



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO PIJAL LTDA”**

AUTOR/A:

QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN

TUTOR:

MSC. PERUGACHI LIMAICO LIZANDRO MANUEL

OTAVALO – ECUADOR

2022

APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

UNIVERSIDAD DE OTAVALO
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO

Otavalo, 5 de septiembre de 2022.

Se aprueba el empastado más el Cd correspondiente al trabajo de grado con el tema:

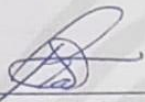
"Diseño de un Sistema de Control Interno para la Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda."

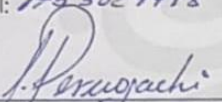
Correspondiente al estudiante:

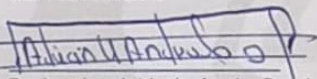
Quilumbaquin De La Cruz, Marilyn Jazmín

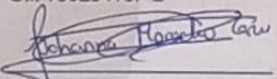
C.I: 100501791-6

Para constancia firman los integrantes del tribunal evaluador:


Presidente de Tribunal de Grado
Cala Aiello, Ramón, PhD.
C.I: 1753029998


Tutor del trabajo de Grado
Perugachi Limaico, Lizandro Manuel, Msc.
C.I: 100186826-2


Evaluador del trabajo de Grado
Andrade Orbe, Adrián Manuel, MBA.
C.I: 100284167-2


Evaluador del trabajo de Grado
Morocho Terán, Johanna Elizabeth, Msc.
C.I: 100315722-7

Ciudadela IOA, Av. de los Sarances s/n y Pendoneros
593 (06) 2920 009 / 593 (06) 920 461 / 593 (06) 2 923 850
Otavalo - Ecuador

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN**, con CI. 1005017916, de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

Declaro que el Trabajo de Titulación "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA**" es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN

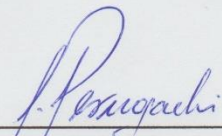
C.I.:1005017916

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Fecha: 12 de agosto del 2022

Yo, **PERUGACHI LIMARICO LIZANDRO MANUEL**, en mi carácter de tutor del trabajo de titulación: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA”**, realizado por el estudiante **“QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN”**, titular de la cédula de ciudadanía **“1005017916”**, declaro mediante la presente, que el proyecto del trabajo de titulación cumple con las condiciones mínimas requeridas para ser sometido a su evaluación.



Msc. PERUGACHI LIMAICO LIZANDRO MANUEL
C.I.: 1001868262

INFORME RESUMEN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO



Document Information

Analyzed document	Srta. Marylin Quilumbaquin Capítulos 1, 2 y 3.docx (D142832230)
Submitted	2022-08-11 18:31:00
Submitted by	Lizandro Perugachi
Submitter email	lperugachi@uotavalo.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	lperugachi.otaval@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	QUIJOSACA ANA LUCIA TDT100%.docx Document QUIJOSACA ANA LUCIA TDT100%.docx (D126898152)		1
SA	Tania Cayambe. Urkund.docx Document Tania Cayambe. Urkund.docx (D111429220)		1
SA	FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA_TESIS 100%.docx Document FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA_TESIS 100%.docx (D128210818)		2
SA	MARIA FERNANDA TERÁN TESIS URKUND (2).pdf Document MARIA FERNANDA TERÁN TESIS URKUND (2).pdf (D14887922)		1
SA	FATIMA CARVAJAL TESIS VERSION PREDEFENSA.docx Document FATIMA CARVAJAL TESIS VERSION PREDEFENSA.docx (D78910168)		1
SA	2300539281.ZAMBRANO.SILVA.KENIA.MARGARITA.docx Document 2300539281.ZAMBRANO.SILVA.KENIA.MARGARITA.docx (D60636085)		1
W	URL: https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-gestion-efectiva-autoridad-portuaria-nacional-peru/ Fetched: 2021-03-13 04:57:27		1
W	URL: https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-administracion-resultados-municipalidades-lima-peru/ Fetched: 2020-12-21 07:05:55		1
SA	PROYECTO FINAL SANDY GALLO Y LILIANA MASAPANTA 0208.docx Document PROYECTO FINAL SANDY GALLO Y LILIANA MASAPANTA 0208.docx (D110990019)		1
SA	TESIS NADIA SÁNCHEZ CAMACHO LISTA PARA EL URKUND.docx Document TESIS NADIA SÁNCHEZ CAMACHO LISTA PARA EL URKUND.docx (D11367507)		1

Entire Document

CAPÍTULO I

L. Perugachi
15/8/2022

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a las personas más importantes de mi vida; mis padres y mis hermanos, quienes han estado conmigo y me han apoyado en todas las etapas de mi vida, que con su ejemplo y sacrificio me han enseñado a querer y valorar lo que tengo, guiándome y aconsejándome en todo momento, por tenerme paciencia y sobre todo por brindarme ese amor incondicional.

Para ustedes con mucho cariño.

Marilyn Quilumbaquin.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, que con su profundo amor y bondad ha sabido cuidarnos siempre, por guiar mi camino y enseñarme que todo llega a su tiempo, pero principalmente por darnos salud y vida dándome la oportunidad de cumplir mis sueños y proyectos.

Gratifico con mucho amor y respeto al inigualable esfuerzo que han hecho mis padres para que pueda lograr esta meta, por su paciencia, su amor y su apoyo incondicional que me han ayudado a crecer como persona durante estos años.

A mis docentes que con su gran trayectoria, vocación y compromiso han sabido enseñarnos y guiarnos pacientemente en esta etapa universitaria, preparándonos y aconsejándonos para afrontar la vida laboral, gracias por su excelente trabajo, por sus conocimientos y su sabiduría transmitida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
INFORME RESUMEN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. VARIABLES.....	5
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	5
CAPÍTULO I	6
MARCO TEÓRICO.....	6
IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.2. BASES TEÓRICAS Y NORMATIVAS	7
2.2.1. COOPERATIVAS	7
2.2.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	8
2.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9
2.3.1. CONCEPTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	9

2.3.2. IMPORTANCIA.....	10
2.3.3. CARACTERÍSTICAS	10
2.3.4. ETAPAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
2.3.4.1. Planeación.....	11
2.3.4.2. Organización.....	12
2.3.4.3. Dirección.....	12
2.3.4.4. Control	13
2.4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	14
2.4.1. IMPORTANCIA.....	15
2.4.2. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO	16
2.4.3. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	16
2.4.4. CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO COSO	16
2.4.5. COMPONENTES DEL CONTROL	18
2.4.5.1. Ambiente de control	18
2.4.5.2. Evaluación de riesgos.....	18
2.4.5.3. Actividades de control.....	19
2.4.5.4. Información y comunicación	19
2.4.5.5. Supervisión y monitoreo	20
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I	20
CAPÍTULO II	21
MARCO METODOLÓGICO	21
DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA, 2022.....	21
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
Enfoque Cuantitativo	21
Enfoque Cualitativo	21
Campo	21
3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
Entrevista.....	22
Encuesta.....	22
3.3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	22

3.4. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.4.1. ÁREAS/ CARGOS DE LA COOPERATIVA.....	23
3.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	24
3.5.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	24
3.5.1.1. Análisis de las encuestas	33
3.6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL RESPONSABLE DEL CONTROL INTERNO	34
3.6.1. AL CONTROL INTERNO.....	34
3.6.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	34
3.7. MATRICES.....	34
3.7.1. MATRIZ FODA.....	34
3.7.1.1. Análisis FODA	35
3.7.2. MARIZ DE IMPACTO CRUZADO	36
3.7.2.1. Análisis de la Matriz de Impacto Cruzado.....	36
3.7.3. ANÁLISIS GENERAL	37
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO II	37
CAPÍTULO III	38
4.1. ANTECEDENTES	38
4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	39
4.3. LOGOTIPO.....	39
4.4. MISIÓN.....	40
4.5. VISIÓN	40
4.6. VALORES INSTITUCIONALES.....	40
4.7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	41
4.8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	41
4.9. PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE TRABAJO.....	42
CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO III	71
CONCLUSIONES.....	72

RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	81
ANEXO I.....	81
ANEXO II.....	82
ANEXO III.....	83
ANEXO IV	84
ANEXO V	86
ANEXO VI	87
ANEXO VII	88
ANEXO VIII	90
ANEXO IV	91
ANEXO X	92
ANEXO XI	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Áreas / Cargos de la Cooperativa.....</i>	23
Tabla 2.	<i>Sistema de control interno.....</i>	24
Tabla 3.	<i>Importancia del SCI para una Cooperativa.....</i>	25
Tabla 4.	<i>El SCI y su eficiencia en las actividades.....</i>	26
Tabla 5.	<i>Departamento encargado de vigilar el cumplimiento del control interno.</i>	27
Tabla 6.	<i>Control interno de la cooperativa.....</i>	28
Tabla 7.	<i>Eficiencia del control interno actual de la cooperativa.....</i>	29
Tabla 8.	<i>Cumplimiento del Consejo de Administración.....</i>	30
Tabla 9.	<i>Perfil profesional en el Consejo de Administración.....</i>	31
Tabla 10.	<i>Funciones y procedimientos del Consejo de Administración.....</i>	32
Tabla 11.	<i>Evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración.....</i>	33
Tabla 12.	<i>Matriz FODA.....</i>	35
Tabla 13.	<i>Matriz de impacto cruzado.....</i>	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Sistema de control interno</i>	24
Figura 2.	<i>Importancia del SCI para una Cooperativa</i>	25
Figura 3.	<i>El SCI y su eficiencia en las actividades</i>	26
Figura 4.	<i>Departamento encargado de vigilar el cumplimiento del control interno.</i>	27
Figura 5.	<i>Control interno de la cooperativa</i>	28
Figura 6.	<i>Eficiencia del control interno actual de la cooperativa</i>	29
Figura 7.	<i>Cumplimiento del Consejo de Administración</i>	30
Figura 8.	<i>Perfil profesional en el Consejo de Administración</i>	31
Figura 9.	<i>Funciones y procedimientos del Consejo de Administración</i>	32
Figura 10.	<i>Evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración</i>	33
Figura 11.	<i>Ubicación Geográfica</i>	39
Figura 12.	<i>Logotipo</i>	39
Figura 13.	<i>Organigrama Funcional</i>	41

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno (SCI), ha adquirido importancia en las organizaciones de todo el mundo, pues, permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

Busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes de la organización contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos (Mendoza Walter et al., 2018). Contribuyendo a que la administración mantenga una buena gestión en sus actividades.

El control interno ayuda a la administración a evitar o prevenir dificultades que perjudiquen a la organización, pues, por ser el área encargada de controlar a todos los departamentos y supervisar su buen funcionamiento, debe buscar acciones que permitan dar solución y disminuir su impacto. La mayoría de las organizaciones buscan implementar un sistema de control interno eficiente, especialmente las entidades financieras que necesitan un control para proteger sus activos y estar preparados ante cualquier tipo de cambio que afecte su estabilidad económica y operativa.

En el Ecuador el crecimiento empresarial ha permitido que las empresas implementen los sistemas de control interno, con el propósito de tener un desarrollo eficiente en sus operaciones y generar confianza en los clientes. Obtener la confianza de los clientes es indispensable en una empresa, y aún más en el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS). El sistema de control interno permite imponer controles a la administración para el desarrollo de las actividades y conocer la situación real en la que se encuentran.

La gestión administrativa está directamente relacionada con el control interno debido a que “se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización” (Quiroa, 2020), y que permita dirigir y controlar con un mejor funcionamiento. De esta manera,

contribuye al logro de los objetivos establecidos, mediante la planificación, organización, dirección y control. Con la gestión de este sistema las organizaciones pueden identificar de mejor manera sus debilidades y fortalezas, y definir objetivos o estrategias que ayuden a solucionar los problemas actuales y futuros, minimizando los riesgos que estos puedan generar.

Un sistema de control interno permite el mejoramiento o control de las actividades internas, verificando el cumplimiento de las normas y políticas del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda. (COAC PIJAL).

Este trabajo de investigación está conformado por:

El CAPÍTULO I, trata acerca del Marco Teórico donde se presenta los temas y estudios relacionados al objeto de estudio, antecedentes, importancia, clasificación, Informe COSO y demás conceptos necesarios para el desarrollo teórico de la investigación.

El CAPÍTULO II, presenta el Marco Metodológico, donde se presentan el enfoque cualitativo y cuantitativo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación de expertos y el diagnóstico obtenido en la aplicación de las encuestas y la entrevista, finalizando con la elaboración de la matriz FODA y la matriz de Impacto Cruzado.

El CAPÍTULO III, se desarrolla el sistema de control interno para el Consejo de Administración, basado en los cinco componentes del informe COSO, que permitan controlar eficientemente la gestión del Consejo de Administración.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, las organizaciones del sector financiero y no financiero, evalúan sus sistemas de control interno de manera periódica, a través del departamento de auditoría interna o mediante la contratación de un auditor externo. La presencia de un auditor interno dentro de la entidad permite el monitoreo periódico de las actividades, proporcionando eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

En el Ecuador la Economía Popular y Solidaria (EPS), clasifica en cuatro sectores, entre ellos se encuentra el sector cooperativo, mismos que es conformado por un grupo de personas que se unen voluntariamente. Las cooperativas de ahorro y crédito

son entidades que realizan actividades bancarias direccionándose a otorgar beneficios a sus socios y clientes (García Reyes et al., 2018).

Es así que, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones democráticas con y sin fines de lucro, donde sus propietarios son al mismo tiempo clientes y socios, quienes invierten con un pequeño capital para establecerse. Las COAC promueven la participación de todos los socios a través de elecciones democráticas para elegir a los miembros que conformarán el gobierno corporativo, quienes tendrán voz y voto en la toma de decisiones que contribuyan al crecimiento de la entidad. Para generar una mejor interacción entre quienes conforman este gobierno es necesario la existencia de un sistema de control interno, considerando el Marco Integrado de control interno o también conocido como Modelo COSO, el cual debe contar con: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

En la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, parroquia González Suárez, se encuentra ubicada la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA. (COAC PIJAL), es una institución que presta servicios financieros, enfocándose al desarrollo comunitario productivo directo, a través de las finanzas populares y solidarias preservando su identidad y valores culturales, para fortalecer la economía de sus socios, familias y comunidades del norte del país, es una entidad de intermediación financiera y está regida por la SEPS.

El crecimiento institucional de la cooperativa ha generado que el personal se capacite periódicamente, con el fin de brindar un mejor servicio a los socios internos y externos de la entidad, sin embargo, la participación del Consejo de Administración es deficiente, e incluso fue mayor tras la pandemia, afectando el desempeño de las actividades y debilitando la comunicación.

Siendo así se establece el siguiente **Problema Científico**:

¿Cómo contribuye el diseño de un Sistema de Control Interno para la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., año 2022?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En las organizaciones uno de los roles primordiales de la gerencia es examinar el establecimiento, desarrollo y ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan obtener mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo (Crespo Coronel y Suárez Briones, 2014). Todas las organizaciones están expuestas a situaciones que perjudican el desarrollo normal de su gestión, por lo que es indispensable la implementación de un sistema de control interno para el área administrativa de la organización, puesto que permite controlar la consecución de los objetivos planteados, así como brindar confiabilidad a los informes financieros y el cumplimiento de las políticas y normas internas de la organización.

Por tanto, se hace necesario el diseño de un sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., que potencialice su desarrollo y crecimiento, así como su mejoramiento en los procesos de su operatividad en las principales áreas administrativas. Un eficiente control aplicado en la entidad; permitirá que los procesos establecidos se ejecuten de manera eficiente y eficaz, pues el objetivo es reducir los riesgos que se puedan ocurrir, para su posterior medición, evaluación y corrección.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PIJAL, año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Fundamentar teóricamente la importancia de un sistema de control interno para la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
2. Diagnostico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.
3. Propuesta de un sistema de control interno para el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., año 2022.

1.4. VARIABLES

- ❖ **Variable Independiente:** Sistema de Control Interno
- ❖ **Variable Dependiente:** Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PIJAL Ltda.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Independiente: Sistema de Control Interno	 Mejoramiento de la Gestión Administrativa.	 Eficiencia operativa. Organigrama estructural. Organigrama funcional.	 Diagnóstico de la empresa Encuesta Entrevista	 1-6 1-7
Dependiente: Consejo de Administración	 Organización interna.	 Eficiencia administrativa. Cumplimiento de las actividades. Gestión.	 Encuesta Entrevista	 7-10 8-9

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Este capítulo trata sobre los antecedentes o argumentos teóricos, acerca de la importancia del sistema de control interno para la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la edad media, en Venecia el Franciscano Fray Lucas Paccioli escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble en 1494, que fue considerada una de las medidas de control, por ello, se cree que el control interno surge con la partida doble, sin embargo, es hasta finales del siglo XIX donde los hombres comienzan a crear y establecer sistemas adecuados para proteger sus negocios e intereses (González M. E., 2002). Desde entonces este sistema ha sido indispensable en las empresas sean comerciales, industriales o de servicios, dentro de la cual se puede encontrar principalmente al sector financiero.

El sistema financiero está formado por un conjunto de instituciones (entidades financieras y gubernamentales), medios y mercado (Kiziryan, 2015). Que nace con la finalidad de satisfacer las necesidades económicas del ser humano, transformándose en mediador tanto de demandantes como oferentes de dinero, canalizándolo a través del ahorro y la inversión de las personas. Por esta razón, para las entidades financieras es importante contar con un adecuado sistema de control interno que les brinde seguridad razonable y gracias a los avances tecnológicos, el crecimiento de empresas y negocios, han permitido que este sistema evolucione periódicamente, convirtiéndose en una herramienta necesaria en la ejecución de las actividades.

De manera que en nuestro país también existe el interés y la necesidad de aplicar el sistema de control interno para efectuar controles y verificar el cumplimiento de las normas, políticas y/o reglamentos existentes, para lo cual, es necesario la colaboración de todos los miembros de la organización. El control interno es aplicable a todo tipo de empresas, pero beneficiando principalmente a las pequeñas empresas, tal el caso del cantón Otavalo, provincia de Imbabura donde existe variedad de empresas independientemente de su tamaño que con un buen sistema de control interno pueden formar una comunicación eficiente, revisar y evaluar los procesos diarios, definir la estructura organizacional, establecer políticas y procedimientos.

