



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

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “26 DE SEPTIEMBRE  
LAZARO CONDO” LTDA., MATRIZ CHUNCHI, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, AÑO 2023.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**AUTORA:**

**ALISON ANAHY GUAMAN GAGÑAY**

Riobamba – Ecuador

2024



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

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “26 DE SEPTIEMBRE  
LAZARO CONDO” LTDA., MATRIZ CHUNCHI, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, AÑO 2023.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN FINANZAS**

**AUTORA:** ALISON ANAHY GUAMAN GAGÑAY

**DIRECTOR:** ING. ÁNGEL GERARDO CASTELO SALAZAR

Riobamba – Ecuador

2024

© 2024, Alison Anahy Guaman Gagñay

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

Yo, Alison Anahy Guaman Gagñay, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de mayo de 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alison Guaman', with a large, stylized flourish underneath.

**Alison Anahy Guaman Gagñay**

**0604726828**

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, “**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA., MATRIZ CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, AÑO 2023.**”, realizado por la señorita: **ALISON ANAHY GUAMAN GAGÑAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Carina del Rocío Cevallos Ramos  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**



2024-05-29

Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**



2024-05-29

Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva  
**ASESORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**



2024-05-29

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Titulación dedico principalmente a Dios, por guiarme y brindarme sabiduría durante toda la trayectoria estudiantil. A mi madre Verónica Gagnay quien ha sido mi pilar fundamental para lograr culminar mi carrera profesional, ya que, con su amor y apoyo incondicional he superado diferentes obstáculos. También a mi segunda madre Carmen Herrera quien ha inculcado en mí valores, amor y consejos que han guiado cada uno de mis pasos para lograr cumplir mis metas.

A toda mi familia, amigos y novio Saúl, que han logrado animarme para no rendirme y estar a mi lado durante este proceso y en general a todas aquellas personas que fueron parte de esta etapa muy importante en mi vida.

Alison

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme fuerza cuando me encontraba en momentos muy difíciles, por guiarme por el camino correcto y brindarme sabiduría para tomar buenas decisiones.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por permitirme ser parte de nombrada institución, a la Escuela de Finanzas conformada por docentes de excelencia y han brindado conocimientos de calidad durante mi formación profesional.

Un agradecimiento al Ing. Ángel Castelo y a la Ing. Katherin Carrera, quienes han sido una guía primordial para el desarrollo del presente trabajo, ya que con su paciencia, motivación y esfuerzo se ha culminado con éxito el trabajo de investigación.

Alison

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
SUMMARY / ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Objetivos .....	3
1.2.1 General .....	3
1.2.2 Específicos .....	3
1.3 Justificación .....	4
1.3.1 Justificación teórica.....	4
1.3.2 Justificación metodológica.....	4
1.3.3 Justificación práctica.....	4
1.4 Pregunta de investigación .....	5

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Referencias teóricas .....	6
2.1.1 Sistema Financiero Nacional.....	6
2.1.2 Uniones del Sistema Financiero.....	9
2.1.3 Uprocach .....	10
2.1.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	11
2.1.5 Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda. ....	14
2.1.6 Sistema de Control Interno.....	14
2.1.7 COSO .....	15

### CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1	Descripción del enfoque.....	20
3.1.1	Enfoque cualitativo .....	20
3.1.2	Enfoque cuantitativo .....	20
3.2	Nivel de la investigación.....	20
3.2.1	Nivel exploratorio .....	20
3.2.2	Nivel descriptivo .....	21
3.3	Diseño de investigación .....	21
3.3.1	No experimental .....	21
3.4	Tipo de estudio.....	22
3.4.1	Documental .....	22
3.5	Población y Muestra.....	22
3.5.1	Población.....	22
3.5.2	Muestra.....	22
3.6	Métodos.....	23
3.6.1	Deductivo .....	23
3.6.2	Inductivo .....	23
3.7	Técnicas .....	23
3.7.1	Entrevista .....	23
3.7.2	Encuesta .....	24

#### CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
4.1	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados. ....	25
4.1.1	Entrevista .....	25
4.1.2	Encuesta .....	27
4.2	Discusión.....	39

#### CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO .....	41
5.1	Título.....	41
5.2	Objetivos de la propuesta .....	41
5.2.1	General .....	41

5.2.2	Específico.....	41
5.3	Estructura de la propuesta .....	42
5.4	Contenido de la propuesta.....	42
5.4.1	Información preliminar .....	43
5.4.2	Análisis situacional .....	47
5.4.3	Cuestionarios de control interno .....	51
5.4.4	Informe del Control Interno .....	113
5.4.5	Planteamiento de estrategias .....	115

## CAPITULO VI

CONCLUSIONES .....	1
RECOMENDACIONES .....	2
BIBLIOGRAFÍA .....	3
ANEXOS .....	7

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Componentes Uprocach.....	11
Tabla 2-2: Segmentos.....	13
Tabla 2-3: Componentes COSO III.....	19
Tabla 3-1: Población .....	22
Tabla 4-1: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas.....	27
Tabla 4-2: Revisión y actualización de políticas y normas .....	28
Tabla 4-3: Capacitación sobre el control interno .....	29
Tabla 4-4: Metodología.....	30
Tabla 4-5: Modelos COSO .....	31
Tabla 4-6: Indicadores que miden el cumplimiento.....	32
Tabla 4-7: Indicadores .....	32
Tabla 4-8: Identificación de riesgos.....	33
Tabla 4-9: Procedimiento para mitigar riesgos .....	34
Tabla 4-10: Plan de contingencia.....	35
Tabla 4-11: Reducción de riesgos .....	36
Tabla 4-12: Evaluación del Sistema de Control Interno .....	37
Tabla 5-1: Matriz FODA COAC “26 de septiembre Lazaro Condo.....	47
Tabla 5-2: Análisis factores internos.....	48
Tabla 5-3: Análisis factores externos.....	49
Tabla 5-4: PESTEL.....	50
Tabla 5-5: Ambiente de control - Cálculo NC y NR -Gerencia.....	52
Tabla 5-6: Ambiente de control - NC y NR-Gerencia .....	52
Tabla 5-7: Ambiente de control - Cálculo NC y NR-Cobranzas .....	55
Tabla 5-8: Ambiente de control - NC y NR-Cobranzas.....	55
Tabla 5-9: Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área contable .....	58
Tabla 5-10: Ambiente de control – NC y NR-Área contable.....	58
Tabla 5-11: Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área de crédito.....	61
Tabla 5-12: Ambiente de control – NC y NR-Área de crédito .....	61
Tabla 5-13: Tabla 5-11: Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área de marketing .....	63
Tabla 5-14: Ambiente de control – NC y NR-Área de marketing .....	63
Tabla 5-15: Evaluación de riesgos- Cálculo NC y NR-Gerencia.....	65
Tabla 5-16: Evaluación de riesgos - NC y NR-Gerencia.....	65
Tabla 5-17: Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Cobranzas .....	68

Tabla 5-18: Evaluación de riesgos - NC y NR-Cobranzas.....	68
Tabla 5-19: Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área contable.....	70
Tabla 5-20: Evaluación de riesgos - NC y NR-Área contable .....	70
Tabla 5-21: Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área de crédito .....	72
Tabla 5-22: Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de crédito.....	72
Tabla 5-23: Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área de marketing .....	74
Tabla 5-24: Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de marketing.....	74
Tabla 5-25: Actividades de control - Cálculo NC y NR-Gerencia.....	76
Tabla 5-26: Actividades de control - NC y NR-Gerencia.....	76
Tabla 5-27: Actividades de control - Cálculo NC y NR-Cobranzas .....	79
Tabla 5-28: Actividades de control - NC y NR-Cobranzas.....	79
Tabla 5-29: Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área contable.....	81
Tabla 5-30: Actividades de control - NC y NR-Área contable .....	81
Tabla 5-31: Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área de crédito .....	83
Tabla 5-32: Actividades de control - NC y NR-Área de crédito.....	83
Tabla 5-33: Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área de marketing .....	85
Tabla 5-34: Actividades de control - NC y NR-Área de marketing.....	85
Tabla 5-35: Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Gerencia.....	87
Tabla 5-36: Información y comunicación - NC y NR-Gerencia.....	87
Tabla 5-37: Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Cobranzas .....	90
Tabla 5-38: Información y comunicación - NC y NR-Cobranzas.....	90
Tabla 5-39: Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área contable.....	92
Tabla 5-40: Información y comunicación - NC y NR-Área contable .....	92
Tabla 5-41: Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área de crédito .....	94
Tabla 5-42: Información y comunicación - NC y NR-Área de crédito.....	94
Tabla 5-43: Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área de marketing .....	96
Tabla 5-44: Información y comunicación - NC y NR-Área de marketing.....	96
Tabla 5-45: Supervisión – Cálculo NC y NR-Gerencia.....	98
Tabla 5-46: Supervisión – NC y NR-Gerencia .....	98
Tabla 5-47: Supervisión – Cálculo NC y NR-Cobranzas .....	100
Tabla 5-48: Supervisión – NC y NR-Cobranzas.....	100
Tabla 5-49: Supervisión – Cálculo NC y NR-Área contable.....	102
Tabla 5-50: Supervisión – NC y NR-Área contable .....	102
Tabla 5-51: Supervisión – Cálculo NC y NR-Área de crédito.....	104
Tabla 5-52: Supervisión – NC y NR-Área de crédito .....	104
Tabla 5-53: Supervisión – Cálculo NC y NR-Área de marketing.....	106

Tabla 5-54: Supervisión – NC y NR-Área de marketing .....	106
Tabla 5-55: Ambiente de control .....	107
Tabla 5-56: Evaluación de riesgos .....	107
Tabla 5-57: Actividades de control .....	108
Tabla 5-58: Información y comunicación .....	109
Tabla 5-59:Supervisión .....	109
Tabla 5-60: Evaluación de control interno.....	110
Tabla 5-61: Cálculo de NC y NR- Control interno .....	111
Tabla 5-62: Nivel de confianza y Nivel de riesgo.....	111
Tabla 5-63: Estrategias.....	115

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Hilo Conductor .....	6
Ilustración 4-1: Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas.....	27
Ilustración 4-2: Revisión y actualización de políticas y normas .....	28
Ilustración 4-3: Capacitación sobre el control interno .....	29
Ilustración 4-4: Metodología.....	30
Ilustración 4-5: Modelos Coso .....	31
Ilustración 4-6: Indicadores que miden el cumplimiento.....	32
Ilustración 4-7: Indicadores.....	33
Ilustración 4-8: Identificación de riesgos .....	34
Ilustración 4-9: Procedimiento para mitigar riesgos .....	35
Ilustración 4-10: Plan de contingencia.....	36
Ilustración 4-11: Reducción de riesgos .....	37
Ilustración 4-12: Evaluación del sistema de control interno .....	38
Ilustración 5-1: Estructura de la propuesta.....	42
Ilustración 5-2: Ubicación geográfica COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda .....	44
Ilustración 5-3: Filosofía empresarial COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.....	44
Ilustración 5-4: Valores Institucionales .....	45
Ilustración 5-5: Principios .....	45
Ilustración 5-6: Estructura Organizacional .....	46
Ilustración 5-7: Ambiente de control-Gerencia.....	53
Ilustración 5-8: Ambiente de Control- Área de cobranzas.....	56
Ilustración 5-9: Ambiente de control Área contable .....	59
Ilustración 5-10: Ambiente de contro l- Área de crédito .....	61
Ilustración 5-11: Ambiente de control-Área de Marketing .....	63
Ilustración 5-12: Evaluación de riesgos-Gerencia .....	66
Ilustración 5-13: Evaluación de Riesgos-Área de cobranzas .....	68
Ilustración 5-14: Evaluación de riesgos-Área contable.....	70
Ilustración 5-15: Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de crédito.....	72
Ilustración 5-16: Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de marketing.....	74
Ilustración 5-17: Actividades de control-Gerencia .....	77
Ilustración 5-18: Actividades de control-Área de cobranzas .....	79
Ilustración 5-19: Actividades de control-Área contable .....	81
Ilustración 5-20: Actividades de control-Área de crédito .....	83

Ilustración 5-21: Actividades de control-Área de marketing .....	85
Ilustración 5-22: Información y comunicación-Gerencia .....	88
Ilustración 5-23: Información y comunicación-Área de cobranzas .....	90
Ilustración 5-24: Información y comunicación-Área contable .....	92
Ilustración 5-25: Información y comunicación-Área de crédito .....	94
Ilustración 5-26: Información y comunicación-Área de marketing .....	96
Ilustración 5-27: Supervisión – NC y NR-Gerencia .....	98
Ilustración 5-28: Supervisión-Área de cobranzas .....	100
Ilustración 5-29: Supervisión-Área contable .....	102
Ilustración 5-30: Supervisión -Área de crédito .....	104
Ilustración 5-31: Supervisión-Área de marketing .....	106
Ilustración 5-32: Ambiente de control .....	107
Ilustración 5-33: Evaluación de riesgos .....	108
Ilustración 5-34: Actividades de control .....	108
Ilustración 5-35: Información y comunicación .....	109
Ilustración 5-36: Supervisión .....	110
Ilustración 5-37: Nivel de confianza y nivel de riesgo.....	111
Ilustración 5-38: Evaluación del control interno COAC "26 de septiembre Lazaro Condo" Ltda. .....	112

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COAC “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA.

**ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COAC “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA

**ANEXO C:** APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

## RESUMEN

El sistema de control interno es una herramienta que no es utilizada por algunas entidades financieras, lo que genera deficiencias en los procesos internos, incrementación de riesgos y la disminución de confiabilidad en la información, por lo tanto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., Matriz Chunchi, Provincia de Chimborazo, mediante herramientas de metodología COSO, para el fortalecimiento de procesos administrativos y operativos. La metodología utilizada tiene un enfoque mixto, el diseño de investigación fue no experimental, debido a que no se intervino en los diferentes procesos que realiza la cooperativa, la población de estudio fueron los funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito a quienes se les aplicó las técnicas e instrumentos mediante la aplicación de encuestas a los funcionarios y la entrevista dirigida al encargado de gerencia. Por medio de la metodología se determinó que la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno, la falta de revisión y actualización de normas y políticas dificultando el desarrollo de los procesos internos alineados a los requisitos legales, la falta de supervisión en el cumplimiento de las actividades delegados al personal, por último, los riesgos no son identificados para ser mitigados y gestionados. Se concluye que la cooperativa tiene falencias en sus procesos, dando paso a errores administrativos y financieros, exponiéndose a riesgos que provoquen la inestabilidad de la cooperativa, generando la falta de transparencia y confiabilidad de sus procesos e información.

**Palabras clave:** <CONTROL INTERNO>, <COSO>, <RIESGO>, <COOPERATIVA>, <SUPERVISIÓN>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <PROCESOS OPERATIVOS>, <DEFICIENCIA>.



10-06-2024

0701-DBRA-UPT-2024

## ABSTRACT

The internal control system is a crucial tool that some financial entities fail to utilize, leading to deficiencies in internal processes, increased risks, and decreased reliability of information. Therefore, this research aims to evaluate the internal control system at the Cooperativa de Ahorro y Crédito "26 de Septiembre Lázaro Condo" Ltda., Matriz Chunchi, Provincia de Chimborazo. The COSO methodology tools was to strengthen administrative and operational processes. The methodology adopted involves a mixed approach. The research design was non-experimental since, as the cooperative's existing processes were not altered. The study population consisted of the cooperative's employees, who participated in surveys an interview with the management. The study found that the cooperative lacks an internal control system and suffers from outdated norms and policies, which hinder the alignment of internal processes with legal requirements. Additionally, there is insufficient supervision of delegated activities, and risks are not identified for mitigation and management. In conclusion, the cooperative has significant shortcomings in its processes, leading to both administrative and financial errors. These issues expose the cooperative to risks that could cause instability and result in a lack of transparency and reliability in its processes and information.

**Keywords:** <INTERNAL CONTROL>, <COSO>, <RISK>, <COOPERATIVE>, <SUPERVISION>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <OPERATIONAL PROCESSES>, <DEFICIENCY>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

## **INTRODUCCIÓN**

La evaluación del sistema de control interno permite el análisis de los niveles de eficiencia y eficacia de todos los procesos con los que cuenta la cooperativa, debido a que genera una visión más amplia de cómo es su funcionamiento. Además, se identifica los riesgos que se pueden ocasionar dentro de la entidad, de este modo se podrá prevenir y mejorar su desarrollo, para obtener un desempeño que ayude al cumplimiento de los objetivos y metas que se plantean.

El presente trabajo de investigación a ejecutar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lázaro Condo” Ltda., matriz Chunchi, provincia de Chimborazo, año 2023 evaluará los aspectos fundamentales para el funcionamiento de la organización, como la estructura organizativa del sistema de control interno, evaluación de riesgos, procedimientos de control, gestión de activos y pasivos, transparencia y rendición de cuentas, entre otros aspectos clave. También, se considera que la importancia de esta investigación radica en la capacidad para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad financiera.

Capítulo I, en el presente capítulo se encuentra el planteamiento de problema a partir de un análisis macro, meso y micro, plantación de objetivos y justificación teórica, metodológica y práctica.

Capítulo II, compuesto por el marco teórico en donde se encuentra conceptos de la información esencial para el desarrollo del trabajo de investigación, basándose en un hilo conductor.

Capítulo III, se describe la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del trabajo, descripción del enfoque, nivel de investigación, tipo de investigación, la población y la muestra que se utiliza y el método que se aplica.

Capítulo IV, se encuentra el análisis e interpretación de resultados de la aplicación de la entrevista y encuesta que ha sido aplicado, así como la discusión de resultados donde se encuentra información esencial para el desarrollo de la investigación.

Capítulo V, se desarrolla el marco propositivo, que detalla la propuesta, objetivos, y como está estructurada la misma, se encuentra la información preliminar de la entidad financiera, análisis situacional, aplicación de cuestionarios de control interno, informa de resultados y el planteamiento de estrategias.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial las empresas buscan los mejores equipos, sistemas y métodos que permitan optimizar el control interno, el cual pueda ayudar a disminuir posibles errores y riesgos que han provocado una caída en diferentes empresas, e inadecuada intervención en la toma de decisiones. (Fonseca Pérez, 2022, pág. 1). El control interno se aplica con el fin de proteger los métodos y planes que aumenten la rentabilidad de manera fiable, teniendo en cuenta los activos y la adecuada toma de decisiones.

Según (Nava , 2019) menciona que la rentabilidad es importante en las organizaciones, ya que simboliza el beneficio económico que se consigue debido a la inversión de capital, también ayuda a consumir los objetivos que se han propuesto las empresas, pues deben proteger los activos y por ende obtener información confiable de los datos contables.

Varias entidades se han visto afectadas por graves crisis financieras hasta el punto de llegar a la quiebra total, afectando así su nivel de confianza y credibilidad, es por lo que se ha implementado un sistema de control interno mediante medidas que son reguladas que ayuden al cumplimiento y mejora de la autorregulación de las diferentes entidades financieras.

El estudio del control interno es de gran relevancia en las organizaciones ya que por medio de él se establecen las normas y procedimientos bajo los cuales debe operar la organización en aspectos tales como: los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos, generación de confianza eliminando los riesgos y mayor claridad en cuanto a la información y comunicación, lo que permitirá a las organizaciones mejorar su operatividad y lograr el buen cumplimiento de los objetivos propuestos. (Farias Mendoza, 2023, pág. 2).

Según (Farias Mendoza, 2023) es por lo que surge el interés por estudiar el sistema de control interno en las entidades financieras del Ecuador, con el objetivo de determinar problemas en la eficiencia y eficacia de las operaciones en este sector. La importancia de desarrollar este tipo de estudios es crear un vínculo importante entre las cooperativas y sus clientes, a través de programas donde puedan crecer y consolidarse. (pág. 3)

Las cooperativas están sujetas a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la COAC se encuentra en el segmento 5 de acuerdo con la segmentación del organismo de control. (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2023, pág. 25).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., es una institución financiera que se orienta a la realización de actividades de intermediación financiera como es el otorgamiento de crédito y aceptación de inversiones a plazo fijo, ubicada en el Cantón Chunchi e incorporada desde el 04 de junio de 2003, en el que cuenta actualmente con 870 socios.

En años pasados se detectaron problemas en los procesos administrativos, operativos y sobre todo en el cumplimiento del control interno que maneja la institución financiera, disminuyendo la confianza de los socios y retrasando el crecimiento para la cooperativa.

Uno de los varios factores que afecta el funcionamiento de la institución financiera, es la falta de verificación de procesos en áreas que son fundamentales para conseguir un buen funcionamiento en la entidad, ya que al no tenerlo provoca un retraso en los diferentes procedimientos reduciendo así la eficiencia y eficacia en los productos que se ofrece a los socios y afectando así a la toma de decisiones.

Además, cuando una organización no está encaminada hacia el cumplimiento de una misión, visión y valores, da como resultado la falta de alineación entre la dirección y gestión diaria, teniendo un impacto en la continuidad de la COAC, ya que al no tener claro donde se quiere llegar, estos objetivos no son logrados de manera eficiente.

## **1.2 Objetivos**

### ***1.2.1 General***

Evaluar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., Matriz Chunchi, Provincia de Chimborazo, mediante herramientas de metodología COSO, para el fortalecimiento de procesos administrativos y operativos.

### ***1.2.2 Específicos***

- Investigar la fundamentación del marco teórico, para sustentar la propuesta de investigación planteada.
- Estructurar el esquema metodológico mediante el uso del COSO, además técnicas, herramientas y métodos de investigación que permiten la estimación efectiva de la gestión de la organización.
- Valorar el sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., a través de herramientas metodológicas que fortalezcan el desarrollo de sus procesos.

### **1.3 Justificación**

Esta investigación es significativa porque nos permitirá, evaluar, analizar y establecer soluciones a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., se realizará un seguimiento en el funcionamiento del área administrativa y financiera, para conocer cuáles son las deficiencias con las que cuenta y que impacto tiene la implementación del control interno dentro de la COAC, por tal motivo la evaluación que se realizará será un instrumento teórico sustentando para la toma de decisiones, con la finalidad de optimizar recursos y llegar a los niveles más altos de eficiencia y eficacia.

#### ***1.3.1 Justificación teórica***

En el ámbito teórico, la presente investigación se justifica, ya que se abordará temas relacionados con el control interno y conceptos básicos de Auditoría Financiera, con el propósito de adaptarlo a las condiciones en las que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., de tal manera dar solución a la incertidumbre del funcionamiento en el área administrativa y operativa, debido a que mediante la fundamentación teórica se puede evaluar la eficiencia en el manejo de los recursos de los socios, que son la base fundamental para las toma de decisiones.

#### ***1.3.2 Justificación metodológica***

En el ámbito metodológico se justifica la aplicación del enfoque mixto, puesto que se analiza variables cuantitativas como cualitativas para la medición de aspectos de características medibles con el propósito de cumplir un objetivo planteado, para la mejora del funcionamiento que se maneja dentro de la COAC, para aumentar su eficiencia y eficacia.

#### ***1.3.3 Justificación práctica***

Su principal objetivo y enfoque se justifica en incrementar la confianza en los socios, es por lo que se realizará entrevistas, encuestas y visitas, en donde se verificara el funcionamiento que tiene la COAC de manera interna y si el control interno ha sido bien implementado.

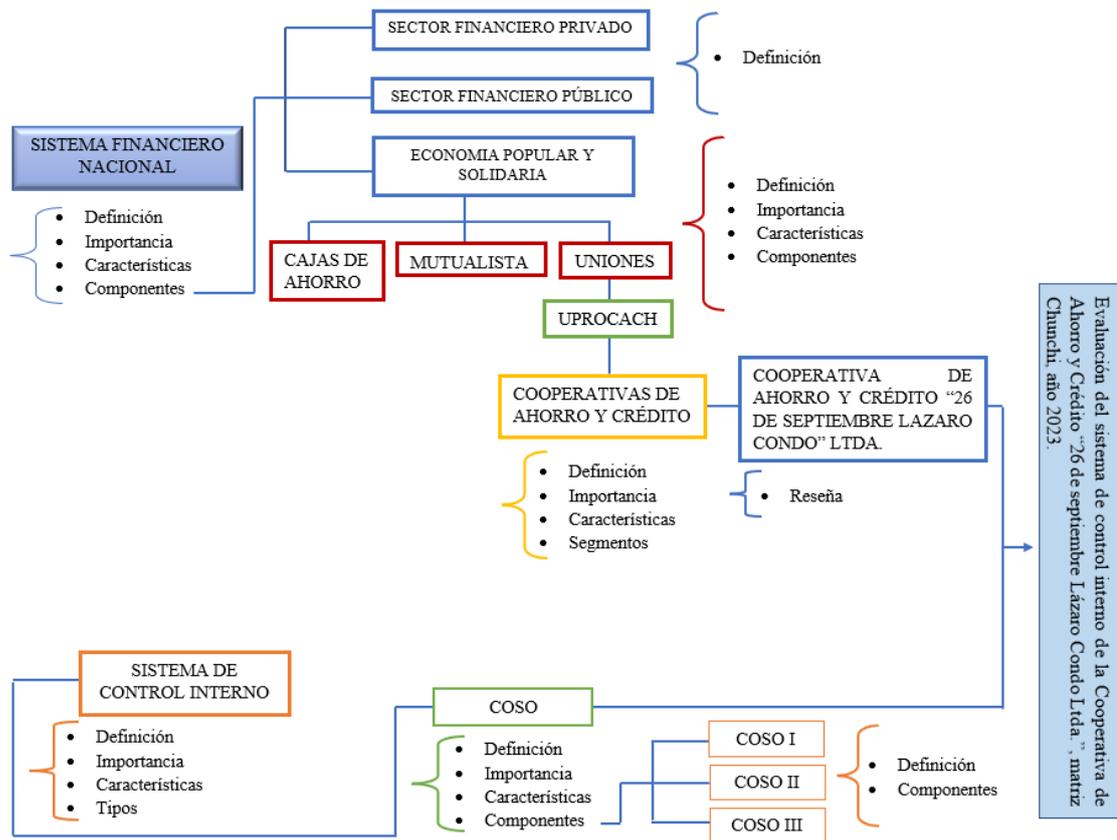
#### **1.4 Pregunta de investigación**

¿La evaluación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., fortalecerá el cumplimiento de los procesos administrativos y operativos?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Referencias teóricas



**Ilustración 2-1:** Hilo Conductor

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### 2.1.1 Sistema Financiero Nacional

##### 2.1.1.1 Definición del Sistema Financiero Nacional

De acuerdo con el (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2020):

El sistema financiero de un país es el conjunto de instituciones, que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. En una economía

desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos.

