comunicación tanto internos como externos establece el correcto funcionamiento de este sistema. A continuación en la figura 13, se demuestra la propuesta planteada para los procesos del sistema de información.

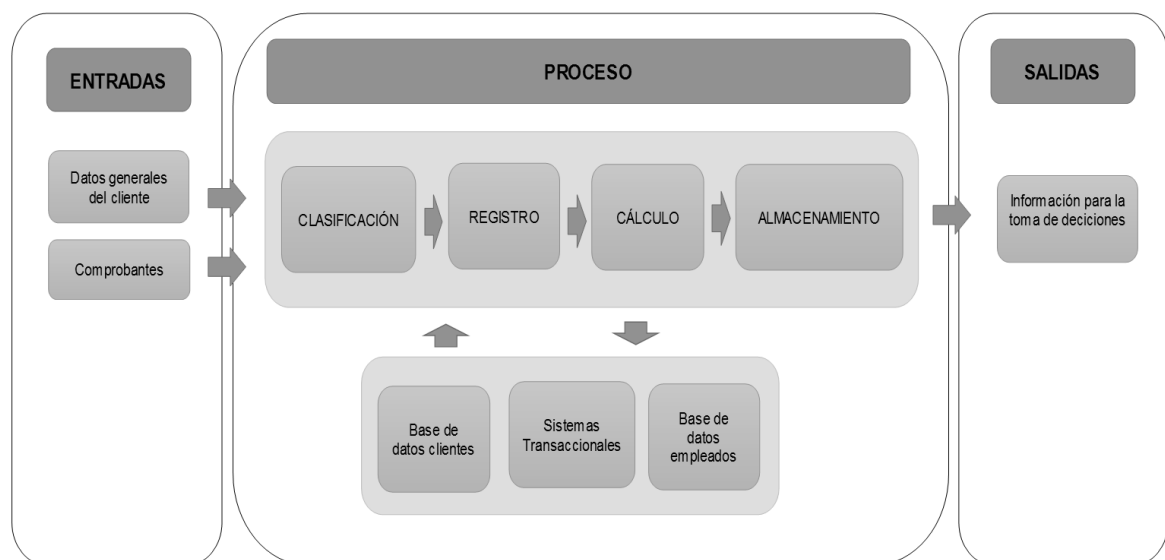


Figura 1-3: Procesos de los sistemas de información

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa “Manuela León”

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Plan de mitigación de riesgo

Con base en los riesgos previamente identificados y evaluados, se propone el siguiente plan de mitigación.

Tabla 21-3: Plan para mitigar el riesgo.


Ítems	Riesgos	Medidas de aplicación
1	Selección de los empleados que no cumplen con los requisitos del cargo	<ul style="list-style-type: none"> Plantear los procesos para la planificación y reclutamiento de personal, como herramienta de gestión para el capital humano de la cooperativa.
2	Falta de motivación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer sistemas para la remuneración del personal que esté acorde al desempeño de cada uno de ellos.
3	Falta de Experiencia de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> Crear políticas para la formación y capacitación.
4	Ineficiencia de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> Planificar las herramientas para la formación y capacitación. Implantar modelos estratégicos para el pago por resultado.
5	Uso inadecuado de los recursos de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> Constituir los procedimientos requeridos para el uso de los recursos dentro de la cooperativa.
6	Pérdida de Activos Fijos de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar sistemas de control para el activo fijo.
7	Descontrol en las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Crear procesos de gestión tipo documental. Determinar los procedimientos que permitan crear, utilizar, y controlar los documentos.
8	Quejas e inconformidad de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Formar programas que permitan una adecuada capacitación de los empleados que tienen a su cargo interactuar con los socios. Emplear medidas de tipo correctivo a los empleados que violen los principios de respeto en la atención a los socios.
9	Pérdida de cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Instituir un programa de capacitación para los empleados que tienen relación directa con socios. Emplear políticas de tipo correctivo hacia los empleados que violen los principios de respeto en la atención al socio.
10	Pérdidas de información de la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer sistemas de gestión para la información, que acceda al resguardo de informes y demás información de manera adecuada. Plantear procesos y procedimientos de gestión documentada sobre la cooperativa.
11	Cambios en las políticas del país.	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar estrategias de fidelidad hacia los socios, para conservar la competitividad en el mercado.
12	Afectaciones por la crisis económica.	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar planes estratégicos de fidelidad hacia los socios Efectuar mediante herramientas estratégicas la diferenciación de costos como ventaja competitiva.
13	Disminución de las posibilidades de pago de crédito de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una proyección financiera para revelar dentro del tiempo alguna necesidad de liquidez Disminuir el tiempo estipulado para las cuentas por cobrar.

Fuente: Investigación realizada en la Cooperativa "Manuela León"

Elaborado por: Yambay, O. (2020)

Manual de políticas y procedimientos para el área de cartera

Desde la óptica de la investigación realizada, dado que se evidenció la carencia de control interno en el departamento relacionado con la cartera, crédito y cobranza de la cooperativa en estudio, se procede a formular un manual que repercute en el incremento del proceso contable, a su vez contribuirá a salvaguardar los intereses financieros de la cooperativa y a establecer parámetros en cada uno de los procesos en el área de cartera.

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración de Factura	


ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración de Factura	

1.- OBJETIVO

Desglosar en forma detallada como deber ser el proceso de emisión de una factura.

2.- POLÍTICAS

El departamento operativo deberá presentar la relación de facturas a los socios en el momento del término de su crédito, la misma debe estar soportada con firma de los clientes y luego debe ser enviada a contabilidad para seguir con el procedimiento contable respectivo.

3.- ALCANCE

Área de cartera y financiera contable.

4.- NORMATIVA Y RESPONSABLE QUE REGULE LOS PROCEDIMIENTOS.

El director financiero se encarga sobre la supervisar los pasos para emitir las facturas.


El asesor comercial emite la factura, la recibe y entrega.

La asistente financiera es la encargada de recibir las facturas.

.5- DESARROLLO

Luego que el cliente tiene conocimiento de la facturación se procede a desarrollar unos lapsos de actividades para que los socios tengan conocimiento sobre el tiempo de cobro y no exista inconvenientes al respecto.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración de Factura	

Culminado el proceso de lapsos el asesor comercial se encarga de emitir las facturas de manera legal sin tachaduras ni borrones, con el fiel cumplimiento de la misma, a esto le seguirá la entrega de manera formal a los socios, la cual debe ser recibida y aprobada con las firmas respectivas, a su vez la copia tiene que remitirse bien sea física o digitalmente, para el conocimiento y gestión del área financiera.