2.2. BASES TEÓRICAS Y NORMATIVAS

2.2.1. COOPERATIVAS

Las cooperativas son sociedades de personas naturales o personas jurídicas de carácter privado, formadas por brindar un servicio de beneficio social o colectivo. "Son una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada" (Alianza Cooperativa Internacional (ACI), s.f.).

Se constituyen de la unión o agrupación de varias personas (hombres o mujeres) de forma libre y voluntaria dando origen a una organización sin fines de lucro, las cuales tratan de solventar la necesidad de la sociedad y la comunidad en general del entorno donde se encuentran establecidos, a través de la "responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, además de emplear valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás" (ACIAMERICAS, s.f.).

Las cooperativas han desempeñado un papel fundamental en la economía, ya que permiten que las personas tengan acceso a los servicios financieros. Son necesarias para impulsar el desarrollo rural, sus principios de solidaridad, su característica de compromiso con las personas, de generación de empleo, ser democráticos y contribuir a la estabilidad de los mercados económicos, permiten que estas contribuyan activamente a la viabilidad económica de las zonas rurales. ("Importancia de las sociedades cooperativas", 2019)

Actualmente en nuestro país existe gran cantidad de cooperativas, las cuales son reconocidas por la Constitución (2008) como organizaciones que ayudan en la producción de la economía, por las relaciones sociales que se establecen.

El Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria clasifica a las cooperativas de la siguiente forma:

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. (Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), 2012)

Clasificación:

Producción: son aquellas donde los asociados se dedican a la producción agropecuaria, pesquera, artesanal, entre otros.

Ahorro y crédito: son aquellas formadas por la unión de varias personas con la finalidad de brindar servicios financieros a sus socios, mediante depósitos y préstamos.

Vivienda: son aquellas que brindan apoyo a sus socios para la construcción o remodelación de viviendas, locales y otros bienes inmuebles.

Consumo: abastecen a sus socios de bienes de libre comercialización.

Seguros: son cooperativas que brindan un servicio de seguro a sus socios.

Servicios o multiactivas: son aquellas que prestan servicios a la comunidad en general por ejemplo transporte, educación, salud, entre otros.

2.2.2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones socioeconómicas con capacidad de atender las necesidades económicas de los socios, de la comunidad y la sociedad mediante el proceso administrativo eficaz y eficiente, teniendo presente los principios y valores del cooperativismo (García Bravo et al., 2021).

La Ley de Economía Popular y Solidaria, Capítulo Primero, Generalidades – Definición de Cooperativas, menciona lo siguiente:

Art.- 34.- Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad (Maya et al., s.f.).

Las COAC, son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por ser creadas con la finalidad de satisfacer las necesidades financieras de sus socios así como de la comunidad, por lo que, para realizar sus operaciones de manera legal los socios de la organización deben cumplir con diferentes normas, como la elección y conformación de la asamblea general de representantes, establecer la estructura interna, elección del consejo de administración y vigilancia, entre otros, las cuales están estipuladas dentro de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

En la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011) desde el art. 29 hasta el art. 72 se menciona algunos aspectos que deben cumplir las cooperativas para poder operar normalmente, entre los cuales son: asamblea general, pérdida de la calidad de socios, estructura interna, elección de representantes, consejo de administración, consejo de vigilancia, y demás aspectos que rigen en la Ley. Para ello, es necesario que la administración diseñe y aplique los controles pertinentes que permita verificar el cumplimiento de cada uno de los miembros que conforman el gobierno corporativo,

2.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.3.1. CONCEPTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa, es el área responsable de coordinar y controlar los recursos administrativos de la empresa. Para lo cual, se debe organizar las necesidades, los

procesos y los recursos que disponen cada departamento o área de la entidad y gestionarlos correctamente. La gestión administrativa dirige y mantiene el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados (Quiroga, 2020).

De lo anterior, la gestión administrativa establece acciones y mecanismos que permiten dirigir, controlar y direccionar los recursos de una empresa, utilizándolos de manera óptima con el fin de obtener los mejores resultados, mediante el correcto liderazgo, promoviendo al personal a trabajar en equipo para cumplir con los propósitos y lograr la visión, misión, metas y objetivos empresariales.

2.3.2. IMPORTANCIA

La importancia de la gestión administrativa radica en estabilizar a la empresa, definiendo la misión, visión, principios, y valores, los cuales deben ser acatados y respetados por todos quienes la conforman. La gestión administrativa dentro de una empresa es clave, pues, es la base para lograr los objetivos.

2.3.3. CARACTERÍSTICAS

Las características de la gestión empresarial son:

- **Universal:** Todas las organizaciones, sean lucrativas o no, requieren gestión para administrar sus actividades.
- **Orientado a objetivos:** Cada organización se configura con un objetivo predeterminado y la gestión empresarial ayuda a alcanzarlos de manera oportuna y sin problemas.
- **Proceso continuo:** Es un proceso continuo que se requiere en todas las esferas de la organización, ya sea producción, recursos humanos, finanzas o marketing.
- **Multidimensional:** La gestión no se limita únicamente a la administración de personas, sino que también controla el trabajo, los procesos y las operaciones. Lo que la convierte en una actividad multidisciplinaria.
- **Actividad grupal:** Una organización consta de varios miembros que tienen

diferentes necesidades, expectativas y creencias. Cada persona se une a la organización con un motivo diferente, pero después de convertirse en parte de la organización, trabajan para lograr el mismo objetivo. Estos requieren supervisión, trabajo en equipo y coordinación.

- **Función dinámica:** Las organizaciones existen en un entorno empresarial que tiene varios factores como sociales, políticos, legales, tecnológicos y económicos. Un ligero cambio en cualquiera de estos factores afectará el crecimiento y el desempeño de la organización. Entonces, para superar estos cambios, la gerencia formula estrategias y las implementa.
- **Fuerza invisible:** La gestión empresarial no puede verse ni tocarse. Pero, uno puede sentir su existencia en la forma en que funciona la organización. (Rivero, 2019)

2.3.4. ETAPAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Las 4 etapas de la gestión administración son: planificación, organización, dirección y control, que son aplicados para utilizar de manera eficiente los recursos, mejorar y promover el desempeño laboral del personal, contribuyendo al direccionamiento de la empresa.

2.3.4.1. Planeación

Es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias.

Las actividades más importantes de la planeación son:

- Definición de objetivos y metas.
- Estrategias con métodos y técnicas oportunos.
- Esclarecer, ampliar y determinar los objetivos.
- Implementar condiciones de trabajo.
- Seleccionar tareas a desarrollar para cumplir los objetivos.

- Establecer políticas, métodos y procedimientos de desempeño.
- Modificar los planes basados en el resultado del control.

2.3.4.2. Organización

Constituye un conjunto de reglas a respetar dentro de la empresa por todos quienes allí laboran, la principal función en esta etapa es la coordinación, distribuye y asigna las diferentes actividades a los grupos de trabajo que forman la empresa, permitiendo la utilización equitativa de los recursos para crear una relación entre el personal y el trabajo que deben ejecutar.

Es decir, la organización permite conocer lo que se debe hacer para alcanzar un fin planeado, dividiendo y coordinando las actividades y proporcionando los recursos necesarios.

Las actividades más significativas de la organización son:

- Selección minuciosa de trabajadores para los diferentes puestos.
- Dividir las tareas en unidades operativas.
- Proporcionar los materiales y recursos a cada sector.
- Concentrar las obligaciones operativas por departamento.
- Establecer los requisitos de cada puesto.
- Suministrar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización basado en los resultados del control.

2.3.4.3. Dirección

Lleva a cabo la ejecución de los planes, la comunicación, la motivación y la supervisión necesaria para alcanzar las metas de la empresa. En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a las diferentes áreas de trabajo. La dirección trata de lograr mediante la influencia interpersonal que todos los trabajadores contribuyan al logro de los objetivos.

La dirección se puede ejercer a través de:

- El liderazgo
- La motivación
- La comunicación.

Las actividades más significativas de la dirección son:

- Motivación al personal.
- Compensar a los empleados.
- Considerar las necesidades del trabajador.
- Mantener una buena comunicación.
- Permitir la participación en el proceso de decisiones.
- Influir a los trabajadores para que hagan su mejor esfuerzo.
- Capacitar a los trabajadores.

2.3.4.4. Control

Se lleva a cabo la evaluación del desarrollo general de una empresa, esta última etapa tiene la labor de garantizar que el camino que lleva, le acerca al éxito, esta labor administrativa debe ejecutarse con profesionalidad y transparencia.

La principal función del control es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeados para buscar una mejora continua.

Las actividades más importantes del control son:

- Establecimiento de criterios de evaluación o comparación.
- Evaluación del desempeño.
- Comparación de desempeño con el estándar establecido.
- Acciones correctivas. (Riquelme, 2022)

Las etapas del proceso administrativo nos muestran lo importantes que son en la gestión administrativa para la planificación de actividades futuras, así como, objetivos y metas trazadas, de igual manera mantener el control de los recursos para poder conseguirlos, mediante aplicación de normas, reglamentos en la empresa,

supervisando su cumplimiento dentro de las áreas y departamentos en general para trabajar conjuntamente en el desarrollo de las actividades planificadas.

2.4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno se ha convertido en una herramienta imprescindible dentro del mundo empresarial, ya que genera un grado de seguridad razonable en el alcance de los objetivos. Todas las empresas en cierta forma se han acogido a un control interno con el fin de imponer normas, políticas y procedimientos, que son vitales para tener un mejor funcionamiento y lograr un mejor desarrollo en las actividades.

Las empresas son han convertido en la base o el núcleo económico de cualquier país desarrollado o subdesarrollado. Por ello, es importante establecer un control interno que permita el progreso económico esperado, mantenerse dentro del mercado, para de este modo contribuir a la economía del país. Por tanto, el control interno es una herramienta que surge de la necesidad de enfrentar a situaciones que deben ser controladas, para suprimir o disminuir significativamente los riesgos internos o externos (Quinaluisa Morán, et al., 2018)

En el Ecuador, como en el resto del mundo el sistema de control interno ha logrado consolidarse dentro de la Constitución, y en la Contraloría General del Estado, con el fin de controlar y supervisar el correcto funcionamiento de las empresas tanto en lo contable como en lo administrativo y financiero. A medida que cambian las empresas y organizaciones, el control interno también cambia y evoluciona, esto debido a que se va ajustando en función a cómo van cambiando los estándares, leyes, reglamentos o políticas empresariales.

El control interno, entendido como un sistema, hoy día es una necesidad sentida en el proceso de mejoramiento continuo de cualquier entidad. Contribuye a garantizar el cumplimiento de las actividades internas de la organización y la fortalece para el desarrollo de su objetivo social. (ARCIA PATERNINA, 2013)

Los procedimientos que se establecen con el control interno ayudan a que la gestión administrativa cumpla con los objetivos planificados en cada período, la planificación y el alcance de los objetivos deben ser medibles, es decir la gestión debe establecer

indicadores para cada objetivo los cuales controlarán su evolución, e identificar los objetivos que son a corto plazo y los que son a largo plazo.

Se entiende por control interno aquel conjunto de métodos generados la mayoría por la gerencia administrativa que tienen por finalidad prevenir posibles riesgos en un período y obtener una seguridad prudente sobre la eficacia y eficiencia de los procedimientos de una organización. (Pavón Sierra et al., 2019)

Se puede deducir que este sistema son todos los métodos o medidas tomadas por la alta gerencia para dirigir y controlar las actividades y promover la eficiencia operativa. Sin embargo, el sistema de control interno no soluciona completamente las deficiencias existentes dentro de la empresa, simplemente brinda un grado de seguridad razonable en el logro de los objetivos, ya que puede ser afectado por situaciones que se encuentran fuera de su alcance, el control interno se asegura que la administración dirija o lleve a cabo correctamente los procesos para su desarrollo.

2.4.1. IMPORTANCIA

En la actualidad es importante contar con este sistema, mantiene el control dentro de la empresa para evitar, detectar o resolver los posibles riesgos o fraudes existentes, estableciendo políticas, normas y reglamentos que deben ser cumplidos por todo el personal, y actuar conforme a ello.

El control interno dentro de la empresa ayuda a estandarizar y replicar la operación, identificar los objetivos de medición en cada proceso y puesto, generar mecanismos de monitoreo constante para la validación de cumplimiento de objetivos, así como en proveer confiabilidad en la información generada (Moreno, 2020). La implementación del control interno en la empresa no solo permite lograr eficiencia y eficacia en las operaciones diarias de las áreas funcionales, sino también mejora la cultura organizacional, convirtiendo un ambiente competitivo en un ambiente armonioso, es decir, mejora el trato de jefe a personal, busca promover la participación de todo el personal tomando en cuenta sus opiniones, busca que la toma de decisiones sea descentralizada, ayuda a mantener una comunicación directa y transparente; promueve el respeto mutuo entre los diferentes niveles o jerarquías, delega

responsabilidades y segrega funciones, ubicándolos de acuerdo a su desempeño.

2.4.2. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

Romero (2012) afirma:

El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por lo que los objetivos del control interno buscan alcanzar que las actividades de la empresa sean realizadas con más eficiencia y eficacia por parte de los empleados, con el fin de alcanzar las metas y objetivos empresariales planeados ya sean a corto o largo plazo, y tener presente las políticas impuestas internamente para evitar cualquier tipo de inconvenientes futuros; del mismo modo busca salvaguardar los activos.

2.4.3. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno se clasifica en dos:

Control Interno Administrativo: Se refiere a las actividades y métodos aplicados directamente por la organización en los procesos para la mejora continua mediante la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas internas.

Control Interno Contable: Comprende los métodos aplicados principalmente a la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros, brindando una seguridad razonable en la información.

2.4.4. CONTROL INTERNO SEGÚN MODELO COSO

El grupo AUDITool (2016) menciona:

El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

Para González Martínez (s.f.), las propiedades del sistema de control interno en el Marco de Control Interno, Modelo COSO Manual del Participante, menciona que un sistema de control interno debe verse como un proceso integrado y dinámico y caracterizarse por las siguientes propiedades:

- a) Permite aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad y de acuerdo con sus necesidades.
- b) Presenta un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- c) Establece los requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan.
- d) Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas antifraude.
- e) Constituye una oportunidad para ampliar el alcance de control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de la información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- f) Es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.
- g) Brinda una mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno.
- h) Ofrece mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- i) Genera mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar y responder a los riesgos y a los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocios.
- j) Permite lograr una mayor comprensión de la necesidad de un sistema de

control interno efectivo.

- k) Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes. (p.2)

Entonces el sistema de control interno es aplicable en cualquier tipo de empresa adaptándola a sus necesidades, buscando mejorar, proporcionar o brindar una mayor capacidad de identificar y evitar posibles riesgos a través de una buena administración, mediante la toma de decisiones involucrando directa o indirectamente a todas las áreas y a todos los miembros quienes conforman la empresa.

2.4.5. COMPONENTES DEL CONTROL

Los componentes del control interno según el marco integrado de control interno (COSO III), cuenta con cinco componentes, las cuales pueden ser aplicadas en todas las empresas, adaptándose al entorno administrativo, operativo y económico de cada una, estos componentes son, a) ambiente de control; b) valoración de riesgos; c) actividades de control; d) información y comunicación y e) monitoreo o supervisión.

2.4.5.1. Ambiente de control

Este componente es la base de los demás, aportando disciplina y enfocándose en la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados, la filosofía, al estilo administrativo y al desarrollo profesional de sus empleados; ya que ellos son el núcleo del negocio, el motor que impulsa a la empresa y los cimientos de donde nace todo.

2.4.5.2. Evaluación de riesgos

En todas las empresas independientemente de su tamaño se enfrentan a riesgos sean internos o externos, por lo que la función de este componente es identificar y prevenir los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y analizar las medidas que deberán aplicar para tratar los riesgos en las diferentes áreas o departamentos. Sin embargo, para que la empresa crezca se deben asumir ciertos riesgos por lo que la dirección debe saber analizarlos y cuantificarlos, mediante un proceso de evaluación constante con los sistemas de información y la mejora continua en los procesos.

La evaluación de riesgos debe tener una visión a futuro, permitiéndole a la empresa

anticiparlos y plantear medidas oportunas para minimizar su impacto en el alcance de los objetivos esperados.

2.4.5.3. Actividades de control

Es la implementación de políticas y procedimientos que ayuden a conseguir el cumplimiento de las instrucciones y actividades emitidas por la alta dirección, ayuda a asegurar que las medidas tomadas sean necesarias y eficaces para dar frente a los riesgos relacionados con el alcance de los objetivos empresariales. Todas las funciones de la empresa tienen actividades de control como, autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Las actividades de control se clasifican en: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información y controles de dirección, los cuales todos deben ser adecuados para enfrentar riesgos.

2.4.5.4. Información y comunicación

Este componente recopila, identifica y comunica información pertinente que permite el cumplimiento de las actividades, esto mediante los sistemas informáticos que procesan informes sobre procesos operativos, financieros y datos internos acerca de las normas que rigen y deben cumplir para mantener un orden y correcta organización. Así mismo, mediante esta información se maneja la toma de decisiones con la presentación de informes a la junta directiva, generando de esa manera una comunicación más amplia, clara y directa en todos los niveles, áreas y ámbitos de la empresa de modo que el mensaje o la información sea entendible, de igual forma debe existir una comunicación eficaz con los clientes, proveedores, socios y colaboradores.

Se debe tener en cuenta las ideas y opiniones de todos, al poner en conocimiento problemas existentes o establecer soluciones, además del intercambio de información tanto de manera ascendente como descendente, ya que es importante para promover un ambiente con una comunicación abierta, efectiva y transparente.