Se menciona en la (Constitución de la República del Ecuador, 2021):

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

(pág. 144)

#### *2.1.1.2 Importancia del Sistema Financiero Nacional*

“Es innegable que el sistema financiero es un elemento clave para el desarrollo de la economía de todos los países del mundo, ya que a través de la concesión de crédito se puede financiar actividades destinadas a la producción de bienes y/o servicios que generan empleo y consecuentemente crecimiento de la economía.” (Tobar Pesantez, 2020, pág. 13)

#### *2.1.1.3 Características del Sistema Financiero Nacional*

Según (Ordóñez Granda y otros, 2020) se mencionan las siguientes características:

- El sistema financiero sirve como un mediador entre las personas con excedentes de dinero y aquellas que no tienen suficientes recursos para financiar sus actividades.
- Con el financiamiento obtenido a través del sistema financiero, emprendedores, compañías o instituciones gubernamentales realizan inversión productiva generando un mayor desarrollo económico. (pág. 197)

#### *2.1.1.4 Componentes del Sistema Financiero Nacional*

Según menciona en la (Constitución de la República del Ecuador, 2021) en el artículo 309:

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad,

transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (pág. 144)

- **Sector Financiero Privado**

“El sector financiero privado está conformado por los bancos privados, las sociedades financieras, las corporaciones de desarrollo, las compañías de seguros y reaseguros, las administradoras de fondos y fideicomisos, las casas de valores, las bolsas de valores, las calificadoras de riesgo y otras entidades autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.” (Rodríguez Guerrero, 2020)

- **Sector Financiero Público**

Se menciona en la (Constitución de la República del Ecuador, 2021) “El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía. (pág. 144)

- **Sector Financiero Popular y Solidario**

El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Constitución de la República del Ecuador, 2021, pág. 144)

El sistema financiero popular y solidario este compuesto por los siguientes componentes:

- **Cajas de Ahorro**

Según el (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2020, pág. 7) “Son organizaciones que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes”.

- **Mutualistas**

“Son entidades cuyos objetivos son la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus clientes y socios” (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2020, pág. 7)

## **2.1.2 Uniones del Sistema Financiero**

### **2.1.2.1 Definición de Uniones del Sistema Financiero**

Las uniones, son organismos de integración representativa de unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, cajas de ahorro, bancos comunales, asociaciones EPS o cooperativas con idéntico objeto social, a nivel cantonal, provincial o regional, que canalizan, en su ámbito geográfico, los servicios de las federaciones y representan a sus afiliadas, ante ellas y se constituirán con, al menos, el veinte y cinco por ciento de unidades económicas populares, organizaciones comunitarias, asociaciones EPS o cooperativas del cantón, provincia o región de su domicilio que se encuentren inscritas en el Registro Público. (Reglamento LOEPS, 2019, pág. 22)

### **2.1.2.2 Importancia de Uniones del Sistema Financiero**

Es importante las uniones porque impulsan y promueven el bienestar de los socios, que son parte de las diferentes cooperativas, mediante los diferentes productos financieros que ofrecen las mismas, así como también fomentan el crecimiento económico y productivo de la localidad. (Reglamento LOEPS, 2019, pág. 22)

### **2.1.2.3 Características de Uniones del Sistema Financiero**

En (Reglamento LOEPS, 2019, pág. 22) se mencionan las siguientes características:

- Puede gestionar apoyo técnico o financiero para el fortalecimiento de la unión y de sus afiliadas
- Presta servicios de provisión y abastecimiento de materia prima, herramientas, insumos, repuestos, educación y capacitación, otros relacionados con su actividad económica.
- Defiende los intereses institucionales de sus afiliadas y contribuir a resolver sus conflictos

### **2.1.2.4 Componentes de Uniones del Sistema Financiero**

- UPROCACH

### **2.1.3 Uprocach**

#### **2.1.3.1 Definición de Uprocach**

La UNIÓN PROVINCIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIMBORAZO - UPROCACH es un organismo de integración sin fines de lucro, creado el 24 de junio del 2015 en la provincia de Chimborazo. Desde su inicio la UPROCACH ha promovido la importancia de fortalecer la inclusión financiera dentro de la provincia de Chimborazo y el país, bajo un entorno adecuado de principios cooperativos que fomentan la educación, el entrenamiento, información, el compromiso con la comunidad y la cooperación entre las cooperativas. Se ha logrado una coyuntura con otros organismos de integración públicos y privados, alianzas estratégicas, productos de economía de escala y el fortalecimiento de sus socias, siendo el soporte para el crecimiento de una sociedad más cooperativista y solidaria en la provincia y el país. (Uprocach, 2021)

#### **2.1.3.2 Importancia Uprocach**

Trabajan por precautelar y fortalecer la gestión integral de nuestras socias en el marco de la filosofía del cooperativismo universal y la Economía Popular y Solidaria, y en cumplimiento de la normativa vigente. Brindamos capacitación, asesoría y asistencia técnica eficaz y efectiva, mediante el desarrollo y el intercambio de experiencias, proyectos, ideas y trabajos que promueven su sostenibilidad. (Uprocach)

#### **2.1.3.3 Características Uprocach**

Según (Uprocach) menciona las siguientes características:

- UPROCACH promueve el desarrollo del Sector de la Economía Popular y Solidaria con responsabilidad social en el territorio de su influencia.
- Comprometidos con un desarrollo económico y social que haga frente a las necesidades y aspiraciones del sector financiero cooperativo, impulsan la creación de una organización democráticamente controlada, conscientes del rol protagónico que debe cumplir el Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria, honrando los valores y principios cooperativos.

#### **2.1.3.4 Componentes Uprocach**

Con base a los datos de (Uprocach, 2023) esta compuesta por las siguientes Cooperativas de Ahorro y Crédito:

**Tabla 2-1:** Componentes Uprocach

N	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Segmento
1	Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.	1
2	Cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.	2
3	Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga	3
4	Cooperativa de ahorro y crédito San Jorge Ltda.	
5	Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.	
6	Cooperativa de ahorro y crédito Sumac Llacta Ltda.	4
7	Cooperativa de ahorro y crédito Chunchi Ltda.	
8	Cooperativa de ahorro y crédito Producción de Ahorro Inversión Servicio País Ltda.	
9	Cooperativa de ahorro y crédito de la Microempresa de Chimborazo Ltda.	5
10	Cooperativa de ahorro y crédito Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda.	
11	Cooperativa de ahorro y crédito 26 de septiembre Lazaro Condo Ltda.	
12	Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio Indígena de Guamote Ltda.	
13	Cooperativa de ahorro y crédito Unión Ferroviaria Ecuatoriana Ltda.	
14	Cooperativa de ahorro y crédito Ichubamba Ltda.	
15	Cooperativa de ahorro y crédito Indígenas de Cebadas Coice Ltda.	

Fuente: Uprocach, 2023.

Realizado por: Guaman A., 2024.

## 2.1.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito

### 2.1.4.1 Definición de Cooperativas de Ahorro y Crédito

“Son organizaciones que realizan actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”. (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2020, pág. 7)

#### 2.1.4.2 *Importancia de Cooperativas de Ahorro y Crédito*

La importancia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es su capacidad para democratizar el acceso a servicios financieros y empoderar a comunidades marginadas, estas cooperativas no solo promueven el ahorro y el acceso al crédito, sino que también fomentan la educación financiera y la participación de los miembros en la gestión de sus recursos. Al ofrecer un modelo basado en la propiedad y el beneficio común, las COAC contribuyen de manera significativa a la reducción de la desigualdad y al fortalecimiento de la resiliencia económica en las comunidades en las que operan. (Poveda, 2023, pág. 2)

#### 2.1.4.3 *Características de Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Como señala (Beltrán Coronel, 2016) las características con las siguientes:

- Cada una de las cooperativas son autónomas, ya que es independientemente del gobierno y de las empresas privadas.
- Es una asociación de personas, y las cooperativas tienen libertad para definir a las personas y cualquier forma legal que elijan.
- Las personas de unen de manera voluntaria ya que cada socio tiene la libertad, dentro de los recursos y propósitos de las cooperativas.
- Los asociados satisfacen sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes.
- La cooperativa se distribuye entre los asociados sobre bases democráticas. (pág. 14)

#### 2.1.4.4 *Requisitos de cooperativas*

Como se señala (Reglamento LOEPS, 2019) presentará los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y,
2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización. (pág. 3)

#### 2.1.4.5 *Segmentos de Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Compuesta por cinco segmentos de acuerdo con sus activos.

**Tabla 2-2: Segmentos**

<b>Segmento</b>	<b>Activos</b>
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

**Fuente:** (Superintendencia de economía popular y solidaria, 2023).

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

“Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. (RLOEPS, 2019, pág. 2)

Se menciona (RLOEPS, 2019) “El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma”. (pág. 31)

Las atribuciones de la SEPS según (RLOEPS, 2019) son las que se mencionan a continuación:

1. Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación;
2. Conocer y aprobar las reformas a los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de aplicación de la ley;
3. Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control;
4. Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control;
5. Proponer regulaciones para la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario;
6. Disponer los niveles y requisitos por los que las organizaciones del sector no financiero bajo su control deberán contar con auditores internos o externos.
7. Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones; y,
8. Las demás atribuciones que le corresponda de acuerdo con la ley y este reglamento. (pág. 31)

## **2.1.5 *Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.***

### **2.1.5.1 *Reseña de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.***

Según menciona (Narváz Campos, 2019):

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de septiembre Lazaro Condo Ltda., nace el 04 de junio del 2003 en la comunidad de Toctezinin cantón Chunchi, de la provincia de Chimborazo, formada por un grupo de 48 mujeres campesinas capaces y decididas a superarse con un capital de \$58.000,00, de los cuales \$18.000,00, fue aporte de las socias y \$40.000,00 de un crédito reembolsable otorgado por el grupo social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP). (pág. 14)

## **2.1.6 *Sistema de Control Interno***

### **2.1.6.1 *Definición de Sistema de Control Interno***

Según (Gómez & Lazarte Barbeito, 2019):

El Control Interno es un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, promover la eficiencia de sus dirigentes, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos corporativos. (pág. 2)

### **2.1.6.2 *Importancia de Sistema de Control Interno***

El sistema de control interno asegura la información, estudia su funcionalidad y participa activamente en el logro de resultados, partiendo de un modelo eficiente y estructurado de acuerdo con la realización de estudios previos de los riesgos evidenciados en cada proceso de las diferentes áreas de la compañía. (Sierra Hernández, 2021, pág. 20)

Como menciona (Huiman Yerrén, 2022):

Es importante la implementación del sistema de control interno en las entidades del estado por cuanto permite diagnosticar y evaluar el sistema de control interno mediante el cual se deben promover las disposiciones, normas internas y lineamientos en todas las entidades u organizaciones, el cual debes ser incentivado por los funcionarios y directivos de tal manera

que se garantice la eficiencia y funcionamiento de las operaciones enfocado y orientado al mejoramiento en la ejecución en los recursos, a través de mecanismos de control interno que influenciará en la mejora de su manejo. (pág. 16)

### *2.1.6.3 Características de Sistema de Control Interno*

Como características del sistema de control interno según (Mendoza Zamora y otros, 2018) se mencionan las siguientes:

- Promueve y optimiza la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta.
- Contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.
- Fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

### *2.1.6.4 Componentes de Sistema de Control Interno*

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados (Juárez, 2018):

- **Ambiente de control:** Entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.
- **Evaluación de los riesgos:** Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos.
- **Actividades de control:** se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad.
- **Información y comunicación:** La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna
- **Actividades de monitoreo y supervisión:** Un sistema de Control Interno se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo. (págs. 1-4)

### *2.1.7 COSO*

#### 2.1.7.1 *Definición de COSO*

Según (García, 2023) el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) es una organización que desarrolla pautas para que las empresas evalúen los controles internos y la gestión de riesgos. Además, implica diseñar, implementar y llevar a cabo sistemas de control interno sobre la información financiera de las empresas. Al mismo tiempo, busca evaluar la eficacia de este sistema.

#### 2.1.7.2 *Importancia de COSO*

“El modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo”. (Marín Marinelly, 2014, pág. 40)

#### 2.1.7.3 *Características de COSO*

“El modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo”. (Marín Marinelly, 2014, pág. 40)

#### 2.1.7.4 *Tipos de COSO*

- **COSO I**

Según (Bertani y otros, 2014) “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones , fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables” (pág. 9)

“Las empresas al implementar la metodología Coso I, tendrán un mejoramiento continuo en cada uno de los procesos involucrados, controlando, monitoreando y supervisando las actividades a desempeñar”. (Rendon López, 2020, pág. 12)

Estructurado por cinco componentes según (Perez Paredes & Polo Gil, 2019):

- **Ambiente de Control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización.

- **Evaluación de riesgos**

Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos.

- **Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

- **Información y comunicación**

Son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información.

- **Supervisión**

Las actividades de supervisión se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. (págs. 17-21)

- **COSO II**

La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. (Bertani y otros, 2014, págs. 16-17)

En este caso los componentes contemplados por Coso II según (Bertani y otros, 2014) son:

1. Ambiente interno
2. Establecimiento de objetivos
3. Identificación de eventos
4. Evaluación de riesgos
5. Respuesta a los riesgos
6. Actividades de control
7. Información comunicación
8. Supervisión (pág. 13)

- **COSO III**

De acuerdo con (González Martínez, 2017), “El modelo de control interno COSO2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el coso I, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente”. (pág. 9)

Se caracteriza por tener los siguientes aspectos:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude. (pág. 9)

Según (González Martínez, 2017), menciona los siguientes objetivos del COSO III:

- Determinar los objetivos estratégicos y seleccionar la estrategia dentro del contexto de la entidad establecida en su misión y visión.
- Establecer los objetivos de la entidad y desarrollar la tolerancia al riesgo con base en los requerimientos de la entidad según las circunstancias.
- Alinear los objetivos con la estrategia de la entidad y el apetito general del riesgo.
- Establecer los objetivos generales y específicos para la entidad y sus niveles según sean las circunstancias. (pág. 12)

**Tabla 2-3:** Componentes COSO III

COSO III	
COMPONENTES	PRINCIPIOS
Entorno de control	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno,
	La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.
	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
Evaluación de riesgo	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.
	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno
Actividades de control	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos
	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
Información y comunicación	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno
Supervisión y monitoreo	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.
	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Fuente: Gonzáles, R. 2017

Elaborado por: Guaman A., 2024.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Descripción del enfoque

##### 3.1.1 *Enfoque cualitativo*

Según (Streauss & Juliet, 2016), menciona: “Se entiende por investigación cualitativa a cualquier tipo de investigación que produce hallazgos y datos recopilados de manera sistemática y analítica, así como también la descripción detallada de situaciones, además de explicar, predecir, explorar el porqué de la información”. (pág. 13)

Para el presente trabajo de investigación se establecerá el enfoque de tipo cualitativo puesto que, este enfoque busca interpretar, analizar, describir y recopilar todos los aspectos e información de la entidad financiera, para dar solución a los hallazgos encontrados.

##### 3.1.2 *Enfoque cuantitativo*

Para (D'olivares Durán & Castebianco Cifuentes, 2015) el enfoque cuantitativo es:

El enfoque cuantitativo es una suma de procesos secuenciales y probatorios. Todos los pasos van escalonados, es decir que uno antecede al siguiente, permite rediseñar algún paso, pero no omitirlo. Tiene un orden juicioso. Inicia con una idea que se delimita, para luego, formular objetivos y preguntas de investigación, en seguida se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (págs. 25-26)

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo en el momento de analizar la información de los resultados numéricos de las encuestas que se aplica a los funcionarios de la entidad financiera, con el uso de gráficas y análisis de resultados.

#### 3.2 Nivel de la investigación

##### 3.2.1 *Nivel exploratorio*

Según los autores (Sampieri y otros, 2014) mencionan que:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir,

cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (pág. 91)

La investigación tiene un carácter exploratorio, ya que se analizará distintos criterios sobre la COAC, permitiéndonos así familiarizarnos con el entorno interno a fin de conocer las áreas que operan y actividades que se realizan en la organización, mediante el acceso de la información de la entidad.

### **3.2.2 Nivel descriptivo**

Con base a (Sampieri y otros, 2014) menciona:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

En el presente trabajo de investigación se utilizará el nivel descriptivo ya que se conoce los diferentes procesos, actividades y la organización interna de la entidad, lo que nos dará un panorama amplio de información esencial para evaluar el sistema de control interno.

## **3.3 Diseño de investigación**

### **3.3.1 No experimental**

Mencionan (Sampieri y otros, 2014): “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural”. (pág. 153)

La presente investigación es no experimental debido a que no se intervino en los diferentes procesos que realiza la cooperativa, ya que para tener conocimiento de la información se va a aplicar encuestas para así obtener información de las actividades y comportamientos de funcionarios.

### 3.4 Tipo de estudio

#### 3.4.1 Documental

Según (Reyes Ruiz & Carmona Alvarado, 2020) “La investigación documental es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros; en ella la observación está presente en el análisis de datos, su identificación, selección y articulación con el objeto de estudio”. (pág. 1)

El tipo de estudio será documental, debido a que se tendrá que apoyar en diversas fuentes con información primordial para el desarrollo de la investigación como son páginas de educación financiera, artículos y reglamentos.

### 3.5 Población y Muestra

#### 3.5.1 Población

Según (Sampieri y otros, 2014, pág. 174) mencionan que: “La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población está compuesta por todos los funcionarios que desarrollan sus diferentes actividades diarias en la Cooperativa “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., agencia matriz Chunchi, proyectada en la siguiente tabla.

**Tabla 3-1:** Población

Departamento de cobranza	1
Departamento contable	1
Departamento administrativo	2
Departamento operativo	1
Total	5

**Fuente:** (Cooperativa de ahorro y crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., 2023).

**Elaborado por:** Guaman A., 2024.

#### 3.5.2 Muestra

Citando a (Sampieri y otros, 2014, pág. 173) menciona: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

**M:** Debido a la población limitada y alcanzable, se tomará la población total.

### **3.6 Métodos**

#### **3.6.1 *Deductivo***

Como menciona (Abreu, 2014, pág. 200): “El método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad”. El método deductivo será utilizado debido a que permite relacionar los conceptos, definiciones e información bibliográfica, con la práctica del control interno.

#### **3.6.2 *Inductivo***

Como señala (Abreu, 2014, pág. 200): “Mediante este método se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general”.

Se utilizará el método inductivo ya que permite analizar casos relacionados con el control interno para así determinar los problemas que existen dentro de la entidad financiera.

### **3.7 Técnicas**

#### **3.7.1 *Entrevista***

La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde preguntas relacionadas con un problema específico. (Acevedo Ibañes & Lopez, 2004, pág. 10)

Se ejecutará la debida entrevista al representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., y al encargado del sistema de control interno, mediante un conjunto de preguntas, que permitirán conocer la situación actual de la organización y tener una visión más acertada en los procesos a realizarse.

### **3.7.2 Encuesta**

Según (Gómez M. C., 2023): “Una encuesta es un método de investigación que recopila información, datos y comentarios por medio de una serie de preguntas específicas. La mayoría de las encuestas se realizan con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo referencial o muestra representativa”.

Para el presente trabajo se ha considerado la aplicación de la encuesta mediante una serie de preguntas a una muestra de personas, para obtener información directa, oportuna y confiable sobre el comportamiento, actitudes y opiniones de los funcionarios de la cooperativa. Los resultados de la información recolectada se presentan en forma de resúmenes, tablas y gráficas, para posteriormente evaluar el impacto del sistema de control interno dentro de la entidad.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento, análisis e interpretación de resultados.

Una vez aplicada la técnica e instrumento se presenta a continuación la información que ha sido obtenida mediante estos, para realizar el correspondiente análisis e interpretación de los datos que se desarrollaron en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., con la ayuda del instrumento se logró evaluar el sistema de control interno.

##### 4.1.1 Entrevista

#### **ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA.**

**Fecha:** 27 de diciembre de 2023

**Hora:** 10:30 am

**Nombre del entrevistado:** Ing. Carlos Heriberto Loja Largo

**Cargo:** Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Objetivo:** Evaluar la situación actual de la COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., relacionado con el tema del sistema de control interno, mediante una entrevista al encargado, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de los componentes del sistema de control interno.

**1. ¿Cree que la misión, visión y valores de la cooperativa han sido bien definidas?**

Yo creo que sí, porque se hace de acuerdo con nuestra necesidad y nuestro segmento, porque cuando nosotros al momento que planteamos nuestra misión y visión lo hacemos de acuerdo con nuestro tamaño y a los objetivos que nosotros podemos alcanzar de acuerdo con nuestra capacidad tanto de talento humano como económico también.

**2. ¿Dispone la Cooperativa de un Sistema de Control Interno?**

Sistema no, pero si de un proceso de control en la actualidad se cree que posteriormente por la exigencia vamos a implementar un sistema pegado a nuestras necesidades, pero prácticamente por los costos y todo posteriormente relacionados con el sistema de control.

**3. ¿Considera usted que ha alcanzado el objetivo del sistema de control interno?**

En realidad, diríamos que el 80% claro que si nos falta por el tema de hay muchas cosas que cada vez el mismo ente de control ha venido pidiendo nuevas exigencias y tanta situación por lo que mejor por esa situación no se ha cumplido el 100%.

**4. ¿Cada que tiempo se revisa el sistema de control interno?**

Nosotros anteriormente lo manejábamos semestralmente la revisión de los procesos de cumplimiento en todos los aspectos que tenemos como en el presupuesto, plan operativo anual, el plan estratégico se lo va haciendo trienalmente pero este año tratamos de mejorar.

**5. ¿Cuál es el responsable del del sistema de control interno?**

Nosotros tenemos como exigencia que dice en la norma, el oficial de cumplimiento, el comité de cumplimiento y el auditor interno que es el presidente del consejo de vigilancia.

**6. ¿Cree usted que el sistema de control interno es esencial para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales?**

En ciertos aspectos sí, pero no es indispensable, pero si importante.

**7. ¿Considera usted que el desempeño de la entidad se puede mejorar y evitar riesgos mediante la evaluación del sistema de control interno?**

Obviamente que sí, como dice el dicho “todo lo que se mide se controla”

**8. ¿Todos los trabajadores de la cooperativa han sido capacitados acerca del control interno para mejorar el desenvolvimiento?**

Todos no, sino las personas que están encargadas o relacionadas con el sistema de control interno.

**9. ¿Considera la evaluación al sistema de control interno como necesaria para el cumplimiento de objetivos y metas?**

Si lo considero necesario.

**10. ¿Está de acuerdo con la realización de la evaluación al sistema de control interno de la entidad financiera?**

Yo si estaría de acuerdo con ese procedimiento pero a lo mejor pediría de la manera más comedida si está en su capacidad no solamente lo que es control interno porque esto abarca muchas cosas como por ejemplo tema operativo, transaccionales toda esa situación entonces si un poquito de ir definiendo porque hay distintas herramientas que controlan distintos procedimientos por decirlo así porque no es una herramienta que abarca todo porque si no así no podríamos trabajar de una manera eficiente más segmentada por departamento o requerimiento que se necesita, pero si es necesario.

#### 4.1.2 Encuesta

### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

#### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### ESCUELA DE FINANZAS

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDICO “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA.

**Objetivo:** Evaluar el sistema de control interno en la cooperativa, para identificar los riesgos financieros de la cooperativa.

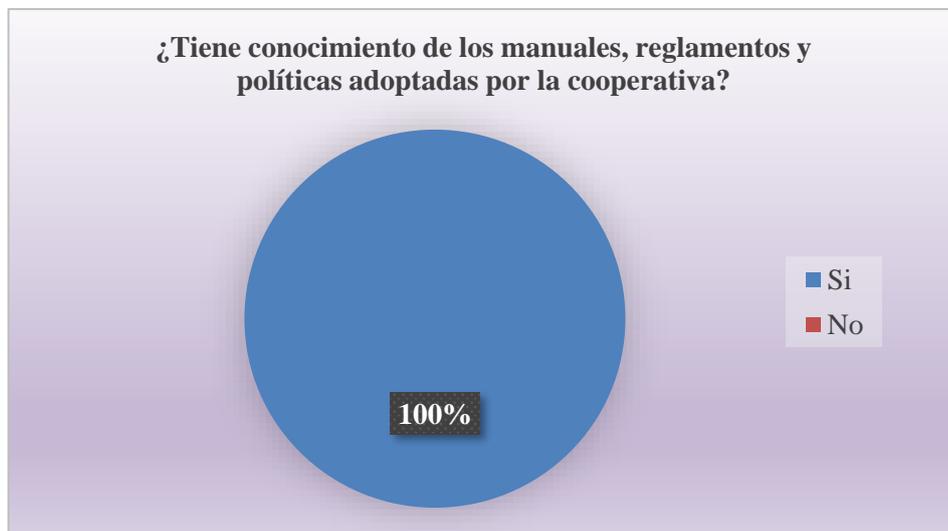
#### 1. ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la cooperativa?

**Tabla 4-1:** Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-1:** Conocimiento de manuales, reglamentos y políticas

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

#### **Análisis:**

De acuerdo con la ilustración 4-1 se puede evidenciar que el total de la población tiene conocimiento de manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la cooperativa, sabiendo que el 100% pertenece a los cinco funcionarios de la COAC.

#### **Interpretación:**

Partiendo de que todos los funcionarios tienen conocimiento de los manuales que son adoptados por la cooperativa, esto permite obtener una buena productividad dentro de las funciones del personal administrativo, operativo y contable ya que, tienen conocimiento de las actividades que se deben realizar sobre todo poseen entendimiento de las políticas que ayudan a saber a qué dirección debemos ir y cómo actuar en el caso que se presente un conflicto.

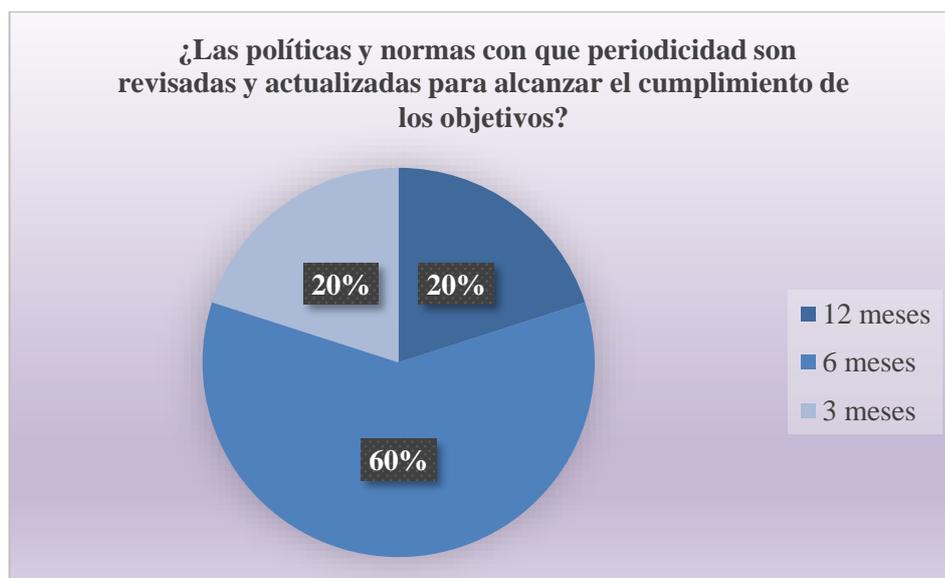
**2. ¿Las políticas y normas con que periodicidad son revisadas y actualizadas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos?**

**Tabla 4-2:** Revisión y actualización de políticas y normas

Variable	Cantidad	% Respuesta
12 meses	1	20%
6 meses	3	60%
3 meses	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-2:** Revisión y actualización de políticas y normas

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

Partiendo de la ilustración 4-2 se puede observar que el 60 % de la población menciona que se realiza una revisión de políticas y normas cada seis meses, el 20% señala que se realiza cada 3 meses y el otro 20% cada 12 meses.