6.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA


- Cronograma de Actividades.
- Factura.
- Impresión del Registro de Ingresos de Facturas en el Sistema Contable.

7.- DIAGRAMA DE FLUJO



Gráfico 10-3: Diagrama de flujo

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Gestión y Recaudación	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Gestión y Recaudación	

1.- OBJETIVO

Desarrollar técnicas para interactuar con el cliente.

2.- POLÍTICA

Realizar la interacción con el cliente a través del gerente de la cooperativa para lograr una gestión y recaudación efectiva donde se prevean los pagos y documentación necesaria en la entrega del crédito.

3.- ALCANCE

Área financiera Contable.

4.- NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

El director de finanzas se encarga sobre la verificación del status referido a cuenta por cobrar y determinará de acerca de la manera en que se aplicará el tratamiento a los créditos otorgados.

El asistente administrativo se encargará de relacionarse con el cliente, informándole su status del crédito.

El gerente financiero, designa el recaudador.

El responsable de recaudar debe velar por la salvaguarda de los valores concedidos por el socio.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Gestión y Recaudación	

5.- DESARROLLO

Una vez que el director de finanzas verifique la información colocada en la factura, procederá a cumplir con los siguientes aspectos:

- Verificar que las facturas que se hayan ingresado al sistema hasta por dos días, se procede a elaborar una convocatoria para el control y mejora operativa, constituyendo un vínculo cercano que asegure la lealtad de los socios.
- La factura que ya este ingresada y se encuentre en un intermedio del periodo de crédito, se deberá realizar un segundo llamado de seguimiento recordando sobre el estado de la cuenta actual.

Una vez conocido el lugar y la fecha de entrega de las transacciones, el gerente de finanzas debe designar al recaudador correspondiente para hacer efectiva la cobranza, el cual deberá acompañarse de recibos, pero se tiene que dejar constancia del pago de la obligación, y estarán bajo el compromiso y responsabilidad de los recolectores, quienes deben salvaguardarlos con integridad.

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

6.- DIAGRAMA DE FLUJO

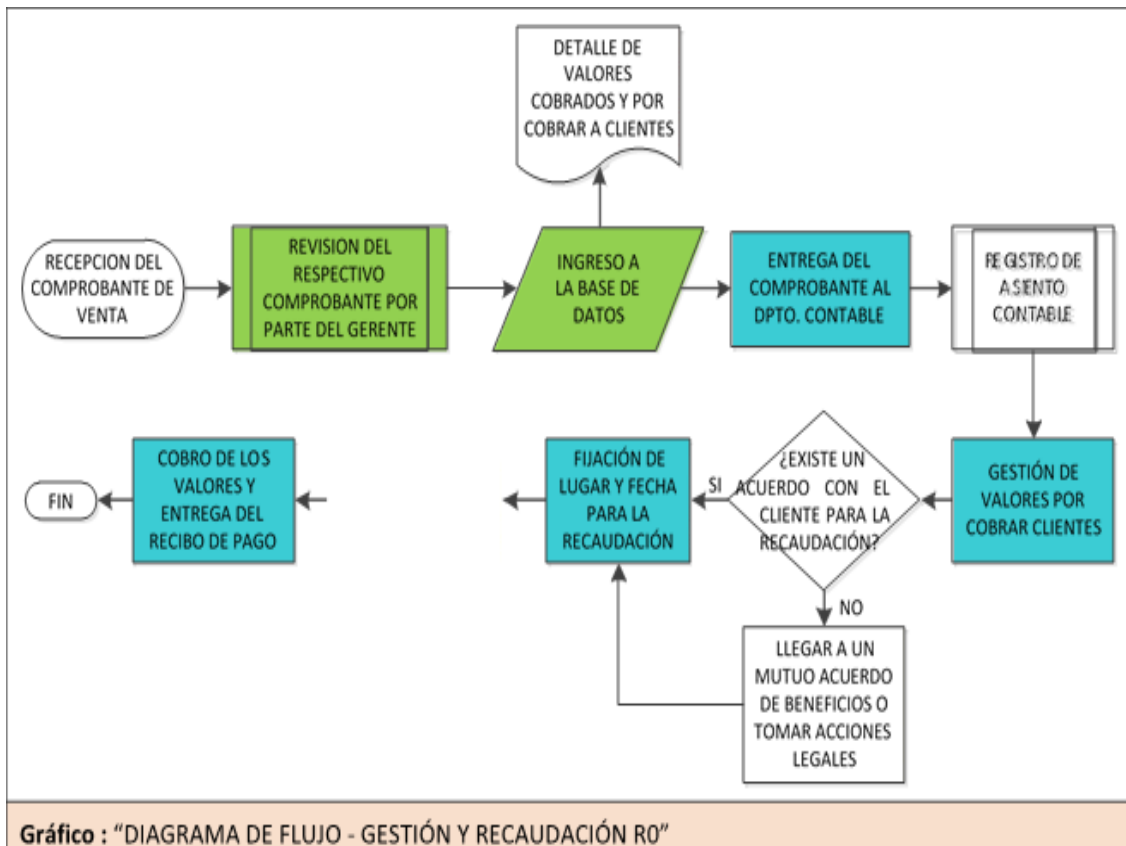




Gráfico 11-3: Diagrama de Flujo Gestión y recaudación

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Ingreso de Pago	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Ingreso de Pago	

1.- OBJETIVO

Detallar el procedimiento para el ingreso del cobro y pago realizado por el socio

2.- POLÍTICAS

El departamento de finanzas se encuentra autorizado para depositar los valores que recibe del cliente.

3.- ALCANCE

Departamento de finanzas y contabilidad

4.- NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.


La persona delegada para custodiar los valores debe realizar el depósito en la matriz de la oficina. La coordinadora administrativa deberá recibir los comprobantes de los depósitos.

5.- DESARROLLO

Una vez que los valores recibidos por el cliente estén en custodia, el cobrador deberá estar capacitado para atender las siguientes disyuntivas de ser necesario:

- Si recibe efectivo o cheque a pedido por parte del socio, éste será el encargado de realizar el depósito de forma inmediata o al día siguiente.
- Si recibe un cheque posfechado, estará obligado a llevarlo a la oficina principal.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Ingreso de Pago	

Dados los escenarios de que no existe un único punto de recolección, al final del día el recolector realizará los depósitos en diferentes papeletas por cliente según lo determinen los manuales

Seguidamente, el coordinador administrativo recibe los comprobantes de los depósitos, procurando el registro de lo adeudado en una base de datos externa, referida a las cobranzas por cada una de las facturas, pero los cheques a la fecha deben mantenerse dentro de la caja principal, dejando como compromiso los depósitos de las cuentas por cobrar en la cuenta corriente respectiva.