2.4.5.5. Supervisión y monitoreo

Al implementar un sistema de control interno éste requiere de supervisión, es decir se debe monitorear constantemente para dar validez y si su funcionamiento es correcto, para lo cual el sistema debe ser evaluado periódicamente y observar si los procesos están dando mejores resultados. (Pérez Solórzano, s.f.)

Los cinco componentes mencionados, brindan apoyo al sistema de control interno, para un mejor manejo en los procesos de la administración, además mediante esto se puede verificar eficacia del sistema, identificar riesgos y tomar medidas necesarias para minimizar el impacto de los riesgos esperados, en el alcance de los objetivos durante la gestión administrativa.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I

El Sistema de Control Interno para la Gestión Administrativa es indispensable en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues les permite establecer un control sobre las actividades o procesos en todas las áreas y departamentos, sin embargo, para tener una buena gestión también es necesario un direccionamiento eficiente, que le posibilite a la gestión administrativa manejar y supervisar de mejor manera las actividades y el desempeño del personal.

El sistema de control interno se adapta a todo tipo de organización, generando que tanto pequeñas, medianas y grandes empresas puedan aplicarlo, para controlar y mejorar sus actividades económicas como operativas, permite establecer las jerarquías y segregar funciones y responsabilidades a cada una de las áreas, con el fin de facilitar y precautelar el cumplimiento de las actividades establecidas en cada una de estas áreas y ubicar a personas que cumplan con las características necesarias para ejecutar las funciones.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

DIAGNÓSTICO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA, 2022.

En este capítulo se realizó el diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., mediante la utilización de los diferentes tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos que fueron necesarios para la recolección de datos, con el objetivo de obtener toda la información válida sobre la entidad.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se eligió para el desarrollo de la presente investigación, fue según su enfoque: cualitativo, cuantitativo y de campo, que son descritas en el siguiente apartado:

Enfoque Cuantitativo

Se utilizó para recopilar datos reales de la entidad, mediante la tabulación y representación de los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada al personal, para de esta manera, realizar un análisis, así mismo se recopiló información de los documentos internos facilitados por la cooperativa.

Enfoque Cualitativo

Se aplicó con la finalidad de seguir recopilando datos válidos y oportunos que sustentaron la investigación, la información se basa a partir de los criterios obtenidos de la encargada del área de control interno, también del diagnóstico efectuado a la cooperativa, los cuales fueron de utilidad en el avance de la investigación.

Campo

Este método permitió obtener información directa de los documentos proporcionados por la cooperativa, como manuales, estatutos, actas, reglamentos y demás documentos relacionados con el objeto de estudio. La revisión de estos documentos

fue de manera discreta y dentro de la entidad por ser documentos internos con información confidencial.

3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Son los recursos con el que se logra disponer para realizar tanto la encuesta como la entrevista, y con ellos almacenar la información pertinente, mediante el cuestionario. Los instrumentos utilizados para la obtención de datos fueron:

Entrevista

Es una herramienta que permitió obtener información de los administrativos de la cooperativa, el cuestionario fue elaborado con anticipación y se aplicó al responsable del área de control interno.

Encuesta

La encuesta fue elaborada con preguntas cerradas y con escala likert, el objetivo de su aplicación fue conocer la opinión del personal, respecto a la gestión del Consejo de Administración y del control interno existente en la cooperativa.

3.3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Los instrumentos de investigación que sirven para la recolección de datos deben ser válidos y confiables, por lo que, los cuestionarios realizados tanto para la encuesta como para la entrevista pasaron por un proceso denominado validación de expertos. Fueron analizados por tres expertos, quienes han tenido gran trayectoria y experiencia en el área de Contabilidad y Auditoría y en investigación científica. Por tanto, cada profesional emitió su criterio y realizó las correcciones respectivas con el fin de evidenciar si está o no apto para ser aplicados.

Al haber evaluado los siguientes ítems como congruencia, amplitud de contenido, redacción, claridad y precisión y pertinencia, la validación de expertos proporcionó como resultado un promedio de valoración total de 93.5%, siendo aptos para ser aplicados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.

3.4. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. ÁREAS/ CARGOS DE LA COOPERATIVA

Tabla 1.Áreas / Cargos de la Cooperativa

Áreas/Cargos	Empleados
Jefe de agencia	1
Jefe administrativo	1
Gerencia	1
Contador	1
Asesor de crédito	1
Caja	2
TOTAL	7

Fuente. COAC PIJAL LTDA.

La población utilizada para la investigación fue finita, como se puede apreciar en la Tabla 1, la cooperativa actualmente está conformada por 7 empleados, distribuidas en 6 áreas. Por tanto, por ser una muestra menor a 100, se toma en su totalidad logrando un resultado del 100%.

3.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.5.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1. ¿Conoce usted qué es un sistema de control interno?

Tabla 2.Sistema de control interno

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

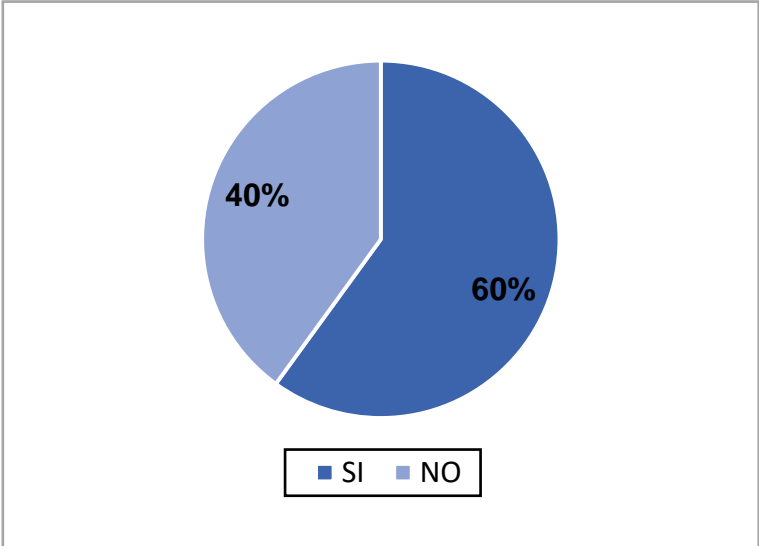


Figura 1.Sistema de control interno

Fuente. Elaboración propia

Del 100% de la población, el 40% de los trabajadores de la entidad no conocen lo que es un sistema de control interno, lo que perjudica en la correcta gestión de las actividades.

2. ¿Conoce usted la importancia de un sistema de control interno (SCI) para una cooperativa?

Tabla 3.Importancia del SCI para una Cooperativa

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

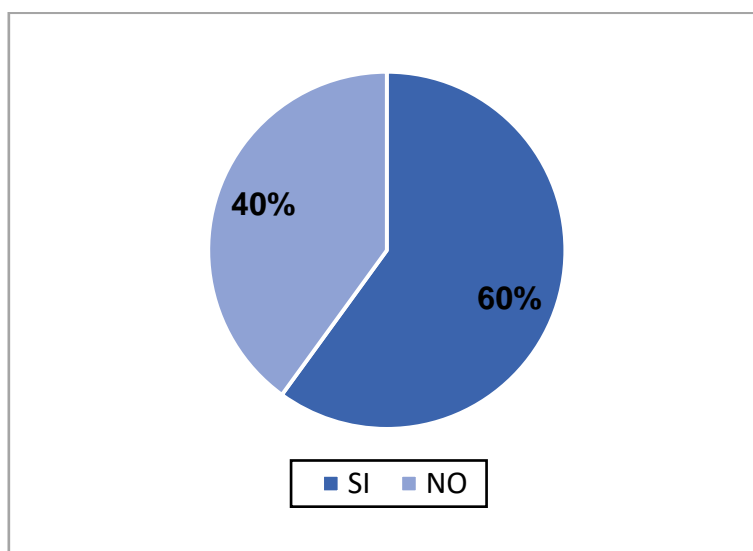


Figura 2.Importancia del SCI para una Cooperativa

Fuente. Elaboración propia

Se puede apreciar que del 100%, el 40% del personal no conoce la importancia de un SCI en la cooperativa, lo cual no permite que esta mantenga un control adecuado en las diferentes áreas y afectando el alcance de los objetivos.

3. ¿Considera usted que un SCI permitiría a la cooperativa ser más eficientes en sus labores y actividades?

Tabla 4.El SCI y su eficiencia en las actividades

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

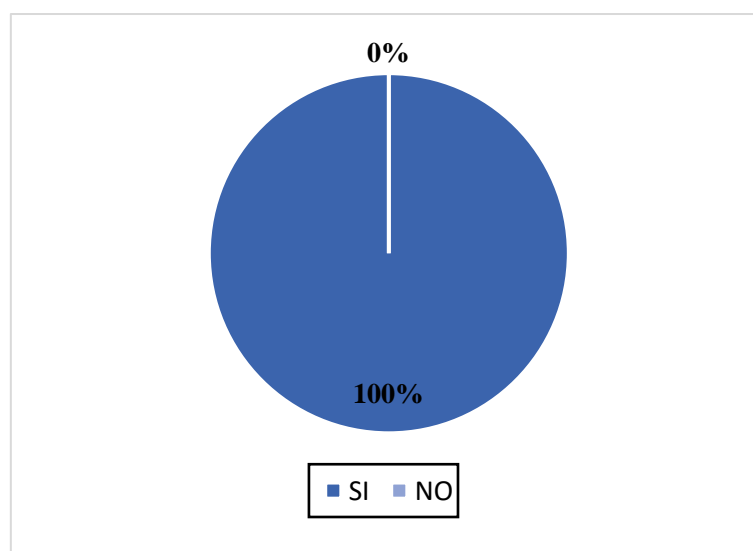


Figura 3.El SCI y su eficiencia en las actividades.

Fuente. Elaboración propia

Según la encuesta aplicada el 100% del personal está de acuerdo en que un SCI mejoraría la eficiencia en las actividades de la institución, siendo controladas diariamente y adquiriendo una mejora en su gestión.

4. ¿Existe un departamento encargado de implementar y vigilar el cumplimiento del control interno de la cooperativa?

Tabla 5.Departamento encargado de vigilar el cumplimiento del control interno

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

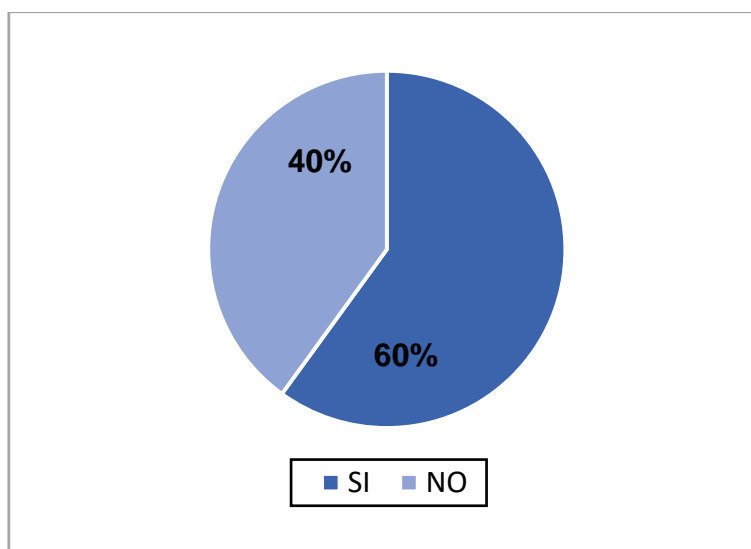


Figura 4.Departamento encargado de vigilar el cumplimiento del control interno.

Fuente. Elaboración propia

Del 100% del personal el 40% aseguran que dentro de la entidad no existe un departamento encargado de vigilar el cumplimiento del control interno, dando como resultado que las funciones y responsabilidad no sean cumplidas en su totalidad, y afectando los planes u objetivos trazados a corto o largo plazo.

5. ¿Cómo considera usted al control interno de la cooperativa?

Tabla 6.Control interno de la cooperativa

Respuesta	Número	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	4	80%
Ni bueno, ni malo	1	20%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
TOTAL	5	100%

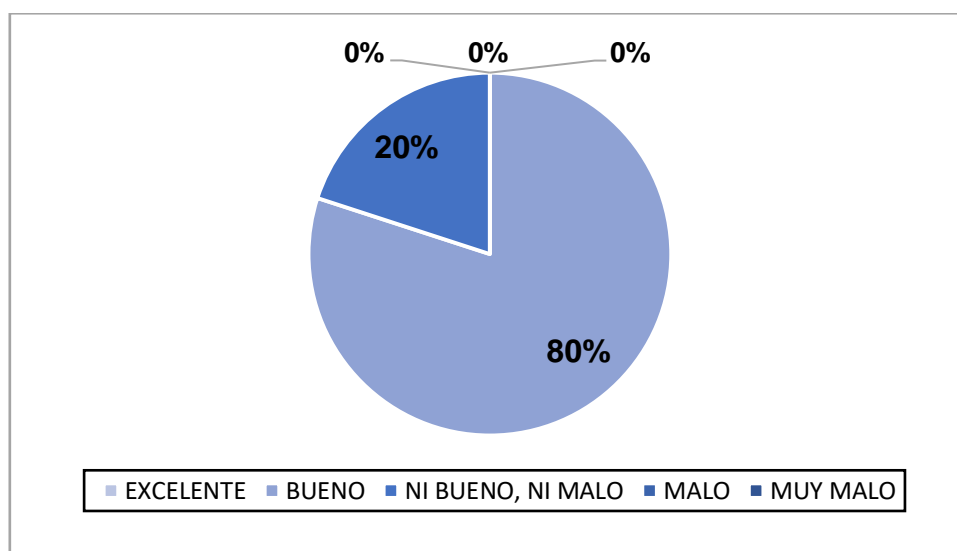


Figura 5.Control interno de la cooperativa

Fuente. Elaboración propia

Con la gráfica presentada se observa que DEL 100% el 80% del personal considera al control interno como BUENO, y el 20% lo considera NI BUENO, NI MALO, por lo que sería necesario la aplicación de un sistema de control interno, con el fin de mejorar el existente, de tal forma que la información tenga más confiabilidad.

6. ¿Está de acuerdo con la eficiencia del control interno actual de la cooperativa?

Tabla 7. Eficiencia del control interno actual de la cooperativa

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

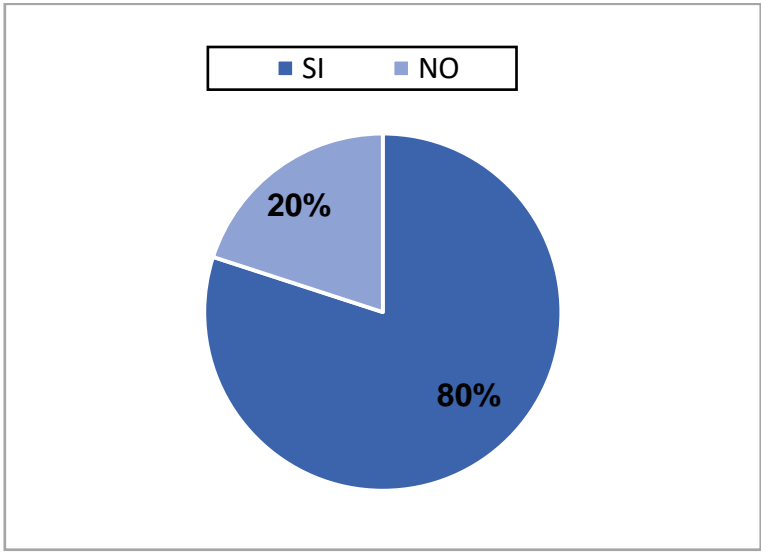


Figura 6. Eficiencia del control interno actual de la cooperativa

Fuente. Elaboración propia

Mediante la presente gráfica se puede interpretar que del 100% el 80% está de acuerdo con la eficiencia del control interno existente, sin embargo, el 20% no está conforme con su eficiencia, como se mencionó en la pregunta anterior, el control interno de la entidad necesita ser mejorado con el fin de lograr un mejor cumplimiento en los procesos.

7. ¿Considera usted que el Consejo de Administración cumple y hace cumplir los lineamientos del control interno de la cooperativa?

Tabla 8. Cumplimiento del Consejo de Administración

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

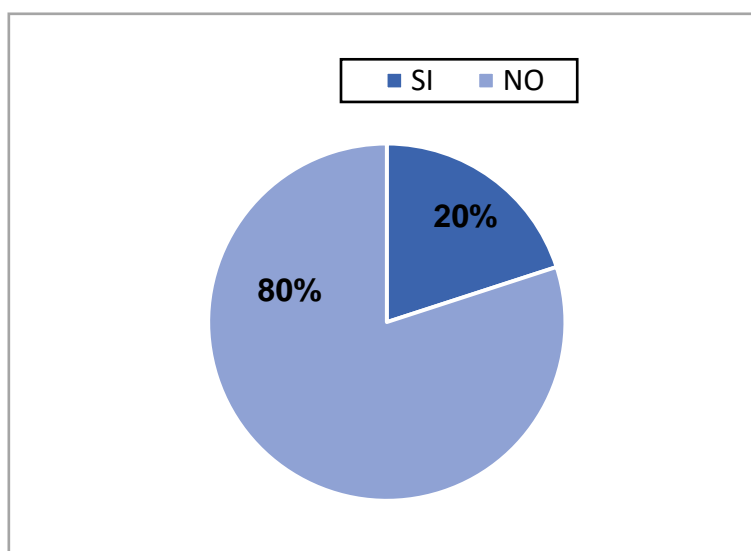


Figura 7. Cumplimiento del Consejo de Administración

Fuente. Elaboración propia

Según la encuesta el 80% del personal considera que el Consejo de Administración no cumple, ni hace cumplir los lineamientos en el manual de procesos, lo que afecta al desarrollo de las actividades internas de la entidad.

8. ¿El Consejo de Administración está ocupado por profesionales afines a las actividades de la cooperativa?

