

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

[DOI 10.35381/noesisin.v7i1.386](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.386)

El control interno de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de Chimborazo

Internal control of the savings and credit cooperatives of segment 4 of Chimborazo

Andrea del Pilar Ramírez-Casco
andrear02@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1128-2272>

Jeannette Amparito Urrutia-Guevara
ua.jeannetteurrutia@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2280-7756>

Wladimir Lach-Tenecota
pg.docentewlt@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-9371-6793>

Recibido: 15 de abril 2025
Revisado: 15 de mayo 2025
Aprobado: 15 de julio 2025
Publicado: 01 de agosto 2025

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

RESUMEN

El control interno constituye una herramienta indispensable para las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, con vistas a evitar riesgos y fraudes en las actividades financieras, salvaguardar los recursos y detectar desviaciones. El objetivo de esta investigación es evaluar el Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la provincia de Chimborazo, con el fin de proponer alternativas de mejora para la toma de decisiones y para cumplir de modo más efectivo la normativa establecida por el organismo de control. En la investigación se aplicó el método de investigación cuantitativo para recabar la información a través de diversos instrumentos. Como resultado se propone un sistema de administración de la información administrativa y contable eficiente, fiable y orientado a la mitigación de riesgos. Se concluye que las cooperativas estudiadas no están exentas de riesgos que pueden ser: operativos, financieros y legales.

Descriptor: Gestión de Riesgos; Control Interno; Cooperativas de Ahorro y Crédito. (Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

Internal control is an indispensable tool for Ecuadorian savings and credit cooperatives, aimed at avoiding risks and fraud in financial activities, safeguarding resources, and detecting deviations. The objective of this research is to evaluate Internal Control in Savings and Credit Cooperatives in Segment 4, Chimborazo Province, in order to propose alternatives for improving decision-making and to more effectively comply with the regulations established by the regulatory body. The research applied a quantitative research method to gather information through various instruments. The result is an efficient, reliable, and risk-mitigating administrative and accounting information management system. It is concluded that the cooperatives studied are not exempt from risks, including operational, financial, and legal risks.

Descriptors: Risk Management; Internal Control; Savings and Credit Cooperatives. (UNESCO Thesaurus).

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades socioeconómicas con capacidad de atender las necesidades económicas de sus socios e influir en el bienestar de la comunidad y la sociedad a través de procesos administrativos eficaces y eficientes, y respetando los principios y valores propios del movimiento cooperativo internacional (Bravo et al., 2021). En tal sentido, el sistema financiero es un componente importante de la economía de un país, se encuentra conformado por las instituciones financieras públicas y privadas, cuya finalidad es la intermediación financiera; es decir, aptan el ahorro de los clientes y lo invierten, a fin de manejar el dinero de manera productiva para el beneficio de la institución y de los socios.

De acuerdo con, la naturaleza de las instituciones financieras, estos factores son clave para desarrollar un manejo administrativo y contable, apropiado y pertinente, rendir cuentas a los organismos de control internos y externos, especialmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito a sus socios, así como administrar de forma eficiente los recursos comunes que garanticen una adecuada rentabilidad económica y social. Por su parte, la concesión de créditos constituye una acción que apoya de manera significativa la inversión de capital y la captación de beneficios lícito. De modo que, cumpliendo la normativa legal en un contexto (Guamán et al., 2021; Comas Rodríguez et al., 2020).

De ahí que, estas instituciones en el país desempeñan un importante rol en el progreso empresarial, ya que actúan para promover el bienestar de sus socios con las ganancias obtenidas por las cooperativas de ahorro y crédito vuelven a sus socios en forma de tarifas reducidas, tasas de ahorro más altas y tasas de préstamos más bajas, mostrándose como facilitadoras en este proceso y fomentando su aporte a los emprendimientos con el objetivo de que se desarrollen y contribuyan a la economía nacional (Paucar, 2022).

Por consiguiente, el modelo de COSO (Control Interno 2013) estructura a la

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutía-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

organización con un enfoque basado en riesgos, y para esto lo plantea como un proceso ejecutado por la alta dirección, por los mandos medios y por todo el personal; para lograr 3 categorías de objetivos: “1. Eficiencia y efectividad en las operaciones, 2. Suficiencia y confiabilidad de la información, y 3. Cumplimiento de leyes y normas” (Grajales et al., 2022, p. 8).

Cabe resaltar, que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la entidad que asegure (Cabezas, 2006).