Consecutivamente, el asistente de contabilidad recibe los comprobantes de los depósitos para hacer el respectivo ingreso al sistema contable, creando de esta manera los recibos de ingresos para la impresión correspondiente, a su vez debe actualizar los estados de cuenta, culminando con el archivo como constancia.

En conclusión, el director de finanzas tiene la responsabilidad de hacer la revisión del saldo de los valores entre el estado de cuenta emitido por los sistemas contables, así como la plataforma de datos externa.

6.- DIAGRAMAS DE FLUJOS

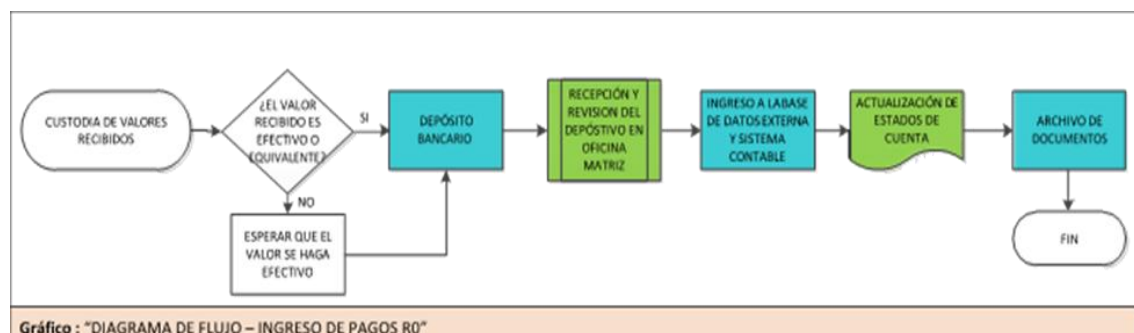



Gráfico 12-3: Diagramas de Flujos Ingreso de pagos


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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Ingreso de Pago	

7.- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA


- Estados de cuentas con vencimiento de los créditos otorgados a los socios.
- Comprobante de los depósitos.
- Estados de cuentas por socio formulado por el sistema contable respectivo.
- Garantía de los valores asignados a la caja principal.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Depósitos en Bancos	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración de Factura	

1. OBJETIVOS

El objetivo principal del procedimiento referido al depósito en bancos, es especificar la forma en que deben realizar los depósitos de los valores recibidos por los socios, a fin de facilitar el poder reconocer los ingresos, conservando una correcta organización y prorateo, con el propósito de comprobar los estados de las cuentas por cobrar de los asociados mediante del programa de contabilidad actualizado.

2. POLÍTICAS

Sólo el departamento financiero tiene autorización para la realización de manera inmediata o al día hábil siguiente, los depósitos de los valores tomados por el socio, ya sea en moneda efectiva o mediante cheques a pedido. Si se determina que los cheques son posfechado, el crédito se debe registrar en la cuenta del asociado y los valores se deben mantener en cuentas especiales de referida a los recursos. Es importante resaltar que los depósitos se tendrán que realizar de manera independiente por cada uno de los cheques o valores recibidos de los socios.


3. ALCANCE

Área contable financiera.

4.- NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

El gerente de finanzas indicará la entidad bancaria en la cual se depositarán los valores, según su necesidad. El Coordinador Administrativo que se encontraba en resguardo de los recursos recibidos por el cobrador, será el responsable de efectuar su depósito de inmediato o al siguiente día hábil en los bancos designados. En caso de que este no pueda cumplir con los depósitos, tendrá que informar al gerente de finanzas, a fin de delegar en otro encargado.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración de Factura	

El empleado responsable para depositar los recursos, debe proceder a realizar varios comprobantes de depósito por cada uno de los valores recibidos por el socio, dando cumplimiento al objetivo concerniente a la independencia por el reconocimiento de los ingresos en los estados de cuenta bancaria respectivo.

El coordinador administrativo recibirá los comprobantes de depósito, deberá realizar una copia de los mismos para sustentar la operación y su posterior archivo en carpetas de cobranzas independientes.

El auxiliar de contabilidad, recibirá de la coordinadora administrativa, la boleta de depósito y se encargará de ingresarlos en el programa de contabilidad, creando así el respectivo recibo de ingresos y su correspondiente actualización del estado de cuenta. El gerente de finanzas se encarga de monitorear y balancear los recursos en el respectivo programa de contabilidad para que haya uniformidad con la plataforma de datos externa.

5. DESARROLLO

Cuando los valores recogidos por el recaudador responsable estén en custodia, el coordinador administrativo, debe realizar el depósito en papeletas diferentes y especificadas por socios, según lo determinen la normativa pero dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la COAC. Posteriormente, el coordinador administrativo recibirá los documentos que respaldan los depósitos, debe hacer una copia y adjuntar en el archivo de cobranzas por separado. Seguidamente, el asistente de contabilidad recibe el respaldo de los depósitos para ingresarlos al sistema de contabilidad, realizando el comprobante respectivo, que respalde los ingresos para la impresión respectiva, actualizando los estados de cuenta y archivando el soporte como resguardo.

En definitiva, el gerente de finanzas tiene la responsabilidad de revisar el saldo de los recursos entre el estado de cuenta emitido por el sistema de contabilidad y la plataforma de datos externa.

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

6.- DIAGRAMAS DE FLUJOS

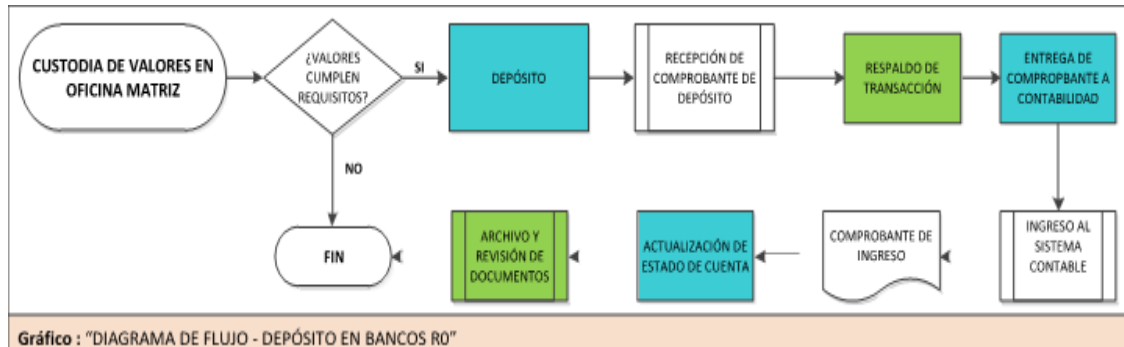



Gráfico 13-3: Diagramas de Flujos depósito de bancos


7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Estados de cuentas con vencimientos de los créditos otorgados a los socios.
- Comprobantes de depósitos.
- Estados de cuentas por asociado emitido por el sistema contable respectivo.