Tabla 9.Perfil profesional en el Consejo de Administración

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

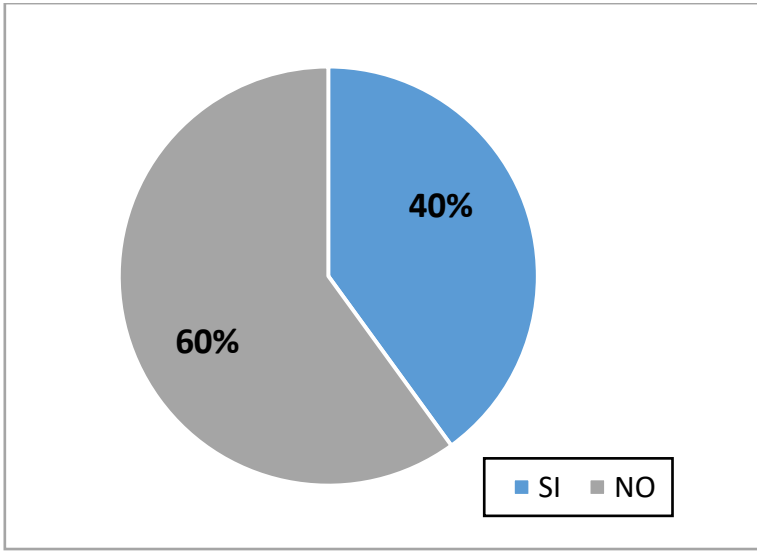


Figura 8.Perfil profesional en el Consejo de Administración

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo al análisis realizado por la encuesta se observa que el 60% del personal considera que el Consejo de Administración no está ocupado por profesionales afines a las actividades, generando efectos negativos y disminuyendo el rendimiento operativo de la cooperativa.

9. ¿Los manuales existentes, consideran las funciones y procedimientos del Consejo de Administración?

Tabla 10.Funciones y procedimientos del Consejo de Administración

Respuesta	Número	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

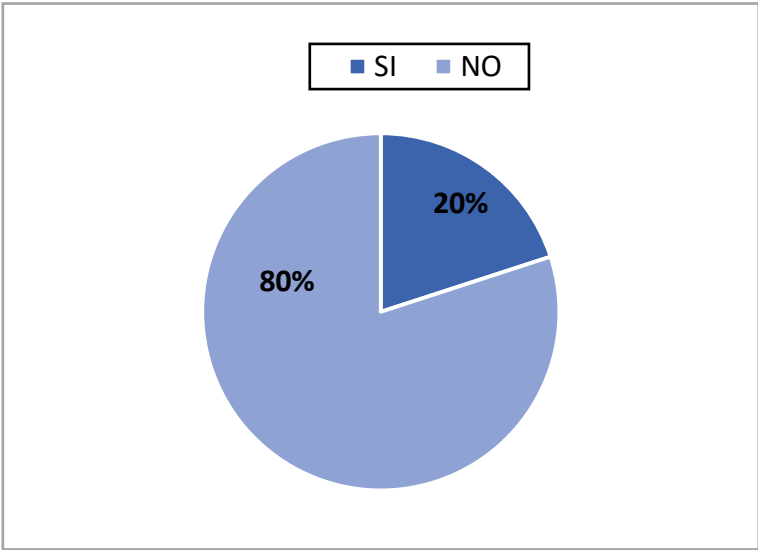


Figura 9.Funciones y procedimientos del Consejo de Administración

Fuente. Elaboración propia

Se puede observar que del 100% el 20% considera que en los manuales existentes no se encuentra establecido las funciones y procedimientos del Consejo de Administración, dificultando el logro de una eficiente administración.

10. ¿Con qué frecuencia se realiza evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración?

Tabla 11. Evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración

Respuesta	Número	Porcentaje
Frecuentemente	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	3	60%
Poco frecuente	2	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

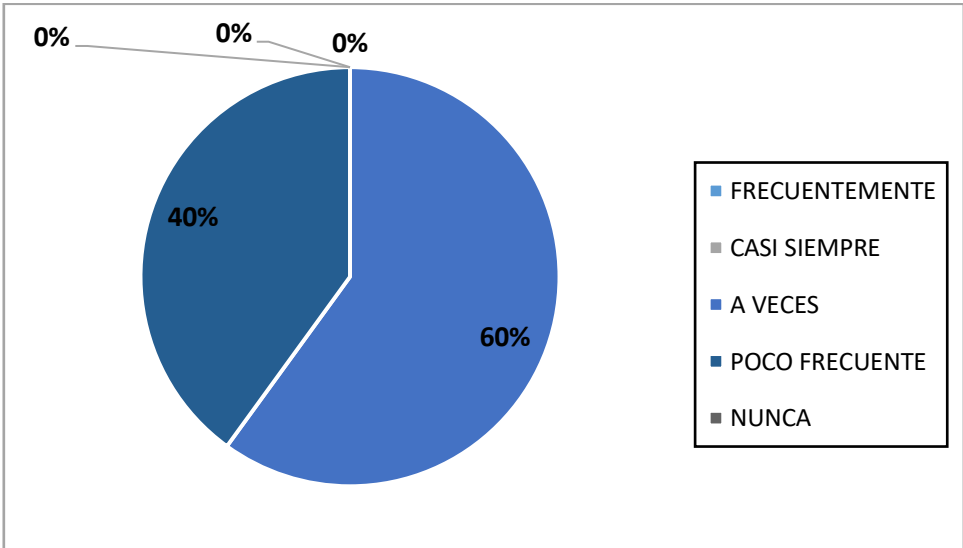


Figura 10. Evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración

Fuente. Elaboración propia

Con la aplicación de la encuesta se observa que el 60% lo considera como AVECES, generando que la información proporcionada no tenga la suficiente validez y confiabilidad para otros socios, del mismo modo el 40% califica a las evaluaciones como POCO FRECUENTE, provocando deficiencia en el cumplimiento y desarrollo de las tareas.

3.5.1.1. Análisis de las encuestas

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., permiten deducir que la institución no cuenta con un

sistema de control interno, no se evalúa la gestión del Consejo de Administración, por lo tanto, no se cumplen los lineamientos del control interno de la cooperativa, a más de ello los cargos no están ocupados por profesionales afines a las actividades que desempeñan.

3.6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL RESPONSABLE DEL CONTROL INTERNO

3.6.1. AL CONTROL INTERNO

Actualmente la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno, se basan en manuales, sin embargo, este manual no cumple con la obligatoriedad como es la de evaluar el cumplimiento de las actividades en cada área, pues al momento se busca mejorar y adaptar un sistema de control interno acorde a las necesidades de la cooperativa.

3.6.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La funciones y procesos del Consejo de Administración se encuentran definidas dentro del manual de control interno, sin embargo, los directorios no dan cumplimiento al 100%, por ende, los objetivos establecidos no son cumplidos por el consejo de gobierno, pues éstos tienen la responsabilidad de verificar que se cumplan en todas las instancias de la cooperativa.

3.7. MATRICES

3.7.1. MATRIZ FODA

Para contar con un diagnóstico de la entidad, se ha aplicado la matriz FODA, el cual permitió establecer las fortalezas y oportunidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, así como también las debilidades y amenazas que la institución pueda tener.

Tabla 12.Matriz FODA

	FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	1. Buena ubicación geográfica.	OPORTUNIDADES	1. Fácil acceso a los sectores productivos de la localidad.
	2. Cuenta con recursos para temas de capacitación en todo ámbito.		2. Mercado potencial en la provincia de Pichincha e Imbabura.
	3. Predisposición de los empleados a capacitarse.		3. Fácil acceso a capacitaciones digitales, en temas financieros.
	4. Seguridad y confianza en los servicios que presta a sus socios.		4. Oferta laboral para nuevos profesionales.
DEBILIDADES	1. No se realiza evaluaciones a los procesos de gobernabilidad.	AMENAZAS	1. Creación de nuevas cooperativas en el sector.
	2. Falta de información actualizada por el Consejo de Administración.		2. Incremento de sucursales de entidades bancarias en negocios populares.
	3. Falta de gestión del Consejo de Administración a las necesidades de la cooperativa.		3. Desconocimiento de los productos y servicios que ofrece la cooperativa.
	4. Deficiente sistema de comunicación externa e interna.		4. Escasa educación financiera referente al ahorro.

Fuente. COAC PIJAL.

3.7.1.1. Análisis FODA

Con el diagnóstico realizado en la institución se realizó la matriz FODA, donde se detectaron factores internos como fortalezas y oportunidades, cuentan con personal dispuestos a capacitarse constantemente mediante capacitaciones digitales de temas financieros, aportando así la imagen de la entidad y generando confianza y seguridad a sus socios. Los factores externos como debilidades son los temas que se deben tener en cuenta para corregirlos e ir mejorando continuamente como la falta de información actualizada y la falta de evaluaciones a los procesos, así mismo en las amenazas el incremento de sucursales de entidades bancarias en negocios populares.

3.7.2. MARIZ DE IMPACTO CRUZADO

Tabla 13. Matriz de impacto cruzado

Estrategias FO	Estrategias FA
<p>F1:O2. La ubicación geográfica de la cooperativa, favorece al acceso de nuevos socios del lugar.</p> <p>F3:O3. El acceso a capacitaciones digitales genera personal capacitado que brindará un mejor servicio a los socios.</p> <p>F4:O1. La confianza de la cooperativa genera mayor seguridad en los sectores productivos.</p>	<p>F2:A4. El contar con el personal capacitado, existe mayor posibilidad de impartir cursos de educación financiera en sectores populares.</p> <p>F3:A1. La experiencia del personal disminuye el riesgo en las cooperativas diarias de la cooperativa.</p> <p>F4:A2. La credibilidad de los servicios que presta la entidad, permite incrementar el número de socios.</p>
Estrategias DO	Estrategias DA
<p>D1:O1. Las evaluaciones constantes a los procesos gubernamentales, permite corregir errores que puedan suscitarse en las actividades diarias.</p> <p>D3:O2. La mejora de la gestión del Consejo de Administración, contribuye al aprovechamiento del mercado potencial en las Provincias de Imbabura y Pichincha.</p> <p>D4:O4. El mejoramiento del sistema de control interno, respecto a comunicación permitirá que los colaboradores conozcan los procesos internos de la cooperativa.</p>	<p>D1, 2: A3. El fortalecimiento de evaluaciones a la gestión, admite un mejor desempeño en las actividades permitiéndole llegar a otras provincias.</p> <p>D3:A1. Una buena gestión mejora las relaciones con los socios disminuyendo la salida de los socios frente a la creación de nuevas cooperativas en el entorno.</p> <p>D4:A3. Una buena comunicación y publicidad de los servicios y productos que ofrecen la cooperativa, despertará aún más el interés en los sectores productivos.</p>

Fuente. Elaboración propia

3.7.2.1. Análisis de la Matriz de Impacto Cruzado

Con el diagnóstico realizado permite determinar que el área del Consejo de

Administración no desempeña correctamente sus funciones y obligaciones establecidas en el actual manual de control interno de la cooperativa, lo que genera preocupación en los demás colaboradores, puesto que su rol fundamental controlar y evaluar la gestión de la cooperativa, influyendo en la toma de decisiones.

3.7.3. ANÁLISIS GENERAL

Los resultados de la encuesta y entrevista constatan que, en la cooperativa es indispensable la implementación de un sistema de control interno, pues al momento solamente cuenta con un manual de control interno que no se aplica en su totalidad, y no cubre las necesidades que urgen en la cooperativa, pues el incumplimiento de funciones y responsabilidades, hacen que las actividades no se lleven a cabo de manera eficiente. Así mismo la gestión del Consejo de Administración al no ser evaluada constantemente, no cumplen ni hacen cumplir con las responsabilidades que conciernen a cada departamento de la cooperativa, puesto que, como parte del gobierno corporativo su función es gobernar y verificar que todas las actividades sean cumplidas en su totalidad.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO II

Con el diagnóstico realizado en la cooperativa se pudo identificar lo siguiente: el manual de procesos no es actualizado con frecuencia, los miembros del consejo de gobernabilidad no dan seguimiento a sus responsabilidades, no existe segregación de funciones lo que dificulta el correcto desempeño de los cargos.

Por lo tanto, con base en la información obtenida mediante el desarrollo de los instrumentos de investigación, se pudo concluir que en la cooperativa es necesario un sistema de control interno que mejore la gestión del área del Consejo de Administración, para que cumpla y haga cumplir los procesos y responsabilidades de todas las áreas de la entidad.

CAPÍTULO III

En este capítulo se detalla la propuesta de un sistema de control interno para el área del Consejo de Administración de la COAC PIJAL LTDA.

4.1. ANTECEDENTES

La cooperativa se inicia como una Asociación Agrícola Rumiñahui en el año de 1980, posteriormente y frente a las necesidades económicas en el año 1999 se conforman como una caja de ahorro y crédito, sus primeros socios solventaban sus necesidades económicas crediticias. Para el 8 de mayo del 2001, obtiene personería jurídica, con el nombre de “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA” mediante el acuerdo Ministerial No. 2669 del MIES y ratificada con la resolución No. SEPS-ROEPS-000867 del 9 de mayo del 2013 por la Superintendencia de economía popular y solidaria.

La cooperativa inicia con 49 socios fundadores, quienes aportaron 10.000 mil sucres cada uno. Es una entidad de derecho privado, promueve el desarrollo socio económico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, que fomentan el ahorro y la prestación de operaciones dentro del marco legal permitido para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, propiciando la ayuda comunitaria, como uno de los principios del cooperativismo, sin perder de vista la rentabilidad financiera.

Actualmente, es una institución que presta servicios financieros, enfocada al desarrollo comunitario productivo directo, a través de las finanzas populares y solidarias preservando su identidad y valores culturales, con ello se fortalece la economía de los socios beneficiados de los servicios.

4.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

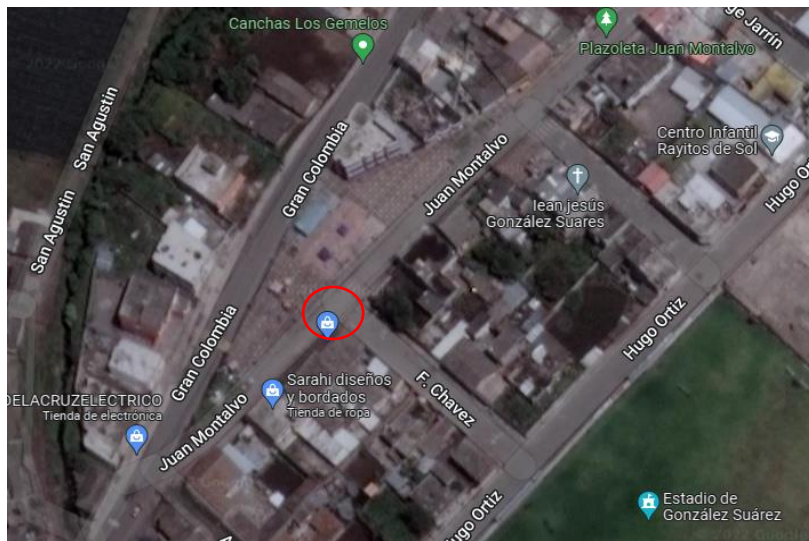


Figura 11.Ubicación Geográfica

Fuente. Google Maps

Tipo de Organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Provincia: Imbabura

Cantón: Otavalo

Parroquia: González Suárez

Dirección: Calle Juan Montalvo S/N y Fernando Chávez (Esquina – frente a la Plazoleta).

4.3. LOGOTIPO



Figura 12.Logotipo

Fuente. COAC PIJAL

4.4. MISIÓN

Somos una cooperativa de ahorro y crédito comprometida en mejorar la calidad de vida de nuestros socios, brindando servicios financieros y no financieros con personal competente, en alianza con actores sociales y económicos, manteniendo nuestra identidad cultural, con responsabilidad social y ambiental en nuestro territorio.

4.5. VISIÓN

Para el año 2023 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., será una entidad financiera sólida y confiable, reconocida en el mercado financiero con tecnología actualizada, manteniendo los principios del cooperativismo, apegados a la identidad de nuestros pueblos con responsabilidad social y ambiental, generando aporte al desarrollo local y bienestar de sus socios.

4.6. VALORES INSTITUCIONALES

❖ Solidaridad

Mantener empatía con nuestros socios y el entorno en el cual nos desenvolvemos, actuando como un todo.

❖ Responsabilidad

Somos conscientes y responsables de nuestro trabajo individual y colectivo, entendiendo que el mismo genera consecuencias positivas y negativas.

❖ Cooperación

Actuar de forma colectiva con los socios, directivos, colaboradores, espacio gerencial, por obtener los objetivos institucionales e incidencia territorial.

❖ Transparencia

Brindamos el acceso a la información de la cooperativa a nuestros socios, así como el informe oportuno de nuestras acciones.

❖ Equidad

Brindar espacios de desarrollo personal y comunitario, generando espacio de inclusión, sobre todo a los sectores vulnerables de la población (niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores)

➤ **Democracia**

Basar nuestro trabajo en un real accionar democrático con responsabilidad individual y colectiva de nuestras acciones.