**Interpretación:**

La periodicidad de revisión y actualización de las políticas y normas varían según factores, como cambios en la normativa y modificaciones en los objetivos estratégicos de la cooperativa. En general, se recomienda llevar a cabo revisiones periódicas, al menos anualmente, para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y la normativa vigente, este enfoque no solo asegura el cumplimiento continuo de los objetivos, sino que también fortalece la adaptabilidad de la cooperativa frente a los desafíos dinámicos del sector financiero, manteniendo sus políticas y normas como herramientas efectivas para la toma de decisiones y la gestión de riesgos.

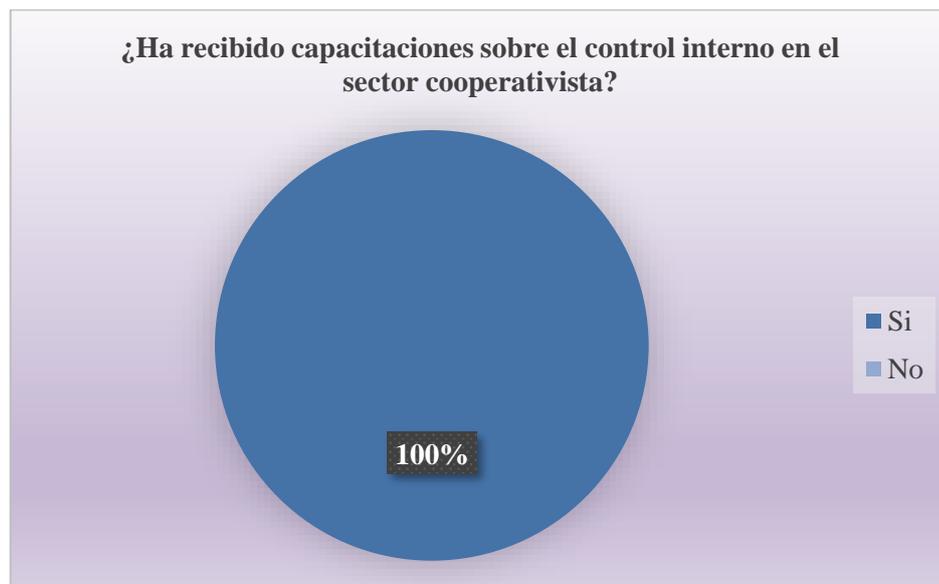
### 3. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el control interno en el sector cooperativista?

**Tabla 4-3:** Capacitación sobre el control interno

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-3:** Capacitación sobre el control interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

#### **Análisis:**

De acuerdo con la ilustración 4-3 se puede evidenciar que el total de la población ha recibido capacitaciones sobre el tema de control interno en el sector cooperativistas, sabiendo que el 100% pertenece a los cinco funcionarios.

#### **Interpretación:**

Es importante que las personas que trabajan en la cooperativa conozcan la importancia del control interno, esto permite que la entidad financiera tenga seguridad de las acciones que puede tomar

para evitar riesgos y que estos tengan menor impacto, es por lo que se debe socializar con el personal sobre este tema ya que, pueden tener una visión con respecto al desenvolvimiento de sus funciones.

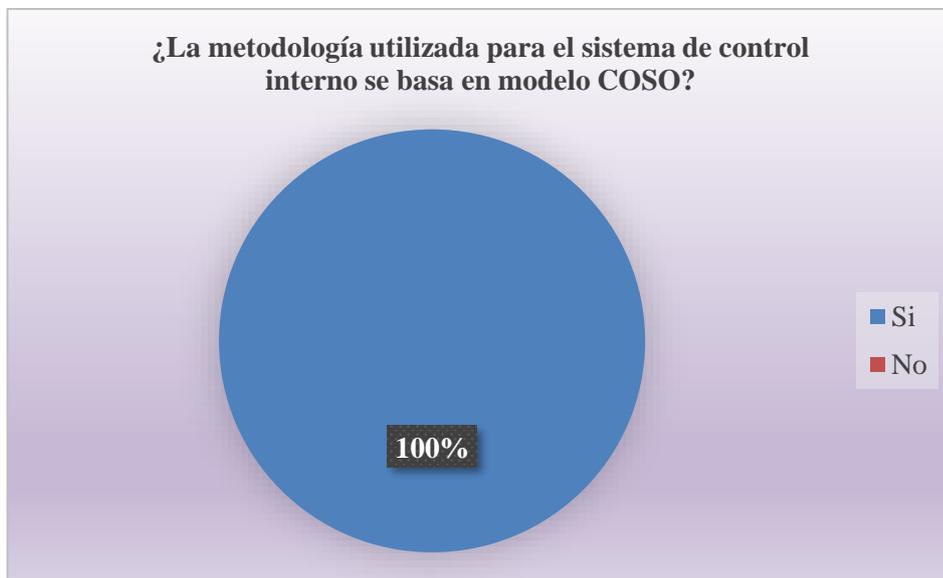
**4. ¿La metodología utilizada para el sistema de control interno se basa en modelo COSO?**

**Tabla 4-4:** Metodología

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-4:** Metodología

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

Partiendo de la ilustración 4-4, el total de la población conformada por los cinco funcionarios de la cooperativa mencionan que la metodología utilizada para el sistema del control interno se basa en modelo COSO, dando un total de 100% de la población considerada.

**Interpretación:**

La cooperativa ha optado basarse en el modelo COSO, ya que es un instrumento que considera diferentes aspectos como es el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último el monitoreo, permitiendo así el funcionamiento eficiente de la entidad.

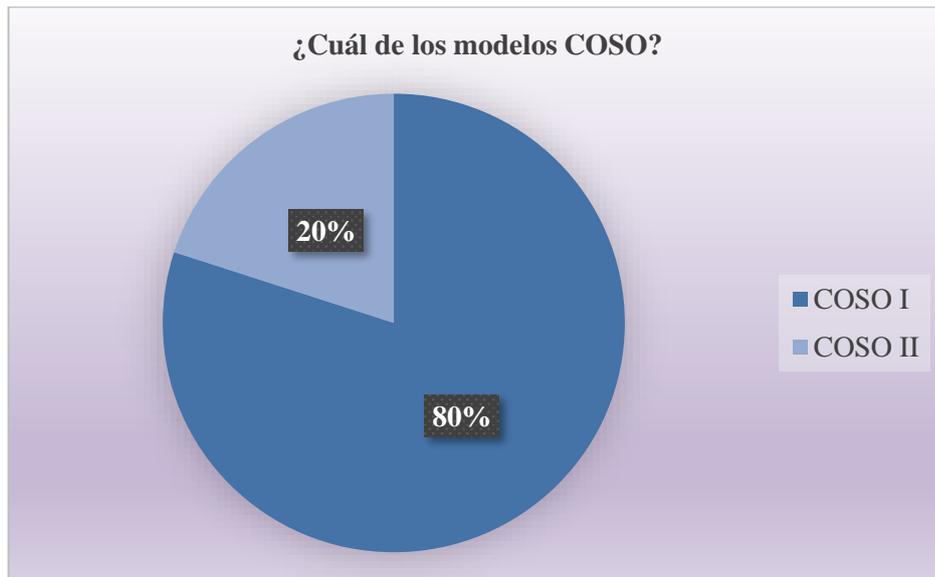
**5. ¿Cuáles de los modelos COSO?**

**Tabla 4-5:** Modelos COSO

Variable	Respuesta	Porcentaje %
COSO I	4	80%
COSO II	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-5:** Modelos Coso

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

En función a la ilustración 4-5, el 80% de la población correspondiente a 4 personas indica que la cooperativa utiliza el modelo COSO I, por otro lado, el 20% que corresponde a 1 persona menciona que se basan en modelo COSO II.

**Interpretación:**

El modelo COSO I centrado en el control interno proporciona un marco conceptual para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control. Por otro lado, el modelo COSO II, también conocido como el Modelo Integrado de Control Interno, amplió su alcance, incorporando la gestión de riesgos estratégicos, ambos modelos han sido referentes para las organizaciones en la gestión de riesgos y el fortalecimiento del control interno, proporcionando marcos de referencia sólidos y adaptativos para el logro de los objetivos empresariales.

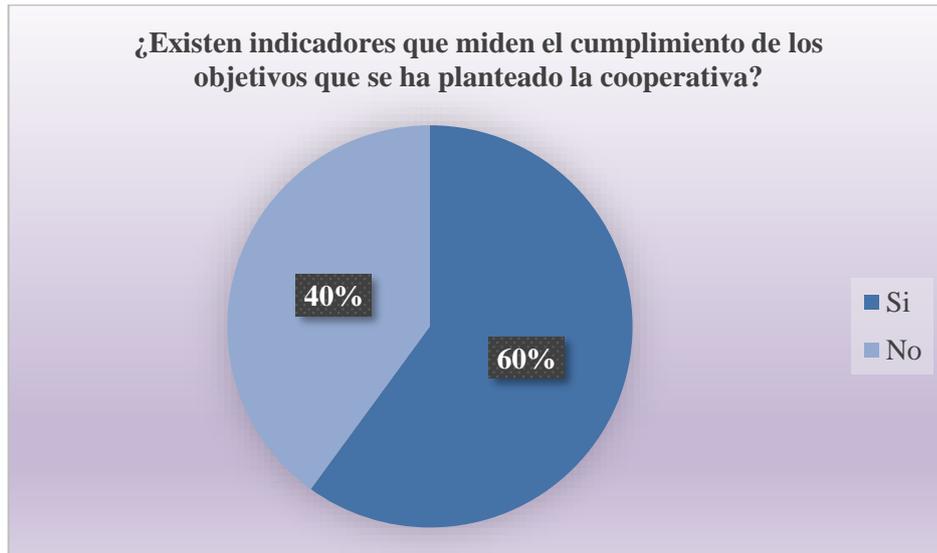
**6. ¿Existen indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado la cooperativa?**

**Tabla 4-6:** Indicadores que miden el cumplimiento

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	3	60%
No	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-6:** Indicadores que miden el cumplimiento

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

La ilustración 4-6, el 60% de la población indica que no existen indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa, en cambio el 40% mencionan que si existen estos indicadores.

**Interpretación:**

Para conocer si la cooperativa ha logrado alcanzar el cumplimiento de los objetivos se deben manejar indicadores que analicen y evalúen el desempeño de las áreas de la entidad esto permite elevar el funcionamiento de la cooperativa, además de identificar errores que no permiten alcanzar completamente los objetivos institucionales.

**7. ¿Qué indicadores conoce usted?**

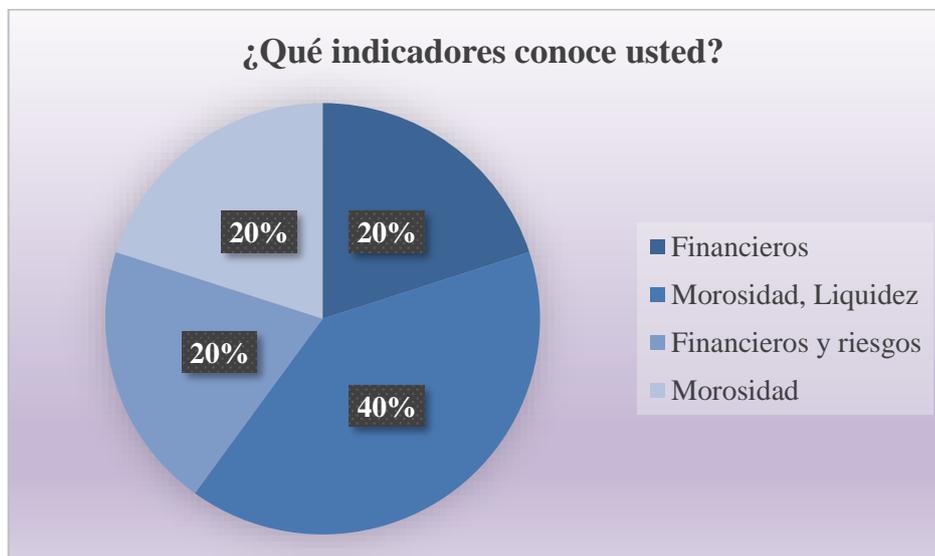
**Tabla 4-7:** Indicadores

Variable	Cantidad	% Respuesta
Financieros	1	20%
Morosidad, Liquidez	2	40%
Financieros y riesgos	1	20%

Morosidad	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024



**Ilustración 4-7: Indicadores**

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

La ilustración 4-7 refleja que el 40% de los funcionarios encuestados conoce indicadores de morosidad y liquidez, el 20% indicador financiero, el 20% indicadores riesgos y financieros, por último, el 20% indicadores de morosidad.

**Interpretación:**

Para medir el cumplimiento de los objetivos de una cooperativa, es crucial utilizar indicadores clave de rendimiento que reflejen de manera cuantitativa o cualitativa el progreso hacia metas específicas. Estos pueden incluir KPI financieros, como ratios de rentabilidad y liquidez, así como indicadores operativos, como la eficiencia en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente, estos deben alinearse estrechamente con los objetivos estratégicos de la cooperativa para proporcionar una evaluación precisa y completa del desempeño.

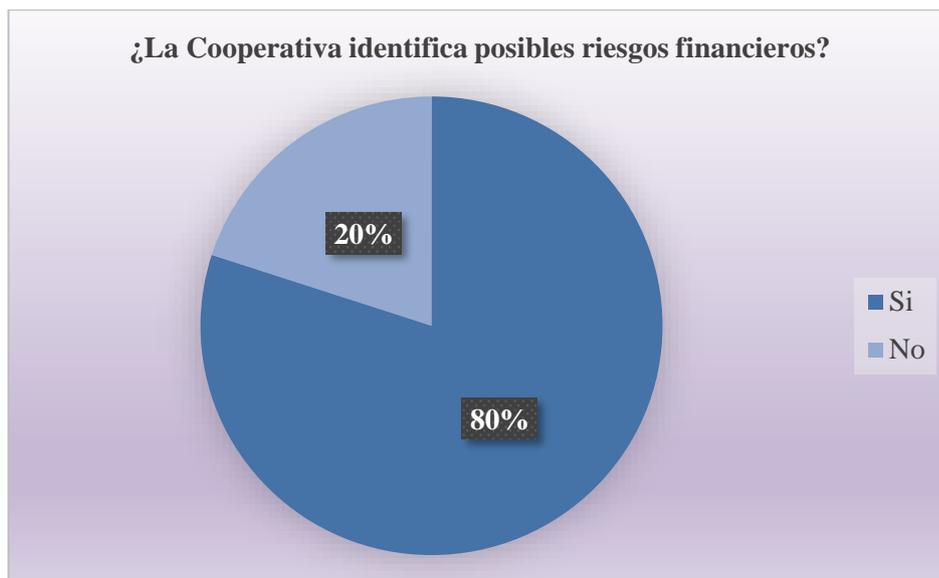
**8. ¿La Cooperativa identifica posibles riesgos financieros?**

**Tabla 4-8: Identificación de riesgos**

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-8:** Identificación de riesgos

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

En función a la ilustración 4-8 se observa que el 80% de la población indican que la cooperativa si identifica posibles riesgos financieros, mientras que el 20% que pertenece a 1 persona declara que no se realiza, dando resultado el 100% de encuestados del total de cinco funcionarios.

**Interpretación:**

Es fundamental que una cooperativa identifique posibles riesgos financieros para salvaguardar su estabilidad y sostenibilidad a largo plazo, la identificación anticipada permite tomar decisiones informadas, proteger los recursos limitados, generar confianza y cumplir con la normativa. Además, nos ayuda a mejorar la planificación estratégica y fortalecer la adaptación frente a cambios económicos.

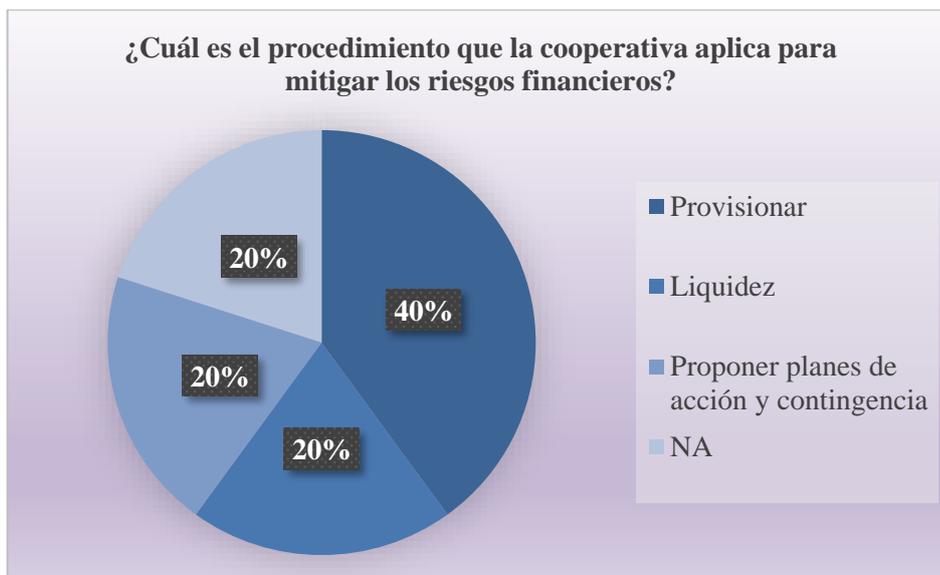
**9. ¿Cuál es el procedimiento que la cooperativa aplica para mitigar los riesgos financieros?**

**Tabla 4-9:** Procedimiento para mitigar riesgos

Variable	Cantidad	% Respuesta
Provisionar	2	40%
Liquidez	1	20%
Proponer planes de acción y contingencia	1	20%
NA	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-9:** Procedimiento para mitigar riesgos

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

En cuanto a la ilustración 4-9 el procedimiento que aplica la cooperativa para mitigar riesgos financieros se basa en provisionar según el 40% de la población, el 20% menciona que la liquidez, el proponer planes se acción y contingencia se ve reflejado en el 20% y por último la población restante perteneciente al 20% menciona que ninguna.

**Interpretación:**

La cooperativa debe contar con un procedimiento para mitigar riesgos financieros con el objeto de salvaguardar su estabilidad, esto permite identificar, evaluar y abordar de manera proactiva posibles amenazas financieras, la implementación de un procedimiento estructurado mejora la capacidad de la cooperativa para proteger sus activos, contribuyendo a obtener una gestión financiera más sólida y a la preservación a largo plazo de la viabilidad económica de la COAC.

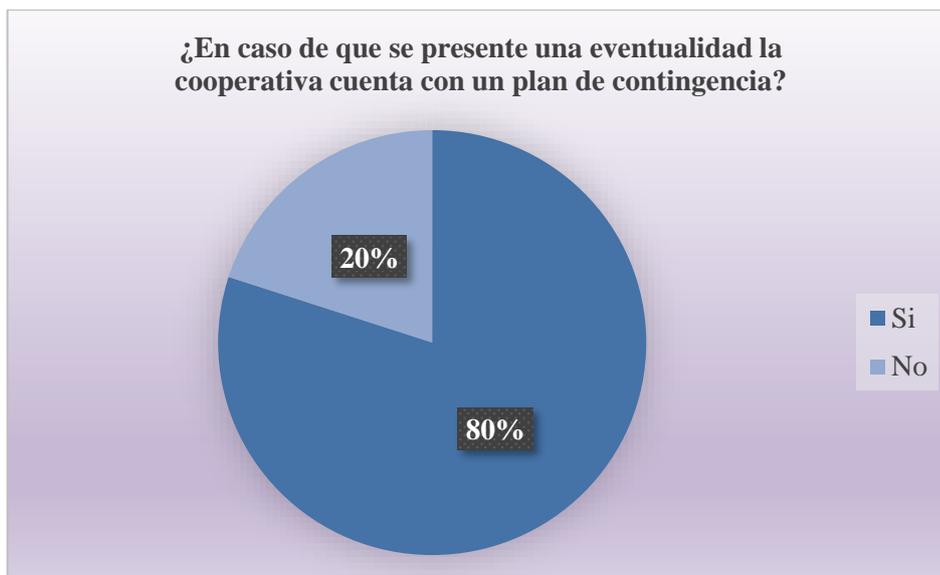
**10. ¿En caso de que se presente una eventualidad la cooperativa cuenta con un plan de contingencia?**

**Tabla 4-10:** Plan de contingencia

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-10:** Plan de contingencia

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

Con relación a la ilustración 4-10 el 80% de la población que representa a 4 funcionarios de la cooperativa indica que si cuentan con un plan de contingencia en caso de que se presente una eventualidad y el 20% menciona que no se cuenta con lo antes mencionado.

**Interpretación:**

Un plan de contingencia ayuda a que la cooperativa esté preparada ante situaciones imprevistas que pueda afectar su funcionamiento, especialmente en el ámbito financiero, este plan proporciona un marco estructurado para abordar crisis, emergencias o eventos inesperados, permitiendo una respuesta rápida y eficiente. Al contar con estrategias predefinidas, la cooperativa puede mitigar daños, proteger sus activos, minimizar interrupciones en sus operaciones y preservar la confianza de los miembros, asegurando la continuidad de las actividades incluso en situaciones adversas, lo que es esencial para la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

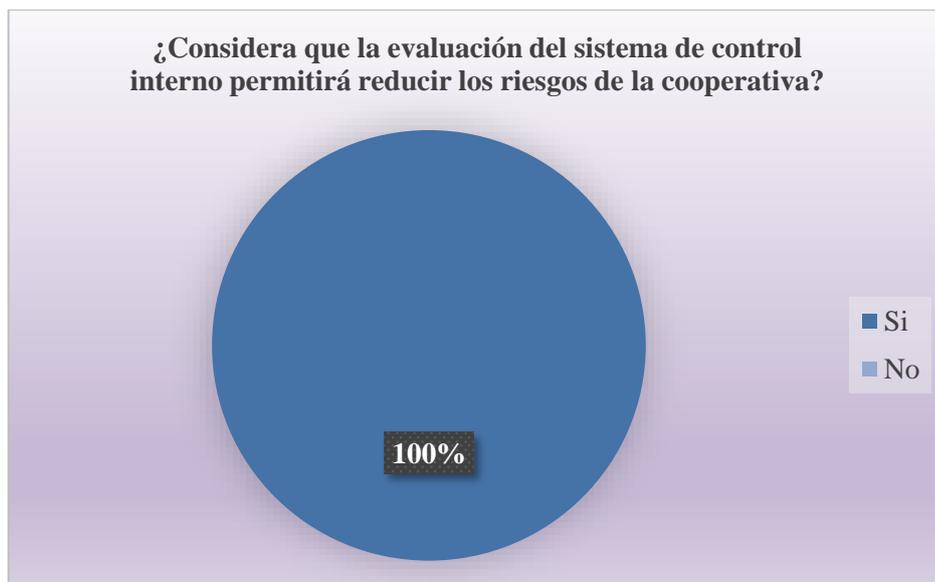
**11. ¿Considera que la evaluación del sistema de control interno permitirá reducir los riesgos de la cooperativa?**

**Tabla 4-11:** Reducción de riesgos

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-11:** Reducción de riesgos

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

Siguiendo con la ilustración 4-11 el total de la población conformada por los cinco funcionarios de la cooperativa mencionan que, si se considera que la evaluación del sistema de control interno va a permitir reducir riesgos, dando un total de 100% de la población considerada.

**Interpretación:**

La evaluación del sistema de control interno desempeña un papel fundamental en la reducción de riesgos para una cooperativa, este proceso permite identificar y corregir posibles debilidades en los procedimientos y prácticas internas. Al mejorar la eficacia de los controles internos, se minimizan las oportunidades de errores, fraudes o irregularidades, contribuyendo así a la mitigación de riesgos financieros. Además, una evaluación continua facilita la adaptación del sistema de control interno, mejorando la capacidad de la cooperativa para anticipar y responder a posibles amenazas.

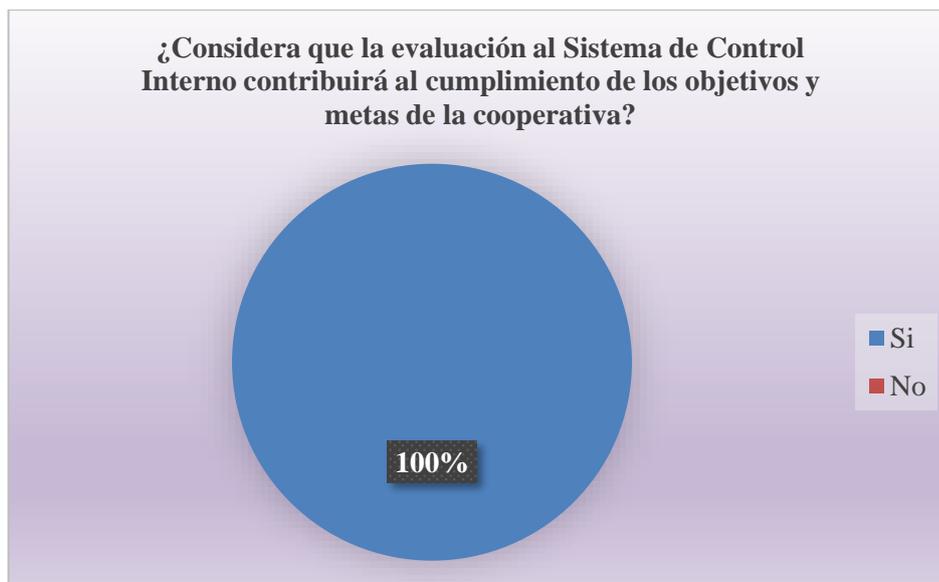
**12. ¿Considera que la evaluación al Sistema de Control Interno contribuirá al cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa?**

**Tabla 4-12;** Evaluación del Sistema de Control Interno

Variable	Respuesta	Porcentaje %
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 4-12:** Evaluación del sistema de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Análisis:**

Finalmente, en la ilustración 4-12 se ve reflejado que el 100% de los encuestados, mencionan que si considera que la evaluación al Sistema de Control Interno contribuirá al cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa.

**Interpretación:**

La evaluación del Sistema de Control Interno juega un papel crucial en el logro de los objetivos y metas de la cooperativa, al identificar y corregir posibles deficiencias en los procesos internos, se fortalece la eficacia y eficiencia de las operaciones, asegurando una gestión financiera más sólida y confiable. La mejora en la integridad y confiabilidad de la información financiera facilita la toma de decisiones, contribuyendo directamente a la consecución exitosa de sus objetivos y metas.