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración notas de crédito	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración notas de crédito	

1. OBJETIVOS

El objetivo del procedimiento es enumerar los conocimientos y atribuciones la elaboración de las notas de crédito respectivas, con la finalidad que el estado de cuenta de los socios no estén afectados por algún error y alteración, preservando la probidad del saldo.

2. POLÍTICA

El área financiera está autorizada de manera obligatoria a preparar notas de crédito cuando sea necesario y de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Por error.
- Regularización de cuentas.
- Para diversas cancelaciones a socios.
- Por descuento concedido.
- Cuando se requiera actualizar los datos de las facturas.
- Para anular la facturación en traspasos de periodos.
- Para realizar el pago de las obligaciones superiores.


3. ALCANCE

Departamento de cartera.

4. NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

El gerente de finanzas debe ser el responsable de la evaluación y confeccionar listados detallados de los recursos por socio, en los cuales se registrarán los comprobantes que estén afectados por la ejecución de las notas de crédito.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración notas de crédito	

La gerencia es la encargada de la aprobación o rechazo de los recursos incluidos en las listas proporcionadas por el gerente de finanzas.

El auxiliar de contabilidad se encargará de preparar las notas de crédito, solamente al valor que fue previamente aprobado, efectuando de inmediato el ingreso al sistema contable para los ajustes respectivos.

Una vez emitida la nota de crédito, el gerente de finanzas procede a firmar, dejando constancia y prueba de la vigencia, confiabilidad, responsabilidad y aprobación del trámite.

Cuando se firman las notas de crédito, el coordinador administrativo debe adecuar la base de datos externa, para iniciar con la entrega directa o encomendar en un encargado la remisión del documento a los socios. Para que la misma sea legítima, se debe incluir las firmas de aprobación de los socios.


5. DESARROLLO

Seguidamente de la evaluación del extracto de cuenta por socios, el gerente de finanzas confecciona un listado para seleccionar los recursos a los que el asociado preparará la nota de crédito, estableciendo los recibos de ventas que le afectará.

Los recursos que han sido seleccionados por el director estarán limitados por:

- Error: Las respectivas notas de crédito, se emiten por descripción de error, y se procede a la nueva facturación de acuerdo a las alternativas que se plantean a continuación:
- Se requiere hacer un reajuste de fecha.
- Cambios en el objeto social.
- Cambios del RUC.
- Cambios de dirección por domicilio o sector laboral.
- Diferenciación de precios o hectáreas.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Elaboración notas de crédito	

- Regularizar las cuentas: debe emitirse nota de crédito en el caso que se reflejen saldos positivos.
- Varias cancelaciones a clientes: los movimientos deben generarse por razón de los valores que se descuentan.
- Descuentos concedidos: estos descuentos deben ser concedidos por el director financiero.
- Por cancelación de facturas por el período de transferencia: si el cliente solicita una factura con fecha actual, se emitirá de acuerdo con el sistema de contabilidad vigente.
- Por pago mayor o duplicado: se prepararán notas de crédito para aplicar en las facturas pendientes.

Conforme a las razones establecidas, el gerente aprueba o rechaza los recursos del listado proporcionada por el gerente de finanzas. El registro con la respectiva aprobación debe ser entregado al asistente de contabilidad, encargado de preparar la nota de crédito vencida sólo por los recursos previamente aprobados a los socios. Cuando se hayan preparado, los respectivos ingresos y ajustes se realizarán de inmediato en los sistemas de contabilidad, para posteriormente consignar al gerente de finanzas, encargado de firmar como responsable del proceso.

En conclusión, el coordinador administrativo recibe la nota de crédito con la firma respectiva como responsable del proceso, que permitirá la actualización en la base de datos externa para los socios y proceder a entregar de manera formal a los asociados de manera personal o habilitando un responsable, cualquiera sea el caso debe presentarse la firma del socio como constancia de recibo y aceptación del documento.

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

6. DIAGRAMAS DE FLUJOS

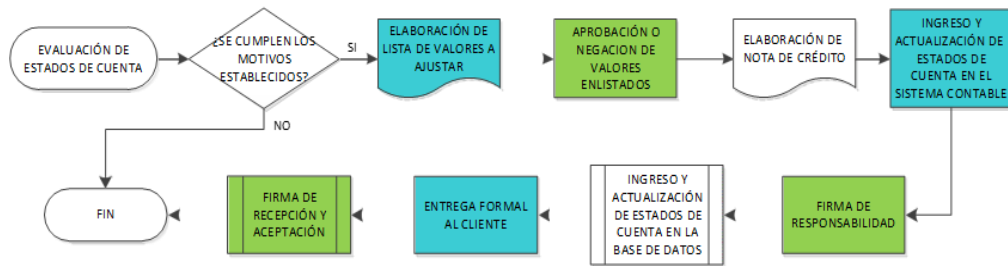



Gráfico : "DIAGRAMA DE FLUJO - ELABORACIÓN NOTAS DE CRÉDITO R0"

Gráfico 14-3: Diagramas de Flujos Elaboración de notas de crédito

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS


- Documentos aprobatorios para la generación de notas de crédito.
- Emisión de estados de cuentas de los socios.
- Emisión y revisión de los estados de cuentas con fechas de vencimiento de acuerdo a los créditos.

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Aprobación de créditos a clientes	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Aprobación de créditos a clientes	

1. OBJETIVO

El objetivo específico del trámite es otorgar de forma fehaciente los créditos solicitados por los socios al momento de solicitar un servicio, tratando de disminuir los riesgos de impago por la obligación contraída.

2. POLÍTICAS

Ajustadamente las áreas financieras y contables serán las encargadas de hacer el análisis de las solicitudes de préstamos por parte de los socios, las cuales serán aprobadas por el gerente general o de finanzas una vez realizada la evaluación respectiva y previa al proceso de planeación y aplicabilidad.