Podemos comprender, que los Componentes del Sistema de Control Interno (COSO 2013) de acuerdo con Torres (2021), se encuentra compuesto de la siguiente manera:

- Entorno de control. Define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.
- Evaluación de riesgos. Ayuda a la toma de decisiones, determinando los riesgos a tratar y la prioridad para implementar el tratamiento, el riesgo implica comparar el nivel de riesgo encontrado durante el proceso de análisis con los criterios de riesgo establecidos cuando se consideró el contexto.
- Actividades de control. Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos.
- Información y comunicación. Es importante identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en la forma y a plazos que permitan cumplir las

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

responsabilidades de cada colaborador.

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

En consecuencia, el analizar los factores de control interno que impactan en la gestión del crédito de las cooperativas de ahorro y crédito resulta oportuno, ya que beneficiará el proponer estrategias que permitan hacer más eficiente su funcionalidad. Es conveniente resaltar, que los resultados obtenidos permiten identificar cuáles son los factores de control interno que impactan en la gestión del crédito de estas instituciones (Farfán y Loaiza, 2020). Cabe destacar, que uno de los principales objetivos del control interno es permitir a la alta dirección dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos, por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa (Torres, 2021).

Se puede señalar, que el control interno puede presentarse en 2 fases: inicialmente, se presenta un análisis del control interno existente, con el objetivo de identificar la forma en que se maneja éste, en el momento de análisis de la cooperativa; este análisis permite realizar un diagnóstico del control. De esta manera, el control interno es un conjunto de planes, métodos y procedimientos diseñados para salvaguardar los activos de una entidad, proporcionando estados financieros confiables, asegurando la eficiencia y eficacia de las operaciones y aumentando la probabilidad del cumplimiento de los objetivos planteados (Chiquito y Peñafiel, 2022).

En una segunda fase se evalúa el control por medio de la realización de pruebas de cumplimiento y verificación del nivel de seguridad de los controles existentes. Se puede

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

pensar en una fase adicional, a la planteada, que sería la fase de gestión de riesgos e indicadores, los cuales son diseñados, después de las revisiones; con esta última fase se garantizaría que el sistema de control mejore constantemente (Grajales et al., 2022). Tal es el caso, que la seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer lavado de activos, por lo que se puede complementar el sistema de control interno con requisitos de la Norma ISO 37001:2016, Sistema de gestión Antisoborno (Granada et al., 2019).

Además, el control interno desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en la actividad empresarial y en la práctica de la auditoría. En función a lo comentado, las cooperativas de ahorro y crédito están expuestas como principal al riesgo crediticio que es la probabilidad de que un prestatario incumpla en forma total o parcial sus obligaciones contractuales en lo que tiene que ver con el interés y/o capital. Los deficientes controles administrativos, el limitado conocimiento sobre el tratamiento de riesgos, la falta de políticas de gestión, los desastres naturales, entre otros aspectos, pueden afectar seriamente a la calidad de la cartera de crédito en las unidades financieras, aspectos que se visualizaron con mayor fuerza en la pandemia de la COVID - 19 (Paucar, 2022). Por ejemplo, en las cooperativas de ahorro y crédito existen posibles fallos en los controles internos de la institución financiera, los cuales podrían estar afectando a la eficacia del sistema en relación a los procesos y la información documentada que levanta.

Con lo expuesto, las cooperativas de ahorro y crédito tienen la necesidad de utilizar un control interno que permita manejar sus procesos eficazmente, visualizando así un buen manejo de sus operaciones y a la vez concibiendo cuales serían los riesgos que puede incurrir una organización si no está preparado. Como puede considerarse, las instituciones financieras no contaban con recursos debido a que poseían pérdidas

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

crediticias y la morosidad produciendo un riesgo de crédito: sino también riesgos de liquidez, operativos, de mercado y regulatorios, de modo que las cooperativas deban tener estrategias para salvaguardar los recursos económicos para que las mismas puedan ser llevadas a cabo sus transacciones diarias y retiros en efectivo.

Tal es el caso, que los riesgos empresariales tienen diferentes clasificaciones que se han otorgado a partir de su identificación, permitiendo una mejor organización a la gestión de los riesgos; Sin embargo, la clasificación de los riesgos es una tarea de gran complejidad debido a los múltiples factores que pueden causarlos. Una de las clasificaciones más ajustadas al entorno cooperativista es el riesgo operacional: “El riesgo de pérdida resultante por fallas en los procesos internos, humanos y de los sistemas o por eventos externos” (Torres, 2021, p. 2).