## 4.2 Discusión

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realiza una entrevista al gerente y encuestas a cinco funcionarios de la entidad financiera, con el objetivo de evaluar el Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., Agencia Matriz en el cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo, con el fin de contribuir al mejoramiento de control interno para fortalecer el desempeño de sus operaciones y lograr el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Por medio de la evaluación del sistema de control interno, se determinará la posible existencia de debilidades que no permite el desarrollo eficiente de sus funciones, una vez identificadas deben ser rectificadas siempre y cuando estén alineadas al cumplimiento de sus metas y objetivos. Mediante la realización de la entrevista al gerente de la cooperativa, se pudo determinar aspectos de relevancia para la investigación como en el que menciona que tienen un proceso de control interno aislados más no como sistema, y existe una limitada socialización con los funcionarios. Se debe recalcar que es importante que todos estén familiarizados con el sistema de control interno, ya que este desempeña un papel fundamental en garantizar la eficiencia operativa, la integridad financiera y sobre todo el cumplimiento normativo.

Por otro lado, las encuestas que son aplicadas a los funcionarios de la cooperativa brindan resultados claves para la ejecución del presente trabajo, como el desconocimiento del tiempo en que se realiza la revisión y actualización de políticas y normas, en donde la ausencia de una comprensión actualizada de las normativas dificulta la implementación de procesos internos alineados con los requisitos legales vigentes, lo que podría afectar la transparencia y la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa.

Además, todos los funcionarios desconocen si la entidad identifica posibles riesgos financieros y si cuentan con un plan de contingencia para prevenir cualquier eventualidad, teniendo en cuenta que esto ayuda en su capacidad para gestionar situación imprevistas o crisis, minimizando el impacto negativo en sus operaciones y clientes, además, proporciona un marco estructurado para abordar eventos como crisis económicas, desastres naturales o problemas internos, permitiendo a la entidad tomar decisiones rápidas y efectivas.

Por los motivos ya mencionados es esencial el desarrollo de la evaluación al sistema de control interno de la entidad, ya que se tiene como finalidad garantizar un mejor desempeño en las funciones de los operadores, por medio del correcto cumplimiento de los procesos internos. Con

la ayuda de estos controles se puede identificar posibles deficiencias, en donde nos permite tomar acciones correctivas que darán paso al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la toma de decisiones informadas, fortaleciendo la confianza de todos los miembros de la cooperativa.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1 Título

Evaluación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., matriz Chunchi, Provincia de Chimborazo, año 2023.

#### 5.2 Objetivos de la propuesta

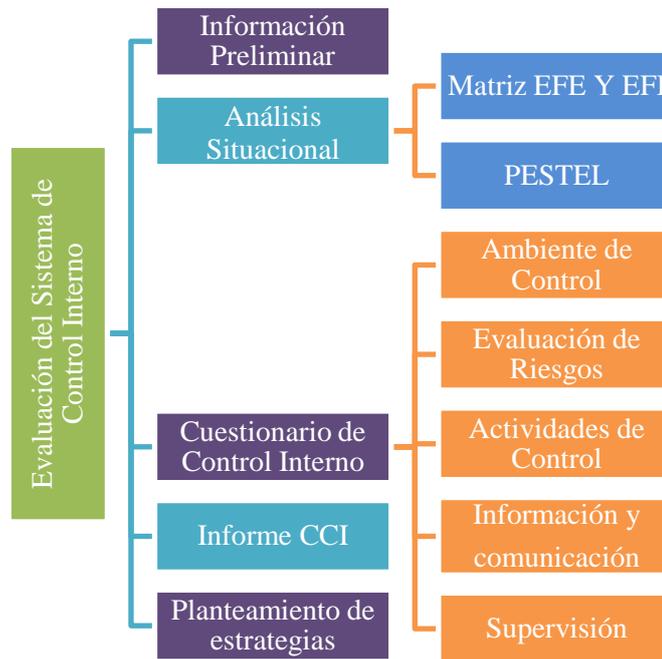
##### 5.2.1 *General*

Evaluar el Sistema de Control Interno, mediante la aplicación de la metodología COSO I, para mejorar el controlar de las actividades y procesos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

##### 5.2.2 *Específico*

- Evaluar el sistema de control interno, con base a la metodología COSO I en la que se aplicará cuestionarios de control interno en cada uno de sus componentes, para diagnosticar el nivel de riesgo y confianza.
- Emitir un informe, mediante un análisis que valoran los resultados de los cuestionarios de control interno, para identificar falencias en las actividades y procesos.
- Proponer un marco estratégico, por medio de una matriz que indiquen estrategias y actividades, para maximizar la efectividad operativa y proporcionar un marco estructurado para la buena toma de decisiones.

### 5.3 Estructura de la propuesta



**Ilustración 5-1:** Estructura de la propuesta

Realizado por: Guaman A., 2024.

### 5.4 Contenido de la propuesta

La propuesta para la implementación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., basado en la metodología COSO I, está conformado por cinco componentes interrelacionados: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión, estos permiten obtener un control más eficiente de los procesos y prácticas internas de la entidad ayudando a identificar y gestionar riesgos para mejorar la efectividad de las operaciones, además asegura la fiabilidad de la información financiera ya que será precisa y confiable dando paso a la mejor toma de decisiones.

Al momento de aplicar los principios de modelo COSO I, la cooperativa puede establecer un ambiente de control efectivo, realizar una evaluación de riesgos sistemática, así como implementar actividades de control que aseguren la comunicación activa entre los funcionarios y socios, un monitoreo adecuado, que proteja los activos y fortalezcan la confianza de todos los miembros de la gestión en la cooperativa.

#### **5.4.1 Información preliminar**

<b>Razón Social:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.
<b>Sector Empresarial:</b>	Financiero
<b>Representante Legal:</b>	Ing. Carlos Heriberto Loja Largo
<b>RUC:</b>	0691710157001
<b>Dirección:</b>	Manuel Reyes y Simón Bolívar, Chunchi
<b>Teléfono:</b>	(03) 2936230
<b>Celular:</b>	0939249691
<b>E-mail:</b>	coop26septiembre@hotmail.es

##### *5.4.1.1 Reseña histórica*

La cooperativa 26 de septiembre nace el 04 de junio del 2003 en la comunidad de TOCTEZININ cantón Chunchi provincia de Chimborazo, formada por un grupo de 48 mujeres campesinas capases y decididas a superarse con un capital de \$58.000,00 de los cuales \$18.000,00 fue aporte de las socias y \$40.000,00 de un crédito rembolsable realizado al grupo social FEPP.

##### *5.4.1.2 Base legal*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., en su inicio fue constituida bajo el régimen del Ministerio de Inclusión Económica y Social, pero en el año 2011 paso a ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se rige por las disposiciones legales que se mencionan continuación:

- Constitución Política de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario
- Código de Trabajo

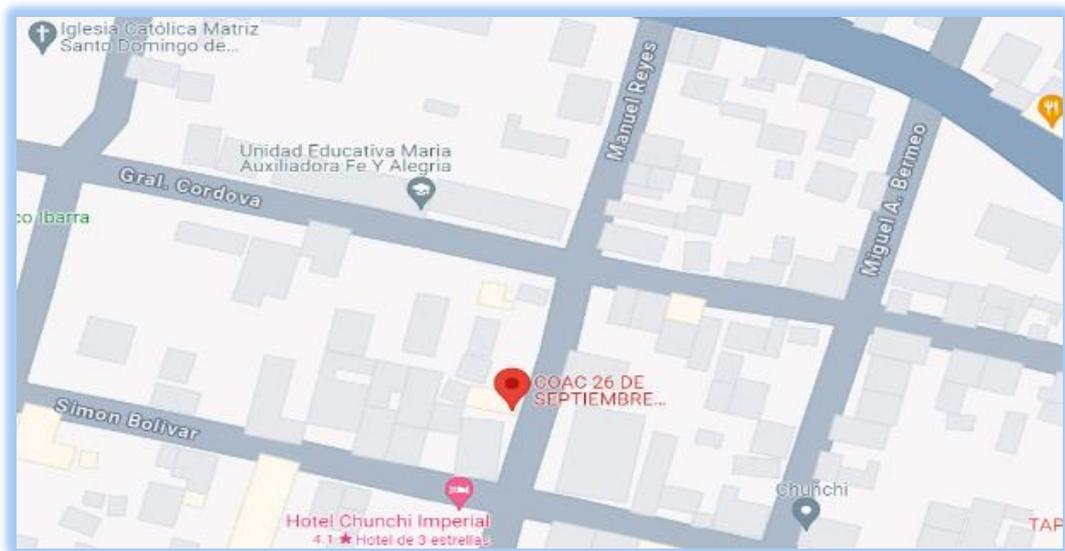
##### *5.4.1.3 Situación actual*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., es una entidad dedicada a la prestación de servicios financieros en donde actúa como intermediaria, es controlada

por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, actualmente cuenta con 870 socios, con una sucursal que está compuesta por cinco departamentos, en el Cantón Chunchi y ofrece diferentes servicios como: ahorro a la vista, ahorro a plazo fijo, ahorro para niños, microcrédito y servicios complementarios.

#### 5.4.1.4 Ubicación geográfica

**País:** Ecuador  
**Provincia:** Chimborazo  
**Cantón:** Chunchi  
**Dirección:** Manuel Reyes y Simón Bolívar, Chunchi



**Ilustración 5-2:** Ubicación geográfica COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda

Fuente: Google Maps

#### 5.4.1.5 Filosofía empresarial

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar nuestros servicios financieros oportunos y de calidad a cada uno de nuestros socios para el desarrollo y fortalecimiento en todas sus actividades económicas y sociales, con el fin de mejorar la sociedad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una cooperativa de ahorro y crédito comprometida con la transformación del sector de la economía popular y solidaria, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables, siendo reconocidos a nivel cantonal y provincial.</li> </ul> |
|---|---|



**Ilustración 5-3:** Filosofía empresarial COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda

Fuente: COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.

## Valores institucionales

### Honestidad

- Buscamos coherencia, sinceridad y espíritu de mejora en todas nuestras actuaciones personales y cooperativo.

### Solidaridad

- Fomentamos la ayuda mutua y la responsabilidad social.

### Tolerancia

- Respetamos las ideas, creencias y actuaciones de los socios.

### Equidad

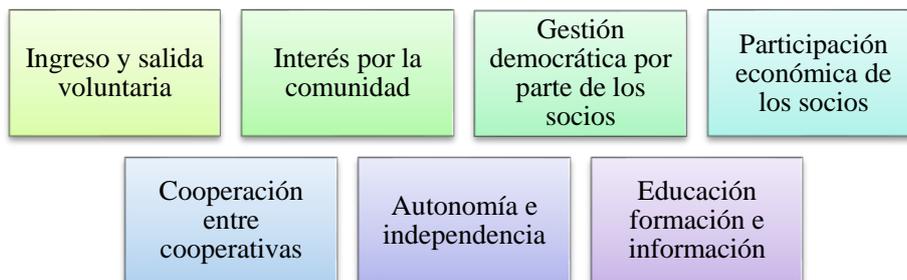
- Igualdad y solidaridad.

## Ilustración 5-4: Valores Institucionales

Fuente: COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.

## Principios cooperativos

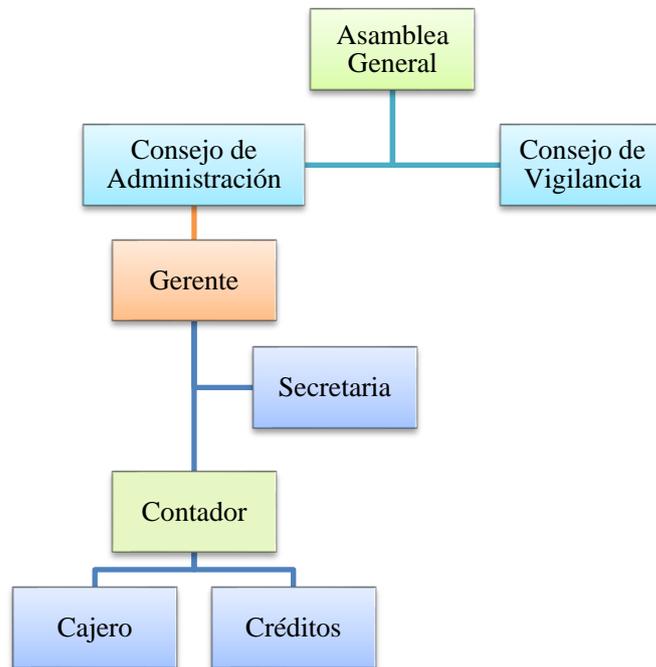


## Ilustración 5-5: Principios

Fuente: COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.

5.4.1.6 Estructura organizacional



**Ilustración 5-6:** Estructura Organizacional

**Fuente:** COAC “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

## 5.4.2 Análisis situacional

### 5.4.2.1 Análisis FODA

**Tabla 5-1:** Matriz FODA COAC “26 de septiembre Lazaro Condo

<b>ANÁLISIS FRENTE INTERNO</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clima laboral satisfactorio que permite buen desempeño laboral.</li> <li>2. Variedad de servicios financieros.</li> <li>3. Compromiso en la alta dirección hacia la implementación de procesos de mejoramiento continuo.</li> <li>4. Infraestructura propia.</li> <li>5. Ser parte de UPROCACH.</li> <li>6. Agilidad en la concesión de microcréditos.</li> <li>7. Permanencia y estabilidad del personal operativo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bajo nivel de empoderamiento de la cooperativa en el sector.</li> <li>2. El concepto de “gobierno corporativo” es desconocido en todos los niveles.</li> <li>3. Software financiero no satisface los requerimientos de los organismos de control y no genera adecuada información para general sistemas de información gerencial.</li> <li>4. Sistema contable y administrativo deficiente.</li> <li>5. Falta de capacitación al personal.</li> <li>6. Falta de actualización de reglamentos, manuales, políticas y procedimientos.</li> <li>7. No cuenta con un sistema de control interno.</li> </ol>
<b>ANÁLISIS FRENTE EXTERNO</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existencia de convenios de cooperación.</li> <li>2. Crecimiento con nuevos socios.</li> <li>3. Existencia de alianzas estratégicas.</li> <li>4. Capacitación por parte de UPROCACH para mejorar el sistema financiero.</li> <li>5. Captación de inversiones de remesas de migrantes.</li> <li>6. Oferta de conocimiento y preparación para la toma de decisiones de los directivos.</li> <li>7. Aprovechamiento de la imagen de los socios para captar más socios nuevos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de la competencia en el sector cooperativo.</li> <li>2. Inestabilidad económica y política, por el ingreso del nuevo gobierno.</li> <li>3. Regulaciones constantes por los organismos de control.</li> <li>4. Reforma tributaria que afecte al sector financiero.</li> <li>5. Fenómenos naturales y pandemias.</li> <li>6. Regulación emitida por los entes de control que no se pueden cumplir.</li> <li>7. Exigencias de parte del organismo de control y regulación que comprometan los ingresos de la cooperativa.</li> </ol>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

#### 5.4.2.1 Análisis de factores internos

**Tabla 5-2:** Análisis factores internos

FACTORES INTERNOS	POND.	FACTOR	CALIF.
<b>FORTALEZAS</b>			
Clima laboral satisfactorio que permite buen desempeño laboral.	0,06	3	0,18
Variedad de servicios financieros.	0,08	4	0,32
Compromiso en la alta dirección hacia la implementación de procesos de mejoramiento continuo.	0,07	4	0,28
Infraestructura propia.	0,06	3	0,18
Ser parte de UPROCACH.	0,06	3	0,18
Agilidad en la concesión de microcréditos.	0,08	4	0,32
Permanencia y estabilidad del personal operativo.	0,06	3	0,18
<b>DEBILIDADES</b>			
Bajo nivel de empoderamiento de la cooperativa en el sector.	0,08	1	0,08
El concepto de “gobierno corporativo” es desconocido en todos los niveles.	0,06	2	0,12
Software financiero no satisface los requerimientos de los organismos de control y no genera adecuada información para general sistemas de información gerencial.	0,08	1	0,08
Sistema contable y administrativo deficiente.	0,08	1	0,08
Falta de capacitación al personal.	0,07	2	0,14
Falta de actualización de reglamentos, manuales, políticas y procedimientos.	0,08	1	0,08
No cuenta con un sistema de control interno.	0,08	1	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>2,3</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

Debilidad mayor	1
Debilidad menor	2
Fortaleza menor	3
Fortaleza mayor	4

**Análisis:** Como resultado del análisis de factores internos compuestos por las fortalezas y debilidades de la cooperativa, se ha obtenido una calificación de 2,3 lo que indica que mientras más cerca del valor de 4 se encuentre, significa que las fortalezas son mayores a las debilidades, hay que tener en cuenta que el numero promedio es de 2,5 por lo que en este caso se puede deducir que las debilidades superan a las fortalezas mostrando una situación desfavorable en la entidad financiera.

Se puede resaltar que, existe un nivel bajo de empoderamiento en el sector donde está situada la cooperativa, un software deficiente que no satisface los requerimientos de los organismos de control y un sistema contable insuficiente, por último, la entidad no cuenta con un sistema de control interno que permite evitar riesgos y controlar procesos.

#### 5.4.2.2 Análisis de factores externos

**Tabla 5-3:** Análisis factores externos

FACTORES EXTERNOS	POND.	FACTOR	CALIF.
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Existencia de convenios de cooperación.	0,07	3	0,21
Crecimiento con nuevos socios.	0,08	4	0,32
Existencia de alianzas estratégicas.	0,07	3	0,21
Capacitación por parte de UPROCACH para mejorar el sistema financiero.	0,06	3	0,18
Captación de inversiones de remesas de migrantes.	0,07	3	0,21
Oferta de conocimiento y preparación para la toma de decisiones de los directivos.	0,08	4	0,32
Aprovechamiento de la imagen de los socios para captar más socios nuevos.	0,06	3	0,18
<b>AMENAZAS</b>			
Incremento de la competencia en el sector cooperativo.	0,08	2	0,16
Inestabilidad económica y política, por el ingreso del nuevo gobierno.	0,07	2	0,14
Regulaciones constantes por los organismos de control.	0,07	1	0,07
Reforma tributaria que afecte al sector financiero.	0,08	2	0,16
Fenómenos naturales y pandemias.	0,07	2	0,14
Regulación emitida por los entes de control que no se pueden cumplir.	0,07	1	0,07
Exigencias de parte del organismo de control y regulación que comprometan los ingresos de la cooperativa.	0,07	2	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>2,51</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

Realizado por: Guaman A., 2024.

Oportunidad mayor	4
Oportunidad menor	3
Amenaza menor	1
Amenaza mayor	2

**Análisis:** En función a la matriz de análisis de factores externos conformados por oportunidades y amenazas se ha obtenido un valor de 2,51 en el total de su calificación, se parte de un promedio de 2,5 ya que, cuando se supera la cantidad quiere decir que se aprovechan las oportunidades, en esta situación podemos estimar que, si es un valor mayor al mencionado, por lo que la cooperativa está aprovechando las oportunidades y tratando de eludir sus amenazas.

Se puede resaltar que una amenaza es el incremento de competencia en el sector cooperativo, regulaciones constantes e inestabilidad política y económica. Por otro lado, entre sus mayores oportunidades se presenta el crecimiento con la integración con nuevos socios y ofertas de conocimiento y preparación para la buena toma de decisiones.

#### 5.4.2.3 PESTEL

**Tabla 5-4:** PESTEL

<b>PESTEL</b>	
<b>Político</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS).</li> <li>• Inestabilidad política, por el ingreso del nuevo gobierno.</li> <li>• Regulaciones gubernamentales.</li> </ul>
<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma tributaria que afecte al sector financiero.</li> <li>• Inversiones de remesas de migrantes.</li> <li>• Fuentes de fondeo con sectores bancarios y gubernamentales.</li> <li>• Tasas de interés.</li> <li>• Tasa de desempleo.</li> </ul>
<b>Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo al sector económico popular y solidario.</li> <li>• Prestación de servicios financieros.</li> <li>• Nivel bajo de empoderamiento de la cooperativa.</li> <li>• Convenios de cooperación.</li> </ul>
<b>Tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Big Data (SEPS)</li> <li>• Plataformas de comunicación.</li> <li>• Integración de redes sociales.</li> <li>• Aplicaciones de participación de miembros.</li> </ul>
<b>Ecológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales.</li> <li>• Créditos verdes.</li> <li>• Actividades de protección al medio ambiente.</li> </ul>
<b>Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de la República del Ecuador</li> <li>• Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</li> <li>• Reglamento de Economía Popular y Solidaria</li> <li>• Ley de Régimen Tributario</li> <li>• Código de Trabajo</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda.

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

### 5.4.3 Cuestionarios de control interno

#### 5.4.3.1 Ambiente de control

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Carlos Loja Largo – Gerente						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de ambiente de control, para medir la eficiencia de recursos humanos respecto al control de acciones, políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una política de conducta o código de ética, en la cooperativa?	x			10	10	100%	Basado en la necesidad y principios cooperativos de la norma se ha establecido un código de ética.
2	¿La máxima autoridad y los directivos establecieron los principios y valores, parte de la cultura organizacional?	x			10	9	90%	Son socializados los principios y valores institucionales.
3	¿La COAC tiene una estructura organizacional clara, en cuanto a la distribución de responsabilidades?	x			10	10	100%	Cada funcionario ha sido designado con sus responsabilidades y funciones.
4	¿Existe el total cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control?	x			10	10	100%	
5	¿La máxima autoridad establece medidas que prevengan el incumplimiento de responsabilidades?	x			10	9	90%	La asamblea general se encarga de analizar las actividades que no se han cumplido.
6	¿Ha sido socializado el concepto de gobierno cooperativo?	x			10	8	80%	Se realizan socializaciones, pero es un tema amplio que consta de diferente información.
7	¿Cuentan con mecanismos de supervisión, que realizan los directivos en las áreas que conforman la entidad financiera?	x			10	9	90%	El Consejo de vigilancia se encarga de la supervisión.

8	¿Evalúan de manera periódica los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la cooperativa?	x			10	8	80%	Capacitación en distintas áreas, para alimentar el conocimiento de los funcionarios.
9	¿Evalúan el cumplimiento de objetivos, en todos los niveles jerárquicos?	x			10	8	80%	Si se evalúan, sobre todo los objetivos esenciales de la cooperativa.
10	¿Los diferentes procesos claves que realiza la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	Todo procedimiento que se va a desarrollar es aprobado por el consejo de administración y es controlado por el consejo de vigilancia.
<b>TOTAL</b>								
					100	91	91%	

**Componente: Ambiente de control**

**Tabla 5-5:** Ambiente de control - Cálculo NC y NR -Gerencia

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{91}{100} * 100$	<b>91%</b>
NR=	100%-91%	<b>9%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

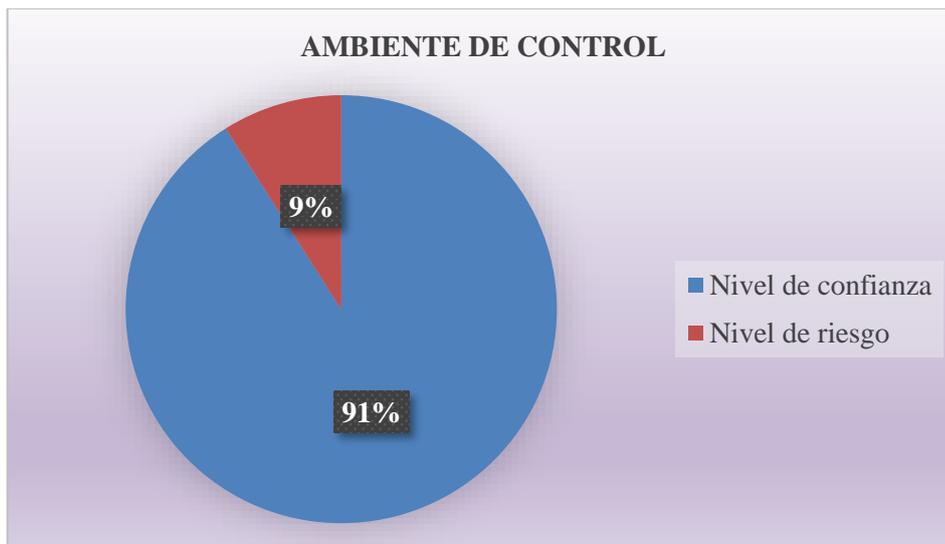
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-6:** Ambiente de control - NC y NR-Gerencia

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-7:** Ambiente de control-Gerencia

**Fuente:** Cuestionarios de control interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

De acuerdo con el gráfico 5-7 ambiente de control, se puede observar que el nivel de confianza en la organización es alto con un valor del 91% y un nivel de riesgo bajo de 9%, lo que significa que la cooperativa cuenta con una estructura organizacional bien definida en donde se designan las responsabilidades de cada funcionario, además los procesos internos son supervisados en su totalidad y se basan en principios y valores establecidos por la COAC para su funcionamiento.

Por otro lado, no se ha socializado el concepto de gobierno cooperativo, ya que menciona que es un tema muy amplio que consta de varios temas que no pueden ser abarcados en su totalidad, por último, no se evalúa constantemente los conocimientos y habilidades de los funcionarios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ab. Patricio Morejo - Área de Cobranzas						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de ambiente de control, para medir la eficiencia de recursos humanos respecto al control de acciones, políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una política de conducta o código de ética, en la cooperativa?	x			10	10	100%	
2	¿La máxima autoridad y los directivos establecieron los principios y valores, parte de la cultura organizacional?	x			10	9	90%	Si se aplican los principios dispuestos por la entidad, pero tendrían que ser más socializados.
3	¿La COAC tiene una estructura organizacional clara, en cuanto a la distribución de responsabilidades?	x			10	9	90%	Se tiene la obligación de contar con una estructura organizacional y el rol por cada departamento.
4	¿Existe el total cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control?	x			10	10	100%	Se cumpla todo a cabalidad, caso contrario son sujetos a sanciones.
5	¿La máxima autoridad establece medidas que prevengan el incumplimiento de responsabilidades?	x			10	9	90%	Se realiza sanciones cuando no cumplen son los procesos internos.
6	¿Ha sido socializado el concepto de gobierno cooperativo?	x			10	9	90%	Se ha realizado una conversación interna de manera trimestral.
7	¿Cuentan con mecanismos de supervisión, que realizan los directivos en las áreas que conforman la entidad financiera?	x			10	9	90%	Si cuentan con mecanismos de supervisión.
8	¿Evalúan de manera periódica los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la cooperativa?	x			10	9	90%	Si, ya que depende de eso la mantención de los índices y permanencia de la COAC.
9	¿Evalúan el cumplimiento de objetivos, en todos los niveles jerárquicos?	x			10	9	90%	Están en constante cumplimiento de metas que son establecidas por la cooperativa.