3. ALCANCE

Departamento de cartera.

4. NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

- El coordinador administrativo será el encargado de verificar y recibir la solicitud de los créditos consignados por los socios.
- El gerente de finanzas y será el garante de supervisar la operatividad y aplicabilidad de los procedimientos que se deben seguir para analizar las solicitudes de créditos.
- El gerente financiero será responsable de la correcta aprobación de aquellos datos suministrados por los socios que optan a los créditos, respaldado con la respectiva firma como aprobación y autorización.
- El coordinador administrativo será el encargado de comunicar a los socios sobre el status de su solicitud durante el proceso de análisis, aprobación o denegación del crédito, además debe suministrar información acerca de las condiciones y trámites a seguir en caso de confirmación.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Aprobación de créditos a clientes	

5. DESARROLLO

Diagnosticada las necesidades y exigencias del socio, el coordinador administrativo indicará el debido trámite para otorgar el crédito aprobado, seguidamente se entregará al socio solicitante una planilla de préstamo, donde se cumplimentará se manera expresa todas las casillas requeridas para el análisis

Cumplida las solicitudes, el coordinador administrativo recibir, firmará y sellará como recibido dejando constancia de la fecha de consignación del socio. Seguidamente, se realizará conjuntamente con el gerente de finanzas y de contabilidad, la supervisión, operatividad y aplicabilidad de los procedimientos para analizar las solicitudes de crédito, emitiendo observaciones para la determinación de las condiciones.

El gerente de finanzas es el responsable de la aprobación correcta de los datos y condiciones expresas para el proceso de préstamo, con respaldado de la firma autorizada, este trámite no tiene por qué exceder los tres días hábiles.

Aprobada o denegada el requerimiento de crédito, el coordinador administrativo será el encargado de notificar de inmediato al asociado, sobre el acuerdo y escenarios de la solicitud, dando a conocer las políticas y condiciones previamente establecidas.

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

6.- DIAGRAMAS DE FLUJOS

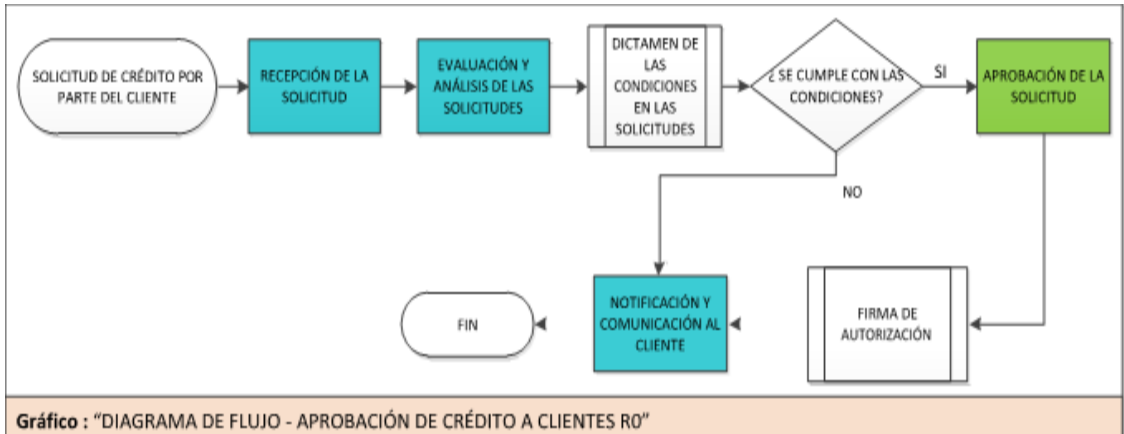




Gráfico 15-3: Diagramas de Flujos Aprobación de crédito clientes

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades relacionadas con el cliente	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades relacionadas con el cliente	

1. OBJETIVO

Detallar la gestión y control de las actividades referentes a los socios, con la finalidad de fidelizar para conservar relaciones comerciales adecuadas.

2. POLÍTICAS

Los empleados de la COAC, adscritos a los diferentes departamentos deben promover la formalización de las quejas y sugerencias recibidas de los socios en todos los ámbitos a través de encuestas de satisfacción, que permitirá dar a conocer aquellos niveles de satisfacción sobre el servicio que se presta en la institución, con el fin de llevar a cabo, el mejoramiento, fortalecimiento y correctivos que generen valor agregado en los servicios.

3. ALCANCE

Aplicado a todos los empleados adscritos a la diferentes áreas administrativas y operativas de la COAC.

4. NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

Todo trabajador que posea contacto directo con el socio es responsable de dar cumplimiento a los objetivos emanados del mencionado procedimiento.

El coordinador operativo será el encargado de hacer las llamadas respectivas a los socios a fin de elaborar la encuesta de satisfacción por los servicios prestados una vez que se haya cumplido la solicitud, determinando un tiempo máximo para dar cumplimiento a la misma, en un lapso de dos días hábiles.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades relacionadas con el cliente	

El Gerente a través del gerente de finanzas será el encargado de la verificación que se realiza en el procedimiento, posteriormente hace el análisis de la encuesta, para la oportuna toma de decisiones, de forma bien preventiva o correctiva, de acuerdo al caso, con el propósito de optimizar las sugerencias, comentarios y recomendaciones recibidas.

5. DESARROLLO

- **Determinación de requisitos para el servicio.**

En cuanto a los requisitos solicitados para acceder a cualquiera de los servicios ofrecidos por la COAC, estos deben estar definidos previamente de acuerdo a las políticas internas que establezca la gerencia. Es importante dejar establecido que en casos excepcionales algunos contratos serán establecidos de manera verbal con el socio solicitante.

La aceptación de la solicitud será formalizada con la firma en la orden de préstamo o mediante una comunicación emanada del socio.


- **Comunicación con los socios**

Se realizará mediante el servicio postcrédito, aplicando encuestas de satisfacción, dirigida por el gerente, quien a su vez será el responsable de realizar las llamadas en un plazo máximo de dos días posterior a la solicitud.

- **Comunicación con los socios para el estado del servicio.**

El socio debe realizar una llamada al asesor comercial, quien estará al conocimiento sobre el status de la solicitud y se comunicará con el coordinador administrativo para informar al socio de manera oportuna.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades relacionadas con el cliente	

- **Comunicación con los socios para reclamos.**

En cuanto a las sugerencias recibidas por cualquier empleado de la institución, serán formalizadas informando al coordinador operativo, con la finalidad de que este a su vez pueda realizar el reporte de las observaciones, notificar de inmediato al gerente y realizar el seguimiento de manera conjunta para brindar una oportuna solución al socio.

