

# CAPÍTULO 2

## CONTROL INTERNO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO: CLAVE PARA LA TRANSPARENCIA Y LA CONFIANZA.

### INTERNAL CONTROL IN CREDIT UNIONS: KEY TO TRANSPARENCY AND TRUST

**Jorge Vinicio Cárdenas Muñoz**

Universidad Católica de Cuenca

[jvcardenasm@ucacue.edu.ec](mailto:jvcardenasm@ucacue.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-8238-4367>

Cuenca, Ecuador

**Johanna Rosalí Reyes Reinoso**

Universidad Católica de Cuenca

[jreyesr@ucacue.edu.ec](mailto:jreyesr@ucacue.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-8663-4677>

Azogues, Ecuador



<https://doi.org/10.58995/lb.redlic.41.265>

## 1. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en las organizaciones comprende diversas etapas y niveles, cada una con roles específicos. Murillo-Vilela et al. (2019, citado por Rodríguez et al., 2020) la definen como el conjunto de actividades orientadas a dirigir una organización mediante la gestión racional de tareas, recursos y esfuerzos. Esta gestión permite identificar problemas, alcanzar objetivos y obtener datos favorables para la empresa (p. 605).

El comportamiento racional de recursos y esfuerzos puede ser medido por el control interno, ya sea contable o de personal. Este permite identificar problemas, sus causas y tomar acciones correctivas para reorientar los objetivos y la visión de la empresa.

El control interno es un proceso diseñado por la administración para asegurar el cumplimiento de acciones, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos. Su objetivo es proporcionar seguridad razonable en el logro de objetivos, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el funcionamiento de empresas públicas, privadas y mixtas.

Las cooperativas de ahorro y crédito brindan servicios financieros a sus socios y han adquirido importancia en el desarrollo económico del Ecuador en los últimos 5 años. En el Cantón Tambo, además de bancos privados, existen cooperativas de ahorro y crédito. En 2012 se creó la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para regularlas, y en 2014 se expidió el Código Orgánico Monetario y Financiero.

La importancia del control interno en las cooperativas de ahorro y crédito ha aumentado en los últimos años, ya que brinda seguridad razonable en la consecución de objetivos, evita pérdidas y protege los recursos de la cooperativa. El objetivo de este estudio fue analizar los procesos de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Tambo. El marco teórico se basó en teorías de control interno y cooperativas de ahorro y crédito, abordando todos los elementos y aspectos importantes que las integran. Se espera que los resultados de esta investigación ayuden a otras cooperativas a establecer mejores mecanismos de control interno que aumenten la confiabilidad y disminuyan los riesgos tanto a nivel general como en cada uno de los departamentos de la cooperativa.

Mantilla (2012) describe el control interno como un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y el resto del personal de la organización. Su objetivo principal es brindar seguridad razonable en el logro de tres aspectos fundamentales:

- › Eficiencia y Eficacia Operacional: Garantizar que las operaciones se realicen de manera efectiva y eficiente, cumpliendo con los objetivos establecidos.
- › Confiabilidad de la Información Financiera: Asegurar la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones informadas.
- › Cumplimiento de Leyes y Reglamentaciones: Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normas aplicables a la entidad.

En su sentido más amplio, el control interno abarca la estructura, las políticas, los planes organizacionales, los métodos y procedimientos, y la calidad del personal de la empresa. Es un sistema integral que permea todos los niveles de la organización y es responsabilidad de todos los involucrados, no solo de la alta gerencia.

El control interno actúa como un mecanismo de aseguramiento que permite a la organización:

- › Alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente.
- › Proteger sus activos y recursos.
- › Tomar decisiones informadas basadas en datos confiables.
- › Cumplir con sus obligaciones legales y regulatorias.
- › Fortalecer la confianza de sus stakeholders.

El control interno no es un evento único, sino un proceso continuo que requiere evaluación y mejora constante. Es una herramienta esencial para el éxito de cualquier organización

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el manual de control interno para asociaciones y cooperativas no financieras define al control interno como:

El conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social (Sayay, 2018).

Vargas (2020) y Yupanqui & Valdivieso (2021) enfatizan el alcance y la importancia del control interno en las organizaciones, no se limita a un área o departamento específico, sino que involucra a todo el personal y órganos internos de la organización. Su objetivo principal es facilitar la medición, el análisis y la mejora continua de la gestión en todos los niveles. Los administradores, miembros de la gerencia y el resto del personal tienen la responsabilidad de participar activamente en la implementación y el mantenimiento del sistema de control interno. Esto implica comprender su funcionamiento, contribuir a su desarrollo y colaborar en la identificación y resolución de problemas. El control interno no es una tarea aislada, sino que se integra con las actividades diarias de la organización. Su adecuada implementación permite optimizar las operaciones, alcanzar los objetivos de manera eficiente y cumplir con las obligaciones legales y regulatorias, es una herramienta fundamental para el éxito de cualquier organización. Su alcance abarca a todos los niveles y requiere del compromiso y la colaboración de todo el personal para lograr una gestión efectiva y eficiente.