10	¿Los diferentes procesos internos que realiza la cooperativa son supervisados?	x			10	9	90%	Si se realiza una supervisión, se entrega de manera semanal diferentes informes.
<b>TOTAL</b>					<b>100</b>	<b>92</b>	<b>92%</b>	

**Componente: Ambiente de control**

**Tabla 5-7:** Ambiente de control - Cálculo NC y NR-Cobranzas

<b>Nivel de confianza=</b>	<b>Calificación Total</b> <b>Ponderación Total</b>	
<b>NC=</b>	$\frac{92}{100} * 100$	<b>92%</b>
<b>NR=</b>	100%-92%	<b>8%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

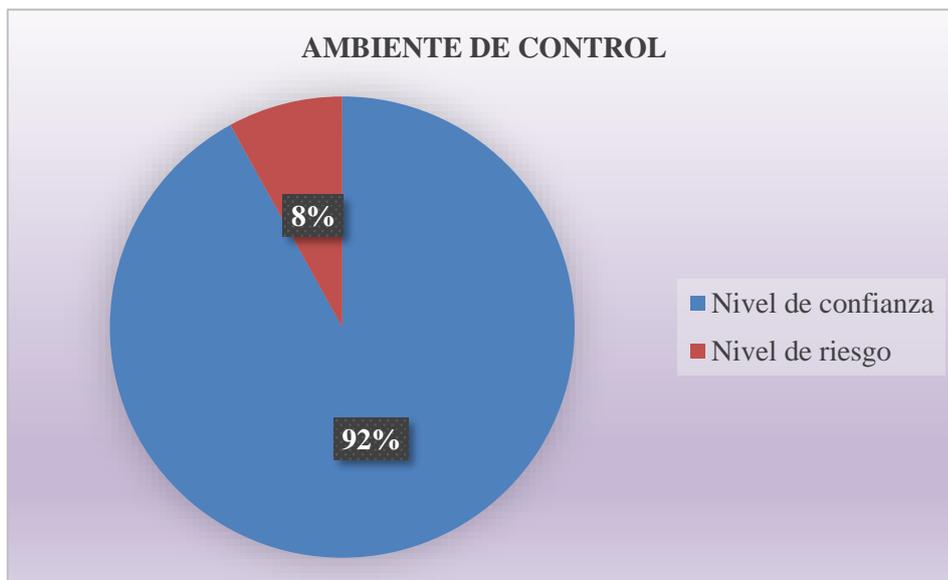
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-8:** Ambiente de control - NC y NR-Cobranzas

<b>Nivel de Confianza (NC)</b>		<b>Nivel de Riesgo (NR)</b>	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-8:** Ambiente de Control- Área de cobranzas

**Fuente:** Cuestionarios de control interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

Partiendo de la ilustración 5-8, se puede observar que el nivel de riesgo descrito por el funcionario de la cooperativa encargado del área de cobranza es del 8% un valor bajo, en cambio el nivel de confianza alto del 92%, lo que da a conocer que el ambiente de control es positivo en donde se cumple con todas las disposiciones del organismo control.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Cristian Cali- Contador						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de ambiente de control, para medir la eficiencia de recursos humanos respecto al control de acciones, políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una política de conducta o código de ética, en la cooperativa?	x			10	8	80%	Si tienen un código de ética, pero falta socializarlo.
2	¿La máxima autoridad y los directivos establecieron los principios y valores, parte de la cultura organizacional?	x			10	9	90%	Falta socializarlo.
3	¿La COAC tiene una estructura organizacional clara, en cuanto a la distribución de responsabilidades?	x			10	8	80%	Tiene segregadas las funciones, no son claras.
4	¿Existe el total cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control?	x			10	10	100%	
5	¿La máxima autoridad establece medidas que prevengan el incumplimiento de responsabilidades?	x			10	9	90%	Faltan medidas para que se cumplan totalmente.
6	¿Ha sido socializado el concepto de gobierno cooperativo?	x			10	7	70%	No existe un total conocimiento en todos los funcionarios.
7	¿Cuentan con mecanismos de supervisión, que realizan los directivos en las áreas que conforman la entidad financiera?		x		10	0	0%	No cuentan con mecanismos de supervisión.
8	¿Evalúan de manera periódica los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la cooperativa?	x			10	9	90%	Si se capacitan constantemente.
9	¿Evalúan el cumplimiento de objetivos, en todos los niveles jerárquicos?	x			10	8	80%	Lo realizan de manera empírica.

10	¿Los diferentes procesos internos que realiza la cooperativa son supervisados?	x			10	7	70%	Falta de supervisión en algunas actividades y funciones.
<b>TOTAL</b>					100	75	75%	

**Componente: Ambiente de control**

**Tabla 5-9:** Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área contable

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{75}{100} * 100$	75%
NR=	100%-75%	25%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

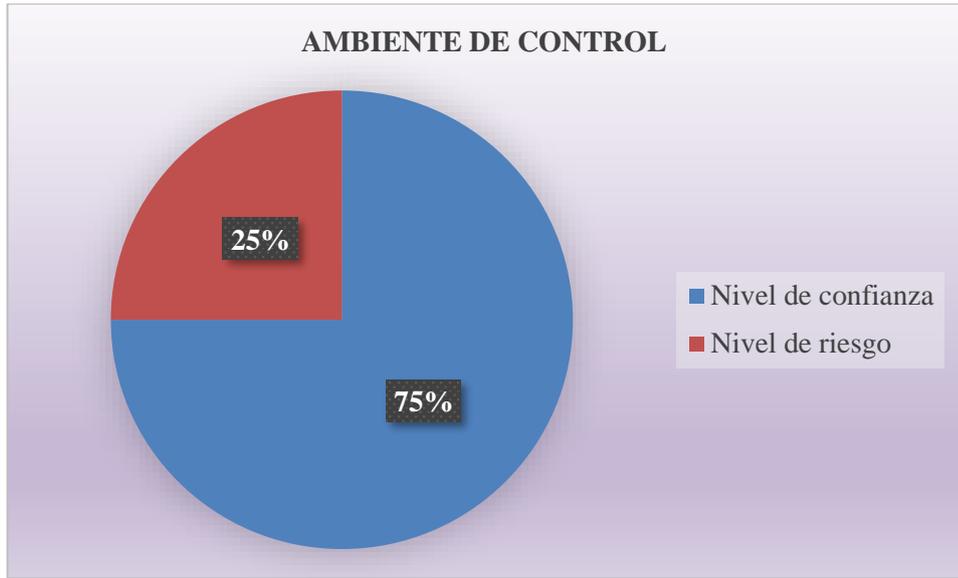
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-10:** Ambiente de control – NC y NR-Área contable

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-9:** Ambiente de control Área contable

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

En función a la ilustración 5-9, el funcionario encargado del área contable según las respuestas indicadas en el cuestionario de control interno nos da un resultado del 75% de nivel de confianza y un nivel de riesgo del 25%. Posicionándolos en un nivel moderado según la tabla de NR y NC. Se puede deducir que las actividades designadas a los funcionarios no son claras pero que, si existe una estructura organizacional, así como la falta de supervisión en las distintas áreas.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Erika Satian- Recuperación de cartera						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de ambiente de control, para medir la eficiencia de recursos humanos respecto al control de acciones, políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una política de conducta o código de ética, en la cooperativa?	x			10	10	100%	
2	¿La máxima autoridad y los directivos establecieron los principios y valores, parte de la cultura organizacional?	x			10	10	100%	
3	¿La COAC tiene una estructura organizacional clara, en cuanto a la distribución de responsabilidades?	x			10	10	100%	
4	¿Existe el total cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control?	x			10	10	100%	
5	¿La máxima autoridad establece medidas que prevengan el incumplimiento de responsabilidades?	x			10	10	100%	
6	¿Ha sido socializado el concepto de gobierno cooperativo?	x			10	10	100%	
7	¿Cuentan con mecanismos de supervisión, que realizan los directivos en las áreas que conforman la entidad financiera?	x			10	10	100%	
8	¿Evalúan de manera periódica los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la cooperativa?	x			10	10	100%	
9	¿Evalúan el cumplimiento de objetivos, en todos los niveles jerárquicos?	x			10	10	100%	
10	¿Los diferentes procesos internos que realiza la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	100	100%	

### Componente: Ambiente de control

**Tabla 5-11:** Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área de crédito

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{100}{100} * 100$	<b>100%</b>
NR=	100%-100%	<b>0%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

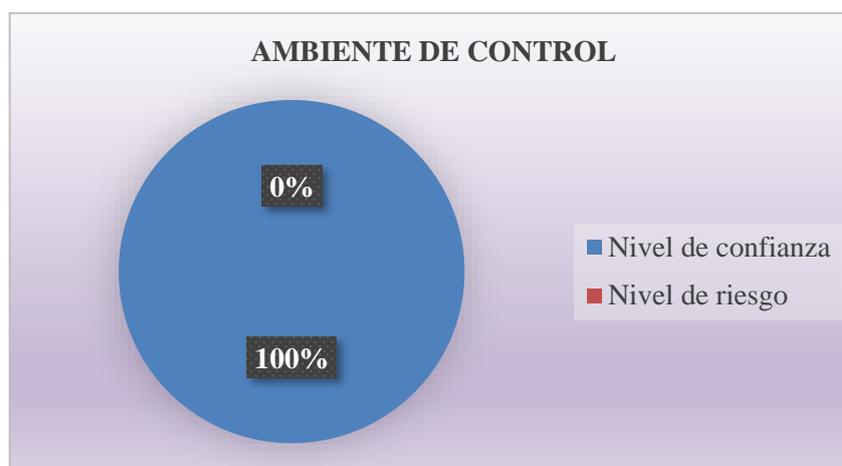
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-12:** Ambiente de control – NC y NR-Área de crédito

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-10:** Ambiente de control 1- Área de crédito

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

La ilustración 5-10 refleja que, existe un nivel de confianza del 100% por lo que en el componente de ambiente de control no existe un nivel de riesgo, ya que se puede decir que la cooperativa se encuentra con una estructura clara que va acorde a sus funciones, así como que conocen de los valores y principios con los que se direcciona la entidad.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Jessica Guamán- Área de marketing						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de ambiente de control, para medir la eficiencia de recursos humanos respecto al control de acciones, políticas y procedimientos dentro de la cooperativa.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Existe una política de conducta o código de ética, en la cooperativa?	x			10	10	100%	
2	¿La máxima autoridad y los directivos establecieron los principios y valores, parte de la cultura organizacional?	x			10	10	100%	
3	¿La COAC tiene una estructura organizacional clara, en cuanto a la distribución de responsabilidades?	x			10	10	100%	
4	¿Existe el total cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control?	x			10	10	100%	
5	¿La máxima autoridad establece medidas que prevengan el incumplimiento de responsabilidades?	x			10	10	100%	
6	¿Ha sido socializado el concepto de gobierno cooperativo?	x			10	10	100%	
7	¿Cuentan con mecanismos de supervisión, que realizan los directivos en las áreas que conforman la entidad financiera?	x			10	10	100%	
8	¿Evalúan de manera periódica los conocimientos y habilidades de los funcionarios de la cooperativa?	x			10	10	100%	
9	¿Evalúan el cumplimiento de objetivos, en todos los niveles jerárquicos?	x			10	10	100%	
10	¿Los diferentes procesos internos que realiza la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	100	100%	

**Componente: Ambiente de control**

**Tabla 5-13:** Tabla 5-11: Ambiente de control – Cálculo NC y NR-Área de marketing

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{100}{100} * 100$	<b>100%</b>
NR=	100%-100%	<b>0%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

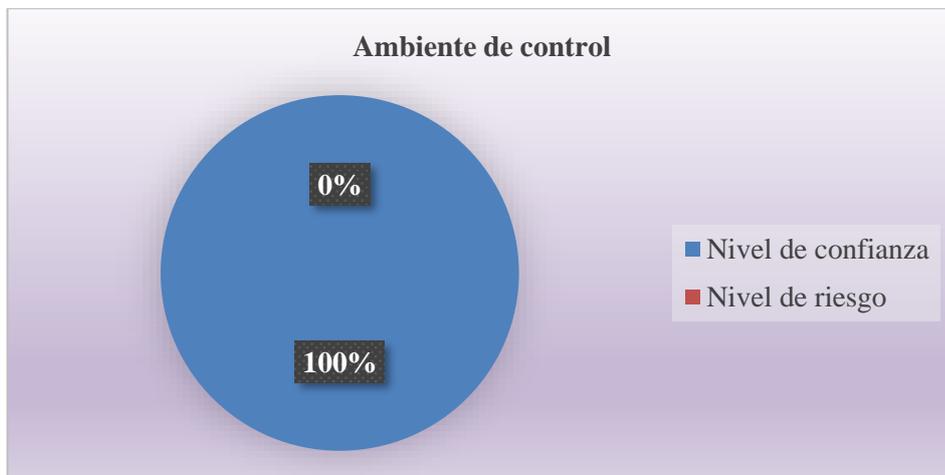
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-14:** Ambiente de control – NC y NR-Área de marketing

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-11:** Ambiente de control-Área de Marketing

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

En cuanto a la ilustración 5-11, el área marketing concuerda con el funcionario anterior ya que, señala un nivel de confianza del 100%, por ende, el nivel de riesgo no existiría en este componente.

5.4.3.2 Evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Carlos Loja Largo - Gerente						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de evaluación de riesgos, para identificar amenazas a la entidad.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad y directivos establecen mecanismos para identificar riesgos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos?	x			10	9	90%	Con el área operativa se crea políticas para el cumplimiento de objetivos.
2	¿Se tiene conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	x			10	9	90%	Si se analizan los riesgos de liquidez y morosidad que son los principales.
3	¿Considera que la gestión de riesgos es un pilar fundamental en la administración de la COAC?	x			10	9	90%	Si es importante porque permite la existencia de la cooperativa.
4	¿Se establece la respuesta oportuna frente a riesgos identificados, en función de si deben ser gestionados o mitigados?	x			10	9	90%	De acuerdo con los riesgos se hace un plan de acciones con determinado tiempo, algunos riesgos son detectados por el ente de control y se debe mitigar.
5	¿Se han determinado los riesgos financieros existentes en la cooperativa?	x			10	9	90%	Mensualmente se hace una evaluación de los indicadores financieros y se identifican las debilidades.
6	¿Existen controles que garanticen la transparencia de la administración financiera?	x			10	10	100%	El Código de ética menciona que la información sea verifca y es confidencial.
7	¿La COAC dispone de políticas direccionadas a evitar fraude, lavado de activos, pérdida de activos, entre otros?	x			10	10	100%	El lavado de activos tiene resoluciones y se reporta las operaciones a la UAFE.
8	¿Se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transferencia de la información administrativa y/o financiera?	x			10	10	100%	Si se realizan controles que verifican la transparencia de la información.

9	¿El sistema contable y administrativo es eficiente?	x			10	9	90%	El sistema no funciona a la perfección, pero si cumple con las necesidades de la COAC.
10	¿Los documentos que se requieren para acceder a un crédito, son verificados y analizados para determinar el grado de fiabilidad?	x			10	10	100%	Si son verificados porque de eso depende la captación y calificación e riesgos.
<b>TOTAL</b>								
					100	94	94%	

**Componente: Evaluación de riesgos**

**Tabla 5-15:** Evaluación de riesgos- Cálculo NC y NR-Gerencia

Nivel de confianza=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$	
NC=	$\frac{94}{100} * 100$	<b>94%</b>
NR=	100%-94%	<b>6%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

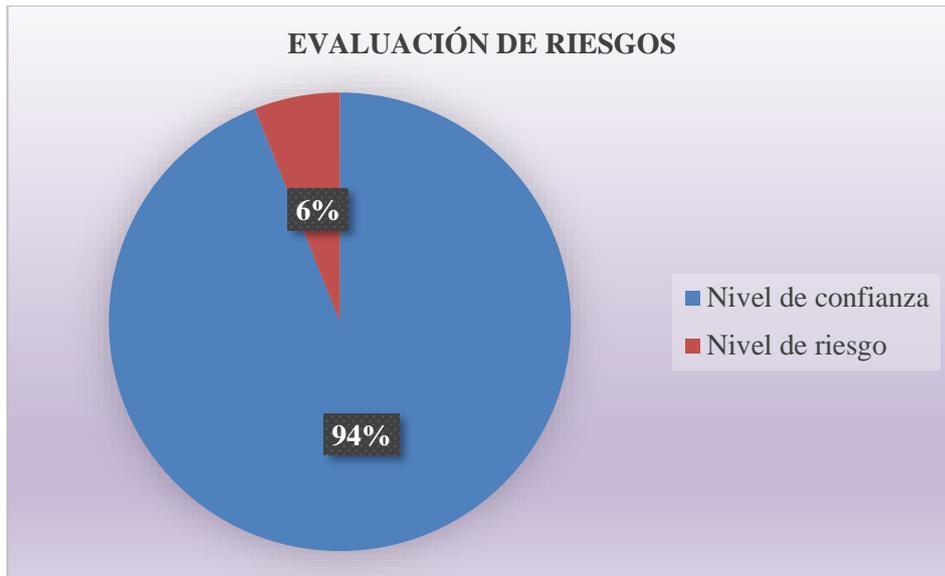
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-16:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Gerencia

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-12:** Evaluación de riesgos-Gerencia

**Fuente:** Cuestionarios de control interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

Con relación a la ilustración 5-12, según los resultados evaluados al gerente de la cooperativa en el componente de evaluación de riesgos encontramos un valor de 94% de confianza y el 6% de nivel de riesgo, ubicándose en un nivel alto de confianza y un nivel bajo es riesgo.

Se puede destacar que el sistema contable se ajusta a las necesidades de la cooperativa, pero que puede ser más eficiente, por otro lado, los riesgos financieros están muy bien definidos y son mitigados una vez que son identificados.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ab. Patricio Morejo - Área de Cobranzas						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de evaluación de riesgos, para identificar amenazas a la entidad.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad y directivos establecen mecanismos para identificar riesgos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos?	x			10	9	90%	Si establecen políticas que identifican riesgos.
2	¿Se tiene conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	x			10	9	90%	Se realizan reuniones en donde se analizan los índices financieros.
3	¿Considera que la gestión de riesgos es un pilar fundamental en la administración de la COAC?	x			10	10	100%	
4	¿Se establece la respuesta oportuna frente a riesgos identificados, en función de si deben ser gestionados o mitigados?	x			10	10	100%	
5	¿Se han determinado los riesgos financieros existentes en la cooperativa?	x			10	9	90%	Si se determinan riesgos de liquidez.
6	¿Existen controles que garanticen la transparencia de la administración financiera?	x			10	10	100%	
7	¿La COAC dispone de políticas direccionadas a evitar fraude, lavado de activos, pérdida de activos, entre otros?	x			10	10	100%	
8	¿Se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transferencia de la información administrativa y/o financiera?	x			10	10	100%	
9	¿El sistema contable y administrativo es eficiente?	x			10	9	90%	Es eficiente, pero se lo puede mejorar.
10	¿Los documentos que se requieren para acceder a un crédito, son verificados y analizados para determinar el grado de fiabilidad?	x			10	9	90%	Son verificados pero muchas veces el grado de fiabilidad no es el correcto.
<b>TOTAL</b>					100	95	95%	

## Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 5-17:** Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Cobranzas

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{95}{100} * 100$	<b>95%</b>
NR=	100%-95%	<b>5%</b>

Fuente: Cuestionarios de control interno

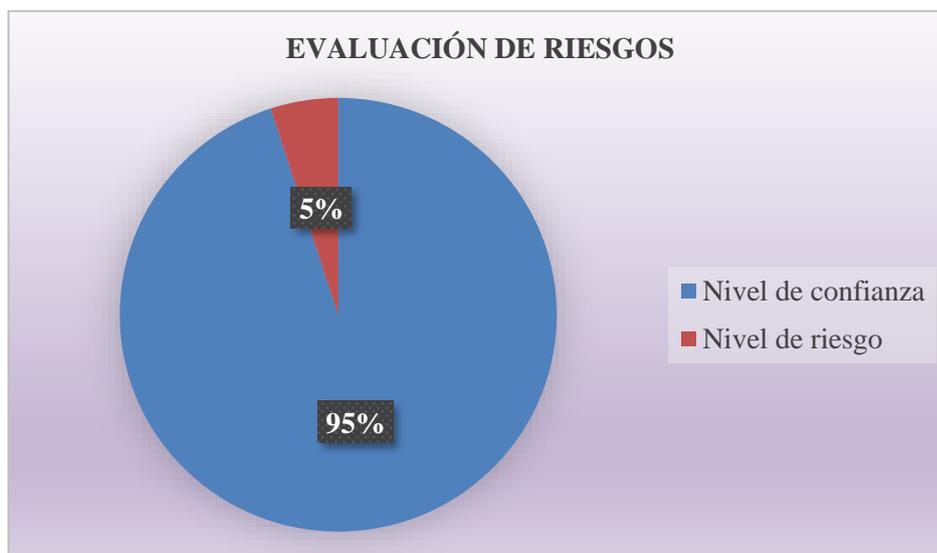
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-18:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Cobranzas

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-13:** Evaluación de Riesgos-Área de cobranzas

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

Siguiendo con la ilustración 5-13 se puede evidencia que el funcionario del área de cobranzas considera que el nivel de confianza es alto con un 95% y el nivel de riesgo es bajo con el 5%, menciona que se identifican los riesgos y se trabaja en ellos para reducirlos.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Cristian Cali- Contador						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de evaluación de riesgos, para identificar amenazas a la entidad.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad y directivos establecen mecanismos para identificar riesgos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos?	x			10	7	70%	Lo hacen de manera empírica no cuentan con un proceso como tal.
2	¿Se tiene conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	x			10	8	80%	Se tendría que socializar los riesgos administrativos.
3	¿Considera que la gestión de riesgos es un pilar fundamental en la administración de la COAC?	x			10	7	70%	No están obligados a identificar riesgos debido al segmento de la cooperativa.
4	¿Se establece la respuesta oportuna frente a riesgos identificados, en función de si deben ser gestionados o mitigados?		x		10	0	0%	No se dan respuesta a los riesgos.
5	¿Se han determinados los riesgos financieros existentes en la cooperativa?		x		10	0	0%	No se determinan los riesgos financieros existentes.
6	¿Existen controles que garanticen la transparencia de la información financiera?	x			10	9	90%	Se podría realizar un control más constante.
7	¿La COAC dispone de políticas direccionadas a evitar fraude, lavado de activos, pérdida de activos, entre otros?	x			10	9	90%	Se maneja el manual de lavado de activos y reglamentos internos, normativa de crédito y depósitos.
8	¿Se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transferencia de la información administrativa y/o financiera?	x			10	10	100%	
9	¿El sistema contable y administrativo es eficiente?	x			10	8	80%	Tiene sus problemas.
10	¿Los documentos que se requieren para acceder a un crédito, son verificados y analizados para determinar el grado de fiabilidad?	x			10	9	90%	Podrían ser más analizados para tener mayor grado de fiabilidad.
<b>TOTAL</b>					100	67	67%	

## Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 5-19:** Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área contable

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{67}{100} * 100$	<b>67%</b>
NR=	100%-67%	<b>33%</b>

Fuente: Cuestionarios de control interno

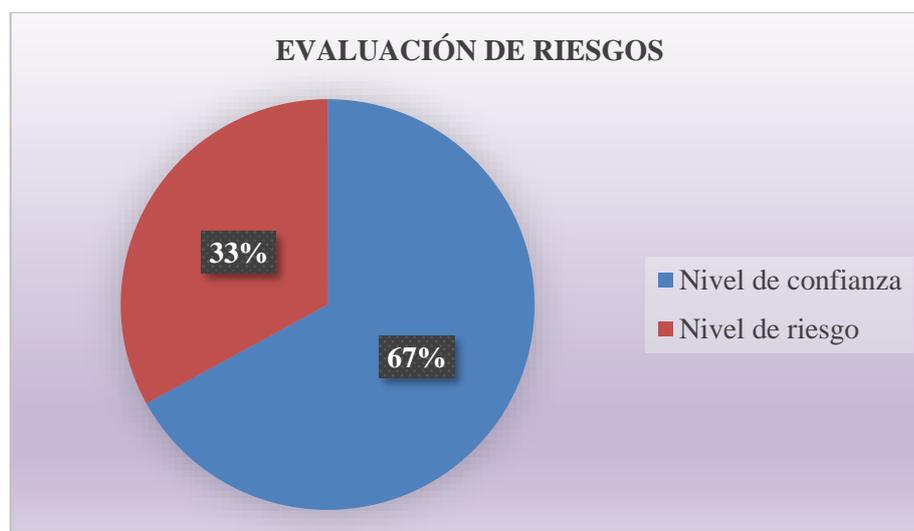
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-20:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Área contable

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-14:** Evaluación de riesgos-Área contable

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

Partiendo de la ilustración 5-14 se puede observar que el funcionario del área contable considera que el nivel de confianza de la cooperativa es moderado con un valor del 67% al igual que el nivel de riesgo con el 33%, en donde hizo una observación en que el sistema contable es deficiente y puede ser mejorado, al igual que no se tiene total conocimiento de los riesgos administrativos de la cooperativa.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Erika Satian- Recuperación de cartera						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de evaluación de riesgos, para identificar amenazas a la entidad.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad y directivos establecen mecanismos para identificar riesgos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos?	x			10	10	100%	
2	¿Se tiene conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	x			10	10	100%	
3	¿Considera que la gestión de riesgos es un pilar fundamental en la administración de la COAC?	x			10	10	100%	
4	¿Se establece la respuesta oportuna frente a riesgos identificados, en función de si deben ser gestionados o mitigados?	x			10	10	100%	
5	¿Se han determinado los riesgos financieros existentes en la cooperativa?	x			10	10	100%	
6	¿Existen controles que garanticen la transparencia de la información financiera?	x			10	10	100%	
7	¿La COAC dispone de políticas direccionadas a evitar fraude, lavado de activos, pérdida de activos, entre otros?	x			10	10	100%	
8	¿Se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transferencia de la información administrativa y/o financiera?	x			10	10	100%	
9	¿El sistema contable y administrativo es eficiente?	x			10	10	100%	
10	¿Los documentos que se requieren para acceder a un crédito, son verificados y analizados para determinar el grado de fiabilidad?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	100	100%	

## Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 5-21:** Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área de crédito

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{100}{100} * 100$	<b>100%</b>
NR=	100%-100%	<b>0%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

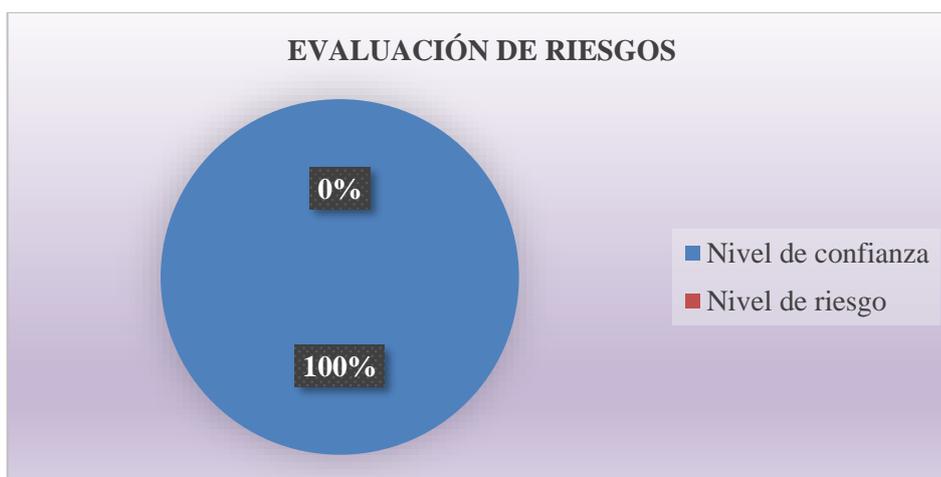
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-22:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de crédito

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-15:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de crédito

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

En función a la ilustración 5-15 se observa que en el componente de evaluación de riesgo existe un nivel de confianza del 100% y no existe un nivel de riesgo, en donde se puede deducir que la cooperativa tiene bien definidos los riesgos y se trabaja para mitigarlos.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Jessica Guamán- Área de marketing						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente de evaluación de riesgos, para identificar amenazas a la entidad.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad y directivos establecen mecanismos para identificar riesgos que obstaculicen el cumplimiento de objetivos?	x			10	10	100%	
2	¿Se tiene conocimiento de los riesgos administrativos existentes en la cooperativa?	x			10	10	100%	
3	¿Considera que la gestión de riesgos es un pilar fundamental en la administración de la COAC?	x			10	10	100%	
4	¿Se establece la respuesta oportuna frente a riesgos identificados, en función de si deben ser gestionados o mitigados?	x			10	10	100%	
5	¿Se han determinados los riesgos financieros existentes en la cooperativa?	x			10	10	100%	
6	¿Existen controles que garanticen la transparencia de la información financiera?	x			10	10	100%	
7	¿La COAC dispone de políticas direccionadas a evitar fraude, lavado de activos, pérdida de activos, entre otros?	x			10	10	100%	
8	¿Se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transferencia de la información administrativa y/o financiera?	x			10	10	100%	
9	¿El sistema contable y administrativo es eficiente?	x			10	10	100%	
10	¿Los documentos que se requieren para acceder a un crédito, son verificados y analizados para determinar el grado de fiabilidad?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	100	100%	

## Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 5-23:** Evaluación de riesgos - Cálculo NC y NR-Área de marketing

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{100}{100} * 100$	<b>100%</b>
NR=	100%-100%	<b>0%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

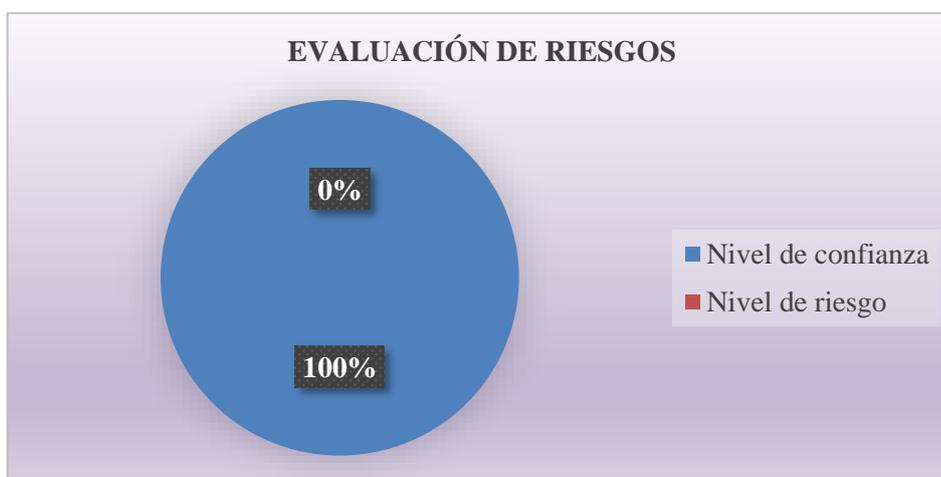
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-24:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de marketing

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-16:** Evaluación de riesgos - NC y NR-Área de marketing

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

Partiendo de la ilustración 5-16 se observa que en el componente de evaluación de riesgo según el área de marketing existe un nivel de confianza del 100% y no existe un nivel de riesgo, en donde se puede deducir que la cooperativa tiene ha definido los riesgos administrativos y financieros.