4.7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

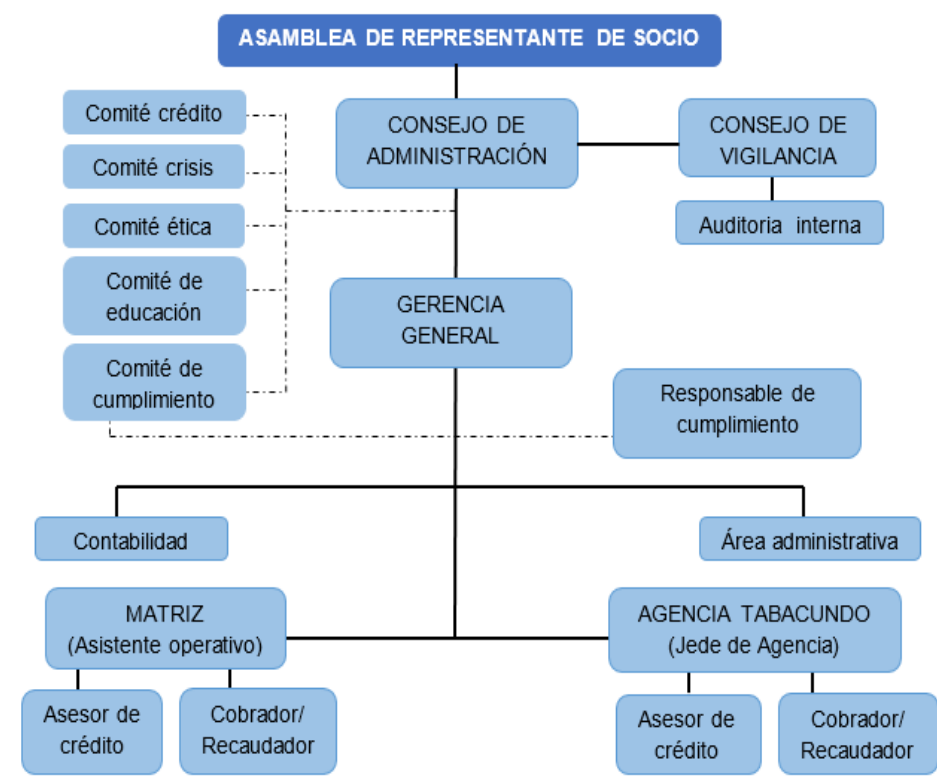


Figura 13.Organigrama Funcional

Fuente. COAC Pijal

4.8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

➤ **Financiera**

Alcanzar la sostenibilidad financiera y económica.

➤ **Cliente / Socio**

Mejorar los servicios financieros adecuados para los socios.

➤ **Procesos internos**

Mejorar los procesos internos.

➤ **Crecimiento / Aprendizaje:**

Desarrollar las capacidades habilidades y competencias del personal.

Desarrollar capacidades habilidades y competencias de socios y directivos.

➤ **Gobernabilidad**

Fortalecer el sistema de gobierno cooperativa

➤ **Desarrollo local**

Posesionar a la cooperativa como un ente de desarrollo local.

4.9. PRESENTACION DE LA PROPUESTA DE TRABAJO



COAC. PIJAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO PIJAL LTDA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA EL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN

AGOSTO 2022

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	46
ÍNDICE DE FIGURAS	46
SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	48
1. INTRODUCCIÓN	48
2. IMPORTANCIA	48
3. OBJETIVO GENERAL	48
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	49
5. ALCANCE	49
6. DESARROLLO	49
6.1. INFORME COSO	49
7. MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO	50
7.1. COMPONENTE.- AMBIENTE DE CONTROL	50
7.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	50
7.1.1.1. Organigrama estructural	51
7.1.2. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	52
7.1.3. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	52
7.1.3.1. Funciones del Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración	52
7.1.3.2. Funciones de la Secretaría del Consejo de Administración	54
7.1.3.3. Diagramación de Flujogramas	55
7.1.3.4. Simbología	55

7.1.3.5. Simbología para el diseño de Flujogramas.....	56
7.1.3.6. Flujograma del proceso a realizarse por el Consejo de Administración	57
7.1.3.6.1. Proceso: Solicitud para Convocar Sesiones	57
7.1.3.7. Flujograma de procesos para la Asamblea General	58
7.2. COMPONENTE.- EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	58
7.2.2. Riesgo Inherente	60
7.3. COMPONENTE.- ACTIVIDADES DE CONTROL.....	63
7.4. COMPONENTE. - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	66
7.5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. <i>Funciones del Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración.</i>	53
TABLA 2. <i>Funciones de la Secretaría del Consejo de Administración.</i>	54
TABLA 3. <i>Simbología para el Flujograma del Consejo de Administración</i>	56
TABLA 4. <i>Calificación de riesgo</i>	59
TABLA 5. <i>Porcentaje de Calificación de riesgo y confianza</i>	59
TABLA 6. <i>Fórmula y Nomencladores</i>	59
TABLA 7. <i>Riesgo Inherente</i>	60
TABLA 8. <i>Nivel de Confianza</i>	60
TABLA 9. <i>Evaluación de probabilidad de impacto</i>	61
TABLA 10. <i>Respuesta para disminuir los riesgos</i>	63
TABLA 11. <i>Funciones para el proceso de Auditoría interna</i>	67
TABLA 12. <i>Formato Cronograma de Actividades</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	<i>Modelo de Sistema de Control Interno.....</i>	50
FIGURA 2.	<i>Organigrama estructural.....</i>	51
FIGURA 3.	<i>Integridad y Valores Éticos.....</i>	52
FIGURA 4.	<i>Flujograma de proceso de convocatoria a sesiones por Consejo de Administración</i>	57
FIGURA 5.	<i>Flujograma de proceso para la Asamblea General</i>	58
FIGURA 6.	<i>Formato para Evaluar el desempeño del Presidente y Vicepresidente....</i>	64
FIGURA 7.	<i>Formato para la evaluación del desempeño del Secretaría</i>	65
FIGURA 8.	<i>Formato de Control de Registro de Asistencia a Reuniones.....</i>	66
FIGURA 9.	<i>Flujograma de procesos para una Auditoría Interna.</i>	68

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno se ha convertido en una herramienta imprescindible, puesto que permite mantener un mejor control de las actividades desarrolladas dentro de las organizaciones, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos, es por ello que en este trabajo se presenta la propuesta de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., donde se detectó situaciones perjudiciales como el incumplimiento de actividades, normas y procesos en el Consejo de Administración, perjudicando el desempeño de su gestión.

Este sistema de control interno es una guía realizada en base a los 5 Componentes del Informe COSO: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, Sistema de información y comunicación y Supervisión y monitoreo. Este Informe COSO, se pone en práctica con el fin de mejorar el desempeño de las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración, estableciendo un organigrama estructural, definiendo las funciones y el perfil necesario que se exige para ocupar los cargos, identificación y respuesta a los posibles riesgos, evaluaciones al desempeño de los cargos del Consejo, diseño de Flujogramas y cronograma de actividades, para tener un mejor control de las políticas y procesos establecidos.

2. IMPORTANCIA

La propuesta de un sistema de control interno para el Consejo de Administración, permitirá controlar las falencias encontradas que perjudican a la cooperativa, y que han afectado a la correcta gestión de las actividades, entonces permite detectar aspectos internos negativos y proponer soluciones con el propósito de mejorar y fortalecer la gestión de las actividades.

3. OBJETIVO GENERAL

El sistema de control interno, busca mejorar procesos internos para proporcionar un grado de seguridad razonable y lograr el alcance de los objetivos institucionales, para

el cumplimiento de la gestión del Consejo de Administración.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Buscar un grado de seguridad razonable en relación al alcance de los objetivos institucionales.
2. Controlar el cumplimiento de los procesos y responsabilidades del Consejo de Administración.
3. Mejorar la gestión de actividades del Consejo de Administración.

5. ALCANCE

Este sistema de control interno busca mejorar la gestión del Consejo de Administración, el fin es precautelar la información emitida por esta área, así como la ejecución de tareas, alcanzando eficiencia y eficacia en sus procedimientos.

6. DESARROLLO

6.1. INFORME COSO

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), fundada en 1985, una comisión constituida por delegados de cinco organizaciones privadas de Estados Unidos, para tratar temas de control interno, riesgo y fraudes.

De acuerdo a este Informe del COSO, el sistema de control interno debe ser evaluado y ejecutado por la alta dirección y el personal de la organización, una de las funciones imprescindibles de este informe es brindar un grado de seguridad razonable en el alcance de los objetivos propuestos en las organizaciones, para lograr un buen direccionamiento de las actividades.

Es por ello, que en este trabajo propone un sistema de control interno basado en los 5 componentes del informe COSO que son:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Sistemas de información y comunicación.

5. Supervisión y monitoreo.

7. MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

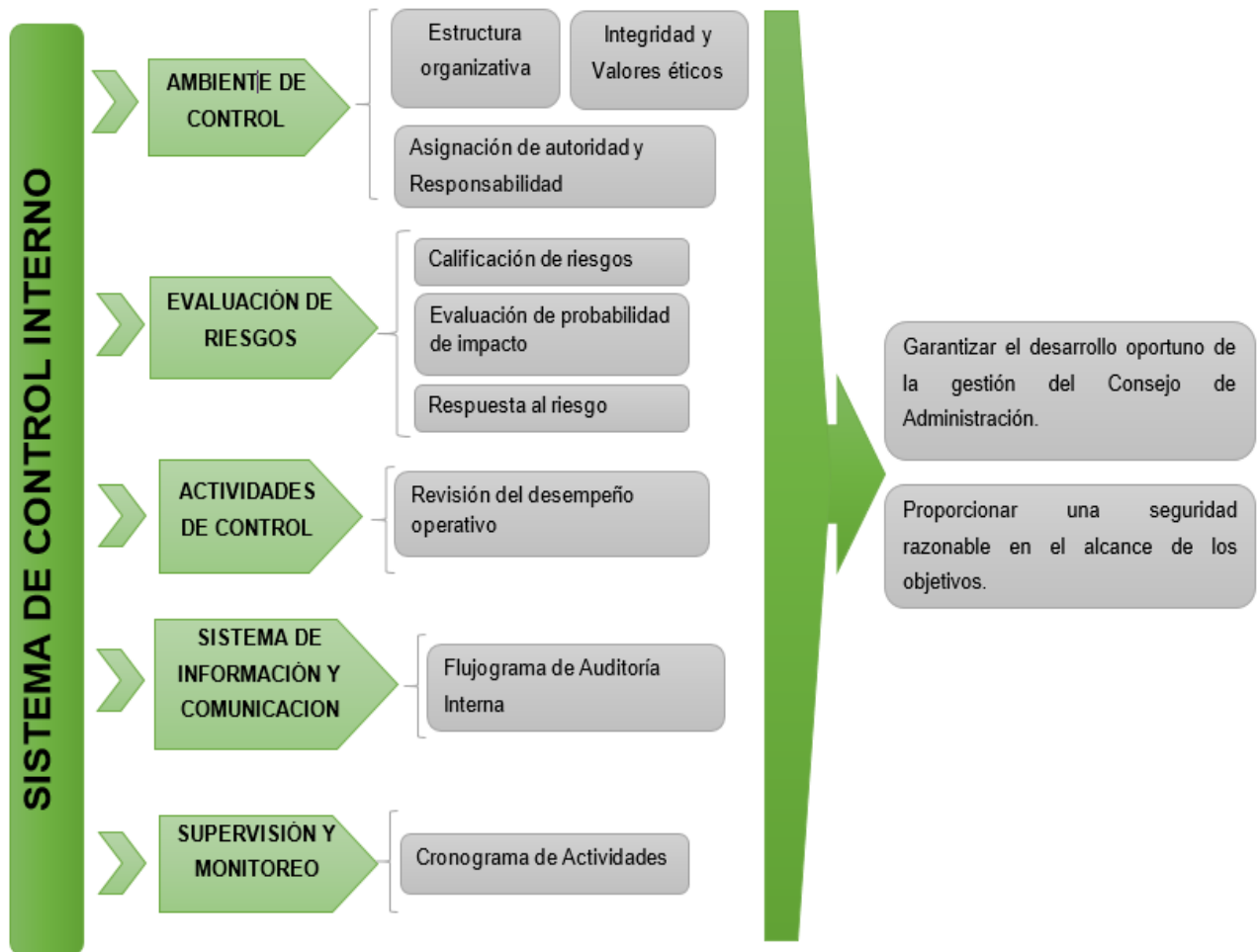


FIGURA 1.Modelo de Sistema de Control Interno

Fuente. Elaboración propia

7.1. COMPONENTE. - AMBIENTE DE CONTROL

Este componente muestra el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., así como el desempeño de las actividades, su estructura, cultura organizacional, integridad, valores éticos y asignación de autoridad y responsabilidad.

7.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., muestra una organización administrativa conformada por diferentes cargos y los niveles jerárquicos.

7.1.1.1. Organigrama estructural

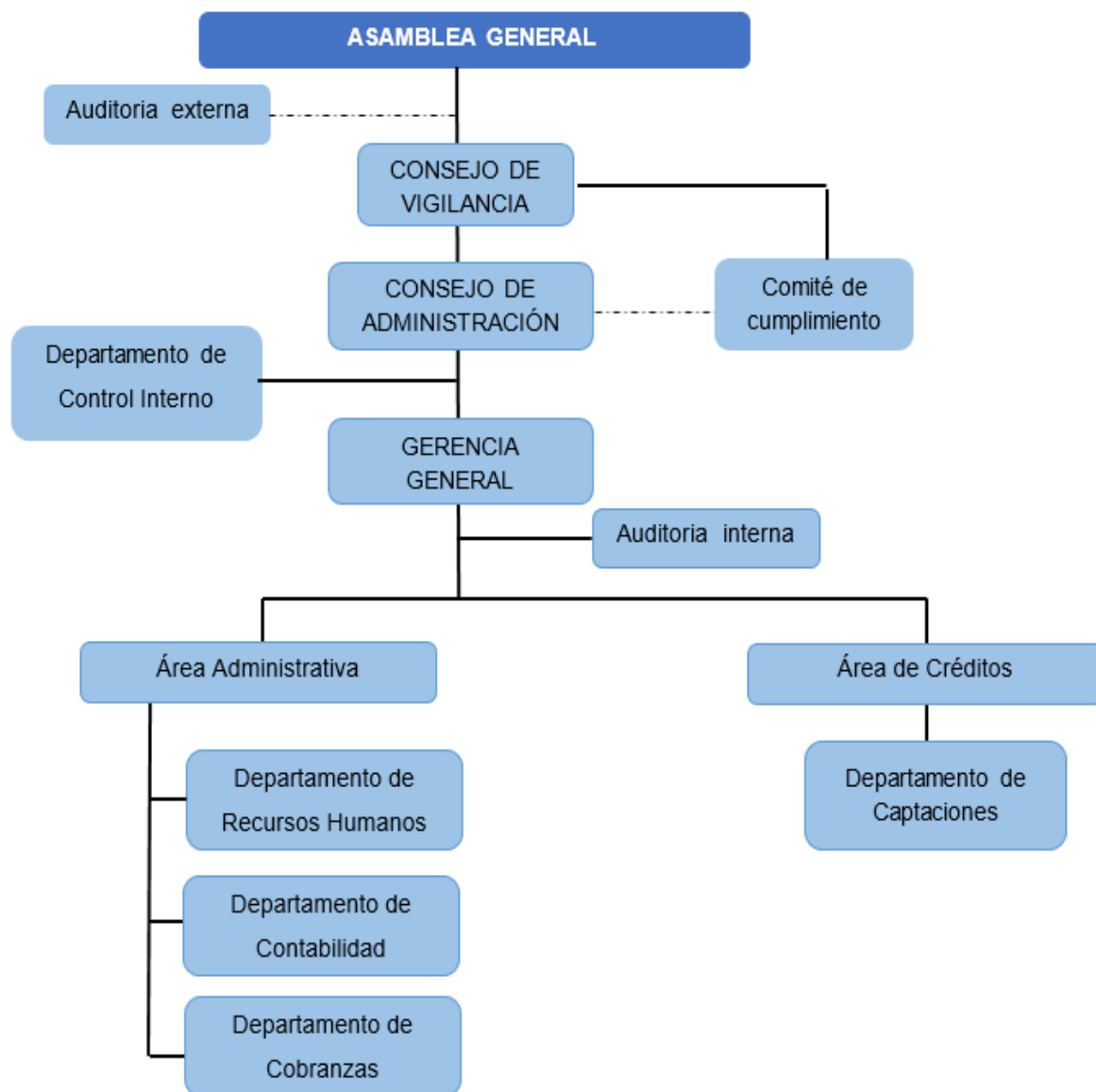


FIGURA 2. Organigrama estructural

Fuente. Elaboración propia

Esta Estructura Organizacional, permite que la cooperativa visualice de mejor manera su gestión, mediante la jerarquización de responsabilidades de cada área, logrando mejorar la toma de decisiones y la comunicación entre los distintos departamentos.

7.1.2. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, debe efectuar códigos de conducta y políticas para mantener relaciones éticas con socios internos y externos, poseer valores corporativos como:



FIGURA 3.Integridad y Valores Éticos


Fuente. Betty Sisalema

7.1.3. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

El sistema de control interno permite dar seguimiento al desempeño de las funciones y actividades necesarias dentro de cada área. A continuación, se establece las funciones para el Consejo de Administración.

7.1.3.1. Funciones del Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración


TABLA 1. Funciones del Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración

	COAC PIJAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL
Área:	Consejo de Administración
Cargo:	Presidente y Vicepresidente
Designado por:	Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.
<p>Objetivo: Evaluar y controlar el cumplimiento de los procesos y actividades dentro de las diferentes áreas de la cooperativa.</p>	
<p>PERFIL DEL CARGO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Título de tercer nivel en administración de empresas o afines. ❖ Visión estratégica del cooperativismo. ❖ Ser socio activo de la cooperativa. ❖ Actitudes: Liderazgo, tolerancia, trabajo en equipo, responsabilidad, puntualidad, honestidad. ❖ Experiencia 3 años en el área administrativa. 	
<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Convocar a reuniones semanalmente. ❖ Realizar evaluaciones para verificar el cumplimiento de las actividades. ❖ Emitir informes actualizados semanalmente sobre el cumplimiento de las actividades a la Asamblea General. ❖ Dar pleno cumplimiento a su gestión. ❖ Mantener comunicación directa con las demás áreas. ❖ Aprobar y revisar al menos una vez al año los manuales internos de la cooperativa. ❖ Evaluar la ejecución y consecución de los objetivos del plan estratégico. 	

Fuente. Elaboración propia

7.1.3.2. Funciones de la Secretaría del Consejo de Administración

TABLA 2. Funciones de la Secretaría del Consejo de Administración.