En Ecuador, en las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos emitidos por la Contraloría General del Estado definen al control interno como el proceso integral que contribuye a lograr los objetivos institucionales protegiendo los recursos públicos, adoptando medidas oportunas para corregir las deficiencias de la organización mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico, técnico y administrativo a fin de promover eficiencia y eficacia de las operaciones. (Parra et al., 2021, p. 350)

Committe of Sponsoring Organizations (2010, como se citó por Parra, Muñoz, Sánchez, & Zamora, 2021), en su modelo identifica cinco componentes del control interno interrelacionados que se detallan a continuación:

› **El ambiente de control interno:** es el fundamento para la efectividad, y provee disciplina y estructura a la organización, estimulando e influenciando la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

› **Valoración del riesgo:** es la probabilidad de ocurrencia incierta de hechos o acontecimientos que afecten el ámbito del control interno, es un proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ellos se derivan. Se requiere realizar una valoración de riesgos existentes o posibles, para tomar las acciones necesarias a fin de administrarlos.

› **Actividades de control:** se realizan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluye un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. El recurso humano de la organización ejecuta las actividades que se manifiestan en las políticas, procedimientos y sistemas.

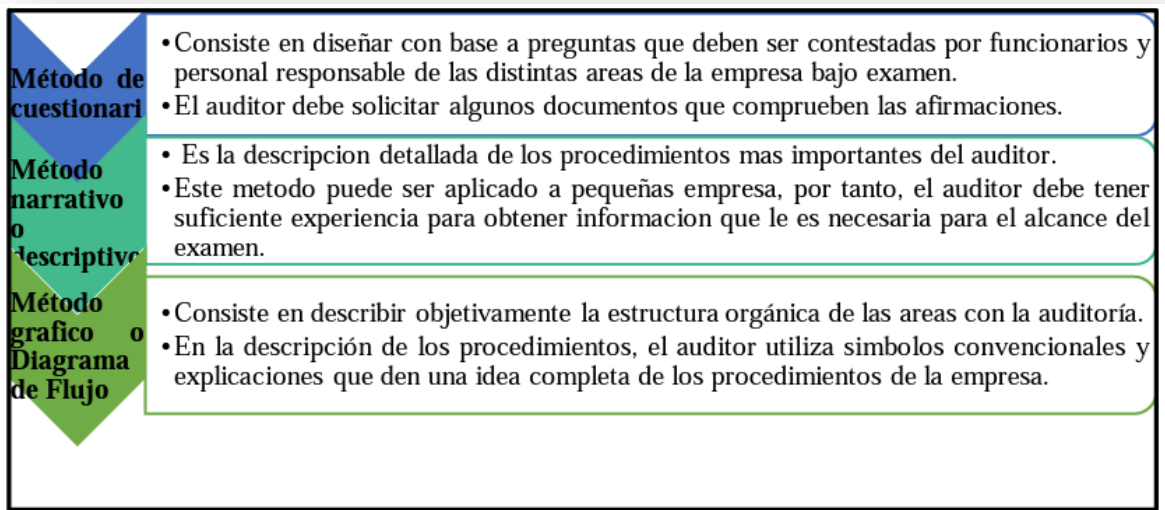
› **Sistemas de información y comunicación:** es importante para la presentación de los informes financieros, consta de los procedimientos y de

los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la organización y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos y patrimonio neto relacionados.

› **Monitoreo (Supervisión y seguimiento de los controles):** Todo sistema de control interno tiende a deteriorarse por más fuerte que sea, perdiendo así su efectividad, ante esta situación es fundamental ejercer una supervisión permanente para efectuar los ajustes que fueran necesarios y de acuerdo con el entorno cambiante. (pp. 351-352)

### 1.1 Método para evaluar el control interno

Figura 1. Métodos del control interno



**Nota:** adaptado de “Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda”, por Caisabanda & Francisca, 2019, Pontificia Universidad Católica de Ecuador.

En la figura 1 se presentan distintos métodos para evaluar el control interno, el método cuestionario, el método narrativo o descriptivo y por el último el método gráfico o diagrama de flujo, este último es el método más

aconsejable ya que gráficamente se desprende la información de los anteriores dos métodos, porque es una manera más sencilla de explicar a la empresa si existe ausencia de controles financieros y operativos, identificar desviaciones de procedimientos, entre otros.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) surgen como un movimiento de Economía Popular y Solidaria o Economía Social que propende el desarrollo y crecimiento de un territorio en base a la generación de empleo, distribución equitativa de excedentes, que, a decir de Castelló & Trias (2015), combina rentabilidad, inclusión social y gestión democrática.