También, el establecer mecanismos efectivos que cuiden el equilibrio financiero, los niveles adecuados de rentabilidad, así como, una administración correcta para la cartera de riesgos en las cooperativas, contribuye a minimizar el riesgo crediticio, mismo que al no ser controlado, puede constituir una amenaza al logro de los objetivos de la institución (Granada et al., 2019). El enfoque de este estudio consiste en examinar de manera exhaustiva el papel que desempeña el control interno en la gestión eficiente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con énfasis en el segmento 4 de la provincia de Chimborazo, considerando los cinco factores interrelacionados previamente mencionados. Además, de examinar cómo el control interno adecuado puede incrementar la eficiencia operativa, incrementar la confiabilidad de los informes financieros y asegurar el cumplimiento de las normas pertinentes en cada una de estas áreas (Castillo et al., 2023).

Actualmente en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba existen 9 cooperativas en el segmento 4, dentro de las que se detallan:

1. Sumac Llacta Ltda.
2. 27 de noviembre Ltda.

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

3. Llacta Pura Ltda.
4. Empresa Eléctrica Riobamba Ltda.
5. Microempresa de Chimborazo Ltda.
6. Divino Niño Ltda.
7. Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda.
8. Nizag Ltda.
9. Producción Ahorro Inversión Servicio País Ltda.

Desde el año 2012 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), empezó a controlar a todo el sector cooperativo sin excepción y es en el año 2015, mediante la Resolución No. 038-2015, que comenzó a clasificarlas o agruparlas en cinco segmentos según el monto de activos totales, según lo menciona Hinostroza et al. (2021) en el siguiente detalle:

1. Mayor a USD 80 000 000
2. Mayor a USD 20 000 000 00 hasta 80 000 000
3. Mayor a USD 5 000 000 hasta 20 000 000
4. Mayor a USD 1000 000 hasta 5 000 000
5. Hasta USD 1 000 000

Las 9 cooperativas detalladas en el segmento 4, servirán de referencia para la investigación, debido a que el control interno juega un papel esencial en la gestión de riesgo crediticio, por lo que permite limitar y neutralizar los riesgos dadas las condiciones en las que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, por tanto, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio de estos.

Debido a esto, las organizaciones continuamente se enfrentan a riesgos que atentan en contra del cumplimiento de sus objetivos y que generan impacto negativo en consideración a sus grupos de interés, es por eso que el control interno radica en que al realizar un esquema definido ayuda y colabora con la alta gerencia a mantener un

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutía-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

mayor enfoque encaminado a la búsqueda de objetivos tanto operativos como financieros, mientras que la entidad opera de manera razonable minimizando riesgos u otros inconvenientes que pudiesen llegar a presentarse (Añazco y Cevallos, 2023).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 de la provincia de Chimborazo, que integran el Sistema Financiero Popular y Solidario en el Ecuador juegan un rol fundamental en el crecimiento económico y social de la colectividad, por lo que el manejo del efectivo captado debe estar controlado acertadamente desde los propios funcionarios que hacen contacto directo con los clientes hasta la alta dirección encargado de tomar decisiones oportunas dentro del proceso de direccionamiento estratégico de estas organizaciones (Díaz et al., 2020).

Abonando lo descrito, el fortalecer una entidad con la aplicación de control interno, se busca sensibilizar para que el personal de esta identifique la importancia en el ejercicio de sus competencias, para el buen manejo, custodia, control y aplicación de los recursos. Así como, la consecución de los objetivos institucionales contenidos en su plan de desarrollo, de conformidad con las leyes y demás disposiciones legales aplicables lo cual contribuye también a fortalecer los principios de transparencia, rendición de cuentas y fiscalización de los recursos públicos (Herrera y Porras, 2022; Mayorga Díaz et al., 2018).

En contexto, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, presentan falencias en el manejo de los controles internos administrativos y financieros provocando una reducida eficiencia en cuanto a las operaciones, se espera poder reducir estas falencias, para que la organización crezca y pueda expandirse a más mercados. En tal sentido, se ha visto la necesidad de analizar de poder implementar un adecuado control interno que brindar una seguridad razonable en el flujo de operaciones y transacciones internas, mediante políticas y procedimientos correctamente estructurados.

Por lo mencionado, el objetivo de esta investigación es evaluar el Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el fin de proponer alternativas de mejora para

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

una adecuada toma decisiones oportunas y cumplir con la normativa establecida por el organismo de control.

MÉTODO

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, basado en la medición numérica del cuestionario aplicado, además se centra en la revisión de investigaciones similares sobre control interno y su incidencia en la gestión de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito.