	COAC PIJAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL
Área:	Consejo de Administración
Cargo:	Secretario/a
Designado por:	Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.
Objetivo: Asistir administrativamente al Consejo de Administración, precautelando su actuación de acuerdo a los estatutos y normativas vigentes.	
PERFIL DEL CARGO: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nivel Técnico Superior ❖ Área de conocimiento en: Secretariado ejecutivo, técnicas de redacción y ortografía, manejo de sistemas informáticos y/o administración de empresas ❖ Destrezas: Organización de la información, comprensión y expresión oral ❖ Experiencia 2 años 	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Archivar los documentos del Consejo de Administración, dejar constancia en los libros de actas y dar a conocer las resoluciones adoptadas. ❖ Establecer procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas del Gobierno Corporativo y actúen en función de los reglamentos. ❖ Apoyar al consejo proporcionando la información relevante para el ejercicio de las funciones. ❖ Apunte y redacción de las actas sobre los aportes y cuestiones relevantes desarrolladas en las reuniones. ❖ Mantener una buena comunicación con la dirección. 	

Fuente. Elaboración propia

La asignación de funciones y responsabilidades dentro de una entidad es indispensable para mantener una buena gestión de las actividades correspondientes a cada área, por esta razón se procedió a establecer las funciones y los perfiles necesarios para ocupar los cargos dentro del Consejo de Administración.

7.1.3.3. Diagramación de Flujogramas

Los Flujogramas representan un lenguaje convencional que más ha facilitado el análisis de los sistemas que utilizan las empresas en la administración. Es una herramienta utilizada principalmente por los auditores, para evaluar los sistemas de control interno, permitiendo detallar el recorrido de cualquier actividad relacionada con la toma de decisiones.

Mejora la comprensión del flujo de la información, donde se detalla el inicio y la finalización del proceso de manera clara, y concisa, siguiendo una secuencia lógica para alcanzar las finalidades de la administración.

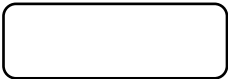

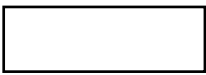
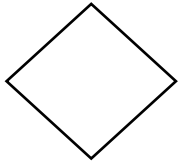
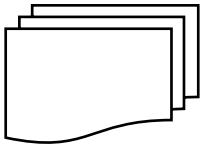
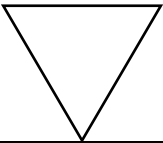


7.1.3.4. Simbología

Los símbolos utilizados para diseñar los Flujogramas tienen por objetivo que sea más fácil identificar el inicio, proceso, destino y finalización de la información dentro de diferentes áreas.

La simbología más utilizada es:

7.1.3.5. Simbología para el diseño de Flujogramas

TABLA 3. Simbología para el Flujograma del Consejo de Administración

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMA PARA LOS PROCESOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio o Fin Se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso.
	Dirección del flujo Representa el direccionamiento o la conexión de los procesos a través de operaciones o documentos.
	Actividad Representa la ejecución de una o más actividades de un procedimiento.
	Decisión Representa las alternativas existentes dentro de un procedimiento.
	Multidocumento Se utiliza para representar la salida de varios documentos.
	Archivo de documentos Representa el archivo de un documento en forma permanente.
	Documento Representa cualquier tipo de documento que ingresa, se utiliza o se entregue en el procedimiento.
	Flujo Indica el seguimiento lógico del diagrama y en sentido de ejecución de los procesos.

Fuente. Elaboración propia

7.1.3.6. Flujograma del proceso a realizarse por el Consejo de Administración

7.1.3.6.1. Proceso: Solicitud para Convocar Sesiones

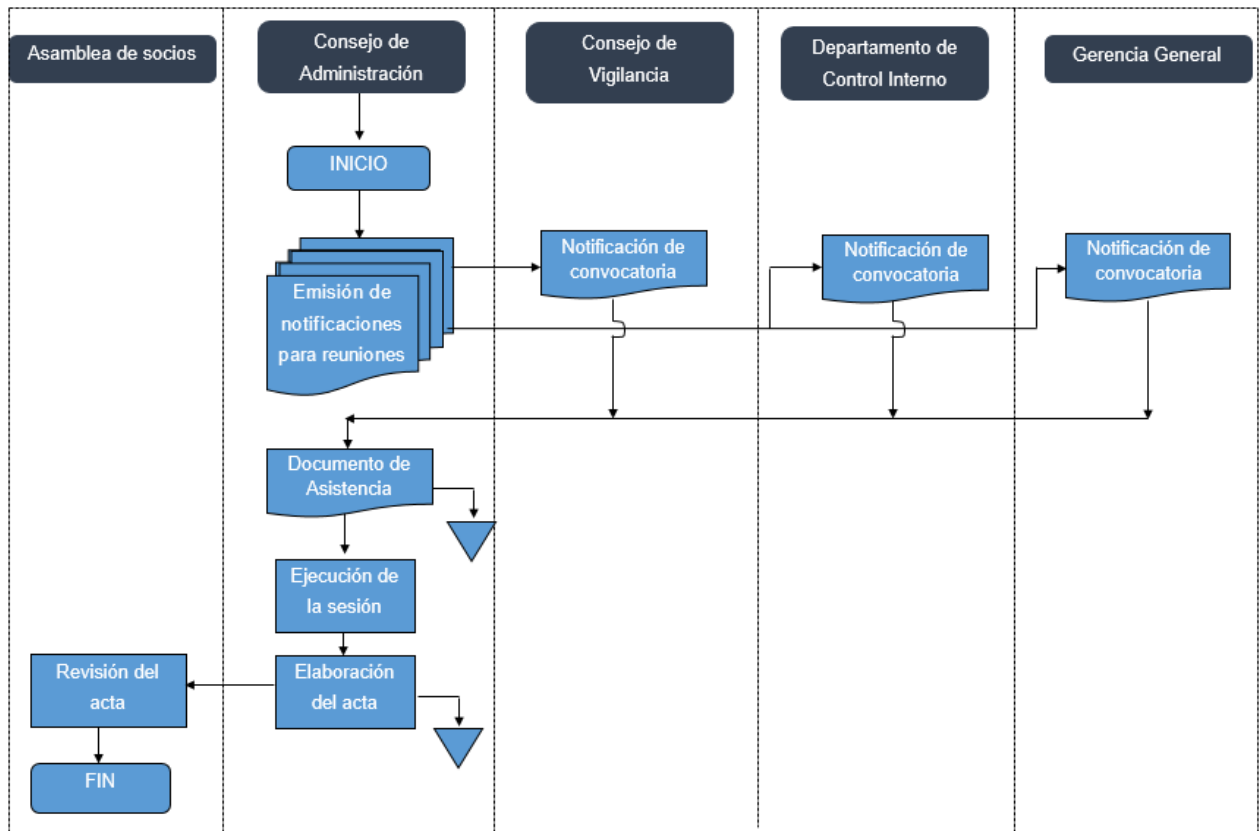


FIGURA 4.Flujograma de proceso de convocatoria a sesiones por Consejo de Administración

Fuente. Elaboración propia

Explicación:

El Consejo de Administración solicita a su secretaria que se convoque a una sesión, para esto la secretaria emitirá las notificaciones a cada una de las áreas involucradas que son: Consejo de Vigilancia, Departamento de Control Interno y Gerencia General, quienes al recibir la convocatoria emitirán un documento de su asistencia al Consejo de Administración la cual será archivada. Una vez realizado este proceso se procede a la ejecución de la sesión, la elaboración y archivo del acta, y finalmente será enviado a la Asamblea General para su revisión.

En caso de que la Asamblea General no apruebe el acta, esta procederá a convocar a una nueva sesión y dar solución al acta anterior. Para el cual se diseña un nuevo Flujograma donde se muestran los procesos.

7.1.3.7. Flujograma de procesos para la Asamblea General

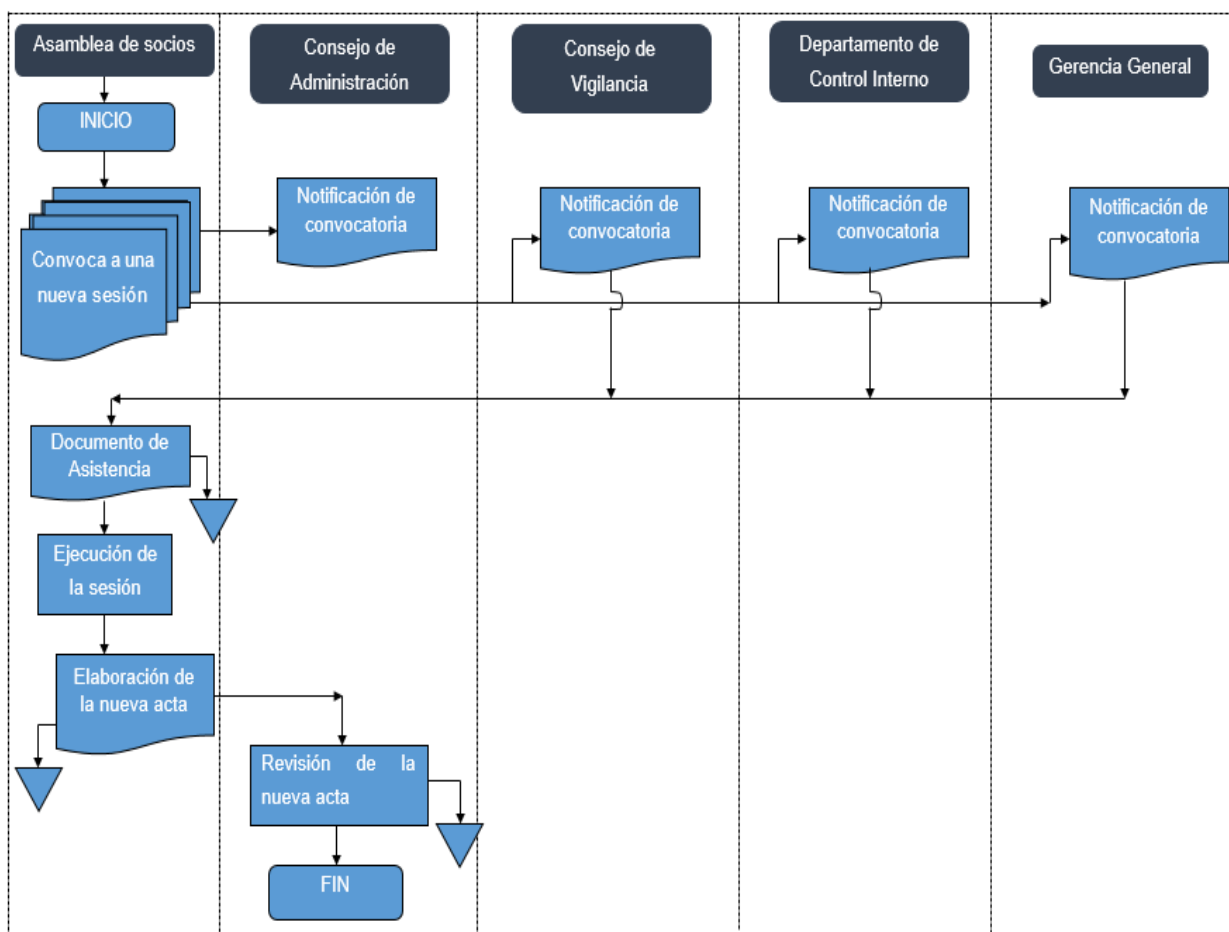


FIGURA 5.Flujograma de proceso para la Asamblea General

Fuente. Elaboración propia

Al no ser aprobado el acta anterior la Asamblea General solicita que se convoque a una nueva reunión, para ello se elabora las notificaciones y se las envía al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Departamento de Control Interno y Gerencia General, los cuales emiten el documento de su asistencia a la Asamblea General para su respectivo archivo. Se desarrolla la sesión y se procede a la elaboración y archivo de la nueva acta y finalmente será enviado al Consejo de Administración.

7.2. COMPONENTE. - EVALUACIÓN DE RIESGOS

La identificación y el análisis de los riesgos son relevantes para establecer mejoras que reduzcan su impacto dentro de la institución y no afecte el alcance de los objetivos.

En base a los posibles eventos negativos que puedan suscitarse en la entidad

financiera, existe la posibilidad de implementar la tabla de calificación de riesgos que se presenta a continuación.

7.2.1. CALIFICACIÓN DE RIESGO

TABLA 4. Calificación de riesgo

	SEMAFORIZACIÓN
IMPACTO	Alto
	Medio
	Bajo

TABLA 5. Porcentaje de Calificación de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
5% - 25%	26% - 75%	76% - 95%
95% - 75%	74% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente. Elaboración propia

Esta tabla representa la calificación del nivel de riesgo y confianza que será detectado al realizarse el cuestionario de control interno en la cooperativa, el cual será realizado por el departamento de auditoría interna, con la finalidad de dar respuesta y seguimiento a los posibles riesgos encontrados.

Para calcular el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo Inherente se utiliza las siguientes fórmulas:

TABLA 6. Fórmula y Nomencladores

FÓRMULA	NOMENCLADORES	
RI = 100% - %NC	RI: Riesgo Inherente	CT: Calificación Total
NC = CT /PT x 100	NC: Nivel de Confianza	PT: Ponderación Total

Fuente. Elaboración propia

7.2.2. Riesgo Inherente

TABLA 7. Riesgo Inherente

%	NIVEL DE RIESGO INHERENTE	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
0% - 24%	BAJO	GERENCIA GENERAL	Cuando el riesgo es manejable y puede ser solucionado con medidas que se aplican diariamente en el control interno y no genera pérdidas.
25% - 74%	MEDIO		Cuando este requiere de medidas o acciones adicionales a las que se aplican normalmente ya que genera problemas considerables en la entidad.
75% - 95%	ALTO		Requiere de intervención inmediata, quiere decir que existen serios problemas en el control interno, el cual puede perjudicar en todos los sentidos a la cooperativa.

Fuente. Elaboración propia

TABLA 8. Nivel de Confianza

%	NIVEL DE RIESGO	RESPONSABLE	INTERPRETACIÓN
0% - 25%	BAJO	GERENCIA GENERAL	Intervención inmediata, existe serios problemas en la gestión, los cuales pueden perjudicar a todas las áreas de la cooperativa.
26% - 75%	MEDIO		Requiere de acciones adicionales a

			las que se aplican normalmente.
76% - 95%	ALTO		Se refiere a la buena gestión de las actividades dentro de la cooperativa.

Fuente. Elaboración propia

7.2.3. Evaluación de probabilidad de impacto

Permite a la cooperativa evaluar el nivel de impacto que pueda generar las debilidades existentes dentro del Consejo de Administración.

TABLA 9. Evaluación de probabilidad de impacto

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Realizan evaluaciones periódicas para controlar el cumplimiento de las actividades?		0
2	¿El Consejo de Administración emite informes actualizados?		0
3	¿El Consejo de Administración cumple con su gestión?		0
4	¿Existe control y comunicación directa con la Gerencia?	1	
TOTAL		1	

Fuente. Elaboración propia

En este caso, se procedió a calificar el nivel de riesgo y confianza en base a los parámetros explicados anteriormente. (Ver TABLA 5. Porcentaje de calificación de riesgo y confianza)

Para calcular el nivel de riesgo y de confianza se utilizó las siguientes fórmulas:

Cálculo del NC Y RI

CT=	1
PT=	4
NC= CT/PT *100	1/4 * 100 = 25%
RI= 100% - %NC	100% - 25% = 75%

Fuente. Elaboración propia

A continuación, de los resultados obtenidos los ubicamos en la tabla donde se refleja los rangos o intervalos en porcentajes que indican los niveles Alto, Medio y Bajo, como se presenta:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
5% - 25%	26% - 75%	76% - 95%
95% - 75%	74% - 25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: Una vez aplicado el cuestionario, se ha identificado que el Nivel de Riesgo asciende a un 75% ubicándose en un Nivel Alto, esto significa que los sistemas de control interno actuales de la cooperativa, no son aplicados o no son efectivos.

Respecto del Nivel de Confianza, hemos determinado el 25%, ubicándose en un Nivel Bajo, ello significa que en la gestión del Consejo de la Administración hay incumplimiento, es decir no existe una gestión adecuada como la aplicación de evaluaciones a cada área, entre otras.

Por lo tanto, se sugiere al Consejo de Administración, realizar una evaluación de riesgos mensual, con el fin de precautelar el cumplimiento de las actividades planificadas para cada área de la entidad financiera.

Además, es necesario que el Consejo de Administración convoque a sesiones semanales, para verificar si las normas, políticas implementadas son cumplidas conforme lo estipulado en los manuales internos, reivindicando la gestión de la

Gerencia General.

7.2.4. Respuesta al Riesgo

Al identificarse y evaluar el impacto que generen los eventos negativos, se procede a dar una respuesta o posible solución a estos riesgos, con el fin de precautelar y controlar el desarrollo de las actividades.

TABLA 10. Respuesta para disminuir los riesgos

	RIESGO	RESPUESTA
1	✓ No se realizan evaluaciones para controlar el cumplimiento de las actividades.	✓ Se realizará evaluaciones por lo menos dos veces al mes, para controlar el desempeño de las actividades del Consejo de Administración.
2	✓ No se emiten informes actualizados por el Consejo de Administración.	✓ El Consejo de Administración debe emitir informes actualizados a la Asamblea General para mejorar la toma de decisiones.
3	✓ Falta de gestión del Consejo de Administración a las necesidades de la cooperativa.	✓ En caso de incumplimiento o falta del funcionario, se convocará a asambleas extraordinarias para una nueva elección.
4	✓ Deficiente sistema de comunicación interna.	✓ Comunicación directa con las áreas involucradas, implementar sistemas de comunicación en línea.

Fuente. Elaboración propia

7.3. COMPONENTE. - ACTIVIDADES DE CONTROL

7.3.1. CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Se establece un formato que le permita a la cooperativa evaluar y controlar el desempeño del consejo de administración, el cual debe realizarse semanal o mensualmente a todo el personal.

7.3.1.1. Formato Evaluación del desempeño del Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración

Este formato permite evaluar el desempeño de las actividades del Presidente y Vicepresidente, con las siguientes estimaciones: (5) Excelente, (4) Muy bueno, (3) Bueno, (2) Regular y (1) Malo, permitiendo identificar las deficiencias e implementar las acciones necesarias.