A su vez, como lo indica Fernández, Hernández, Hernández y Chicaiza (2018, como se citó por García Bravo, Hurtado García, Ponce Álava, & Sánchez Moreira, 2021), indican que las cooperativas con la misión de lograr una gestión sostenible e integral, han afianzado su desarrollo social y técnico económico. Y sobre este tecnicismo, el control interno, ocupa una gran relevancia, ya que este tiene la potencialidad de brindar una seguridad razonable en el flujo de operaciones y transacciones internas, mediante políticas y procedimientos correctamente estructurados. Esta es una de las herramientas empresariales con mayor beneficio sobre la calidad de los procesos internos y la verificación de requisitos y normativas fijadas por entes externos de control. (p. 2030)

Las cooperativas constituyen un sujeto jurídico diferenciado del conjunto de sociedades mercantiles, que presentan rasgos sustantivos derivados, entre otros, de la existencia de una regulación legal propia, con una larga tradición y; en las variadas circunstancias políticas, económicas y



sociales han tenido que hacer frente demostrando su capacidad generadora de bienestar y riqueza para sus socios, constituyéndose las cooperativas en el motor de la vida económica y social en numerosos territorios y el principal instrumento empresarial al servicio de sus habitantes. (Segui et al., 2011, p. 4)

## 1.2 Clasificación del sector cooperativo

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011, como se citó por Quijosaca Zuña, 2022), establecen la siguiente clasificación del sector cooperativo:

- › **Cooperativas de producción:** Son aquellas en las que los socios se dedican personalmente a las actividades productivas lícitas y manejadas en común, tales como: huertos familiares, pesqueras, artesanales, industrias, textiles.
- › **Cooperativas de Consumo:** Tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: consumo de artículos de primera necesidad y abastecimiento de semillas, abonos.
- › **Cooperativas de vivienda:** Tiene por objeto la adquisición de bienes inmuebles para construcción o remodelación de vivienda u oficina o la ejecución de obras de urbanización en beneficio de sus socios.
- › **Cooperativa de Ahorro y Crédito:** Su objetivo es brindar servicio de intermediación financiera y satisfacer las necesidades de los socios. (p. 13)

Según Turner (1996, como se citó por Cárdenas et al, 2021) una cooperativa de ahorro y crédito es una entidad de autoayuda financiera a sus

socios para ahorrar dinero y los recursos agrupados se utilizan para proporcionar préstamos a bajo costo, opera dentro de un área de ubicación claramente definida y con un vínculo común entre sus miembros. Los objetivos de una cooperativa de ahorro y crédito son múltiples y podrían clasificarse como una combinación de fines sociales, lo resumió en:

- › Promover el ahorro
- › Proporcionar préstamos a los miembros a una tasa de interés razonable.
- › Ayudar a los miembros a hacer un uso efectivo de sus recursos financieros. (p. 163)

Por ley, los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito deben estar unidos por un "vínculo común de ocupación o asociación o pertenecer a grupos dentro de un vecindario, comunidad o distrito" (Hannan, 2002, como se citó en Cárdenas, Treviño, Cuadrado, & Ordóñez, 2021). En las cooperativas de ahorro y crédito se pueden observar tendencias y problemas de desarrollo similares. Estas incluyen:

- Una primera etapa en la que, las cooperativas de ahorro y crédito comienzan como instituciones locales que operan en una comunidad determinada o radio, cuya membresía se otorga con base a un vínculo común, en la cual los miembros ofrecen servicios voluntarios y están muy motivados, factores que la hacen altamente competitiva.

- Una etapa posterior es la interacción entre cooperativas de crédito primarias. Esta es la base para desarrollar el crédito secundario o

terciario. A través de la creación de un fondo central y la cooperación con otros para fortalecer el desarrollo. (p. 164)

McKillop et al. (1997, como se citó en Cárdenas, Treviño, Cuadrado, & Ordóñez, 2021) también ha relatado sobre el desarrollo de la industria de cooperativas de ahorro y crédito en tres etapas que las denomina "naciente", "transición" y finalmente a una etapa "madura". La industria naciente representa una etapa de desarrollo donde las cooperativas de crédito son vistas como organizaciones de autoayuda con un fuerte propósito social. Los atributos clave de esta etapa incluyen un tamaño de activo pequeño, un vínculo común estrecho entre miembros y énfasis en el voluntarismo. La etapa de transición, en la que se siembran las semillas del cambio dentro de las cooperativas de crédito, muestra una relajación de la filosofía y los ideales cooperativos. Esto es causado por la necesidad de lograr eficiencia de costos y economías de escala debido al crecimiento de los activos y la competencia en el mercado. (p. 164)

La etapa madura pone fin a la trayectoria de desarrollo de las cooperativas de crédito. De acuerdo con McKillop et al. (1997, como se citó en Cárdenas, Treviño, Cuadrado, & Ordóñez, 2021) los atributos clave de esta etapa son la adopción de nuevas características como: gran tamaño de activos, una interpretación menos restrictiva del requisito de fianza común para los miembros, cambio en sus estrategias operativas, la diversificación de los productos y servicios, profesionalidad de gestión en lugar de voluntarismo, transformación de su naturaleza ideológica e institucional. Las

cooperativas de ahorro y crédito se vuelven más orientadas a los negocios y los bonos comunes han perdido protagonismo. (p. 164)

**Tabla 1.** Modelos de riesgo

| Tipo de riesgo                      | Descripción   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Riesgo planeado de detección</b> | Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. Existen dos puntos importantes referentes al riesgo planeado de detección: en primer lugar, depende de los otros tres factores del modelo. El riesgo planeado de detección cambiará sólo si el auditor cambia uno de los otros factores. En segundo punto, determina la cantidad de evidencias sustantivas que el auditor planea acumular, inversamente al tamaño del riesgo planeado de detección. |
| <b>Riesgo inherente</b>             | Es una cuantificación de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores relevantes (errores o fraudes) en un segmento antes de considerar la eficacia de la estructura del control interno. El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a errores importantes suponiendo que no existen controles internos.   |
| <b>Riesgo de control</b>            | El riesgo de control es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente. El riesgo de  |

control presenta 1) una evaluación de la eficacia de la estructura de control interno del cliente para evitar o detectar errores, y 2) la intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo (100%) como parte del plan de auditoría.