5.4.3.3 Actividades de control

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Carlos Loja Largo - Gerente						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente actividades de control, para determinar la eficiencia de las operaciones de controles frente a posibles riesgos.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Los encargados del control interno establecen medidas para mitigar riesgos?	x			10	9	90%	Cuando hay un riesgo se realiza un plan de acción para mitigarlos.
2	¿La cooperativa cuenta con un proceso definido para la selección del personal?	x			10	10	100%	
3	¿Las transacciones de la cooperativa son previamente registradas en el sistema contable?	x			10	10	100%	
4	¿La COAC cuenta con políticas y un procedimiento para la otorgación de crédito?	x			10	10	100%	
5	¿Existe un control sobre los créditos que han sido otorgados a los socios?	x			10	9	90%	Se hace un seguimiento y control.
6	¿Existen procedimientos para la solución oportuna de quejas o reclamos de los socios?		x		10	0	0%	Por el tamaño no hay un departamento.
7	¿El sistema contable agiliza las operaciones de los servicios financieros?	x			10	10	100%	Si agiliza los procesamientos.
8	¿Las políticas y normas son revisadas y actualizadas de manera periódica para lograr el cumplimiento de objetivos?	x			10	9	90%	Se realizan de acuerdo con las resoluciones actualizadas.
9	¿Se han definido procedimientos y políticas para el tratamiento de cartera vencida?	x			10	9	90%	Dentro del manual de crédito se encuentra las políticas.

<b>10</b>	¿La cooperativa cuenta con procedimientos en función de las actividades de control?	x			10	8	80%	Se realiza de manera parcial.
<b>TOTAL</b>					100	84	84%	

**Componente: Actividades de Control**

**Tabla 5-25:** Actividades de control - Cálculo NC y NR-Gerencia

<b>Nivel de confianza=</b>	<b><i>Calificación Total</i></b> <b><i>Ponderación Total</i></b>	
<b>NC=</b>	$\frac{84}{100} * 100$	<b>84%</b>
<b>NR=</b>	100% - 84%	<b>16%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

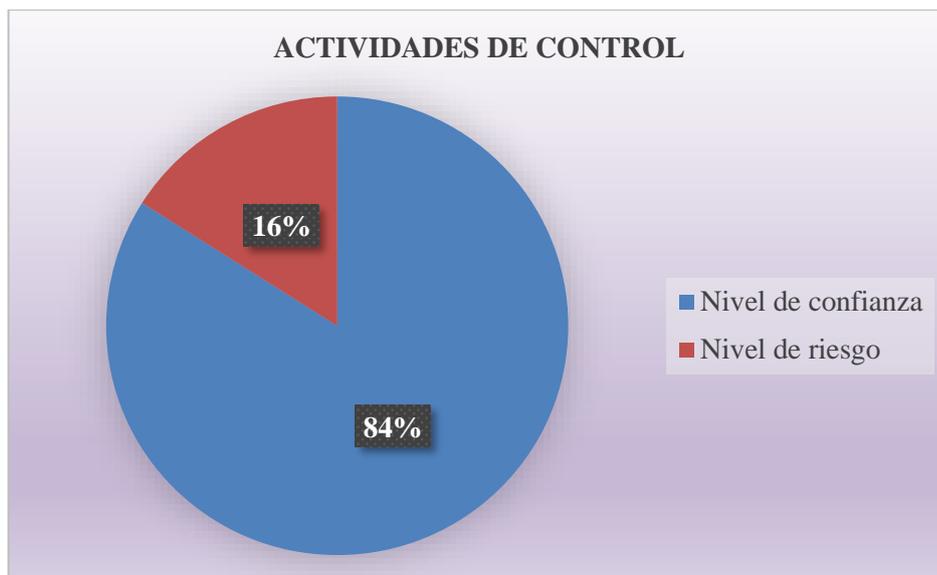
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-26:** Actividades de control - NC y NR-Gerencia

<b>Nivel de Confianza (NC)</b>		<b>Nivel de Riesgo (NR)</b>	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-17:** Actividades de control-Gerencia

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

La ilustración 5-17 refleja que, en el componente de actividades de control, según el cuestionario aplicado al gerente existe un nivel de confianza alto con el 84% y un nivel de riesgo bajo del 16%, en donde se identifica que no hay un espacio o un área dirigida a las quejas y reclamos de socios, lo que no permite conocer las deficiencias de los funcionarios y así poder mejorarlas.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ab. Patricio Morejo Área de Cobranzas						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente actividades de control, para determinar la eficiencia de las operaciones de controles frente a posibles riesgos.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Los encargados del control interno establecen medidas para mitigar riesgos?	x			10	9	90%	Se establecen medidas para poder evitar riesgos.
2	¿La cooperativa cuenta con un proceso definido para la selección del personal?	x			10	9	90%	Se entrega documentación y se realiza un proceso de selección.
3	¿Las transacciones de la cooperativa son previamente registradas en el sistema contable?	x			10	10	100%	
4	¿La COAC cuenta con políticas y un procedimiento para la otorgación de crédito?	x			10	10	100%	
5	¿Existe un control sobre los créditos que han sido otorgados a los socios?	x			10	9	90%	Existe un seguimiento por el funcionario encargado de cobranza.
6	¿Existen procedimientos para la solución oportuna de quejas o reclamos de los socios?	x			10	9	90%	Cuando existen reclamos, se toma procedimientos para que mejore.
7	¿El sistema contable agiliza las operaciones de los servicios financieros?	x			10	10	100%	
8	¿Las políticas y normas son revisadas y actualizadas de manera periódica para lograr el cumplimiento de objetivos?	x			10	9	90%	Se debe actualizar de acuerdo con lo que requiere la SEPS.
9	¿Se han definido procedimientos y políticas para el tratamiento de cartera vencida?	x			10	9	90%	Se realizan procesos legales.
10	¿La cooperativa cuenta con procedimientos en función de las actividades de control?	x			10	9	90%	Los procedimientos ayudan a supervisar las actividades de control.
<b>TOTAL</b>					100	93	93%	

### Componente: Actividades de control

**Tabla 5-27:** Actividades de control - Cálculo NC y NR-Cobranzas

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{93}{100} * 100$	<b>93%</b>
NR=	100%-93%	<b>7%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

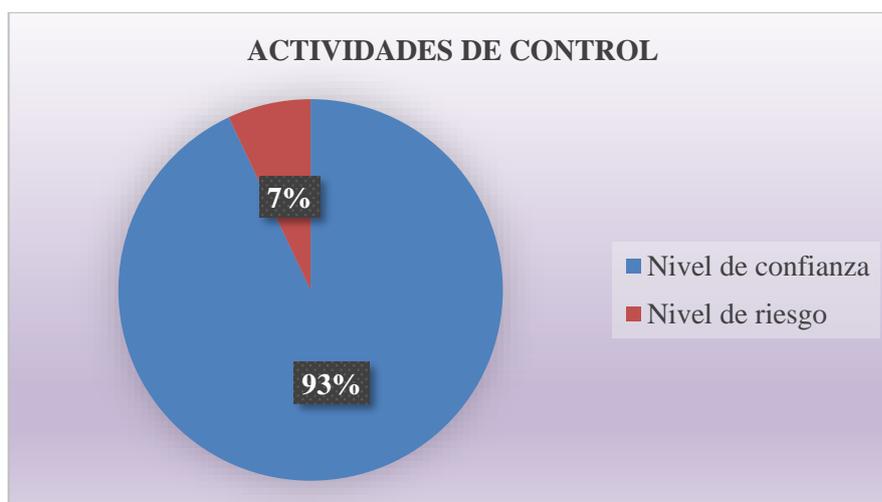
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-28:** Actividades de control - NC y NR-Cobranzas

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-18:** Actividades de control-Área de cobranzas

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

En la ilustración 5-18, en el área de cobranzas se puede identificar un nivel alto de confianza del 93% y un nivel bajo de riesgo del 7%, se evidencia que la cooperativa actualiza de manera periódica sus políticas y normas, y se lleva un procedimiento sobre las actividades de control.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Cristian Cali- Contador						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente actividades de control, para determinar la eficiencia de las operaciones de controles frente a posibles riesgos.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Los encargados del control interno establecen medidas para mitigar riesgos?	x			10	7	70%	Se realiza de manera empírica.
2	¿La cooperativa cuenta con un proceso definido para la selección del personal?	x			10	9	90%	Cuentan con un proceso de personal, pero se puede mejorar.
3	¿Las transacciones de la cooperativa son registradas en el sistema contable?	x			10	9	90%	Todo se registra en el sistema.
4	¿La COAC cuenta con políticas y un procedimiento para la otorgación de crédito?	x			10	9	90%	Se podría mejorar el procedimiento para la otorgación de crédito.
5	¿Existe un control sobre los créditos que han sido otorgados a los socios?	x			10	9	90%	Realizan un seguimiento a los créditos que han sido otorgados.
6	¿Existen procedimientos para la solución oportuna de quejas o reclamos de los socios?		x		10	0	0%	No hay un procedimiento para solución de quejas o reclamos.
7	¿El sistema contable agiliza las operaciones de los servicios financieros?	x			10	9	90%	El sistema contable se ajusta a las necesidades de la COAC.
8	¿Las políticas y normas son revisadas y actualizadas de manera periódica para lograr el cumplimiento de objetivos?	x			10	8	80%	No se realizan de manera periódica.
9	¿Se han definido procedimientos y políticas para el tratamiento de cartera vencida?	x			10	9	90%	Cuentan con un abogado externo encargado del área de cobranzas.
10	¿La cooperativa cuenta con procedimientos en función de las actividades de control?	x			10	9	90%	Si se realizan procedimientos.
<b>TOTAL</b>					100	78	78%	

### Componente: Actividades de control

**Tabla 5-29:** Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área contable

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{78}{100} * 100$	<b>78%</b>
NR=	100%-78%	<b>22%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

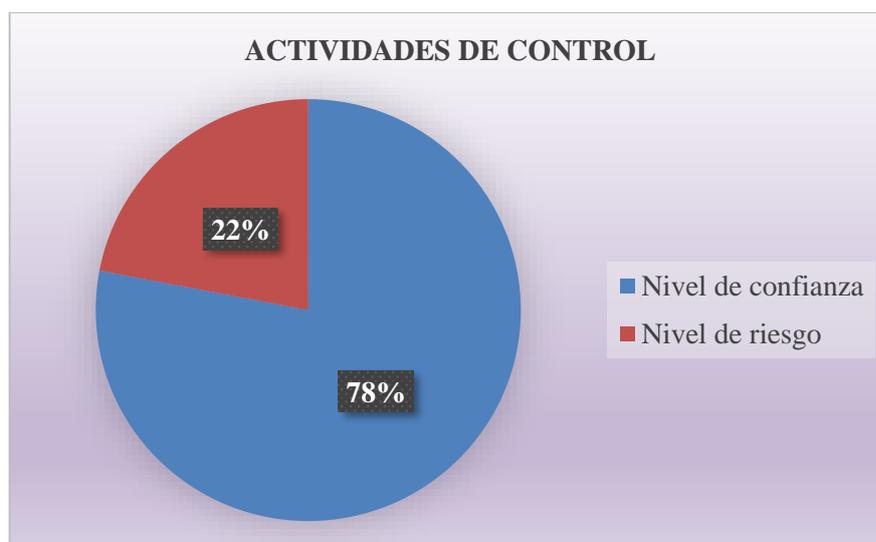
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-30:** Actividades de control - NC y NR-Área contable

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-19:** Actividades de control-Área contable

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

En cuanto a la ilustración 5-19 en el área contable se define un nivel de confianza alto con un 78% y un nivel bajo de riesgo con el 22%, aquí menciona que no se realiza de manera periódica la revisión y actualización de políticas y normas, así también como la no existencia de un procedimiento para la atención a quejas por parte de los socios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Erika Satian- Recuperación de cartera						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente actividades de control, para determinar la eficiencia de las operaciones de controles frente a posibles riesgos.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Los encargados del control interno establecen medidas para mitigar riesgos?	x			10	10	100%	
2	¿La cooperativa cuenta con un proceso definido para la selección del personal?	x			10	10	100%	
3	¿Las transacciones de la cooperativa son previamente registradas en el sistema contable?	x			10	10	100%	
4	¿La COAC cuenta con políticas y un procedimiento para la otorgación de crédito?	x			10	10	100%	
5	¿Existe un control sobre los créditos que han sido otorgados a los socios?	x			10	10	100%	
6	¿Existen procedimientos para la solución oportuna de quejas o reclamos de los socios?		x		10	0	0%	No existe ningún procedimiento.
7	¿El sistema contable agiliza las operaciones de los servicios financieros?	x			10	10	100%	
8	¿Las políticas y normas son revisadas y actualizadas de manera periódica para lograr el cumplimiento de objetivos?	x			10	8	80%	Se realiza cada tres meses.
9	¿Se han definido procedimientos y políticas para el tratamiento de cartera vencida?	x			10	10	100%	
10	¿La cooperativa cuenta con procedimientos en función de las actividades de control?		x		10	0	0%	No cuentan con un procedimiento de actividades de control.
<b>TOTAL</b>					100	78	78%	

### Componente: Actividades de control

**Tabla 5-31:** Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área de crédito

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{78}{100} * 100$	<b>78%</b>
NR=	100%-78%	<b>22%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

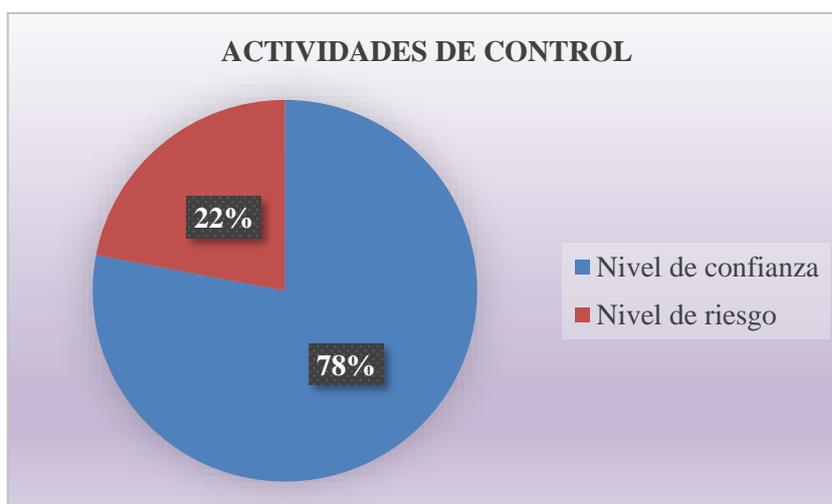
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-32:** Actividades de control - NC y NR-Área de crédito

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-20:** Actividades de control-Área de crédito

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

Con relación a la ilustración 5-20, según la funcionaria encargada de la recuperación de cartera se calculó un nivel de confianza alto con el 78% y un nivel de riesgo bajo con el 22%, al igual que el anterior funcionario menciona que la revisión y actualización de las normas y políticas se realiza cada tres meses y no existe un procedimiento para la atención de quejas de los socios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Jessica Guamán- Área de marketing						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente actividades de control, para determinar la eficiencia de las operaciones de controles frente a posibles riesgos.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿Los encargados del control interno establecen medidas para mitigar riesgos?	x			10	10	100%	
2	¿La cooperativa cuenta con un proceso definido para la selección del personal?	x			10	10	100%	
3	¿Las transacciones de la cooperativa son previamente registradas en el sistema contable?	x			10	10	100%	
4	¿La COAC cuenta con políticas y un procedimiento para la otorgación de crédito?	x			10	10	100%	
5	¿Existe un control sobre los créditos que han sido otorgados a los socios?	x			10	10	100%	
6	¿Existen procedimientos para la solución oportuna de quejas o reclamos de los socios?	x			10	10	100%	
7	¿El sistema contable agiliza las operaciones de los servicios financieros?	x			10	10	100%	
8	¿Las políticas y normas son revisadas y actualizadas de manera periódica para lograr el cumplimiento de objetivos?	x			10	10	100%	
9	¿Se han definido procedimientos y políticas para el tratamiento de cartera vencida?	x			10	10	100%	
10	¿La cooperativa cuenta con procedimientos en función de las actividades de control?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	100	100%	

### Componente: Actividades de Control

**Tabla 5-33:** Actividades de control - Cálculo NC y NR-Área de marketing

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{100}{100} * 100$	<b>100%</b>
NR=	100%-100%	<b>0%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

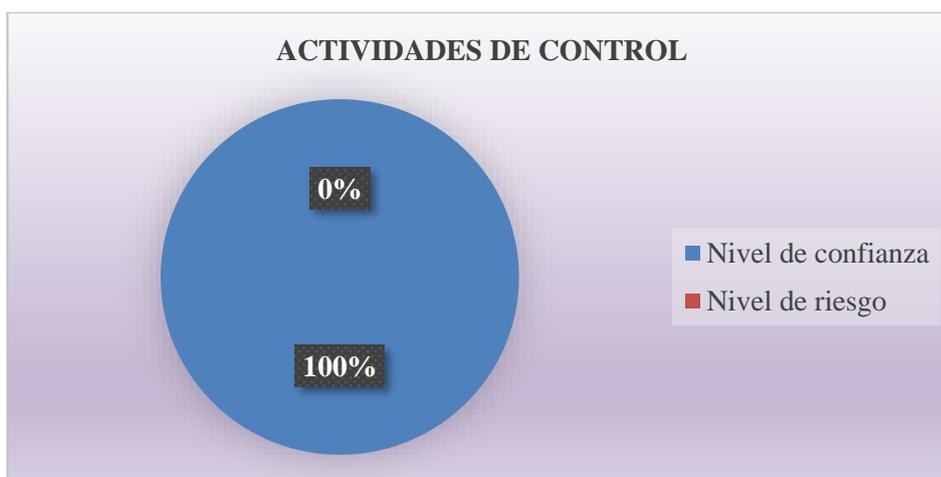
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-34:** Actividades de control - NC y NR-Área de marketing

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-21:** Actividades de control-Área de marketing

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

Siguiendo con la ilustración 5-21 se puede evidenciar que el componente de actividades de control calificada por el funcionario del área de marketing es del 100% en el nivel de riesgo, en donde no menciona ninguna deficiencia en la cooperativa.

5.4.3.4 Información y Comunicación

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Carlos Loja Largo - Gerente						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente información y comunicación, para determinar la fiabilidad y transparencia de la información.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La calidad de información dentro de la cooperativa permite a la máxima autoridad tomar buenas decisiones?	x			10	10	100%	
2	¿Se comunica previamente a los funcionarios, la información relevante y necesaria para el desenvolvimiento de sus actividades?	x			10	9	90%	Se realiza sesiones extraordinarias y se comunica oportunamente.
3	¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y funcionarios?	x			10	10	100%	
4	¿La gerencia ha informado a los funcionarios sobre la importancia del sistema de control interno?	x			10	9	90%	Realizan siempre y cuando haya una actualización.
5	¿La cooperativa utiliza la tecnología como medio de comunicación interna con los socios, para dar a conocer los servicios financieros?		x		10	0	0%	No hay utilización de tecnología como medio de comunicación.
6	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera la entidad?	x			10	9	90%	Hay políticas que mencionan que cierta información no puede ser divulgada.
7	¿Se informa a la asamblea general sobre la situación administrativa y financiera de la cooperativa?	x			10	9	90%	Se informa mediante las reuniones ordinarias de carácter informativo.
8	¿Cuentan con canales de comunicación abiertos para receptar información de los socios?		x		10	0	0%	No cuentan con canales de comunicación.
9	¿La información que proviene de reclamos de deficiencia en el personal, son procesados adecuadamente?	x			10	9	90%	Se analiza y se gestionan medidas para mejorar la eficiencia del personal.