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL Evaluación del Desempeño del Presidente y Vicepresidente		
Fecha:		
Empleado:		
Cargo:		
Motivo de evaluación: Contrato permanente <input type="checkbox"/> Contrato temporal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Evaluación semanal <input type="checkbox"/> Evaluación mensual		
Fecha de inicio del cargo:		
Estimaciones: 5 Excelente 4 Muy bueno 3 Bueno 2 Regular 1 Malo		
Desempeño laboral factor humano		
Nº	ACTIVIDADES	CALIFICACIÓN
1	Puntualidad.	
2	Responsabilidad.	
3	Calidad del trabajo en el tiempo establecido.	
4	Planificación de trabajo.	
5	Supervisión de las actividades del área.	
6	Control de las normas y políticas.	
7	Genera buen ambiente laboral.	
8	Liderazgo y trabajo en equipo.	
9	Acepta críticas constructivas.	
10	Seguimiento y evaluación de los objetivos del plan estratégico.	
CALIFICACIÓN TOTAL		
Evaluador:		
Observaciones:		

FIGURA 6. Formato para Evaluar el desempeño del Presidente y Vicepresidente.

Fuente. Elaboración propia

7.3.1.2. Formato para la evaluación del desempeño de Secretaría

Este formato permite evaluar el desempeño de las actividades la Secretaría del Consejo de Administración con las siguientes estimaciones: (5) Excelente, (4) Muy bueno, (3) Bueno, (2) Regular y (1) Malo, esta calificación permitirá dar seguimiento a su gestión y mejorar su desempeño.


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL Ltda. Evaluación del Desempeño de Secretaría		
Fecha:		
Empleado:		
Cargo:		
Motivo de evaluación: Contrato permanente <input type="checkbox"/> Contrato temporal <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Evaluación semanal <input type="checkbox"/> Evaluación mensual		
Fecha de inicio del cargo:		
Estimaciones: 5 Excelente 4 muy bueno 3 bueno 2 regular 1 malo		
Desempeño laboral factor humano		
Nº	ACTIVIDADES	CALIFICACIÓN
1	Puntualidad.	
2	Responsabilidad.	
3	Calidad de trabajo en el tiempo establecido.	
4	Planificación de trabajo.	
5	Archivo de actas de sesiones realizadas durante el mes.	
6	Verifica el cumplimiento de las normas y políticas.	
7	Genera buen ambiente laboral.	
8	Información proporcionada para las sesiones.	
9	Acepta y genera críticas constructivas.	
10	Redacción y organización de actas.	
11	Comunicación con el equipo de trabajo.	
CALIFICACIÓN TOTAL		
Evaluador:		
Observaciones:		

FIGURA 7. Formato para la evaluación del desempeño del Secretaría

Fuente. Elaboración propia

7.3.1.3. Formato de Control para el Registro de Asistencia a Reuniones

Formato de Control de Registro de Asistencia a Reuniones semanales, las cuales serán convocadas por la Asamblea General de Socios o por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.

CONTROL SEMANAL PARA EL REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL Ltda.



Período: _____ Mes: _____

Oficina:

Matriz

Agencia Tabacundo

Fecha	Nombres y Apellidos	Entrada	Salida	Firma

NOTA: _____

FIRMA GERENTE
GENERAL
C.I.
Nombre:

FIRMA CONTADOR
C.I.
Nombre:

FIRMA REPRESENTANTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
C.I.
Nombre:

FIGURA 8. Formato de Control de Registro de Asistencia a Reuniones

Fuente. Elaboración propia

Además de este formato, se debe poner en práctica el reloj biométrico facial y huella digital con el fin de controlar que no se altere el registro físico de asistencia.

7.4. COMPONENTE. - SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Este componente permite mantener una comunicación interna, misma que es fundamental dentro de una entidad, por tanto, la cooperativa debe establecer una buena comunicación interna con las diferentes áreas, generando un mejor desarrollo

en sus actividades, respetando los niveles jerárquicos intercambiando información para ejecutar los procesos, la comunicación entre la administración y los niveles inferiores son de suma importancia.

Los procedimientos a llevarse a cabo en la Cooperativa permitirán el cumplimiento de las funciones del personal de manera productiva. Por ende, se establece funciones para mantener una mejor comunicación entre las diferentes áreas. Un Flujoograma muestra objetivamente cómo se desarrolla el envío de la información a cada una de las áreas que intervienen al realizar de una Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda.

7.4.1. FUNCIONES PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

TABLA 11. Funciones para el *proceso* de Auditoría interna

Funciones	Responsable
Solicitud de auditoría Interna	Consejo de Vigilancia.
Aprobación de la Solicitud de Auditoría Interna	Asamblea General
Elaboración del plan de auditoría interna	Auditoría Interna.
Recepción del plan de auditoría.	Consejo de Vigilancia
Revisión y aprobación del plan de auditoría.	Consejo de Vigilancia.
Elaboración de papeles de trabajo.	Auditoría Interna.
Aplicación de la auditoría en la cooperativa.	Auditoría Interna.
Elaboración y entrega del informe de auditoría realizada en la cooperativa.	Auditoría Interna.
Recepción y aprobación del informe ejecutivo de auditoría.	Consejo de Vigilancia.
Implementación de las observaciones y recomendaciones dejadas por auditoría.	Consejo de Administración
Aplicación de la matriz de seguimiento dejada por auditoría.	Consejo de Vigilancia.

Fuente. Elaboración propia

7.4.2. FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Este Flujoograma detalla el proceso a desarrollarse para realizar una Auditoría Interna al Consejo de Administración de la cooperativa, mostrando el curso de las actividades que se realizará en cada una de las áreas afectadas para esta acción.

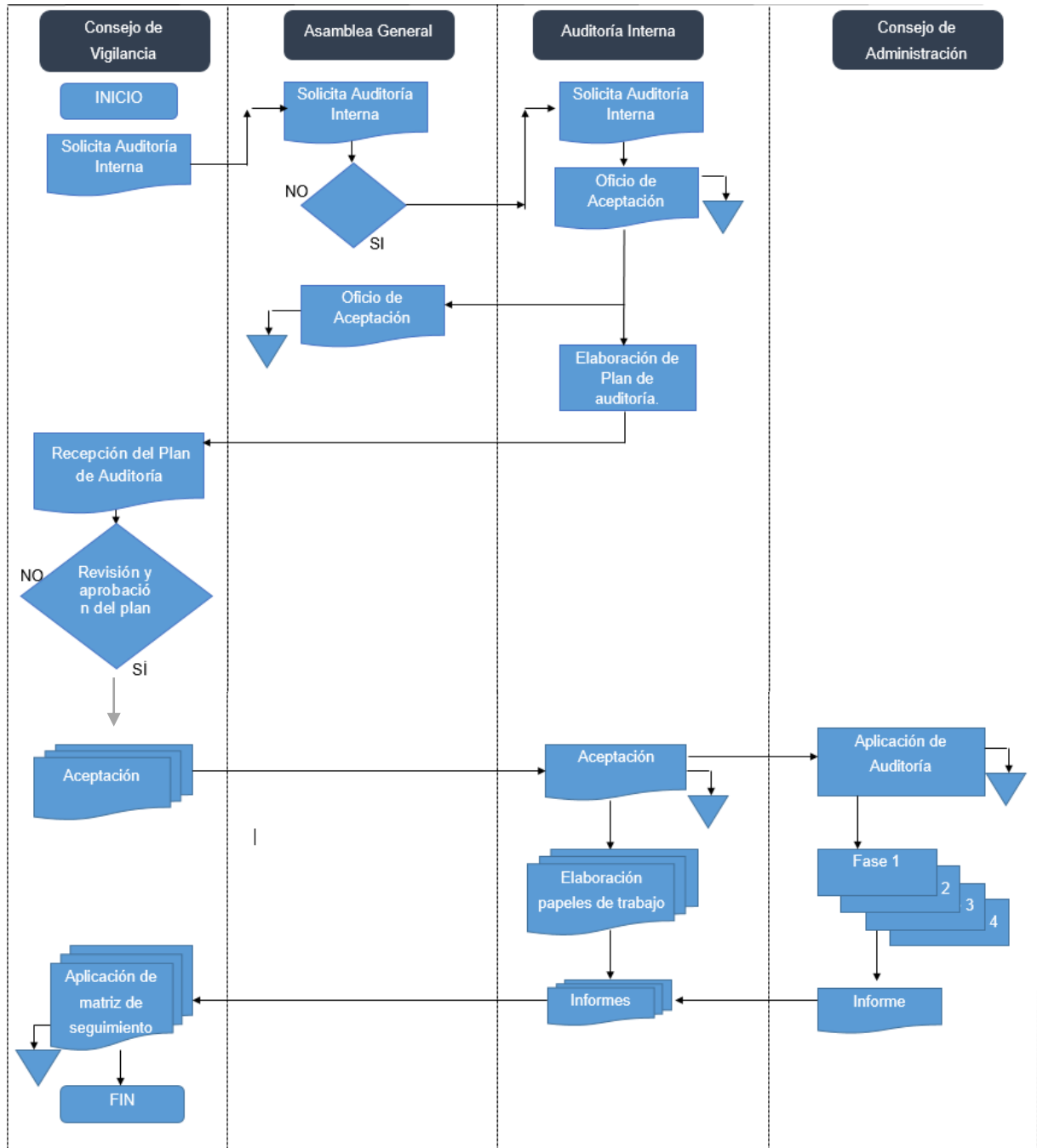


FIGURA 9.Flujoograma de procesos para una Auditoría Interna.

Fuente. Elaboración propia.

7.5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

La necesidad de supervisar y controlar las actividades internas de la cooperativa, es indispensable, puesto que genera confianza a los socios. Cada una de las áreas deben elaborar y enviar informes detallando si se ha logrado o no el cumplimiento de las actividades o procesos encomendados, así mismo realizar una evaluación al sistema de control interno impulsando su mejora continua dentro de la entidad.

El sistema de control interno que se implementará en la cooperativa para el Consejo de Administración requerirá de supervisión, así como de evaluaciones constantes, para comprobar y precautelar su correcto funcionamiento. Además, mediante las supervisiones permitirá mantenerlo actualizado y adaptarlo frecuentemente a las nuevas necesidades que surjan dentro de la entidad.

7.5.1. Formato Cronograma de Actividades

Este formato de cronograma se direcciona específicamente a las siguientes áreas: Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración y Gerencia General, para establecer el tiempo en el que se debe ejecutar las actividades correspondientes a cada una de las áreas.

TABLA 12. Formato Cronograma de Actividades

ÁREAS RESPONSABLES	ACTIVIDADES	MESES											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Consejo de Vigilancia	Presentar informes de la gestión a la Asamblea General.												
	Solicitud de Auditoría interna.												
	Aprobación del Plan e Informe de Auditoría.												
	Control y seguimiento de la gestión del Consejo de Administración.												
Consejo de Administración	Control y seguimiento de la gestión de la Gerencia General.												
	Emisión de informes finales del cumplimiento de actividades.												
	Supervisa y verifica el cumplimiento del sistema de control interno.												
	Controla y verifica el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico.												
Gerencia General	Evaluar y actualizar el sistema de control interno acorde a las nuevas necesidades de la cooperativa.												
	Informa a la Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia.												
	Cumplir las disposiciones emitidas por los altos directivos.												
	Controlar y verificar el cumplimiento de las actividades del personal.												
	Presentar informes periódicamente de la gestión de las actividades desarrolladas.												
Segregación de funciones de acuerdo a lo establecido en el Manual de Funciones.													

Fuente. Elaboración propia

En este cronograma se especifica algunas de las funciones que deben ser ejecutadas por el Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración y Gerencia General. El Consejo de Vigilancia reporta sobre su gestión a la Asamblea General, solicita la realización de Auditoría Interna cuando lo requiera, aprueba el Plan de Auditoría, controla y da seguimiento a la Gestión del Consejo de Administración con el fin de verificar su cumplimiento.

El Consejo de Administración debe verificar el cumplimiento de la gestión de Gerencia General, emitir informes finales sobre las actividades efectuadas, verifica y actualizar el sistema de control interno, control y seguimiento de los objetivos estratégicos. La Gerencia General reporta a los altos directivos como: Asamblea General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, cumplir las disposiciones o resoluciones emitidas por estas áreas, controlar el cumplimiento de actividades del personal de la cooperativa, segregar funciones para tener un mejor desempeño de los cargos y presentar los informes periódicamente.

El componente de supervisión y monitoreo perteneciente al informe COSO, permite al Consejo de Administración mantener y establecer un correcto manejo en la gestión de las actividades, la implementación de un cronograma facilita organizar el trabajo de las áreas, estableciendo el tiempo en el que deben ser ejecutadas, contribuyendo en gran medida al alcance de los objetivos a corto o largo plazo que son diseñados en cada período y facilitando la toma de decisiones a través de informes realizados tras la finalización de cada actividad en la que reflejen la situación real en la que se encuentra la cooperativa.

CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO III

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., es una entidad de derecho privado, dedicada a prestar servicios financieros, fomentando la importancia del ahorro a sus socios y enfocada al desarrollo comunitario productivo, siendo necesario el buen manejo e implementación del sistema de control interno, que permita controlar cada una de las áreas, proporcionando un buen servicio a los socios.

Tras la aplicación de los componentes del informe COSO, se desarrolló un modelo de sistema de control interno, con el fin de generar un mejor control de las actividades dentro del Consejo de Administración, siendo el área que supervisa y verifica el cumplimiento de las normas y el desempeño de las actividades de la cooperativa.

CONCLUSIONES

Las bases teóricas nos permiten entender que un Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa, es indispensable para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, pues les admite establecer un control sobre las actividades o procesos en todas sus áreas y departamentos, sin embargo; para tener una buena gestión es necesario un direccionamiento eficiente, que le posibilite manejar y supervisar de mejor manera las actividades y el desempeño del personal.

El diagnóstico situacional y la aplicación de una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo en la investigación de campo en la COAC PIJAL, se descubrió que los manuales no están actualizados y sus controles no se los aplica periódicamente para verificar el cumplimiento de sus responsabilidades, ello dificulta el desempeño de las actividades, por lo tanto; un sistema de control interno permitirá mejorar la gestión del Consejo de Administración para que cumpla y haga cumplir las normas, sus funciones y las responsabilidades en la cooperativa.

La propuesta de un Sistema de Control Interno para el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda., permitió verificar y orientar el control y la supervisión del cumplimiento de las actividades y responsabilidades, con la aplicación de los componentes del informe COSO, se identificaron las falencias existentes, así como el incumplimiento de funciones, falta de comunicación con las diferentes áreas, lo que dificulta que las disposiciones sean recibidas y acatadas oportunamente perjudicando su correcta ejecución.

RECOMENDACIONES

Verificar que los cargos estén siendo desempeñados por personal idóneo a las actividades necesarias en la cooperativa y que cumplan con el perfil establecido para ejercer las funciones, de esta forma mejorar el nivel de desarrollo y fortalecimiento de la administración mediante el control interno para el buen manejo de los recursos y precautelar el cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda a la dirección revisar y actualizar periódicamente el sistema de control interno, así como sus manuales de funciones y procedimientos, realizar los controles respectivos y evaluar el desempeño de cada área para mejorar el desempeño de las actividades, para ello también es necesario que no exista duplicidad de funciones, puesto que dificulta el cumplimiento de sus actividades, por lo tanto; se debe verificar que exista la segregación de funciones adecuada para una mejor gestión.