---

**Riesgo  
aceptable de  
auditoría**

Es una medida de la disponibilidad del auditor para aceptar que los estados financieros contienen errores importantes después de que ha terminado la auditoría y que ha emitido una opinión sin salvedades. Cuando el auditor se decide por un riesgo menor de auditoría, ello significa que el auditor está más seguro de que los estados financieros no contienen errores relevantes. Un riesgo cero implicaría certidumbre total y un riesgo de 100% una incertidumbre completa. La certeza total (riesgo cero) de la precisión de los estados financieros no es práctica en términos económicos ya que, el auditor no garantiza la ausencia total de errores importantes.

---

**Riesgo de  
compromiso**

El riesgo del compromiso es el riesgo de que el auditor o el despacho de auditoría sufra un daño debido a una relación con el cliente, aunque el informe de auditoría presentado al cliente fuese correcto. El riesgo del compromiso está estrechamente relacionado con el riesgo del negocio del cliente. Por ejemplo, si un cliente se declara en quiebra después de concluir una auditoría, la probabilidad de una demanda contra el despacho de contadores públicos es razonablemente alta aun cuando la calidad de la auditoría haya sido buena.

---

**Nota.** Esta tabla muestra los tipos de riesgo a los que están sometidos los auditores o empresas de auditoría, al asumir un trabajo. Tomado de Gestión de Riesgos Corporativos en el Análisis de Procesos Empresariales y Auditorías con énfasis en la Evaluación del Riesgo de Control (págs. 29-30), González, 2019.

## 2. METODOLOGÍA

De acuerdo con la naturaleza del estudio, la presente investigación tiene dos enfoques: **cuantitativo**, ya que, se analiza una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar patrones de comportamiento de acuerdo al objeto de estudio. **Bibliográfica** para fundamentar el tema tratado y se utiliza un cuestionario de control interno para obtener la calificación de cada uno de sus componentes según el modelo COSO para determinar su confiabilidad.

A su vez, se aplica el método analítico con la técnica de cuestionario de control interno, utilizando un banco de preguntas elaboradas con base a la resolución 128 que se refiere a las normas para la administración integral de riesgos de las cooperativas de ahorro y crédito y la resolución 0279 que hace relación a la norma de control para la administración de riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la SEPS, basados en la estructura del control interno propuesto por el modelo COSO identificado por cinco componentes interrelacionados que son los siguientes:

- > Ambiente de control
- > Evaluación de riesgo
- > Actividades de control
- > Información y comunicación

› Supervisión y monitoreo

Con la aplicación del cuestionario de control interno determinamos el nivel de confianza y de riesgo que existe en los procesos de las cooperativas y el promedio total del sector cooperativo.

El cuestionario de control interno se aplicó al responsable de administrar la agencia, ya que es la persona que conoce los procesos, en el cuestionario para evaluar el control interno se utilizaron preguntas cerradas, si la respuesta es sí se valora con (1) y si la respuesta es no se valora con (0).

La investigación se realiza en 5 cooperativas de ahorro y crédito del cantón Tambo siendo las siguientes:

- › COAC CB cooperativa
- › COAC Yuyay Ltda.
- › COAC Cañar Ltda.
- › COAC La Merced
- › COAC Jardín Azuayo

Con la información se procede a consolidar, tabular, organizar y construir los niveles de confianza y riesgo, finalmente se realiza un análisis que permita evaluar el sistema de control interno de las cooperativas de ahorro y crédito.

**Tabla 2.** Matriz de valoración: Nivel de confianza – nivel de riesgo

| Nivel de confianza |           |           |
|--------------------|-----------|-----------|
| Bajo               | Moderado  | Alto      |
| 15% - 50%          | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85% - 50%          | 49% - 25% | 24% - 5%  |
| Alto               | Moderado  | Bajo      |
| Nivel de riesgo    |           |           |

**Fuente:** Elaboración Propia.

La valoración del riesgo se realiza utilizando parámetros o cualidades como alto, moderado, bajo y sistema de control efectivo; siendo la manera más sencilla de identificar un riesgo dentro de las cualidades mencionadas, lo que indicaría que un riesgo calificado como alto debe tener prioridad en la entidad no así un riesgo bajo. En el cuestionario de control interno se dio un valor a cada pregunta de (1) si cumple y de (0) si no cumple con el proceso.