<b>10</b>	¿La información relevante de aspectos internos de la COAC se dan a conocer de manera adecuada?	x			10	10	100%
<b>TOTAL</b>					100	75	75%

**Componente: Información y comunicación**

**Tabla 5-35:** Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Gerencia

<b>Nivel de confianza=</b>	<b><i>Calificación Total</i></b> <b><i>Ponderación Total</i></b>	
<b>NC=</b>	$\frac{75}{100} * 100$	<b>75%</b>
<b>NR=</b>	100%-75%	<b>25%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

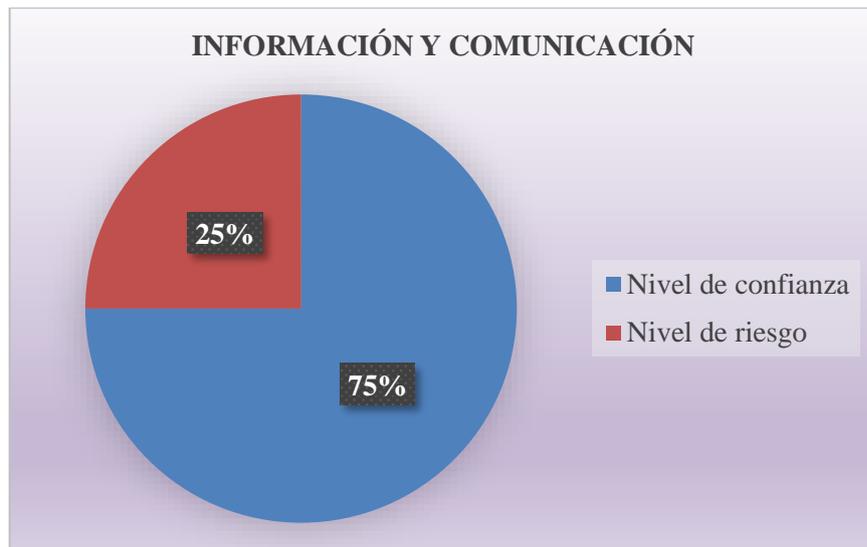
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-36:** Información y comunicación - NC y NR-Gerencia

<b>Nivel de Confianza (NC)</b>		<b>Nivel de Riesgo (NR)</b>	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-22:** Información y comunicación-Gerencia

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

Partiendo de la ilustración 5-22, el componente de información y comunicación evaluado por parte del gerente de la entidad financiera se refleja en un 75% en su nivel de confianza y el 25% en el nivel de riesgo, los dos calificados como moderados. En donde no se cuenta con un canal abierto para receptar información de los socios, aquí se pueden desconocer criterios importantes para mejorar el funcionamiento de la cooperativa.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ab. Patricio Morejo Área de Cobranzas						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente información y comunicación, para determinar la fiabilidad y transparencia de la información.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La calidad de información dentro de la cooperativa permite a la máxima autoridad tomar buenas decisiones?	x			10	9	90%	Por la calidad de información se puede tomar buenas decisiones.
2	¿Se comunica previamente a los funcionarios, la información relevante y necesaria para el desenvolvimiento de sus actividades?	x			10	9	90%	Se comunica a los funcionarios las actividades que deben realizar.
3	¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y funcionarios?	x			10	9	90%	Si existe una buena comunicación.
4	¿La gerencia ha informado a los funcionarios sobre la importancia del sistema de control interno?	x			10	9	90%	Nada es perfecto.
5	¿La cooperativa utiliza la tecnología como medio de comunicación interna con los socios, para dar a conocer los servicios financieros?	x			10	9	90%	Si se utiliza redes sociales que promocionan los servicios financieros de la cooperativa.
6	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera la entidad?	x			10	9	90%	Política de confidencialidad, no se puede otorgar información de los socios.
7	¿Se informa a la asamblea general sobre la situación administrativa y financiera de la cooperativa?	x			10	9	90%	Esta determinado por la ley.
8	¿Cuentan con canales de comunicación abiertos para receptor información de los socios?	x			10	9	90%	Se podría implementar un canal que se ajuste a la tecnología actual.
9	¿La información que proviene de reclamos de deficiencia en el personal, son procesados adecuadamente?	x			10	9	90%	Se aplica procesos que atienden a reclamos.
10	¿La información relevante de aspectos internos de la COAC se dan a conocer de manera adecuada?	x			10	9	90%	Se da a conocer mediante reuniones.
<b>TOTAL</b>					100	90	90%	

**Componente: Información y comunicación**

**Tabla 5-37:** Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Cobranzas

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{90}{100} * 100$	<b>90%</b>
NR=	100% - 90%	<b>10%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-38:** Información y comunicación - NC y NR-Cobranzas

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-23:** Información y comunicación-Área de cobranzas

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

En función a la ilustración 5-23 se observa que el funcionario del área de cobranzas califica un nivel alto de confianza del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Cristian Cali- Contador						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente información y comunicación, para determinar la fiabilidad y transparencia de la información.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La calidad de información dentro de la cooperativa permite a la máxima autoridad tomar buenas decisiones?	x			10	9	90%	Si existe una buena información.
2	¿Se comunica previamente a los funcionarios, la información relevante y necesaria para el desenvolvimiento de sus actividades?	x			10	8	80%	No se hace un seguimiento oportuno.
3	¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y funcionarios?	x			10	9	90%	Existe una adecuada comunicación.
4	¿La gerencia ha informado a los funcionarios sobre la importancia del sistema de control interno?		x		10	0	0%	No se informa la importancia del sistema de control interno.
5	¿La cooperativa utiliza la tecnología como medio de comunicación interna con los socios, para dar a conocer los servicios financieros?	x			10	9	90%	Podrían mejorar los medios tecnológicos.
6	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera la entidad?		x		10	0	0%	No existen políticas para el manejo de información.
7	¿Se informa a la asamblea general sobre la situación administrativa y financiera de la cooperativa?	x			10	9	90%	Se realizan asambleas informativas, donde se da a conocer los estados financieros.
8	¿Cuentan con canales de comunicación abiertos para receptor información de los socios?		x		10	0	0%	No cuentan con un canal.
9	¿La información que proviene de reclamos de deficiencia en el personal, son procesados adecuadamente?		x		10	0	0%	No hay un proceso.
10	¿La información relevante de aspectos interno de la COAC se dan a conocer de manera adecuada?	x			10	9	90%	Si se dan a conocer mediante reuniones.
<b>TOTAL</b>					100	53	53%	

**Componente: Información y comunicación**

**Tabla 5-39:** Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área contable

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{53}{100} * 100$	<b>53%</b>
NR=	100%-53%	<b>47%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

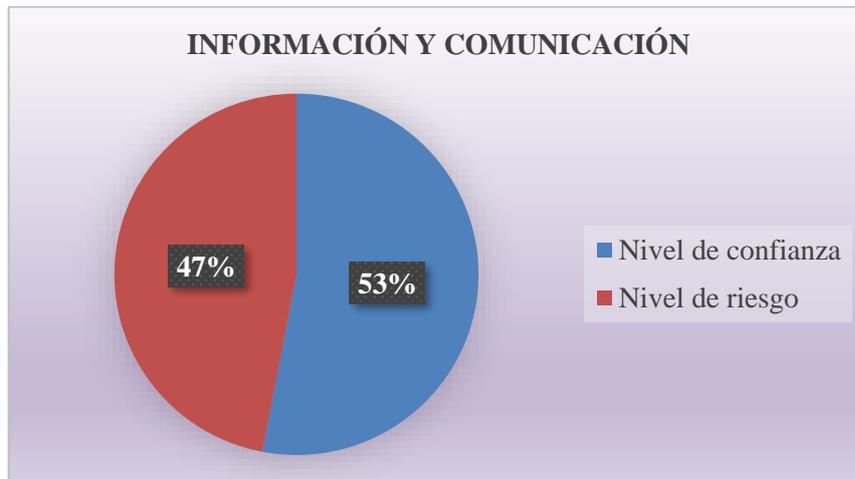
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-40:** Información y comunicación - NC y NR-Área contable

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-24:** Información y comunicación-Área contable

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

La ilustración 5-24, refleja que en el componente de información y comunicación se obtiene un nivel de riesgo del 47% y un nivel de confianza del 53% los dos ubicados en un nivel moderado, aquí menciona que no existe una política en relación con el manejo de información dentro y fuera de la entidad, además no cuentas con canales abiertos para receptor información de los socios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Erika Satian- Recuperación de cartera						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente información y comunicación, para determinar la fiabilidad y transparencia de la información.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La calidad de información dentro de la cooperativa permite a la máxima autoridad tomar buenas decisiones?	x			10	10	100%	
2	¿Se comunica previamente a los funcionarios, la información relevante y necesaria para el desenvolvimiento de sus actividades?	x			10	10	100%	
3	¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y funcionarios?	x			10	10	100%	
4	¿La gerencia ha informado a los funcionarios sobre la importancia del sistema de control interno?	x			10	10	100%	
5	¿La cooperativa utiliza la tecnología como medio de comunicación interna con los socios, para dar a conocer los servicios financieros?	x			10	8	80%	No es dinámico el uso de Facebook e Instagram.
6	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera la entidad?	x			10	10	100%	Confidencialidad de información.
7	¿Se informa a la asamblea general sobre la situación administrativa y financiera de la cooperativa?	x			10	10	100%	
8	¿Cuentan con canales de comunicación abiertos para receptor información de los socios?	x			10	8	80%	No es interactiva, y es más personal
9	¿La información que proviene de reclamos de deficiencia en el personal, son procesados adecuadamente?	x			10	9	90%	Se podrían gestionar mejor.
10	¿La información relevante de aspectos internos de la COAC se dan a conocer de manera adecuada?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	95	95%	

### Componente: Información y comunicación

**Tabla 5-41.** Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área de crédito

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{95}{100} * 100$	<b>95%</b>
NR=	100%-95%	<b>5%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-42:** Información y comunicación - NC y NR-Área de crédito

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-25:** Información y comunicación-Área de crédito

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

En función a la ilustración 5-25, el componente de información y comunicación es evaluada con un 95% que refleja un nivel alto de confianza y un 5% en su nivel de riesgo. Se puede deducir que la tecnología puede ser mejorada para llegar a informar a los socios de los servicios financieros.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Jessica Guamán- Área de marketing						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, con base al componente información y comunicación, para determinar la fiabilidad y transparencia de la información.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La calidad de información dentro de la cooperativa permite a la máxima autoridad tomar buenas decisiones?	x			10	10	100%	
2	¿Se comunica previamente a los funcionarios, la información relevante y necesaria para el desenvolvimiento de sus actividades?	x			10	10	100%	
3	¿Existe una comunicación adecuada entre los directivos y funcionarios?	x			10	10	100%	
4	¿La gerencia ha informado a los funcionarios sobre la importancia del sistema de control interno?	x			10	10	100%	
5	¿La cooperativa utiliza la tecnología como medio de comunicación interna con los socios, para dar a conocer los servicios financieros?	x			10	7	70%	Deficiencia de apareamiento en redes sociales.
6	¿Existen políticas respecto al manejo de información dentro y fuera la entidad?	x			10	10	100%	
7	¿Se informa a la asamblea general sobre la situación administrativa y financiera de la cooperativa?	x			10	10	100%	
8	¿Cuentan con canales de comunicación abiertos para receptor información de los socios?	x			10	7	70%	Se recepta información en la oficina.
9	¿La información que proviene de reclamos de deficiencia en el personal, son procesados adecuadamente?	x			10	10	100%	
10	¿La información relevante de aspectos interno de la COAC se dan a conocer de manera adecuada?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	94	94%	

### Componente: Información y comunicación

**Tabla 5-43:** Información y comunicación - Cálculo NC y NR-Área de marketing

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{94}{100} * 100$	<b>94%</b>
NR=	100%-94%	<b>6%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-44:** Información y comunicación - NC y NR-Área de marketing

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-26:** Información y comunicación-Área de marketing

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

En cuanto a la ilustración 5-26, existe un nivel de confianza alto con el 94% y un nivel de riesgo bajo del 6%, menciona que no existe una fuerte aparición en redes sociales para dar a conocer los servicios financieros que ofrece la cooperativa.

5.4.3.5 Supervisión

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		SUPERVISIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Carlos Loja Largo - Gerente						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente de supervisión, para medir la calidad de desempeño del control interno de la entidad financiera.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad establece procesos de seguimiento para el sistema de control interno?	x			10	9	90%	El consejo de vigilancia realiza un seguimiento.
2	¿La cooperativa cuenta con procedimientos de supervisión y control, para verificar el total cumplimiento de normas y regulaciones?		x		10	0	0%	No hay procedimientos de supervisión y control.
3	¿Se realiza auditorías a los procesos internos de manera periódica?	x			10	10	100%	
4	¿Existen procesos de seguimiento a las recomendaciones en las auditorías anteriores?	x			10	9	90%	Se socializa con el consejo de administración.
5	¿En la cooperativa se realizan supervisiones que identifican las deficiencias en los procesos de colocación y captación?	x			10	9	90%	Es esencial ya que estos procesos con los principales de la cooperativa.
6	¿Existe una persona encargada de evaluar y supervisar, el desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios?		x		10	0	0%	No se ha designado a una persona.
7	¿La utilización de los recursos de la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
8	¿Se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios de la COAC?		x		10	0	0%	No hay metas para los funcionarios.
9	¿Las observaciones hechas por los organismos de control son implementadas en los plazos establecidos?	x			10	10	100%	
10	¿Mediante indicadores financieros se monitorea el cumplimiento de los objetivos de la COAC?	x			10	9	90%	Utilizamos un formato de la SEPS que reflejan los indicadores.
<b>TOTAL</b>					100	66	66%	

## Componente: Supervisión

**Tabla 5-45:** Supervisión – Cálculo NC y NR-Gerencia

Nivel de confianza=	$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$	
NC=	$\frac{66}{100} * 100$	<b>66%</b>
NR=	100%-66%	<b>34%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

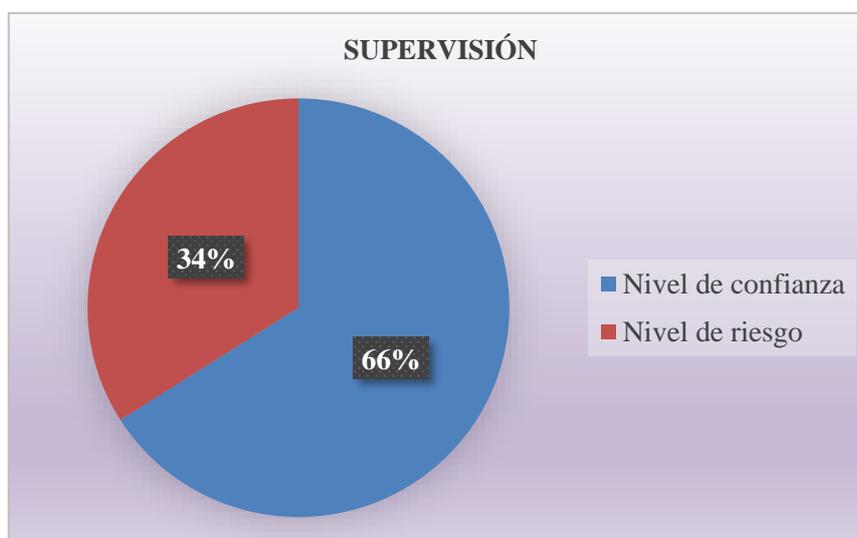
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-46:** Supervisión – NC y NR-Gerencia

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%
Alto	76% - 95%	Bajo	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-27:** Supervisión – NC y NR-Gerencia

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

Con relación a la ilustración 5-27 el componente de supervisión evaluado por el gerente de la entidad se ha obtenido como resultado un nivel de confianza del 66% y un nivel de riesgo del 34% los dos calificados como nivel moderado, se puede resaltar que no existe una persona encargada de supervisar el cumplimiento de las metas de los funcionarios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		SUPERVISIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ab. Patricio Morejo Área de Cobranzas						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente de supervisión, para medir la calidad de desempeño del control interno de la entidad financiera.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad establece procesos de seguimiento para el sistema de control interno?	x			10	10	100%	
2	¿La cooperativa cuenta con procedimientos de supervisión y control, para verificar el total cumplimiento de normas y regulaciones?	x			10	9	90%	Si se realizan sus debidas supervisiones.
3	¿Se realiza auditorías a los procesos internos de manera periódica?	x			10	9	90%	La ley menciona que se debe realizar.
4	¿Existen procesos de seguimiento a las recomendaciones en las auditorias anteriores?	x			10	9	90%	Las observaciones se tratan de cumplir en su totalidad.
5	¿En la cooperativa se realizan supervisiones que identifican las deficiencias en los procesos de colocación y captación?	x			10	9	90%	Se realiza de manera constante.
6	¿Existe una persona encargada de evaluar y supervisar, el desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios?	x			10	9	90%	Evalúan que hayan cumplido con sus actividades.
7	¿La utilización de los recursos de la cooperativa son supervisados?	x			10	9	90%	Si se realiza una supervisión.
8	¿Se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios de la COAC?		x		10	0	0%	Los funcionarios no tienen metas.
9	¿Las observaciones hechas por los organismos de control son implementadas en los plazos establecidos?	x			10	10	100%	
10	¿Mediante indicadores financieros se monitorea el cumplimiento de los objetivos de la COAC?	x			10	9	90%	El cumplimiento de los objetivos de la cooperativa es verificado mediante los indicadores.
<b>TOTAL</b>					100	83	83%	

### Componente: Supervisión

**Tabla 5-47:** Supervisión – Cálculo NC y NR-Cobranzas

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{83}{100} * 100$	<b>83%</b>
NR=	100%-83%	<b>17%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

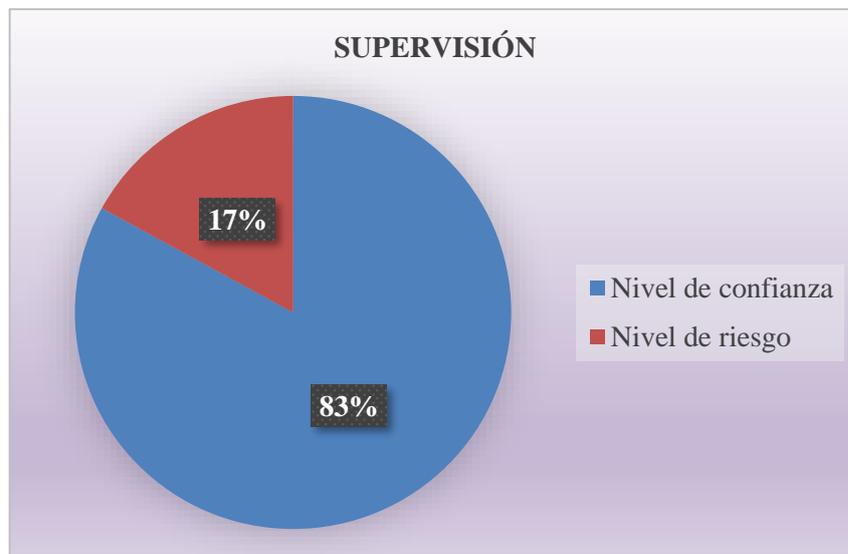
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-48:** Supervisión – NC y NR-Cobranzas

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-28:** Supervisión-Área de cobranzas

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

Siguiendo con la ilustración 5-28 se puede evidenciar que el área de cobranza califica al componente de supervisión en un nivel alto de confianza con el 83% y un nivel bajo de riesgo del 17%, menciona que no se supervisa el cumplimiento de metas de funcionarios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		SUPERVISIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Cristian Cali- Contador						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente de supervisión, para medir la calidad de desempeño del control interno de la entidad financiera.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad establece procesos de seguimiento para el sistema de control interno?		x		10	0	0%	No existe un proceso de seguimiento de control interno.
2	¿La cooperativa cuenta con procedimientos de supervisión y control, para verificar el total cumplimiento de normas y regulaciones?	x			10	9	90%	Los organismos de control se encargan de la supervisión.
3	¿Se realiza auditorías a los procesos internos de manera periódica?		x		10	0	0%	No se realizan.
4	¿Existen procesos de seguimiento a las recomendaciones en las auditorías anteriores?		x		10	0	0%	No existe auditorías.
5	¿En la cooperativa se realizan supervisiones que identifican las deficiencias en los procesos de colocación y captación?	x			10	8	80%	Se realiza un análisis para identificar las deficiencias.
6	¿Existe una persona encargada de evaluar y supervisar, el desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios?		x		10	0	0%	No hay una persona encargada de supervisar.
7	¿La utilización de los recursos de la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
8	¿Se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios de la COAC?		x		10	0	0%	No hay metas para los funcionarios.
9	¿Las observaciones hechas por los organismos de control son implementadas en los plazos establecidos?	x			10	10	100%	
10	¿Mediante indicadores financieros se monitorea el cumplimiento de los objetivos de la COAC?	x			10	9	90%	Los indicadores permiten conocer si se ha alcanzado los objetivos.
<b>TOTAL</b>					100	46	46%	

## Componente: Supervisión

**Tabla 5-49:** Supervisión – Cálculo NC y NR-Área contable

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{46}{100} * 100$	<b>46%</b>
NR=	100%-46%	<b>54%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

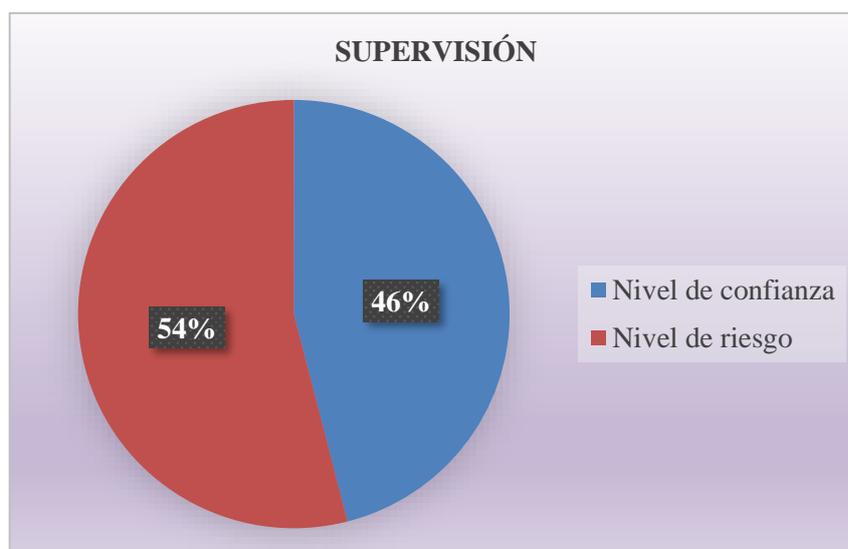
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-50:** Supervisión – NC y NR-Área contable

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-29:** Supervisión-Área contable

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

### Interpretación:

En función a la ilustración 5-29 se puede observar que el área contable calificada al componente de supervisión con un nivel de confianza bajo con un valor del 46% y el un nivel de riesgo alto del 54%, menciona que no se realiza auditorías y que no se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		SUPERVISIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Erika Satian- Recuperación de cartera						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente de supervisión, para medir la calidad de desempeño del control interno de la entidad financiera.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad establece procesos de seguimiento para el sistema de control interno?	x			10	10	100%	
2	¿La cooperativa cuenta con procedimientos de supervisión y control, para verificar el total cumplimiento de normas y regulaciones?	x			10	10	100%	
3	¿Se realiza auditorías a los procesos internos de manera periódica?		x		10	0	0%	No se realizan auditorias.
4	¿Existen procesos de seguimiento a las recomendaciones en las auditorias anteriores?		x		10	0	0%	No se han realizado.
5	¿En la cooperativa se realizan supervisiones que identifican las deficiencias en los procesos de colocación y captación?	x			10	10	100%	
6	¿Existe una persona encargada de evaluar y supervisar, el desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios?	x			10	8	80%	Se realiza la supervisión de manera parcial.
7	¿La utilización de los recursos de la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
8	¿Se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios de la COAC?		x		10	0	0%	No manejan metas.
9	¿Las observaciones hechas por los organismos de control son implementadas en los plazos establecidos?	x			10	10	100%	
10	¿Mediante indicadores financieros se monitorea el cumplimiento de los objetivos de la COAC?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	68	68%	

### Componente: Supervisión

**Tabla 5-51:** Supervisión – Cálculo NC y NR-Área de crédito

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{68}{100} * 100$	<b>68%</b>
NR=	100%-68%	<b>32%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

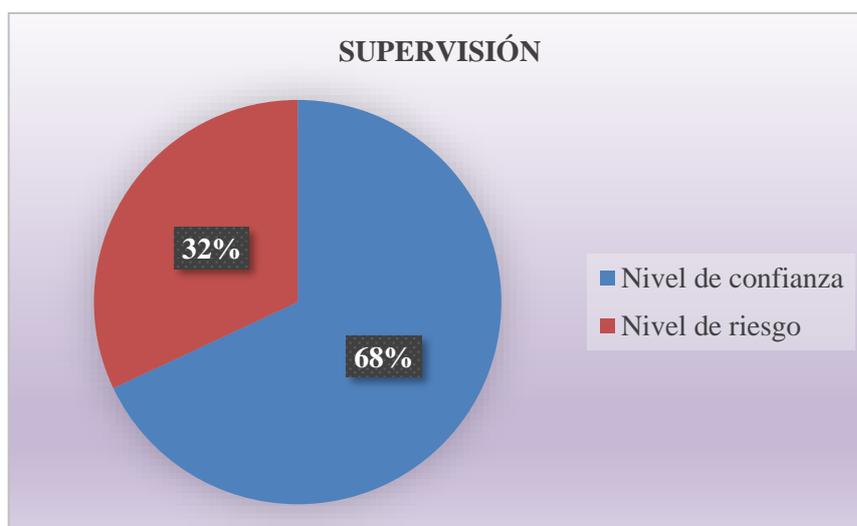
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-52:** Supervisión – NC y NR-Área de crédito

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-30:** Supervisión -Área de crédito

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

La ilustración 5-30 refleja que el componente de supervisión tiene un nivel de confianza moderado del 68% y un nivel de riesgo del 32%. Se resalta que no se realizan auditorías en la cooperativa y que la supervisión del cumplimiento de actividades se realiza de manera parcial.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO								
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO" LTDA.						
<b>COMPONENTE:</b>		SUPERVISIÓN						
<b>PERÍODO ANALIZADO:</b>		Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2023						
<b>ENTREVISTADO:</b>		Ing. Jessica Guamán- Área de marketing						
<b>OBJETIVO:</b>		Evaluar el sistema de control interno, mediante el componente de supervisión, para medir la calidad de desempeño del control interno de la entidad financiera.						
N°	Preguntas	PREGUNTAS			PONDERACIÓN			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	PT	CT	%	
1	¿La máxima autoridad establece procesos de seguimiento para el sistema de control interno?	x			10	10	100%	
2	¿La cooperativa cuenta con procedimientos de supervisión y control, para verificar el total cumplimiento de normas y regulaciones?	x			10	10	100%	
3	¿Se realiza auditorías a los procesos internos de manera periódica?	x			10	10	100%	
4	¿Existen procesos de seguimiento a las recomendaciones en las auditorías anteriores?	x			10	10	100%	
5	¿En la cooperativa se realizan supervisiones que identifican las deficiencias en los procesos de colocación y captación?	x			10	8	80%	Falta de persistencia en los socios para ser parte de la cooperativa.
6	¿Existe una persona encargada de evaluar y supervisar, el desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios?	x			10	10	100%	
7	¿La utilización de los recursos de la cooperativa son supervisados?	x			10	10	100%	
8	¿Se supervisa el cumplimiento de metas de los funcionarios de la COAC?		x		10	0	0%	No se designan metas para los funcionarios.
9	¿Las observaciones hechas por los organismos de control son implementadas en los plazos establecidos?	x			10	10	100%	
10	¿Mediante indicadores financieros se monitorea el cumplimiento de los objetivos de la COAC?	x			10	10	100%	
<b>TOTAL</b>					100	88	88%	

### Componente: Supervisión

**Tabla 5-53:** Supervisión – Cálculo NC y NR-Área de marketing

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{88}{100} * 100$	<b>88%</b>
NR=	100%-88%	<b>12%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

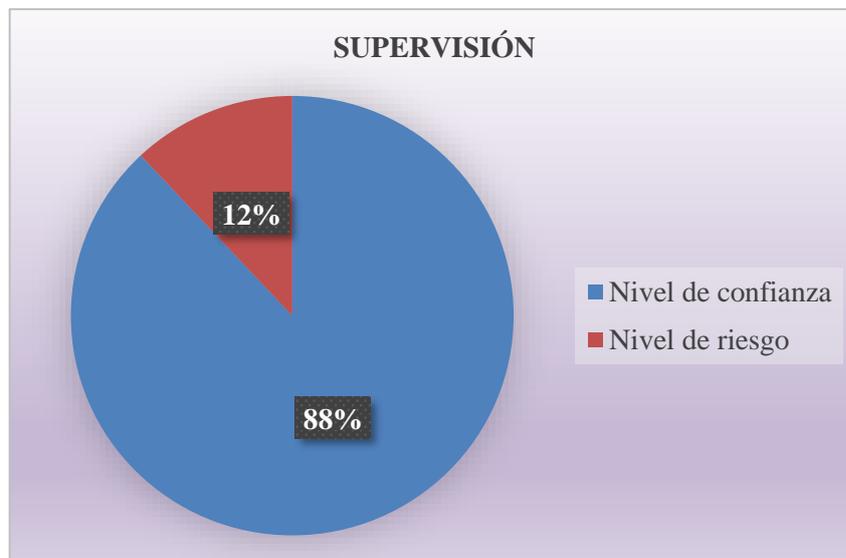
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-54:** Supervisión – NC y NR-Área de marketing

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-31:** Supervisión-Área de marketing

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

#### Interpretación:

Finalmente, en la ilustración 5-3 el componente de supervisión obtiene una calificación del 88% en su nivel de confianza y el 12% en su nivel de riesgo, se recalca que no hay persistencia en los socios en los procesos de colocación y captación.