Por esta razón, la investigación fue de tipo descriptivo, lo cual permite identificar a través de la revisión bibliográfica, el control interno como variable de estudio. Se adopta un criterio analítico sobre el entorno de las cooperativas del segmento 4, que permitió obtener información relevante sobre el control interno en base a entrevistas a dirigidas a cada uno de los representantes legales y al personal administrativo. Por otra parte, la estructura metodológica cuenta con un diseño no experimental porque las variables no fueron manipuladas de forma deliberada, con un alcance de corte transversal en la cual la recolección de la información fue durante un tiempo determinado.

Finalmente, para el desarrollo de la presente investigación, se realizó una evaluación de los procesos y procedimientos que realizan las cooperativas desde la parte del control interno, de la información contable y administrativa para evaluar la incidencia del correcto manejo de la información desde el punto de vista operativo, financiero y de cumplimiento. Como resultado se plantea la generación de nuevo conocimiento que aporte a futuras investigaciones en esta temática, para la implementación de nuevos procesos y herramientas que permitan el mejoramiento del control interno dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 de la provincia de Chimborazo.

La población u universo corresponde a la totalidad del fenómeno u objeto de estudio.

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

En este caso, 110 personas, de las cuales 9, son los representantes legales y 101 son el personal administrativo y financiero. El presente artículo no requirió cálculo de muestra y trabajo con toda la población.

La encuesta empleada en el estudio es validada y desarrollada para evaluar el control interno en los procesos administrativos y financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 de la provincia de Chimborazo.

RESULTADOS

En esta investigación se realizó un análisis a la evaluación de los procesos, procedimientos y actividades que realizan las cooperativas de ahorro y crédito, a partir de cada uno de los componentes de COSO. Es necesario, la implementación de nuevos procesos y herramientas que permitan una adecuada articulación entre el entorno de control y el personal de tal manera, que auditoría interna como la gerencia, puedan supervisar el funcionamiento de la entidad, aportando valores, estructura, capacidad de los empleados, filosofía empresarial, el estilo de gestión de la gerencia, al igual que la orientación del Consejo de Administración (Cabezas, 2006).

En consecuencia, el control de interno dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, servirá de apoyo al personal, para determinar seguridad razonable en sus procesos operativos, financieros y de cumplimiento, por lo que permite también determinar la fiabilidad de la información financiera, para que el auditor pueda tener una visión integral de sus actividades económicas y administrativas sin perjudicar la reputación de las cooperativas de ahorro y crédito que han sido objeto de estudio (Travez, 2023).

Como resultado, una de las mejores defensas contra el fracaso en los negocios, así como un importante impulsor del rendimiento del negocio, es tener un sistema efectivo de control interno, que gestione el riesgo y permita la creación, conservación y protección del valor y mejorar su rendimiento. Se debe subrayar, que la información debe ser fiable por parte del auditor y bien realizada sin ningún cambio que pueda perjudicar la reputación de la entidad. En el estudio planteado se ha equilibrado los

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

enfoques de investigación mixta.

La encuesta fue aplicada a 110 funcionarios de las cooperativas de ahorro y crédito, que constituyen el cien por ciento de la población, ya sea personal administrativo como financiero. A su vez, la aplicación de la guía de cuestionario sobre el control interno en base al modelo COSO (Control Interno 2013), se identifican determinadas debilidades en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de la provincia de Chimborazo en los diferentes componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividad de supervisión.

A continuación se presentan los resultados por cada uno de los componentes.

- **Entorno de Control**

La Figura 1 muestra los resultados acerca de: el código de ética; el liderazgo; las sanciones para evitar la ocurrencia de actos ilegales; la existencia de una estructura basada en el manual de funciones y la preocupación por la formación del personal.