**Tabla 3.** Rangos para valorar riesgos

| Valoración del riesgo |             |         |
|-----------------------|-------------|---------|
| Bajo                  | Moderado    | Alto    |
| $\leq 0,24$           | 0,25 - 0,49 | $> 0,5$ |

**Fuente:** Elaboración Propia.

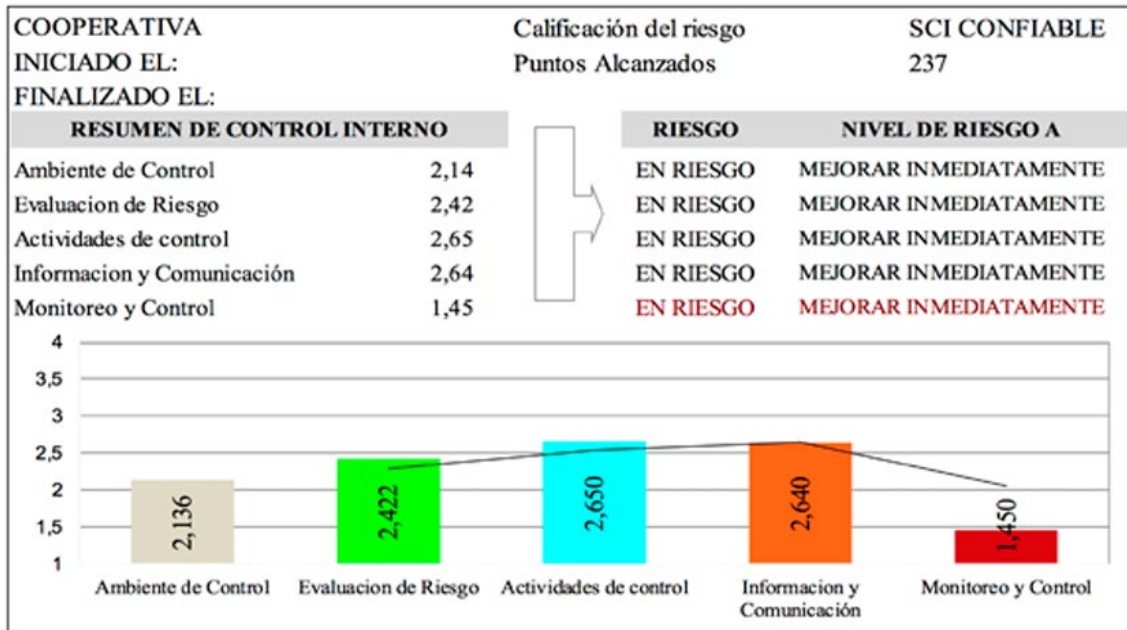
### Interpretación de resultados

**Figura 2.** Interpretación de resultados

| CALIFICACIÓN TOTAL DE LA EVALUACION     |         | 236,8            | SCI CONFIABLE |
|---|---------|------------------|---------------|
| <b>INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b> |         |                  |               |
| Calificación del riesgo                 | Puntos  | Interpretación   | PORTADIA/1    |
| Riesgo Alto                             | 301-400 | SCI no confiable |               |
| Moderadamente alto                      | 251-300 | SCI no confiable |               |
| Moderado                                | 176-250 | SCI confiable    |               |
| Bajo                                    | 100-175 | SCI efectivo     |               |

**Nota:** adaptado de “Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas”, por Veloz-Navarrete, Vargas-Ulloa, & Villa-Maura, 2017, Revista Ciencia UNEMI.

**Figura 3.** Interpretación de resultados



**Nota:** adaptado de “Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas”, por Veloz-Navarrete, Vargas-Ulloa, & Villa-Maura, 2017, Revista Ciencia UNEMI.

En las figuras 2 y 3 se observa un ejemplo de cómo interpretar los resultados de los componentes del sistema de control interno, en este contexto los resultados que estén en riesgo, ya sea bajo o moderado, se interpretan como una señal de alerta que deben ser corregidos inmediatamente, ya que a pesar de que suponen un control interno confiable (puntuación 237), en los sistemas de auditoría se debe corregir cualquier riesgo detectado. En este contexto, la evaluación de este sistema de control interno se basó en sus parámetros de clasificación y la clasificación del riesgo de la confederación alemana de cooperativa, a saber (figura 4).

**Figura 4.** Clasificación del control interno

| Puntos  | Interpretación   |
|---------|------------------|
| 301-400 | SCI no confiable |
| 251-300 | SCI no confiable |
| 176-250 | SCI confiable    |
| 100-175 | SCI efectivo     |

**Nota:** adaptado de “Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas”, por Veloz-Navarrete, Vargas-Ulloa, & Villa-Maura, 2017, Revista Ciencia UNEMI

**Figura 5.** Clasificación del riesgo

| Riesgo             | Calificación |
|--------------------|--------------|
| Bajo               | 1            |
| Moderado           | 2            |
| Moderadamente alto | 3            |
| Alto               | 4            |

**Nota:** adaptado de “Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas”, por Veloz-Navarrete, Vargas-Ulloa, & Villa-Maura, 2017, Revista Ciencia UNEMI.