5.4.3.6 Matriz del Nivel de confianza y Nivel de riesgo promedio

- Componente: Ambiente de control

**Tabla 5-55:** Ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL		
FUNCIONARIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Gerente	91%	9%
Área Cobranzas	92%	8%
Área Contable	75%	25%
Área de Crédito	100%	0%
Área de Marketing	100%	0%
PROMEDIO C1=	92%	8%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-32:** Ambiente de control

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

- Componente: Evaluación de riesgos

**Tabla 5-56:** Evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS		
FUNCIONARIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Gerente	94%	6%
Área Cobranzas	95%	5%
Área Contable	67%	33%
Área de Crédito	100%	0%
Área de Marketing	100%	0%
PROMEDIO C2=	91%	9%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-33:** Evaluación de riesgos

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

- Componente: Actividades de control

**Tabla 5-57:** Actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL		
FUNCIONARIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Gerente	84%	16%
Área Cobranzas	93%	7%
Área Contable	78%	22%
Área de Crédito	78%	22%
Área de Marketing	100%	0%
PROMEDIO C3=	87%	13%

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-34:** Actividades de control

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

- Componente: Información y comunicación

**Tabla 5-58:** Información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
FUNCIONARIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Gerente	75%	25%
Área Cobranzas	90%	10%
Área Contable	53%	47%
Área de Crédito	95%	5%
Área de Marketing	94%	6%
PROMEDIO C4=	81%	19%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-35:** Información y comunicación

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

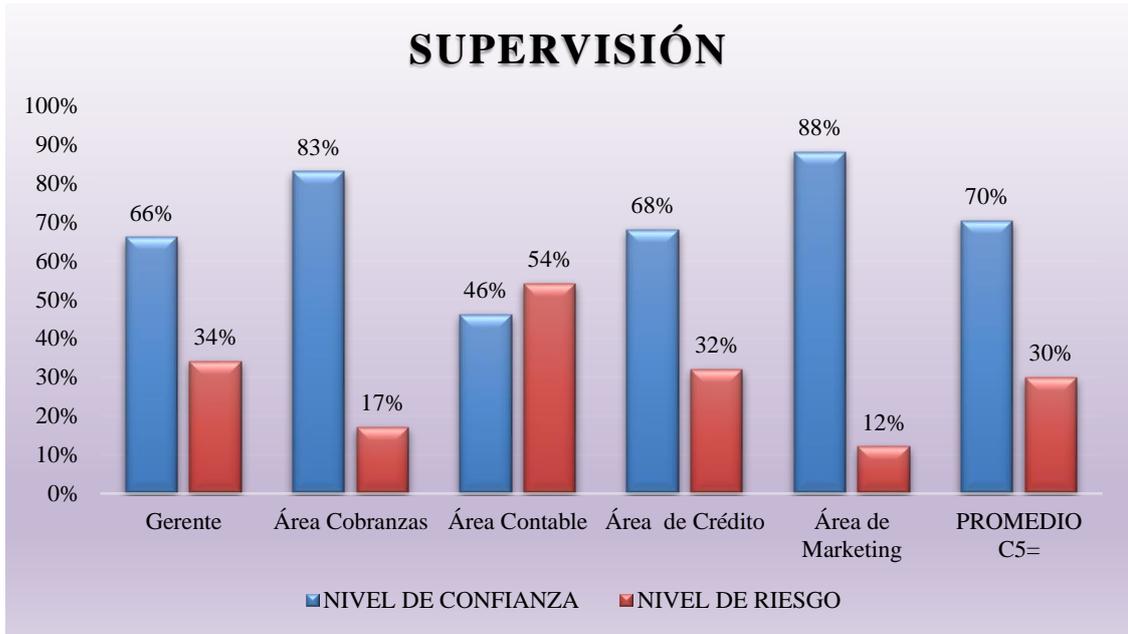
- Componente: Supervisión

**Tabla 5-59:**Supervisión

SUPERVISIÓN		
FUNCIONARIO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Gerente	66%	34%
Área Cobranzas	83%	17%
Área Contable	46%	54%
Área de Crédito	68%	32%
Área de Marketing	88%	12%
PROMEDIO C5=	70%	30%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-36:** Supervisión

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

- Evaluación de control interno por componente

**Tabla 5-60:** Evaluación de control interno

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
AMBIENTE DE CONTROL	92%	ALTO	8%	BAJO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	91%	ALTO	9%	BAJO
ACTIVIDADES DE CONTROL	87%	ALTO	13%	BAJO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	81%	ALTO	19%	BAJO
SUPERVISIÓN	70%	MODERADO	30%	MODERADO
TOTAL	421%		79%	

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-37:** Nivel de confianza y nivel de riesgo

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.

5.4.3.7 *Análisis Evaluación de Control Interno COSO I*

**Tabla 5-61:** Cálculo de NC y NR- Control interno

Nivel de confianza=	<i>Calificación Total</i> <i>Ponderación Total</i>	
NC=	$\frac{421}{500} * 100$	<b>84%</b>
NR=	100%-84%	<b>16%</b>

Fuente: Cuestionario de Control Interno

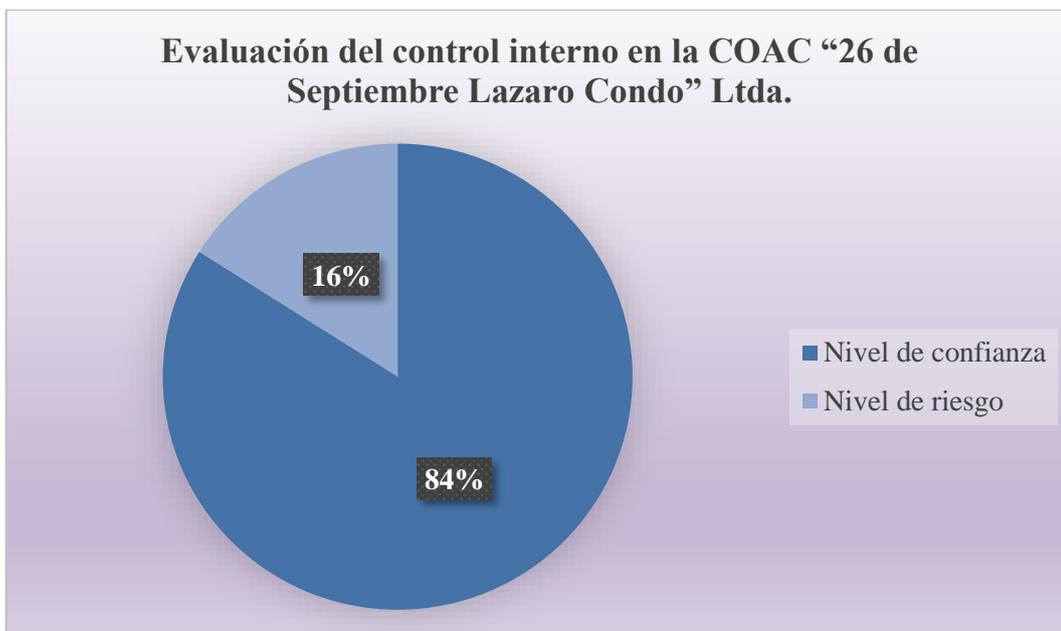
Realizado por: Guaman A., 2024.

**Tabla 5-62:** Nivel de confianza y Nivel de riesgo

Nivel de Confianza (NC)		Nivel de Riesgo (NR)	
<b>Bajo</b>	15% - 50%	<b>Alto</b>	85% - 50%
<b>Moderado</b>	51% - 75%	<b>Moderado</b>	49% - 25%
<b>Alto</b>	76% - 95%	<b>Bajo</b>	24% - 5%

Fuente: Cuestionario de Control Interno

Realizado por: Guaman A., 2024.



**Ilustración 5-38:** Evaluación del control interno COAC "26 de septiembre Lazaro Condo" Ltda.

**Fuente:** Cuestionario de Control Interno

**Realizado por:** Guaman A., 2024.

**Interpretación:**

Basándose en la aplicación de la metodología COSO I el autor (Rendon López, 2020, pág. 12) explica que “es un mejoramiento continuo en cada uno de los procesos involucrados, controlando, monitoreando y supervisando las actividades a desempeñar”. Partiendo de su teoría en efecto de su aplicación se ha determinado los resultados de acuerdo con la evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., se puede observar que posee un nivel de confianza alto con un 84% en donde se evidencia que el control interno está funcionando correctamente y que los procesos de la cooperativa se desarrollan de manera eficiente.

Por otro lado, su nivel de riesgo es bajo con un valor del 16%. esto refleja que existe una baja posibilidad de que haya deficiencias, pero aún existe un cierto grado de riesgo que debe ser gestionado y monitoreado.

#### **5.4.4 Informe del Control Interno**

La evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., analizado mediante metodología COSO I compuesto por 5 componentes se evidencio que la entidad financiera posee un nivel de confianza alto del 84% y un nivel de riesgo bajo del 16%, lo que significa que se mantiene los procesos controlados y monitoreados, lo que hace que la cooperativa sea más eficiente en los procesos operativos y exista mayor confiabilidad en la información que ayuda a la buena toma de decisiones.

El componente de Ambiente de Control tiene un nivel de confianza alto del 92% y un nivel de riesgo bajo del 8%, en donde se puede destacar que la entidad cuenta con un código de ética y se cumple totalmente con las disposiciones de los organismos de control, por otro lado, los principios y valores no son socializados frecuentemente, ya que algunos funcionarios no conocen en su totalidad cuales son, además los procesos internos no son supervisados en su totalidad.

En lo que se refiere al componente de evaluación de riesgos se obtuvo un nivel bajo de riesgo con el 9% en donde se detectaron pocas deficiencias entre ellos se recalca que se debe tener un mecanismo que identifique de manera exacta cuales son los riesgos que no permite el cumplimiento de objetivos y que existen problemas en el sistema contable. Por otra parte, el nivel de confianza es del 91% que representa un nivel alto, debido a que se realizan controles que aseguren la fiabilidad y transparencia de la información administrativa y financiera, así también que la documentación para acceder a un crédito con analizados y verificados.

Con base al componente de actividades de control la cooperativa posee un nivel de confianza alto del 87% , en donde se establecen mecanismos en donde se identifican riesgos y realizan planes de acción para mitigarlos, cuentan con un proceso definido para la selección del personal lo que da a entender que cuenta con personas capacitadas para desarrollar sus funciones previniendo el mal desenvolvimiento en las operaciones de la entidad, luego tenemos el nivel de riesgo bajo del 13% en donde se identificó que no cuentan con un procedimiento para la solución de quejas de los socios lo que no permite conocer los puntos débiles en los que se debe trabajar para mejorar la eficiencia de los procesos.

Por otra parte, el componente de información y comunicación evidencia un nivel de confianza del 81% reflejando un nivel alto y el 19% en su nivel de riesgo. Dentro de la cooperativa la calidad de la información permite tomar buenas decisiones, ya que existe una adecuada comunicación entre los directivos y funcionarios, además existen políticas respecto al buen manejo de

información dentro y fuera de la entidad. Por otro lado, no cuentan con canales de comunicación abiertos para receptor información de los socios, no han utilizado herramientas tecnológicas para dar a conocer los servicios financieros que ofrecen, cuando se conoce que actualmente el mundo tecnológico rebasa barreras y es usado por todos.

Por último, el componente de supervisión obtiene un nivel de confianza moderado del 70% debido a que se establece procesos de seguimiento para el control interno, se supervisa y control el total cumplimiento de normas, regulaciones y la utilización de los recursos de la cooperativa. Por otra parte, el nivel de riesgo es moderado con el 30%, aquí se encuentra la carencia de una persona encargada de evaluar y supervisar el desarrollo de las actividades de cada funcionario y la falta de supervisión en los procesos de colocación y captación.

#### 5.4.5 Planteamiento de estrategias

A continuación, se presenta un conglomerado de propuestas con el fin de garantizar el mejoramiento de procesos administrativos y financieros; para ello se han planteado 5 estrategias y 8 actividades en base al siguiente detalle que fortalece a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lazaro Condo” Ltda., para lograr el desarrollo eficiente de los servicios financieros.

**Tabla 5-63:** Estrategias

Objetivo estratégico	Metas	Estrategias	Actividades	Duración	Responsables	Presupuesto	Indicadores
Orientar hacia el cumplimiento de misión y visión.	Mejorar el compromiso de los funcionarios de la cooperativa.	Fortalecimiento de la filosofía cooperativista.	Desarrollo de un Plan de socialización de la filosofía y principios cooperativos.	1 día	Gerente	\$10,00	Plan ejecutado/plan programado # Asistencia funcionarios/#total de funcionarios
Incrementar la eficiencia y eficacia del sistema contable.	Mejorar el sistema contable.	Actualizar el sistema contable.	Análisis del sistema contable actual.	6 meses a 1 año	Asamblea General	\$760,00	Pruebas realizadas/Pruebas planificadas # de reportes validados /# de reportes realizados
			Plan de mejoras.				
Diseñar una metodología para evaluar las quejas	Conocer las debilidades o		Levantar información de quejas pasadas y actuales para identificar áreas de mejora.	2 meses	Asamblea General	\$900,00	Quejas resueltas/Total de Quejas recibidas

	deficiencias en las actividades	Implementar un buzón de quejas (código QR)	Diseño de buzón de quejas para la gestión de quejas que incluya pasos específicos a seguir.				
Facilitar la comunicación efectiva entre la cooperativa y socios.	Establecer un canal de comunicación.	Diseñar un canal abierto de comunicación.	Identifica los canales de comunicación. (página web y correo institucional) Creación de contenido para la página web	1 mes	Gerente	\$150,00	Métricas de página web # de correos enviados # de correos recibidos
Alcanzar procesos efectivos	Controlar el cumplimiento de las actividades de los funcionarios.	Seguimiento a las actividades que conforman los procesos clave.	Diseño e implementación de un mapa de procesos	3 mes	Asamblea General	Convenio	# de procesos implementados

Realizado por: Guaman A., 2024.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES**

La falta de compromiso por parte de los funcionarios que desarrollan las operaciones administrativas, financieras y de riesgos, detiene el total cumplimiento de objetivos que se establecen en la cooperativa, debido al desconocimiento de una estructura organizacional clara en la que se distribuye cada una de las responsabilidades para el personal y la escasa socialización de los principios, valores y la cultura organizacional en la que se basa la COAC.

Con respecto a la comunicación dentro de la entidad es ineficaz, ya que hay una limitación en el uso de tecnología como medio de canal informativo, en un mundo en el que actualmente las redes sociales son muy utilizadas para conocer los servicios financieros que ofrece la cooperativa, además, la inexistente atención a quejas y reclamos impide gestionar metódicamente las inconformidades por parte de los socios, que ayudan a desarrollar estrategias y determinar acciones que mejoren el desenvolvimiento de cada departamento con la información obtenida.

Mediante la aplicación de la herramienta COSO I, en donde se evaluaron sus componentes se evidencio debilidades en ciertos puntos, entre ellas el mecanismo establecido para identificar riesgos, lo cual obstaculiza a establecer la respuesta oportuna para que estos sean gestionados o mitigados, donde como resultado que la cooperativa este expuesta a riesgos financieros y operativos.

La falta de un un sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito genera una serie de falencias en los procesos, como consecuencia de lo expuesto, se comprobó deficiencia mecanismos de supervisión en las áreas que conforman la entidad, problemas en el sistema contable y administrativo que se ajusta a la necesidad de la entidad, pero aún tiene problemas que no permite el desarrollo eficaz de los servicios financieros.

Para concluir, se plantearon estrategias con base a las necesidades de la cooperativa partiendo de la identificación de los puntos más débiles en cada uno de sus procesos y actividades, que se encontraron mediante la realización de la evaluación de control interno.

## **RECOMENDACIONES**

Se sugiere el desarrollo de un plan de socialización de la filosofía y principios cooperativistas con la finalidad de lograr que los funcionarios se sientan comprometidos con la cooperativa en el desenvolvimiento de las actividades designadas, así mismo proyectar a sus socios los valores en los que se basa la entidad para alcanzar el cumplimiento de su misión y visión.

Para lograr una comunicación eficiente se sugiere diseñar un canal abierto de comunicación, como es el correo institucional y página web, para conocer las quejas y reclamos por parte de los socios, ya que al proporcionar un canal claro y transparente para expresar las preocupaciones, la cooperativa puede abordar de manera efectiva los problemas y mejorar la satisfacción del cliente, por medio del canal propuesto los usuarios y clientes conocerán más los servicios financieros que ofrece la entidad y socializaran las alternativas que ofrezcan un mejor servicio al cliente y mayor atención a sus necesidades.

Se propone el uso de la herramienta planteada en el marco propositivo que se basa en la metodología COSO I, en donde se establecería un mecanismo de identificación de riesgos administrativos y financieros, para mitigar, administrar y controlar los riesgos asociados en la cooperativa, reduciendo el impacto de cada uno de ellos, conduciendo a una gestión más eficaz de los recursos y a la implementación de estrategias que minimicen el impacto negativo de los riesgos potenciales identificados, ya que se toman medidas proactivas que reduce el riesgo.

Se recomienda realizar una evaluación al Control Interno de la cooperativa de manera periódica, mediante el uso de la herramienta propuesta en donde se podrá identificar la deficiencia de los procesos analizados en cada uno de los componentes y poder mejorar el funcionamiento de las actividades que se realiza en la entidad, dando como resultado la disminución de debilidades que impiden un funcionamiento eficaz. A su vez, diseñar un mecanismo de supervisión para la verificación del cumplimiento total del desempeño de las actividades realizadas por los funcionarios, promoviendo la transparencia y responsabilidad entre los empleados, directivos y miembros.

Finalmente, se recomienda la aplicación de estrategias propuestas en el presente proyecto de investigación de grado, ya que permite fortalecer la eficiencia de los procesos y lograr la buena toma de decisiones, buscando mejorar la organización de cada una de las actividades y alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *International Journal of Good Conscience.*, IX(3), 195-204. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Acevedo Ibañes, A., y Lopez, A. F. (2004). El proceso de la entrevista. Conceptos y modelos. 4ª ed. México. LIMUSA, S.A. DE C.V.
- Beltrán Coronel, G. T. (2016). *Diagnóstico de las cooperativas de ahorro y crédito y su incidencia en el crecimiento micro empresarial en la ciudad de cuenca en el periodo 2014.* Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6130/1/12392.pdf>
- Bertani, E. A., Polesello, M. F., Sanchez Mendoza, M. M., y Troila, J. A. (2014). *COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA.* Recuperado de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.* Recuperado de: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- D'olivares Durán, N., y Castebianco Cifuentes, C. L. (2015). Un acercamiento a los enfoques de investigación y tradiciones investigativas en educación. *Revista Humanismo y Sociedad*, 3(1-2), [25-26]. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.22209/rhs.v3n1.2a04>
- Duarte Arcila, J. (2023). *Conoce es la metodología Coso III.* Recuperado de: [https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AgEySNJzLs8tOgAAAYxA8qlRXE3xWLHFOD61CUBUtR8xbxdLis8N4fQjEdDsXQuY5u5ZJUS90IE9ZkKR9Bdu9B1yPdS2-g?ut=2\\_d1w6N\\_CgQb01](https://www.linkedin.com/checkpoint/challenge/AgEySNJzLs8tOgAAAYxA8qlRXE3xWLHFOD61CUBUtR8xbxdLis8N4fQjEdDsXQuY5u5ZJUS90IE9ZkKR9Bdu9B1yPdS2-g?ut=2_d1w6N_CgQb01)
- Farias Mendoza, S. B. (2023). El sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Sinapsis*, 1(22), 3.
- Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano. (2020). *Maestro Financiero.* Sistema Financiero: Recuperado de: <https://www.maestrofinanciero.com.ec/download/2527/#:~:text=El%20sistema%20financiero%20de%20un,el%20ahorro%20de%20las%20personas.>
- Fonseca Pérez, M. T. (2022). *Sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa “Mi negocio E.I.R.L”.* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- García, A. (23 de Mayo de 2023). *¿Qué es el modelo COSO?*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.worldsys.co/que-es-el-modelo-coso/>

- Gómez, M. C. (30 de Junio de 2023). *HubSpot*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Gómez, M. C., y Lazarte Barbeito, C. (2019). Control Interno. *Revista Científica*. 13(2), [2]. doi: <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v13i2.794>
- González Martínez, R. (2017). *Marco Integrado de Control Interno Modelo COSO III*. [Entrada de blog]. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Huiman Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: *Una revisión sistemática*. 6(2), [16]. doi: [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Juárez, V. (2018). *Componentes del control interno*. Recuperado de: [https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES\\_DEL\\_CONTROL\\_INTERNO.pdf](https://auditoriapractica.com/wp-content/uploads/2018/03/COMPONENTES_DEL_CONTROL_INTERNO.pdf)
- Marín Marinelly, S. C. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Valor contable*. 1(1), [40]. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- Mendoza Zamora, W., Delgado Chávez, M., García Ponce, T., y Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*. 4(4), [5-6]. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Narvárez Campos, L. (2019). *AUDITORIA FINANCIERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO LTDA.", DEL CANTÓN CHUNCHI, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017*. (Tesis Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- Nava, M. (2019). Análisis financiero. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*. 3(2), [2]. doi: <https://doi.org/https://doi.org/10.47666/summa.3.2.37>
- Ordóñez Granda, E. M., Narvárez Zurita, C. I., y Erazo Álvarez, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5(10), [197]. doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Otero Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*. Recuperado de: [www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](http://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)
- Perez Paredes, J. M., & Polo Gil, D. J. (2019). *"PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO DE PERSONAL PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO EN LAS EMPRESAS"*. (Tesis Pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Poveda, F. (2023). Impacto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la inclusión financiera: un análisis de su contribución a la evaluación social. *Religación*. 8(38), [2]. doi: <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i38.1096>

- Reglamento LOEPS. (2019). *REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado de: <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/REGLAMENTO-LOEPS.pdf>
- Rendon López, I. J. (24 de Octubre de 2020). *IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO SEGÚN LA METODOLOGIA COSO I TENIENDO EN CUENTA LA SECCION 13 INVENTARIOS DE NIIF PARA PYMES*. (Tesis Pregrado). Universidad Antonio Nariño, Bogotá.
- Reyes Ruiz, L., y Carmona Alvarado, F. A. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Recuperado de: <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RLOEPS. (2019). *REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado de: <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/REGLAMENTO-LOEPS.pdf>
- Rodriguez Guerrero, C. N. (2020). *Sistemas Financieros*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-particular-de-loja/sistemas-financieros/sector-financiero-privado/15188573>
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., y BAPTISTA IUCIO, M. d. (2014). *Métodología de la investigación*. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Sierra Hernández, L. F. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO*. (Tesis Pregrado). Tecnológico de Antioquía Institución Universitaria, Medellín.
- Streauss, A., y Juliet, C. (2016). *Bases de la Investigación Cualitativa*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/29601295/Bases\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cualitativa\\_T%C3%A9cnicas\\_y\\_procedimientos\\_para\\_desarrollar\\_la\\_teor%C3%ADa\\_fundamentada](https://www.academia.edu/29601295/Bases_de_la_investigaci%C3%B3n_cualitativa_T%C3%A9cnicas_y_procedimientos_para_desarrollar_la_teor%C3%ADa_fundamentada)
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2023). *LISTADO DE ENTIDADES DEL SFPS CON SEGMENTACIÓN 2023*. Recuperado de: [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacio%CC%81n-2023\\_05jun2023.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Segmentacio%CC%81n-2023_05jun2023.pdf)
- Superintendencia de economía popular y solidaria. (2023). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2023*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/a%C3%B1o%202023>
- Tobar Pesantez, L. (2020). *EVOLUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/342992402\\_EVOLUCION\\_DEL\\_SISTEMA\\_FINANCIERO\\_EN](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN)

[\\_EL\\_ECUADOR/links/5f10b59345851512999f2cd9/EVOLUCION-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-EN-EL-ECUADOR.pdf](#)

Uprocach. (2021). *CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES - IAEN Y LA UNIÓN PROVINCIAL DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIMBORAZO - UPROCACH*. Recuperado de: <https://www.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2022/01/2021-09-17-Convenio-Marco-IAEN-UPROCACH.pdf>

Uprocach. (2023). *Transparencia*. Recuperado de: <https://uprocach.net/transparencia/>

Uprocach. (2023). *Conócenos*. Recuperado de: <https://uprocach.net/about-us/>

**Total 38 referencias bibliográficas**

**ANEXOS**

**ANEXO A: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COAC “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA.**

**ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO” LTDA.  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE FINANZAS**

**Fecha:**

**Hora:**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

**Objetivo:** Evaluar la situación actual de la COAC “26 de septiembre Lázaro Condo” Ltda., relacionado con el tema del sistema de control interno, mediante una entrevista al encargado, con la finalidad de llevar a cabo la evaluación de los componentes del sistema de control interno.

**1. ¿Cree que la misión, visión y valores de la cooperativa han sido bien definidas?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿Dispone la Cooperativa de un Sistema de Control Interno?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿Considera usted que ha alcanzado el objetivo del sistema de control interno?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿Cada que tiempo se revisa el sistema de control interno?**

.....  
.....  
.....

**5. ¿Cuál es el responsable del del sistema de control interno?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Cree usted que el sistema de control interno es esencial para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales?**

-----  
-----  
-----

**7. ¿Considera usted que el desempeño de la entidad se puede mejorar y evitar riesgos mediante la evaluación del sistema de control interno?**

-----  
-----  
-----

**8. ¿Todos los trabajadores de la cooperativa han sido capacitados acerca del control interno para mejorar el desenvolvimiento?**

-----  
-----  
-----

**9. ¿Considera la evaluación al sistema de control interno como necesaria para el cumplimiento de objetivos y metas?**

-----  
-----  
-----

**10. ¿Está de acuerdo con la realización de la evaluación al sistema de control interno de la entidad financiera?**

-----  
-----  
-----

**ANEXO B: ENCUESTA DIRIGADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COAC “26 DE SEPTIEMBRE LAZARO CONDO” LTDA.**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE FINANZAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDICO “26 DE SEPTIEMBRE LÁZARO CONDO” LTDA.**

**Objetivo:** Evaluar el sistema de control interno en la cooperativa, para identificar los riesgos financieros mediante la encuesta.

**1. ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos y políticas adoptadas por la cooperativa?**

- a) Si
- b) No

**2. ¿Las políticas y normas con que periodicidad son revisadas y actualizadas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos?**

-----  
-----  
-----

**3. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el control interno en el sector cooperativista?**

- a) Si
- b) No

**4. ¿La metodología utilizada para el sistema de control interno se basa en modelo COSO?**

- a) Si
- b) No

**5. ¿Cuáles del modelo COSO?**

-----  
-----  
-----

**6. ¿Existen indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado la cooperativa?**

- a) Si
- b) No

**7. ¿Qué indicadores conoce usted?**

-----  
-----

**8. ¿La Cooperativa identifica posibles riesgos financieros?**

- a) Si
- b) No

**9. ¿Cuál es el procedimiento que la cooperativa aplica para mitigar los riesgos financieros?**

-----  
-----  
-----

**10. ¿En caso de que se presente una eventualidad la cooperativa cuenta con un plan de contingencia?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿Considera que la evaluación del sistema de control interno permitirá reducir los riesgos de la cooperativa?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿Considera que la evaluación al Sistema de Control Interno contribuirá al cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa?**

- a) Si
- b) No

## ANEXO C: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA**  
**NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO**

**Fecha de entrega:** 10 / 07 / 2024

**INFORMACIÓN DEL AUTOR**

**Nombres – Apellidos:** ALISON ANAHY GUAMAN GAGÑAY

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

**Facultad:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Carrera:** FINANZAS

**Título a optar:** LICENCIADA EN FINANZAS

**Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar**  
**Director del Trabajo de Titulación**

**Ing. Katherine Alejandra Carrera Silva**  
**Asesor del Trabajo de Titulación**