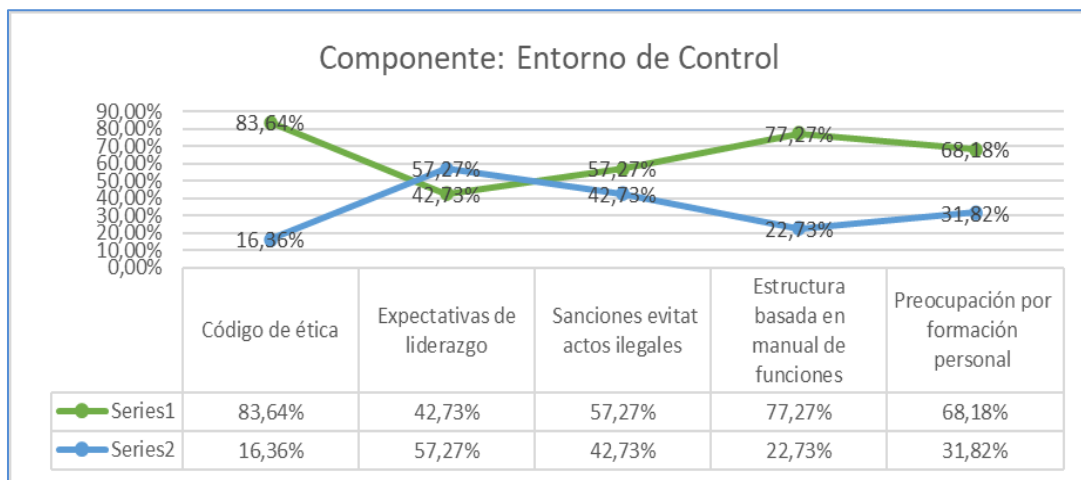


Figura 1. Resultados asociados al componente “Entorno de Control”. Datos obtenidos de la guía de entrevista.

Elaboración: Los autores.

El 42.73% de los encuestados manifestaron que no hay liderazgo por parte de los

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

administradores al no realizar un seguimiento a las actividades de los diferentes departamentos, así mismo el 57.27% de los encuestados consideran que tampoco se establecen sanciones al personal cuando es relacionado con actos poco usuales.

- **Evaluación de Riesgos**

La Figura 2 muestra las consideraciones sobre la existencia y funcionalidad del Plan estratégico aprobado; la evaluación de riesgos relacionados con los objetivos; el funcionamiento de la comunicación de posibles riesgos; la solución que se brinda a los riesgos identificados y sobre la efectividad de los controles para verificar las actividades realizadas.

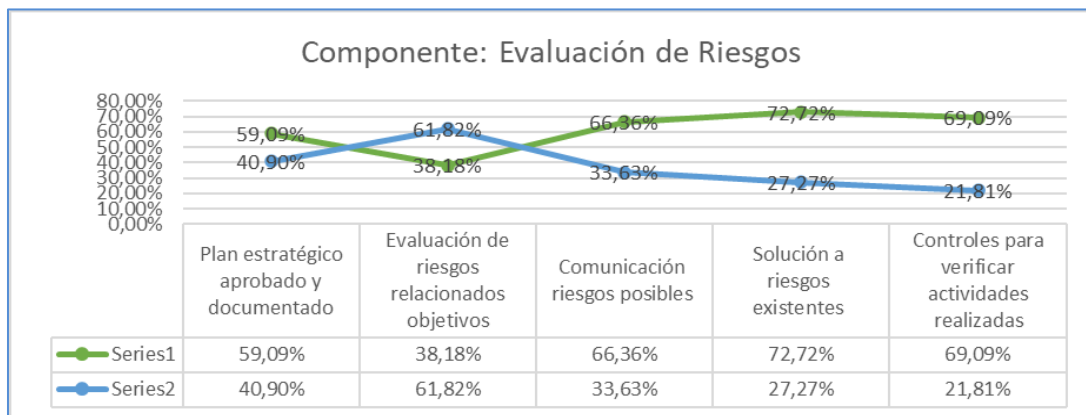


Figura 2. Resultados asociados al componente “Evaluación de Riesgos”. Datos obtenidos de la guía de entrevista.

Elaboración: Los autores.

El 38.18% de los encuestados establecen que no se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de las cooperativas, la diferencia del 61.82% expresa que al personal no se les comunica sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa y verifiquen el cabal cumplimiento de las mismas

- **Actividades de Control**

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

La Figura 3, por su parte, permite valorar los criterios acerca del desarrollo de los procedimientos para el cumplimiento de los objetivos; la efectividad de las políticas de acceso y la seguridad de las claves de acceso a los sistemas informáticos; inmediatez en el registro y procesamiento de las transacciones; el establecimiento de personal autorizado para el uso y destino de los recursos económicos financieros y el cumplimiento de los requisitos para la entrega de créditos.