En este contexto, las puntuaciones obtenidas por los componentes del sistema de control interno en el ejemplo, se tiene que el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control e información y comunicación están por encima de 2 puntos, que les da una calificación de riesgo moderado. Y el sistema de monitoreo y control por encima de 1 punto que lo califica en riesgo bajo. Resultados estos que indican mejoras inmediatas.

### 3. RESULTADOS

Aplicado el cuestionario se determina el nivel de confianza y el nivel de riesgo del sistema de control interno de cada cooperativa, las preguntas se estructuran utilizando la metodología COSO I que tiene cinco componentes y que cada uno persigue un objetivo al ser evaluado. Así el componente ambiente de control tiene como objetivo evaluar y comprobar que los responsables tengan establecido en forma clara una conducta de control, el objetivo del componente evaluación de riesgo es evaluar y comprobar que la entidad realiza valoraciones de riesgo y que no exista eventos que puedan afectar los procesos institucionales; en el componente actividades de control tiene como objetivo evaluar y comprobar que la entidad realiza actividades de control en el área administrativa y operativa; el componente de información y comunicación evalúa como la institución aplica los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguren el flujo adecuado y por último el componente monitoreo y seguimiento evalúa si la entidad tiene procedimientos de acompañamiento para asegurar que el sistema de control interno funcione eficazmente. En la tabla número 4 se presentan los resultados del nivel de confianza y nivel de riesgo por cada componente, cada una de las cooperativas y el promedio total.

**Tabla 4.** Nivel de confianza y nivel de riesgo por cada componente, cada una de las cooperativas y el promedio total.

| Cooperativa      | Ambiente de control |                 | Evaluación de riesgo |                 | Actividades de control |                 | Información y comunicación |                 | Monitoreo y seguimiento |                 | Total, por cooperativa |                 |
|------------------|---------------------|-----------------|----------------------|-----------------|------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
|                  | Nivel de confianza  | Nivel de riesgo | Nivel de confianza   | Nivel de riesgo | Nivel de confianza     | Nivel de riesgo | Nivel de confianza         | Nivel de riesgo | Nivel de confianza      | Nivel de riesgo | Nivel de confianza     | Nivel de riesgo |
| CB Cooperativa   | 94%                 | 6%              | 100%                 | 0%              | 97%                    | 3%              | 100%                       | 0%              | 100%                    | 0%              | 98%                    | 2%              |
| COAC Yuyay       | 84%                 | 16%             | 90%                  | 10%             | 76%                    | 24%             | 75%                        | 25%             | 100%                    | 0%              | 85%                    | 15%             |
| COAC Cañar Ltda. | 84%                 | 16%             | 90%                  | 10%             | 93%                    | 7%              | 100%                       | 0%              | 75%                     | 25%             | 88%                    | 12%             |
| COAC La Merced   | 84%                 | 16%             | 100%                 | 0%              | 100%                   | 0%              | 100%                       | 0%              | 100%                    | 0%              | 97%                    | 3%              |
| COAC Jardín A    | 87%                 | 13%             | 100%                 | 0%              | 100%                   | 0%              | 100%                       | 0%              | 100%                    | 0%              | 97%                    | 3%              |
| Total            | 87%                 | 13%             | 96%                  | 4%              | 93%                    | 7%              | 95%                        | 5%              | 95%                     | 5%              | 93%                    | 7%              |

**Fuente:** Elaboración Propia.

En el componente de ambiente de control se establecieron 7 subcomponentes y 31 preguntas, obteniéndose un promedio total de nivel de confianza total del 87% y un nivel de riesgo del 13%, al analizar por cada cooperativa de ahorro y crédito se encuentra que una institución tiene un nivel de confianza del 94% y nivel de riesgo del 6%, dos entidades tienen un nivel de confianza del 87% y un nivel del 13% de riesgo y dos cooperativas tienen un nivel de confianza del 84% y un nivel de riesgo del 16%. Con los datos analizados se deduce que el sistema de control interno es confiable, ya que se encuentra en los rangos establecidos en la matriz de ponderación del nivel de riesgo y de confianza.

Para el componente de evaluación de riesgos se realizaron 10 preguntas, teniendo como resultados que el nivel de confianza y de riesgo total promedio es de 96% y 4% respectivamente. Los resultados por cooperativas indican que tres de ellas tienen un nivel de confianza del 100%, una tiene un nivel de confianza del 96% y un nivel de riesgo del 4%, así mismo otra institución tiene un nivel de confianza del 90% y un nivel de riesgo del 10%.

En tanto que en el tercer componente actividades de control se incorporan 29 preguntas obteniéndose un nivel de confianza de 93% y un riesgo de 7%; en el caso de cada cooperativa encontramos que dos entidades tienen un nivel de confianza del 100%, las otras tres entidades tienen valores de 97%, 93% 76% y un nivel de riesgo de 3%, 7% y 24%. En el componente de control interno, información y comunicación, los resultados indican que 4 cooperativas de ahorro y crédito tienen un nivel de confianza del 100% y el

promedio general está en un 95%, el número de preguntas aplicadas fueron 4.