6.- DIAGRAMAS DE FLUJOS

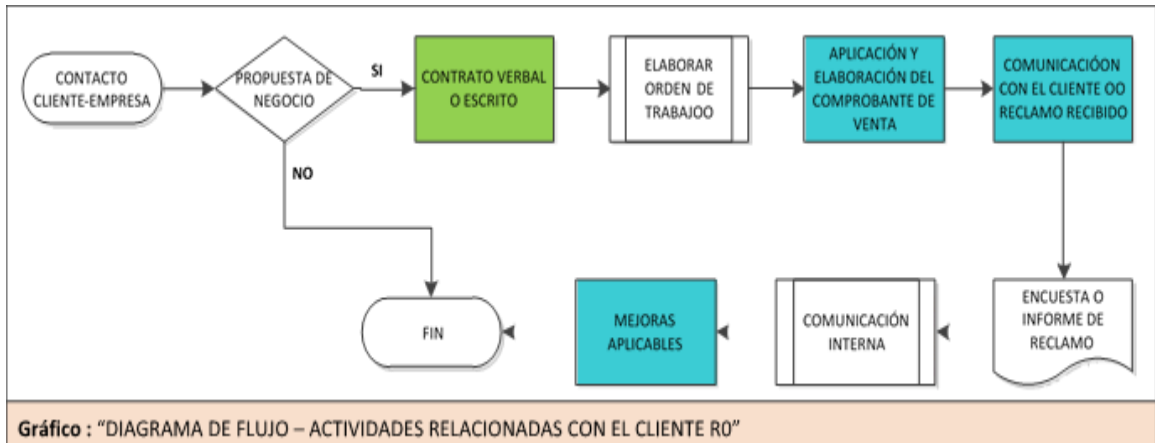



Gráfico 16-3: Diagramas de flujos Actividades relacionadas

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Encuestas de satisfacción a los socios
- Informes de reclamos.


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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. POLÍTICA
3. ALCANCE
4. NORMAS Y RESPONSABLES QUE REGULEN EL PROCEDIMIENTO
5. DESARROLLO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

1.- OBJETIVOS

Detallar el manejo y control de las actividades que están vinculadas con los asociados, con el propósito de crear confiabilidad en pro de garantizar relaciones comerciales de calidad.

2.- POLÍTICA

Los empleados adscritos a la COAC Manuela León, deben ser garantes de la promoción e imagen de la institución, a este respecto estarán capacitados para atender las quejas, sugerencias y reclamos recibidas de parte de los socios, mediante las cuales se conocerá la apreciación y satisfacción por el servicio ofrecido, lo que su vez permitirá hacer las correcciones a que haya lugar, con el propósito de optimizar los servicios para mantener aceptación de los usuarios.


3.- ALCANCE

Aplicado al personal administrativo y operativo adscrito a la COAC Manuela León.

4.- NORMATIVA Y RESPONSABLE DE REGULAR LOS PROCEDIMIENTOS.

- Todos los empleados que tengan contactos con los socios serán responsables de dar cumplimiento a los objetivos emanados en los procedimientos establecidos.
- El analista comercial será el encargado de efectuar las llamadas correspondientes a los asociados a fin de dar cumplimiento a las encuestas de satisfacción por los servicios y beneficios brindados, el tiempo máximo establecido para la realización de esta actividad será de dos días hábiles.
- El gerente general y el gerente de finanzas serán los encargados de supervisar y velar porque se cumplan los procedimientos establecidos en la normativa de la COAC. Posteriormente, se analizarán las encuestas que servirán de apoyo para la toma de decisiones, de acuerdo al caso será de tipo preventivo o correctivo, con el propósito de optimizar las sugerencias y recomendaciones recabadas y de esta manera generar valor agregado para la competitividad institucional.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

5.- DESARROLLO

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA BRINDAR EL SERVICIO.

Los requisitos establecidos para acceder a los servicios que ofrece la COAC, estarán definidos dentro de los procesos y procedimientos que se estipulan en la normativa, en algunos casos los contratos se realizarán de manera verbal o escrita según sea el caso y de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los asociados.

COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS


La COAC, debe involucrar a todo el equipo humano que labora dentro de la institución, porque es la vía para transmitir tanto los valores, como los objetivos de la cooperativa, dando a conocer el futuro e integrando a los socios con una visión cooperativista, también debe brindar un lugar de importancia, haciéndolos sentir parte fundamental dentro de la organización para la cual fue creada, dando coherencia a las acciones de coordinación y control social.

COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS PARA ESTADO DEL SERVICIO.

Se deben implementar proyectos, programas y estrategias de transformación, para lo cual la COAC habilitará un buen sistema de comunicación interno y externo que garantice una adecuada gestión de la comunicación entre los asesores comerciales y los socios, permitiendo la integración y buena relación entre sus miembros. Por otra parte, la gerencia debe garantizar un impacto positivo en todos los ámbitos de la institución, especialmente en el aspecto económico, por cuanto la fluidez de los mensajes es una inversión para el éxito de la cooperativa.

Una adecuada comunicación entre los distintos miembros de la organización cooperativa, contribuirá a que los asociados no se sientan relegados o discriminados, por el contrario, se deben sentir parte integrante e importante de la misma, por cuanto la satisfacción de todos se verá reflejada en el éxito de toda la COAC Manuela León.

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

COMUNICACIÓN CON LOS SOCIOS POR QUEJAS Y RECLAMOS

Para el gerente, es importante, atender las quejas, sugerencias y reclamos que hacen los socios, por cuanto le permite conocer los requerimientos de los asociados. Por tanto, se establecerá un contacto directo entre los socios, junta directiva, gerencia y empleados adscritos a la COAC, para conocer las opiniones y necesidades de los cooperativistas y de las personas que trabajan para la institución.

Esta es una herramienta importante para la toma de decisiones, porque permite conocer el nivel de satisfacción y motivación de cada socio, al mismo tiempo percibir la magnitud de los problemas, promoviendo la participación y aportación de ideas, a su vez generando un acercamiento a los gerentes, para que en conjunto hacer un seguimiento y dar solución viable a la situación que se pudiera generar.