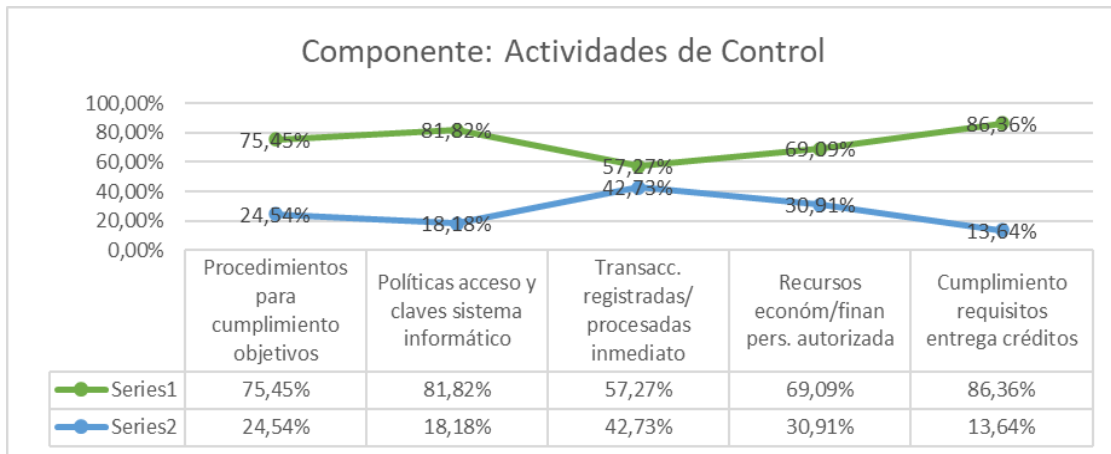


Figura 3. Resultados asociados al componente “Actividades de Control”. Datos obtenidos de la guía de entrevista.

Elaboración: Los autores.

El 57.27% de los encuestados en el área financiera no registra las transacciones en el momento que se origina las mismas, y el 42.73% restante indico que las cooperativas no tienen diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

- **Información y Comunicación**

La figura 4 refleja las opiniones acerca de los reportes de información emitida desde cada departamento; la claridad de esa información; los reportes sobre la situación económica; la información acerca de las acciones de seguimiento y la comunicación de las actividades a los socios.

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

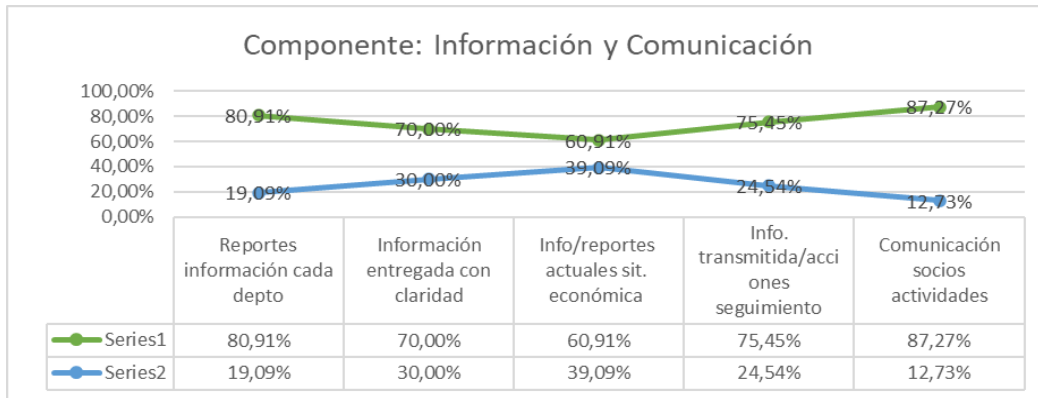


Figura 4. Resultados asociados al componente “Información y Comunicación”. Datos obtenidos de la guía de entrevista.

Elaboración: Los autores.

El 60,91% de los encuestados manifiestan que la administración no mantiene información actualizada y reportes de la situación económica al ejercicio fiscal vigente, mientras que el 39,09% consideran que la información entregada a los empleados no es comunicada con claridad y oportunidad.

- **Actividades de Supervisión**

La figura 5 ilustra las consideraciones generales acerca de la supervisión al personal, la verificación del cumplimiento del control interno; la profundidad de los análisis realizados por el Consejo de Administración sobre los informes emitidos; los hallazgos y el monitoreo al funcionamiento de los procesos.

El 59.09% de los encuestados, menciona que no se supervisa al personal las actividades cotidianas que realiza dentro de las cooperativas, así como también un 40.91% que no existe un monitoreo sobre el funcionamiento de los diferentes procesos y administrativos por parte del Gerente General.