Se recomienda la aplicación de la presente propuesta del Sistema de Control Interno, el cual fue desarrollado según las necesidades existentes, para mejorar el desempeño de las actividades del Consejo de Administración, y dar cumplimiento a las normas y políticas establecidas en el manual interno de la cooperativa, además, se recomienda mantener una comunicación directa con todas las áreas involucradas para precautelar y cumplir las disposiciones emitidas por los directivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- "Importancia de las sociedades cooperativas". (27 de Agosto de 2019). *EL COMERCIO*, pág. 1. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/cartas/importancia-sociedades-cooperativas-cartas-opinion.html#:~:text=Las%20cooperativas%20son%20necesarias%20para,a%20la%20viabilidad%20econ%C3%B3mica%20de>
- ACI - ACIAMERICAS. (Septiembre de 2020). *Antecedentes históricos del cooperativismo en Ecuador*. Obtenido de Mapeo Cooperativo: Datos estadísticos: Informe Nacional: Ecuador PROGRAMA ACI-UE: <https://www.coops4dev.coop/sites/default/files/2020-09/Informe%20de%20Mapeo%20Cooperativo%20Ecuador.pdf>
- ACIAMERICAS. (s.f.). *Principios y Valores Cooperativos*. Obtenido de Alianza Cooperativa Internacional de las Américas - COOP: <https://www.aciamericas.coop/Principios-y-Valores-Cooperativos-4456>
- Administración y Dirección. (Agosto de 2021). *¿Qué es exactamente la gestión administrativa?* Obtenido de esneca Business school: <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Aguirre Ayala, J. E. (2022). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12258/2/02%20ICA%201767%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional (ACI). (s.f.). *¿Qué es una cooperativa?* Obtenido de COOP: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>
- ARCIA PATERNINA, V. I. (2013). *Historia del arte del control interno*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf
- AUDITool. (2016). *Principios del control interno según COSO 2013*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- BARRAGÁN RAMÍREZ, M. J. (2015). *“APLICACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL*

- Y GESTIÓN FINANCIERA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y MAXIMIZAR LOS NIVELES DE LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL".* Obtenido de PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -CPA: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/862/1/T-ULVR-0828.pdf>
- Calle Álvarez, G. O., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Internal control system as a tool for optimizing the financial processes of the company Austroseguridad Cia. Ltda. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 429-465.
- Castro Segura, K. V. (2017). *"El control interno y la gestión administrativa en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el año 2015"*. Obtenido de Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26505/1/T4126i.pdf>
- Chicaiza Caluquí, S. M. (2013). *ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIJAL" DE GONZÁLEZ SUÁREZ PROVINCIA DE IMBABURA.* Obtenido de TESIS DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN GERENCIAL: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2675/1/TUIADS001-2014.pdf>
- Coba Molina, E. M., Díaz Córdova, J. F., & Tapia Panchi, E. P. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, 192-205.
- Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP). (s.f.). *Origen del Cooperativismo.* Obtenido de <https://consucoop.hn/origen/>
- Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *"Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013"*. Obtenido de UNIVERSIDAD LAICA "VICENTE ROCAFUERTE": <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- De Aguiar, M. (2016). *Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.* Obtenido de Sabermetodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos*

- transaccionales Análisis de informe COSO I y II*. Bogotá: Eco Ediciones.
- García Bravo, M. E., Hurtado García, K. d., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (Abril de 2021). *Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227
- García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñi, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). Cooperatives of Savings and Credit of Ecuador and its incidence in the formation of the Social Capital (2012-2016). *REVISTA ESPACIOS*, 32.
- GAVILANEZ CHICAIZA, A. E. (2012). "SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADO A LA EMPRESA INTROVE CIA LTDA". Obtenido de TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, CONTADORA PÚBLICA AUTORIZADA: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1026/1/T-UCE-0003-88.pdf>
- González, M. E. (26 de Mayo de 2002). *El control interno*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III; Manual del Participante*. Obtenido de QUALPRO CONSULTING S.C.: Consultores en Gestión Empresarial y Servicios Legales: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González, G. (2020). *Investigación Diagnóstica: características, técnicas, tipos, ejemplos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/>
- Guillen Perez, D. (s.f.). *Definición gestión administrativa*. Obtenido de Academia: https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS). (2012). *LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de MIES: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- International Finance Corporation. (2021). *Internal Control Handbook*. Obtenido de <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/0ab4e93d-fae8-439f-b4f7-ed5abaeb680e/IC-Handbook-2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nX.MmBn>
- JIMÉNEZ GUERRERO, V. E., & ORTIZ TERÁN, C. A. (2015). *SISTEMA DE*

- CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA, DEL CANTÓN COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA.* Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5739/1/02%20ICA%201034%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Kiziryán, M. (Mayo de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sistema-financiero.html>
- Lalangui D., D. (2017). *Población y Muestra de Tesis*. Obtenido de ECP: <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- Layton Camacho, M. (2019). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE CRECIMIENTO ECONÓMICO EN PYMES DEL SECTOR INMOBILIARIO.* Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32552/LAYTONCAMACHOMILDRETH2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Jara, A. A., & Cañizares Roig, M. (2018). *El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago.* Obtenido de SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004
- LUCANO SOLANO, J. L., & PINEDA INGA, M. A. (2017). *ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS, APLICADO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ S.J. PERÍODO 2015*". Obtenido de Trabajo de Titulación Previo a la obtención del Título de Contador Público Auditor.: [file:///C:/Users/Familia/Downloads/TESIS%20PDF.%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Familia/Downloads/TESIS%20PDF.%20(1).pdf)
- Mantilla B., S. A. (2005). *CONTROL INTERNO INFORME COSO*. Bogotá: Editorial Kimpress Ltda.
- Maya, M., Vasquez, P., Naranjo, C., Varela, C., Andrade, R., Valverde, L., . . . Muriel, P. (s.f.). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Montes de Oca, J. (19 de Mayo de 2015). *COOPERATIVA*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cooperativa.html>
- Morales Patiño, J. D. (s.f.). *Revisión del control interno*. Obtenido de

<https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-l/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>

MORAN NARVÁEZ, J. D. (2016). *“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS PARA EL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS” CASO: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREA” LTDA.* Obtenido de TESIS PREVIA AL GRADO DE INGENIERO INDUSTRIAL: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24002/1/Tesis.pdf>

Moreno, A. (Octubre de 2020). *La importancia del control interno en las empresas.* Obtenido de Global Practice International: <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas>

Nieto Echeverría, J. A. (Mayo de 2012). *Diseño de un sistema de control interno administrativo - contable para las empresas comercializadoras de gas: caso comercializadora mayorista DIGAS.* Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/UPS-QT03328.pdf>

Olowolaju, P. S., & Adeyemo, F. H. (February de 2020). *EVALUATION OF INTERNAL CONTROL SYSTEM ON THE PERFORMANCE OF COOPERATIVE SOCIETIES IN SELECTED TERTIARY INSTITUTIONS IN ONDO STATE, NIGERIA.* Obtenido de <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Evaluation-of-Internal-Control-System-on-the-Performance-of-Cooperative-Societies-in-Selected-Tertiary-Institutions-in-Ondo-State-Nigeria.pdf>

Pacheco, J. (17 de Febrero de 2022). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Pavón Sierra, D. E., Villa Andrade, L. C., & Rueda Manzano, M. C. (2019). *Internal control of inventory as competitive recuse in a SME in Guayaquil.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/>

Pérez Solórzano, P. M. (s.f.). *Los cinco componentes del control interno.* Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2>

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (Junio de 2018). *El control interno y sus herramientas*

- de aplicación entre COSO Y COCO. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados>.
- Quiroga, F. (Abril de 2020). *Gestión administrativa: concepto y beneficios*. Obtenido de tueconomiafacil: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Ramos Chagoya, E. (1 de Julio de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Riquelme, M. (Febrero de 2022). *Proceso administrativo: Sus 4 etapas, fases y características*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rivas Márquez, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
- Rivero, J. (19 de Octubre de 2019). *Gestión empresarial: Qué es, tipos y objetivos*. Obtenido de Neetwork Business School: <https://neetwork.com/gestion-empresarial/>
- Rodríguez Gómez, R. (2012). *Origen y evolución de la gestión administrativa*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/richardrg1481/origen-y-evolucion-de-la-gestion-administrativa#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20surgi%C3%B3n%20como,los%20fundamentos%20administrativos%20tuvieron%20su>
- Romero, J. (Agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- SABOGAL ZAMORA, A. C., HIDALGO LARA, P. A., MORA REYES, G. A., & FORERO CRUZ, W. (2016). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN, ASEGURAMIENTO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LOS NÚMEROS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL - PIN EN ENTIDADES*

- FINANCIERAS*. Obtenido de FACULTAD DE INGENIERIA:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13904/4/Trabajo%20de%20Grado.pdf>
- Salazar Cajas , E. M., & Villamarín Álvarez , S. M. (Junio de 2011). *“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011”*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: Mc Graw Hill Education.
- Silva Mejía , M. G. (2005). *Análisis del control interno como herramienta de la administración de riesgo en la banca mediana y pequeña privada del Sistema Financiero Ecuatoriano*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2415>
- Sy Corvo, H. (1 de Julio de 2021). *Gestión Administrativa*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- TOCAGON BONILLA, S. D. (2016). *TEMA: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PIJAL” LTDA. DE LA CIUDAD DE OTAVALO*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3610/1/TUAEXCOMCY A003-2016.pdf>
- Zavala Oña, S. P. (2016). *Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga LTDA*. Obtenido de Facultad de contabilidad y auditoría - Maestría en gestión financiera:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>
- Zita Fernandes, A. (s.f.). *Tipos de Investigación*. Obtenido de diferenciador.com:
<https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>

ANEXOS

ANEXO I

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN**, con C.I. **1005017916**, de la carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

Declaro que el Trabajo de Titulación "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA**" es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional.

La Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN

C.I.:1005017916

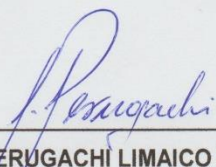
ANEXO II

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Fecha: 12 de agosto del 2022

Yo, PERUGACHI LIMARICO LIZANDRO MANUEL, en mi carácter de tutor del trabajo de titulación: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL LTDA", realizado por el estudiante "QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ MARILYN JAZMIN", titular de la cédula de ciudadanía "1005017916", declaro mediante la presente, que el proyecto del trabajo de titulación cumple con las condiciones mínimas requeridas para ser sometido a su evaluación.



Msc. PERUGACHI LIMARICO LIZANDRO MANUEL
C.I.: 1001868262

ANEXO III

INFORME RESUMEN DEL SISTEMA ANTI PLAGIO

Ouriginal
by Turnitin

Document Information

Analyzed document	Srta. Marylin Quilumbaquin Capítulos 1, 2 y 3.docx (D142832230)
Submitted	2022-08-11 18:31:00
Submitted by	Lizandro Perugachi
Submitter email	lperugachi@uotavalo.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	lperugachi.otaval@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	QUIJOSACA ANA LUCIA TDT100%.docx Document QUIJOSACA ANA LUCIA TDT100%.docx (D126898152)	1
SA	Tania Cayambe. Urkund.docx Document Tania Cayambe. Urkund.docx (D111429220)	1
SA	FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA_TESIS 100%.docx Document FRANKLIN IVAN SAILEMA AMAGUAÑA_TESIS 100%.docx (D128210818)	2
SA	MARIA FERNANDA TERÁN TESIS URKUND (2).pdf Document MARIA FERNANDA TERÁN TESIS URKUND (2).pdf (D14887922)	1
SA	FATIMA CARVAJAL TESIS VERSION PREDEFENSA.docx Document FATIMA CARVAJAL TESIS VERSION PREDEFENSA.docx (D78910168)	1
SA	2300539281.ZAMBRANO.SILVA.KENIA.MARGARITA.docx Document 2300539281.ZAMBRANO.SILVA.KENIA.MARGARITA.docx (D60636085)	1
W	URL: https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-gestion-efectiva-autoridad-portuaria-nacional-peru/ Fetched: 2021-03-13 04:57:27	1
W	URL: https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-administracion-resultados-municipalidades-lima-peru/ Fetched: 2020-12-21 07:05:55	1
SA	PROYECTO FINAL SANDY GALLO Y LILIANA MASAPANTA 0208.docx Document PROYECTO FINAL SANDY GALLO Y LILIANA MASAPANTA 0208.docx (D110990019)	1
SA	TESIS NADIA SÁNCHEZ CAMACHO LISTA PARA EL URKUND.docx Document TESIS NADIA SÁNCHEZ CAMACHO LISTA PARA EL URKUND.docx (D11367507)	1

Entire Document
CAPÍTULO I

L. Perugachi
15/8/2022

ANEXO IV



Carta de Validación

Yo, (Nombre completo del Experto), titular de la cédula de identidad No. (xxxxxxx), profesor a tiempo completo de la carrera de (xxxxxxxxx), mediante la presente hago constar que el instrumento (xxxxxx) utilizado para el desarrollo del Proyecto de Titulación: (xxxxxxx), elaborado por los estudiantes de la Universidad de Otavalo

Nombres y Apellidos	NO. de cédula
Nombre completo del estudiante	(xxxxxxx)
Nombre completo del estudiante	(xxxxxxx)

Reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, y, por lo tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos propuestos que se plantean, de acuerdo con el siguiente detalle.

Items	Deficiente 20%	Aceptable 40% al 60%	Bueno 61% al 80%	Muy bueno 81% al 90%	Excelente 91% al 100%
Congruencia de ítems					
Amplitud de contenidos					
Redacción de ítems					
Claridad de precisión					
Pertinencia					

Promedio de la valoración: (xxxx) / 100%

Observaciones y/o comentarios:

Para la constancia del presente, se firma en la ciudad de (xxxxxx), a los (xx) días del mes de (xxxxxx) del año (xxxx).

Firma

Nombre.

ANEXO V

OFICIO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN PARA HACER EL PROYECTO



ÁREA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Oficio. No. 00006-2022-UO-AE-CA-CE-DCE

Otavaló, 06 de mayo de 2022

Arq. Julio Cabascango
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL
Otavaló.

Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo de parte de la Dirección del Área de Ciencias Empresariales de la Universidad de Otavalo, el motivo de la presente es para solicitarle de manera muy comedida se acepte a la estudiante MARILYN JAZMIN QUILUMBAQUIN DE LA CRUZ, con CI. 1005017916 perteneciente a la carrera de Contabilidad y Auditoría, para que realice su trabajo de titulación en su prestigiosa Institución, tema denominado "Diseño de un sistema de control interno para la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal"; en caso de ser positiva su respuesta es importante mencionar, para que la estudiante pueda realizar este trabajo de titulación deberá tener acceso a información pertinente a la cooperativa.

Por la favorable atención de su parte, y en espera de su respuesta quedo agradecida.

Atentamente,

Mg.Sc. Johanna Morocho
DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Fecha: **06 MAYO 2022** 12:14:00
Hora

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

RECIBIDO POR: Julio Cabascango

Ciudadela IOA, Av. de los Sarances s/n y Pendoneros
593 (06) 2920 009 / 593 (06) 920 461 / 593 (06) 2 923 850
Otavaló - Ecuador

www.otavalo.edu.ec

ANEXO VI

FORMATO DE ENTREVISTA



ENTREVISTA

El objetivo de la siguiente entrevista es obtener información directa del área administrativa sobre el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal. La información recopilada será utilizada con fines académicos. Gracias por su colaboración.

1. ¿Qué cargo desempeña en la cooperativa?
2. ¿Cuál es el sistema de control interno que implementa la cooperativa?
3. ¿El proceso de control interno actual contribuye al crecimiento financiero de la institución?
4. ¿Considera usted que el proceso de control interno cumple con las expectativas de la cooperativa?
5. ¿Cuál es la mejora que necesita el sistema de control interno existente?
6. ¿Cuál es el manual, reglamento o normativa según el cual se aplica el proceso de control interno?
7. ¿Cada qué tiempo se actualizan los manuales de control interno existentes?
8. ¿Cree usted que las funciones y procesos del Consejo de Administración están bien delimitadas?
9. ¿Considera usted que la gestión de la administración operativa cumple con los objetivos y metas propuestas por el POA?

ANEXO VII

FORMATO DE ENCUESTA



ENCUESTA

El objetivo de la siguiente encuesta es recopilar información sobre el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, por lo que sus respuestas serán valiosas. La información recopilada será utilizada con fines académicos. Gracias por su colaboración.

Lea cuidadosamente las preguntas y responda según corresponda.

1. ¿Conoce usted qué es un sistema de control interno?
 Si
 No
2. ¿Conoce usted la importancia de un sistema de control interno para una cooperativa?
 Si
 No
3. ¿Considera usted que un sistema de control interno permitiría a la cooperativa ser más eficientes en sus labores y actividades?
 Si
 No
4. ¿Existe un departamento encargado de implementar y vigilar el cumplimiento del control interno de la cooperativa?
 Si
 No
5. ¿Cómo considera usted al control interno de la cooperativa?
 Excelente
 Bueno
 Ni malo, ni bueno

- Malo
- Muy malo

6. ¿Está de acuerdo con la eficiencia del control interno actual de la cooperativa?

- Si
- No

7. ¿Considera usted que el Consejo de Administración cumple y hace cumplir los lineamientos del control interno de la cooperativa?

- Si
- No

8. ¿El Consejo de Administración está ocupado por profesionales afines a las actividades de la cooperativa?

- Si
- No

9. ¿Los manuales existentes, consideran las funciones y procedimientos del Consejo de Administración?

- Si
- No

10. ¿Con qué frecuencia se realiza evaluaciones a la gestión del Consejo de Administración?

- Frecuente
- Casi siempre
- A veces
- Poco frecuente
- Nunca

ANEXO VIII

SOLICITUD PARA ACCEDER A LOS DOCUMENTOS DE LA COAC PIJAL LTDA

Otavaló, 27 de mayo de 2022

Arq. Julio Cabascango

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL

Presente. -

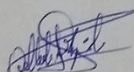
De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar una copia de la hoja de hallazgos donde se resalten las observaciones realizadas al Consejo de Administración dentro del Informe de Auditoría elaborada a su prestigiosa institución durante el período 2021, el cual servirá como documento de apoyo para la realización del trabajo de titulación, denominado "Diseño de un sistema de control interno para la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal".

Por todo lo expuesto, le reitero mi solicitud de petición, agradeciendo de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Sin más a qué referirme y en espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud, me despido.

Atentamente,



Marilyn Quilumbaquin

C.I. 1005017916

ANEXO IV

SOLICITUD PARA ACCEDER A DOCUMENTOS INTERNOS DE LA COAC PIJAL LTDA

Otavalo, 06 de junio de 2022

Arq. Julio Cabascango

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar el permiso correspondiente para acceder a los siguientes documentos internos de la entidad:

- o Manual de funciones
- o Estatutos
- o Reglamento Interno
- o Manual de adquisiciones
- o Actas del consejo

Los cuáles serán de apoyo para la realización del trabajo de titulación, denominado "Diseño de un sistema de control interno para la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal".

Por todo lo expuesto, agradezco de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Sin más a qué referirme y en espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud, me despido.

Atentamente,



Marilyn Quilumbaquin

C.I. 1005017916

ANEXO X

SOLICITUD PARA REALIZAR LA ENCUESTA Y LA ENTREVISTA EN LA COAC

Otavalo, 17 de junio de 2022

Arq. Julio Cabascango

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, con la finalidad de continuar con el desarrollo del Diseño de un sistema de control interno para gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal, acudo ante usted para solicitar me permita aplicar la encuesta sobre el control interno al personal de la Cooperativa y, así mismo aplicar la entrevista al Gerente General y al responsable del área de control interno, para el día sábado 18 de junio de 2022.

Agradezco de antemano su cooperación y a la espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud, me despido.

Atentamente,



Marilyn Quilumbaquin

C.I. 1005017916

ANEXO XI

SOLICITUD PARA ACCEDER A LOS DOCUMENTOS DE LA COAC PIJAL

Otavaló, 29 de junio de 2022

Arq. Julio Cabascango

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PIJAL

Presente. -

De mis consideraciones:


Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente me dirijo a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar el permiso correspondiente para acceder a los siguientes documentos de la entidad:

- o Plan Estratégico
- o POA
- o Reglamento interno
- o Manual de funciones

Los cuáles serán de apoyo para la realización del trabajo de titulación, por todo lo expuesto, agradezco de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Sin más estaré a la espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud.

Atentamente,



Marilyn Quilumbaquin

C.I. 1005017916