6.- DIAGRAMA DE FLUJO

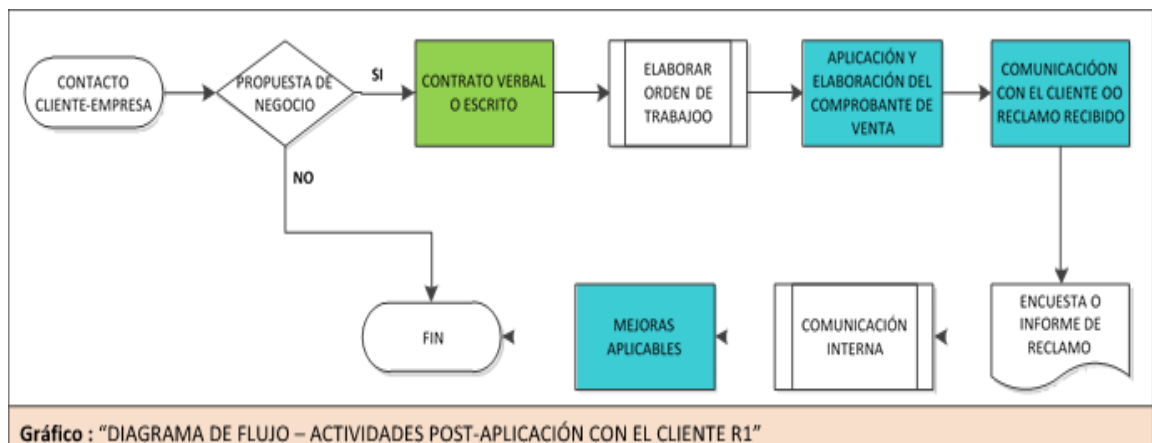



Gráfico 17-3: Diagrama de Flujo Actividades post aplicación con el cliente

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Encuestas de satisfacción a los socios.
- Informes de quejas y reclamos

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

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

Antecedentes de la Cooperativa

Datos de la COAC “Manuela León”

Misión

Es una Cooperativa de Ahorro y Crédito Popular y Solidaria, que proporciona productos y servicios financieros, acorde a las necesidades de los asociados con talento humano y directivos comprometidos, que contribuye con la inclusión financiera y el desarrollo social, económico y productivo tanto de los socios como de la comunidad y demás sectores integrantes.

Visión

Ser una cooperativa sólida, reconocida por su crecimiento sostenido y nivel de posicionamiento en su zona de influencia con productos y servicios oportunos impulsando la inclusión financiera.

Valores

En base a la web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuela León” Ltda., los valores institucionales se desglosan de la siguiente manera:

- **Honestidad:** trabajar con transparencia y respeto a las buenas costumbres, principios morales y a los bienes ajenos.
- **Solidaridad:** apoyar en el mejoramiento de la calidad de del servicio brindado a los socios, en pro del fortalecimiento de las finanzas y operando con integridad y equidad.
- **Respeto:** respetar y tratar a los socios y de la misma forma que se quiere ser tratados.
- **Ayuda mutua:** trabajar con cooperación, reciprocidad y trabajo en equipo buscando el beneficio mutuo entre la Cooperativa y sus socios.
- **Responsabilidad:** asumir las acciones estando preparados para aclarar y comunicar sobre las actividades ejecutadas, de manera que los socios incrementen su confianza en la capacidad de los empleados y de la cooperativa propiamente dicha.

- Equidad: promover la igualdad, defendiendo las mismas condiciones y oportunidades para todos los asociados, junta directiva, empleados demás integrantes.


Tabla 22-3: DOFA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Manuela León” Ltda.

<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solvencia Patrimonial se encuentra por encima del mínimo exigido • Oficina Matriz cuenta con edificio propio • Ubicación estratégica de las oficinas • Confianza por parte de los socios por la trayectoria de la institución. • Coberturas adecuadas. • Conocimiento y desempeño de las leyes vigente. • Tramitar los procesos agiles para obtener los créditos • Sistema liviano para la transaccionalidad de la cooperativa • Conectividad y enlace entre las agencias. • Apertura de parte de la cooperativa para la formación y educación de los empleados. • La cooperativa cumple con sus obligaciones con el personal de manera puntual. • Adecuaciones realizaciones de trabajo y comunicación entre consejos y gerencia. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso de fuentes de financiamiento • Generación de alianzas para promover la inclusión financiera • Educación financiera a socios • Generar procesos de fidelización y adherencia a la cooperativa, • Empoderamiento de los socios, exclusividad
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Margen de intermediación financiera negativo. • Limitado nivel de cobertura de provisión. • Existen oficinas que generan pérdidas. • No existen políticas de atención al socio estandarizada para todas las agencias. • Canales de comunicación débiles no hay una estrategia comunicacional dirigida a fortalecer su imagen y posicionamiento inexistencia de planes de educación financiera. No cuenta con un responsable de mercadeo. • Débil gestión comercial. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia desleal respecto a las tasas de interés en capacitaciones. • Potencial participación de la banca pública zonal de atención y nichos de mercado de la cooperativa

<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de los socios desactualizada. • Porcentaje de asociados inactivos elevado. • No existen políticas y procesos definidos para medir la calidad y bienestar de los socios • No cuenta con una estrategia de comunicación institucional. • El sistema transaccional no se ha consolidado en función del requerimiento de los socios todavía existen procesos manuales y no automatizados. • No existe acceso a realizar transacciones a través de la pág. Web. • No poseen un sistema de información gerencial. • Débil gestión de cobranzas (judicial y extra judicial). • No dispone de plan de contingencia y continuidad de negocio. • No posee política y procedimiento que respalden la seguridad del sistema informático. • No se ha realizado el levantamiento de los procesos. • No todo el personal cuenta con estudios universitarios • Plan de capacitación no ejecutado en su totalidad • No se cuenta con manual de subsistemas de talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre por crisis socio-economía y política en el país. • Marco legal y normativo que pondría límite al accionar y crecimiento de la cooperativa
---	--

Fuente: Datos suministrados por la COAC “Manuela León”

Elaborado por: Yamba, O. 2020

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

Servicios que se brindan


Entre los beneficios que se brindan en la COAC “Manuela León” Ltda., se encuentran:

Productos

- Cuenta de Ahorro Socios: destinada a personas naturales o jurídicas que deseen aperturar una cuenta de ahorro, la cual será de disponibilidad libre e inmediata y con acceso a créditos.
- Cuenta de Ahorros Programados: este producto está dirigido exclusivamente para socios y clientes de la Cooperativa que tengan ingresos propios y que quieran incrementar sus ahorros para un proyecto futuro de educación, viajes, adquisiciones y más.
- Cuenta de Ahorros Mi Cuenta: propuesto a los niños que deseen fortalecer la cultura del ahorro a través de una cuenta infantil, es una modalidad que ofrece la oportunidad para desarrollar el sentido de responsabilidad, mediante el incentivo e importancia de las finanzas.