Mientras que en el componente monitoreo y seguimiento se utilizó 4 preguntas teniendo como resultado que el promedio general de nivel de confianza y riesgo es del 95% y 5% respectivamente, en el caso de cada identidad su confianza es del 100%. Una vez analizado cada uno de los componentes se determina que el nivel de confianza y de riesgo promedio general del control interno de las cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en 93% y 7% respectivamente, de igual manera una entidad tiene un nivel de confianza en su sistema de control interno del 98% y nivel de riesgo del 2%, las otras instituciones tienen valores de confianza de 98%, 97%, 93%, 88 y 85%. Por lo tanto, de acuerdo a los porcentajes obtenidos, se concluye que el sistema de control interno es confiable de acuerdo a los rangos establecidos en la matriz de valoración.

**Tabla 5.** Valoración del riesgo

| Cooperativa                  | Ambiente de control | Evaluación de riesgo | Actividades de control | Información y comunicación | Monitoreo y seguimiento | Total, por cooperativa |
|------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>Valoración del riesgo</b> |                     |                      |                        |                            |                         |                        |
| CB Cooperativa               | 0,02                | 0,00                 | 0,01                   | 0,00                       | 0,00                    | 0,03                   |
| COAC Yuyay                   | 0,04                | 0,02                 | 0,06                   | 0,04                       | 0,00                    | 0,16                   |
| COAC Cañar Ltda.             | 0,05                | 0,02                 | 0,02                   | 0,00                       | 0,02                    | 0,11                   |
| COAC La Merced               | 0,04                | 0,00                 | 0,00                   | 0,00                       | 0,00                    | 0,04                   |
| COAC Jardín Azuayo           | 0,03                | 0,00                 | 0,00                   | 0,00                       | 0,00                    | 0,03                   |
| Total                        | 0,04                | 0,01                 | 0,02                   | 0,01                       | 0,00                    | 0,07                   |

**Fuente:** Elaboración Propia.



La evaluación de riesgos realizada a las cooperativas de ahorro y crédito da como resultado que las entidades no identifican riesgos ya que los valores están por debajo de 0,24 que indica que el riesgo es bajo como se observa en la tabla 5, por lo tanto podemos indicar que el sistema de control interno en general de las instituciones es efectivo.

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación tienen concordancia con el trabajo realizado por Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga (2017), en cuanto a los parámetros utilizados para medir los niveles de confianza y riesgo dentro del componente de control interno de empresas privadas dando como resultado un nivel de confianza global del 80% y un nivel de riesgo del 20% calificado como bajo. En el presente trabajo de investigación el nivel de confianza de las 5 cooperativas fue en promedio de un 93% alto y un riesgo inherente en promedio de 7% bajo. En otro trabajo de investigación realizado por Gómez, Herrera, & Villanueva (2019), donde evalúan los mismos parámetros por departamento de una empresa, los resultados a nivel gerencial indican un nivel de confianza del 40% bajo y un riesgo inherente del 60% alto. Los resultados a nivel del departamento de contabilidad indican nivel de confianza en un 55% moderado y nivel de riesgo inherente 45% moderado. Estos resultados no pudieran ser comparables, ya que se hacen por departamento y el del presente trabajo a nivel global de cada cooperativa. En otro trabajo realizado por Flores Salazar & Guevara Montoya (2017), los resultados indican para la empresa de su estudio un nivel de confianza del 69% moderado y un nivel de riesgo 31% bajo, que aunque no son similares

al presente trabajo con respecto a la confianza, si está dentro de los niveles de riesgo bajo. A pesar de que estos resultados reflejan un sistema de control interno eficiente, en un proceso de auditoría para una empresa ó organización, los riesgos detectables, pueden comprometer a futuro esa eficiencia, es por ello que las organizaciones deben hacer los correctivos necesarios para eliminar esos riesgos que puedan en un futuro comprometer los objetivos y metas planteados.

## 5. CONCLUSIONES

Está investigación ha analizado los procesos de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Tambo. En base al objetivo propuesto, los hallazgos de esta investigación sugieren que las cooperativas de ahorro y crédito presentan niveles de confiabilidad altos y niveles de riesgo bajos, en los componentes de la metodología COSO I, lo que indica altos niveles de confiabilidad dentro de sus controles internos, confirmando compromiso, responsabilidad, integridad, responsabilidad, objetivos en comunes, comunicación y evaluación por parte de los trabajadores.

Analizando profundamente los resultados de esta investigación sugieren que, sin duda alguna, no todas las empresas presentan los mismos niveles de control interno, ya que dependen de múltiples factores, que son evaluados aguas abajo, sin embargo, la metodología de su aplicación tiende a ser la misma, un cuestionario o entrevista para evaluar los 5 componentes del control interno, cumpliendo con los parámetros establecidos por la metodología COSO I. En el caso de las 6 cooperativas en evaluación todas presentaron niveles de confianza altos y riesgos inherentes bajos. En el