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

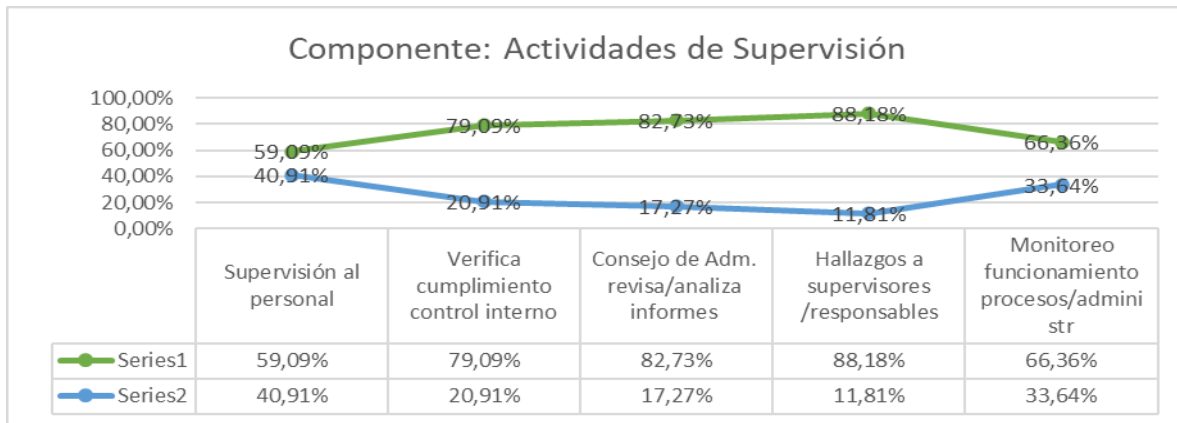


Figura 5. Resultados asociados al componente “Actividades de Supervisión”. Datos obtenidos de la guía de entrevista.

Elaboración: Los autores.

Concluida, la aplicación de los cuestionarios de control interno se puede identificar que existen aspectos por mejorar a efecto de que exista un adecuado control interno en los distintos procesos administrativos y financieros de las cooperativas, el mismo que tiene un gran impacto en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

DISCUSIÓN

Como principal resultado se identificó, que el apoyo del Modelo Coso 2013 en las cooperativas de ahorro y crédito, permite involucrar al personal de toda la entidad cuyo propósito será el de posibilitar; la medición, el análisis y la mejora de la gestión, de acuerdo con los estudios realizados por Pérez y Badajoz (2022). Así mismo, permite también mejorar la transparencia y credibilidad de la entidad ante sus inversores, clientes y partes interesadas de las que se mencionan: la administración no realiza un control en los procesos administrativos y financieros de cada uno de los departamentos, no existe control en las actividades delegadas, por lo que el flujo de información está afectando el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

No obstante, los problemas de corrupción se encuentran latente en las actividades

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

económicas de toda entidad, lo cual trae consigo riesgos y problemas en detrimento de los intereses de la sociedad, como lo menciona Álava et al. (2023) en sus investigaciones. Por otra parte, cómo resultado de la guía de cuestionario sobre el modelo COSO 2013, se identificó que el control interno es un proceso primordial que toda entidad debe realizarla si desea adquirir más beneficios ya que mediante la aplicación de este tiene como objetivos respetar las políticas establecidas en las leyes, brinda confianza, oportunidad e integridad, protege los bienes de la entidad y evalúa los riesgos de la organización.

En efecto, el control interno es una herramienta esencial para la toma de decisiones, de acuerdo con Bravo et al. (2021), ya que mediante su utilización se podrán conocer cuáles son los objetivos que se están cumpliendo. De esta manera, el responsable de llevar un control interno dentro de la organización es el gerente general, quien debe comprometerse a que periódicamente se realicen estos controles y así sus activos no recaigan en pérdidas. Finalmente, una adecuada implementación del control interno, en las cooperativas, será de ayuda ya que permitirá obtener información financiera fidedigna, para la preparación de estados financieros y sea de ayuda para los usuarios de dicha información como lo establece (Castillo et al., 2023).

CONCLUSIONES

Cabe destacar, que la aplicación del modelo COSO, por medio de cuestionarios de control interno al personal administrativo y gerente general se logró identificar que los registros de las operaciones económicas deben realizarse de manera diaria, necesitan identificar los riesgos de una manera adecuada, la información en las cooperativas necesitan actualización, y la supervisión y monitoreo de los procesos debe mejorar, aquello apoyaría a que se cuente con la información financiera de una manera razonable, para una adecuada toma de decisiones por parte de los socios.

La aplicación del modelo COSO, necesita el apoyo del personal de la entidad, entre

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

ellos la gerencia que podrá articular el cumplimiento de sus actividades institucionales a corto y largo plazo, por lo que es necesario que se articule el control interno, la gerencia y el personal de la entidad para que puedan cumplir sus objetivos.