Servicios

- Inversiones: destinados a personas naturales, sean o no socios de la COAC, que deseen solicitar una inversión por un tiempo determinado, mediante tasas de rendimiento competitivas. Los intereses serán cancelados mensualmente o en un pago único a la fecha de vencimiento del contrato. Los depósitos a plazo fijo, ofrecen tasas de interés más altas dentro del portafolio de productos, generando además una rentabilidad por el dinero colocado, evitando riesgos y sin dificultades.
- Pago Ágil: ofrece servicio de pago al instante, fácil, rápido y sin dificultades, con tan sólo el recibo se paga la planilla por servicios de luz, agua y teléfono en las taquillas de la COAC, esta ofrecido a toda la comunidad.
- Microcréditos: créditos conducentes para la producción, mercadeo o prestación de servicios en pequeñas escalas y dirigido a pequeño y mediano comerciante.
- Crédito Hipotecario: están dirigidos al sector de la construcción, reparaciones, remodelaciones y mejoras de viviendas.

	Departamento de Facturación y Cobranza	
	Código: CO-0001	Revisión:
	Fecha:	Página:
	Proceso: Actividades post aplicación con el cliente	

Fundamento Legal

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Otras normativas relacionadas.

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

CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo específico, determinar las bases teóricas y el estado del arte del aspecto asociado al control interno, área de cartera y cooperativa de ahorro y crédito, los resultados obtenidos sobre la revisión bibliográfica mostraron que la institución incumple por el desconocimiento del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, causando un retraso sobre el desempeño de las metas organizacionales, aumentando los riesgos legales e infringiendo en una trasgresión por los valores a ser cancelados.

Según con el objetivo específico, realizar un diagnóstico situacional para conocer la política y procedimiento del departamento de cartera, con la finalidad de establecer los puntos críticos en cuanto a lineamientos y ejecución operativa del control interno, los resultados obtenidos muestran que actualmente el área crediticia está tomando medidas disciplinarias, en materia de documentación, minimizando el riesgo y agilizando así el proceso de otorgamiento de recursos. Sin embargo, se debe considerar que la solicitud de crédito proporciona información de interés la cual debe ser completada adecuadamente.

Conforme con el objetivo específico, realizar la evaluación del control interno, establecer el nivel de confianza en cada proceso, identificando riesgos para dar recomendaciones posteriores, los resultados obtenidos determinan que actualmente la dirección no ha realizado estudios de satisfacción motivado a los costos elevados. No obstante, mediante la supervisión y dirección del actual gerente, las características en los niveles de los socios se han incrementado, permitiendo a la COAC la implementación del área de atención al asociado y optimizar significativamente las infraestructuras, de igual manera, la cooperativa por no realizar un correcto análisis de los intereses pueden ser sancionado por el fiscalizador, al superar el tipo de referencia del BCE, la entidad también pierde al tener un tipo de interés por debajo de la referencia. Este análisis tarifario va de la mano del personal encargado de la realización de determinados cálculos.

Acorde al objetivo específico, desarrollar una propuesta de solución basada en el diseño de un sistema para el control interno en el área de cartera de la COAC Manuela León, los resultados encontrados, no cuentan con lineamientos que encarnen un control interno donde todo esté regulado, en cuanto a lo que se refiere a política y procedimiento del área de la cartera.

RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el estudio titulado diseño de modelo del sistema de control interno fundamentado sobre el marco de referencia COSO II, en la cooperativa de ahorro y crédito “Manuela León” y fundamentado en las conclusiones presentadas, se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

Atenuar las sanciones por incumplimiento de las leyes establecidas, mediante la implementación de sistemas donde los empleados tengan a disposición todos los documentos oficiales del marco regulatorio del Ecuador, para evitar errores en el desempeño eficiente del control interno de la COAC Manuela León.

Constituir planes de política y procedimiento para el área de la cartera, con la finalidad de establecer puntos críticos en materia de desarrollo para la creación de información pertinente, rentable y confidencial, que a su vez, sea un modelo de utilidad en la gestión, no sólo a nivel administrativo, sino también financiero de la cooperativa de ahorros y créditos Manuela León.

Establecer un Comité de evaluación de riesgos, para monitorear, verificar y analizar que las tasas de interés, se calculen cabalmente y de esta manera disminuir el riesgo por crédito, liquidez, riesgo de mercado, entre otros, a la que pudiera estar expuesta la cooperativa, a su vez que permita hacer una valoración, análisis y mitigación del riesgo.

Dar prioridad al POA, rubros y presupuestos necesarios para ejecutar encuestas que brinden bienestar a los asociados, aplicando herramientas basadas en Google Forms, con el propósito de alcanzar una medición para dar cumplimiento a las perspectivas de ahorros y financiamientos otorgados a los asociados.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, O., & Fidias, G. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Caracas-Venezuela.
- Chicaiza, E. I. (2011). *Evaluación del control interno aplicado a la ejecución presupuestaria del Batallón de Infantería Motorizado N° 1 "Constitución" (Bimot 1) ubicado en la ciudad de Arenillas provincia de El Oro, año 2011*. Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
- Correa, J. (2018). *Diseño de una propuesta de mejoramiento de un proceso del área de riesgo operativo de la empresa Brinks de Colombia*. Bogotá.
- García, J. (Agosto de 2016). *Diseño de administración de riesgos legales en administración de empresas con mención en negocios internacionales*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil
- Gonzabay, D., & Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2015). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Killkana, S. (2017). Evaluación de Control Interno bajo el Método Risicar: *Caso servicios bancarios*. *Killkana Sociales*, 1(2).
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Bellaterra
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España: Cerdanyola del Vallés. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- López, V. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *scielo*, 10, 485-489. Recuperado de: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700008&lng=es&nrm=iso
- Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana .
- Morales, L. (2016). *El control. Algunas consideraciones legales y filosoficas*. Buenos Aires: Dunken.
- Rodríguez, R., & Vega, L. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo.
- Salinas, S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Sánchez, S. (2015). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>

Tancara, C. (2015). La investigación documental. Revista Boliviana, 94.



DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1