componente de ambiente de control, el nivel de confianza fue de un 87% alto y un nivel de riesgo de 13% bajo, esto indica un alto grado de compromiso de los trabajadores con la empresa, ya que existen valores éticos, integridad, competencia. En el componente de evaluación de riesgo, el nivel de confianza fue de 96% alto y nivel de riesgo 4% bajo, esto indica que se reconocen cuáles son los riesgos que enfrenta la organización y los objetivos que se quieren lograr. En el componente actividades de control, el nivel de confianza fue de 93% alto, y un nivel de riesgo de 7% bajo, esto indica que se llevan a cabo los niveles de control, que existen políticas y procedimientos para llevarlo a cabo. En el componente información y comunicación, el nivel de confianza fue de 95% alto y nivel de riesgo 5% bajo, esto indica que existe un total intercambio de información entre los trabajadores para el buen manejo de la organización y por último en el nivel de monitoreo y seguimiento, el nivel de confianza fue de 95% alto y nivel de riesgo 5% bajo, esto indica que se llevan a cabo las evaluaciones continuas y puntuales y se reportan las deficiencias.

En el presente trabajo de investigación se analizó a nivel global los niveles de confianza y riesgo de las cooperativas de ahorro y crédito. Para futuras investigaciones sería importante evaluar estos indicadores de control interno por departamentos o secciones, que puedan ser comparados con otros estudios similares, esto con la finalidad de que la generalidad de la investigación no provoque un sesgo de análisis en algún departamento que determine una interpretación incorrecta de su control interno.

Las limitaciones encontradas para la realización de este trabajo de investigación, fue el acceso a la información financiera de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que el manejo de esta información es delicado, como es lógico, fue necesario la solicitud de la aprobación para obtener esta información a los directivos de las cooperativas de ahorro y crédito y poder llenar el cuestionario de control interno.

## **6. CONFLICTO DE INTERÉS**

Los autores declaran no tener conflicto de interés.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Caisabanda, Q., & Francisca, S. (2019). Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
2. Cárdenas, J., Treviño, E., Cuadrado, G., & Ordóñez, J. (2021). Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador. *Socialium*, 5(2), 159-184.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.1000>
3. Castelló, E., & Trias, C. (2015). Cooperatives and Savings Banks in the European Economic Area : a Strategic Vision for the Future. *Boletín de Estudios Económicos*, 70, 555-570.
4. CGE. (2019). Obtenido de Normas de control interno de la contraloría general del Estado: <https://www.tce.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Normas-de-Control-Interno-para-las-Entidades-Organismos-del-Sector-Publico-.pdf>
5. Flores Salazar, L. E., & Guevara Montoya, M. (2017). Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita SAC. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
6. García Bravo, M. E., Hurtado García, K., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242.
7. Gómez, L. R., Herrera, M., & Villanueva, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores* (37).

8. González, G. M. (2019). Gestión de riesgos corporativos en el análisis de procesos empresariales y auditorías con énfasis en la evaluación del riesgo de control. *E-Kó-Divulgando*, 1(3), 27-37.
9. Hammood, A. M., & Dammak, S. (2023). The Mediating Role of the Balanced Scorecard in the Relationship Between Internal Control and the Financial Reports Quality. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), 1-11.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.1060>
10. Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe COSO*. Ecoe Ediciones.
11. Nguyen, T. N., Vu, T., & Bui, T. (2023). Impact of Internal Control on the Quality of Accounting Information at Enterprises Listed on the Stock Market in Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 01-33.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1010>
12. Parra, J. O., Muñoz, J., Sánchez, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 27(1), 347-356.
13. Quijosaca Zuña, A. L. (2022). Evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta” Ltda., de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2020. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

14. Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 3(8), 25-30.
15. Reinoso, J. R., Cárdenas, N., & Muñoz, J. (2019). Contabilidad gubernamental y normas internacionales de contabilidad para el sector público ecuatoriano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1179-1198.
16. Rodríguez, S. M., Palacios, M., Reinoso, J., & Luna, F. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600-621.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.913>
17. Ronco, A. M., Sánchez, M., Vidal, S., & Seguí-Mas, E. (2014). REVISIÓN DE LOS MODELOS DE PREDICCIÓN DEL FRACASO EMPRESARIAL. APLICABILIDAD EN COOPERATIVAS AGRARIAS.
18. Sayay, B. (2018). Obtenido de Diseño de un manual de control interno basado en la normativa de SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo:  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8979/1/82T00891.pdf>
19. Seguí, E., Mateos, A. M., Mari, S., & Zamorano, M. (2011). Obtenido de Factores determinantes en la predicción del fracaso empresarial en las cooperativas: Un análisis DELPHI:  
[http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongreso\\_aeca/cd/169i.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongreso_aeca/cd/169i.pdf)

20. Vargas, A. (2020). Evaluación del control interno en los procesos productivos y financieros de la Asociación de Servicios de Lavandería Luz de Cristo en la ciudad de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8599/E-UTB-FAFI-ICA-000407.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Veloz-Navarrete, F., Vargas-Ulloa, D., & Villa-Maura, C. (2017). Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 49-56.
22. Yupanqui, J., & Valdivieso, E. (2021). Plan de políticas de control interno para el mejoramiento de la gestión de procesos de crédito: caso “cooperativa de ahorro y crédito de segmento. Universidad de Guayaquil.