En éste contexto, la aplicación del modelo COSO, en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 de la provincia de Chimborazo, es una herramienta indispensable para la toma de decisiones por parte de los Consejos de Administración y Vigilancia así como de la Asamblea General de Representantes de Socios, ya que permitirá identificar el cumplimiento de los procesos y políticas con el fin de obtener resultados tangibles, y generar un adecuado manejo de los recursos humanos, tecnológicos y financieros.

Finalmente, la aplicación adecuada del control interno permitirá interrelacionar, una adecuada gestión administrativa en las organizaciones para un correcto funcionamiento de la estructura organizacional buscando eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos de las actividades diarias y en cumplimiento de la normativa vigente. De lo manifestado se puede señalar, que, para lograr una mejora continua, en los procesos del sistema del sistema financiero es esencial satisfacer las necesidades económicas de sus socios, bajo principios y valores propios de sistema cooperativo, la aplicación del modelo COSO (Control Interno 2013).

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Álava, M., Molina, E., y Recalde, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 161-171.

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutía-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>

- Añazco, T. E. L., y Cevallos, M. A. J. (2023). Manual de procedimientos de control interno para las cooperativas educativas de la Ciudad de Loja—Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7423-7448. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5874
- Bravo, M. E. G., García, K. del R. H., Álava, V. P., y Moreira, J. M. S. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242. <https://acortar.link/R573Zq>
- Cabezas, D. O. (2006). *Manual de control interno para cooperativas de ahorro y crédito popular*. Materiales de capacitación, DGRV, Quito. <https://acortar.link/lpOzJU>
- Castillo, H. A. C., Morales, L. O. S., y Espinoza, N. J. T. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635-1647. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6981
- Chiquito, J. C., y Peñafiel, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativa de ahorro y crédito. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. 7(2), 184-199. <https://acortar.link/F4lqSw>
- Comas Rodríguez, R., Campaña Muñoz, L., & Beltrán Ayala, J. M. (2020). Evaluación de la empresa sobre el control interno aplicando AHP neutrosófico. *Revista Investigación Operacional*, 41(5), 680–688. <https://n9.cl/n5ti0>
- Díaz, M. P. M., Jaramillo, M. T. E., Jara, A. A. L., y Masaquiza, M. I. C. (2020). Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. *Visionario Digital*, 4(2), 57-80. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1215>
- Estadística básica: La encuesta. (s. f.). GCFGlobal.org. <https://acortar.link/p0gcjP>
- Farfán, V. N. E., y Loaiza, J. P. V. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables*, 27, 95-111. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>
- Grajales-Gaviria, D. A., Giraldo Pérez, Y. E., Castellanos Polo, O. C., y Cano Bedoya, J. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 66, 161-182. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n66a7>

Granada, J. L. C., Morejón, V. C. S., Salazar, M. E. S., Parra, E. R. C., y Chávez, R. F. S. (2019, junio 24). La aplicación del control interno en las organizaciones de sector no financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 464-480. <https://acortar.link/SA4vIC>

Guamán, A. G., y Urbina-Poveda, M. A. (2021). Determinantes del desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34(1), 112-129. <https://acortar.link/DzGJVS>

Herrera, Á. A. M., y Porras, F. M. A. (2022). Importancia de aplicar controles internos en la administración pública, para salvaguardar el recurso público del Estado. *Recimundo*, 6(4), 516-524. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.516-524](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.516-524).

Hinostroza Dueñas, G., De la Oliva De Con, F., y Acosta Chávez, D. A. (2021). Clasificación de cooperativas financieras en Ecuador y su afectación en la eficiencia financiera de los segmentos 4 y 5 en Portoviejo. *Cofin Habana*, 15(2). <https://acortar.link/Ctg4ON>

Mayorga Díaz, M. P., Nauñay Miranda, M. R., Comas Rodríguez, R., & Guaigua Vizcaino, M. E. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S.A. *Revista Uniandes Episteme*, 5, 512-526. <https://n9.cl/5jqpi>

Paucar, E. S. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista científica retos de la ciencia*, 6(13), 44-55. <https://acortar.link/hR7B1R>

Pérez, L. A., y Badajoz, J. A. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2024-2040. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3227

Travez, G. J. (2023). *Sistema del control interno en el proceso contable y tributario en el grupo bananero HyG*. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://acortar.link/6Nubve>

Torres, H. D. (2021). El control interno como herramienta indispensable para la gestión

Andrea del pilar Ramírez-Casco; Jeannette Amparito Urrutia-Guevara; Wladimir Lach-Tenecota

de riesgos operativos en la UCI. *Revista Cubana de Transformación digital*, 2(4),
48-60. <https://acortar.link/EHRDeb>

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)