



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Título:**

**“EL CONTROL INTERNO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA, PERIODO 2021”**

**Trabajo de Titulación para optar al Título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoría**

**Autor:**

Yugcha Tipan Johanna Lizbeth

**Tutor:**

Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón

**Riobamba, Ecuador. 2023**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Johanna Lizbeth Yugcha Tipan**, con cédula de ciudadanía **1850041359**, autora del trabajo de investigación titulado: **EL CONTROL INTERNO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA, PERIODO 2021**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 22 de mayo del 2023.



Johanna Lizbeth Yugcha Tipan

C.I: 185004135-9

## DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Gema Viviana Paula Alarcón catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **EL CONTROL INTERNO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3, CANTÓN RIOBAMBA, PERIODO 2021**, bajo la autoría de **Johanna Lizbeth Yugcha Tipan**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 22 días del mes de mayo del 2023.



---

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Msc.

C.I: 060276886-3

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “El control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, cantón Riobamba, periodo 2021”, presentado por Johanna Lizbeth Yugcha Tipan, con cédula de identidad número 1850041359, bajo la tutoría de Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 18 de mayo del 2023.

Presidente del Tribunal de Grado  
Msc. Iván Patricio Arias González



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Dr. Jhony Rodrigo Zavala Heredia



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Msc. Lorena Alexandra López Naranjo



Firma



# CERTIFICACIÓN

Que, **Yugcha Tipan Johanna Lizbeth** con CC: **1850041359**, estudiante de la Carrera de **Contabilidad y Auditoría**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**El control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, cantón Riobamba, periodo 2021**", cumple con el 12%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 10 de mayo del 2023



Escaneado e instalado por:  
**GEMA VIVIANA PAULA  
ALARCON**

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Msc.  
**TUTOR (A)**

## **DEDICATORIA**

A mis ángeles del cielo, que me han regalado cada día, una razón para seguir luchando, valorando la vida y el esfuerzo de mi familia, así como el mío.

A mis padres Alfonso y Piedad, quienes han sido mi motor y el apoyo incondicional, me han brindado las fuerzas y motivación para continuar y alcanzar una meta en la vida.

A mis hermanas Ericka y Mishel, así como mi sobrino Josue, quienes, con sus abrazos y palabras de aliento, nunca han permitido que me rinda y alcance mi sueño.

A mis amistades, quienes me han ayudado a sobrellevar los obstáculos que se me han presentado, permitiéndome aprender a ser perseverante.

***YUGCHA TIPAN JOHANNA LIZBETH***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme salud, vida y derramarme bendiciones, ha sido el motivador espiritual para mantener viva la perseverancia y fuerza, permitiéndome alcanzar las metas y objetivos planteados.

A mis padres que me han dado la oportunidad de seguir estudiando y han sido el apoyo incondicional tanto económico como moral.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, quien me ha permitido formarme en tan prestigiosa institución, con docentes de calidad, especialmente a mi tutora quien me ha guiado en el proceso, la Msc. Gema Paula, siendo un pilar fundamental en el proceso de titulación como en la formación académica

Es grato alcanzar un sueño y meta de la vida, me siento feliz y agradecida con todos quienes me apoyaron en el proceso.

***YUGCHA TIPAN JOHANNA LIZBETH***

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	
DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR .....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL .....	
ÍNDICE DE TABLAS .....	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 ANTECEDENTES .....	15
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	17
1.4 OBJETIVOS .....	19
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	19
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1 ESTADO DEL ARTE .....	20
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	21
2.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO .....	21
2.2.2 SEGMENTACIÓN .....	23

2.2.3	AUDITORÍA .....	24
2.2.4	CONTROL INTERNO.....	25
2.2.5	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO .....	27
2.2.6	MODELO COSO .....	27
2.2.7	TIPOS DE MODELOS COSO.....	28
2.2.8	COMPONENTES DEL COSO III.....	30
CAPÍTULO III .....		34
3.	METODOLOGÍA .....	34
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.1.1	Investigación Aplicada .....	34
3.1.2	Investigación Descriptiva .....	34
3.1.3	Investigación de campo .....	34
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.3	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.3.1	Método Inductivo: .....	35
3.3.2	Método Descriptivo .....	35
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	35
3.5.1	POBLACIÓN.....	35
3.5.2	MUESTRA .....	36
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
3.6.1	Técnicas.....	37
3.6.2	Instrumento .....	37
3.7	TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN .....	37
3.8	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	38
CAPÍTULO IV .....		39
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39

4.1	RESULTADOS .....	39
4.2	DISCUSIÓN .....	60
CAPÍTULO V .....		64
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
5.1	CONCLUSIONES .....	64
5.2	RECOMENDACIONES .....	65
BIBLIOGRAFÍA .....		66
ANEXOS .....		69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	23
<b>Tabla 2.</b> Población de Estudio .....	36
<b>Tabla 3.</b> Población Documental .....	36
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de la variable control interno .....	38
<b>Tabla 5.</b> Estructura del cuestionario de control interno aplicado.....	39
<b>Tabla 6.</b> Resultados del Componente Entorno de Control.....	41
<b>Tabla 7.</b> Resultados del Componente Evaluación de Riesgos .....	44
<b>Tabla 8.</b> Resultados del Componente Actividades de Control.....	46
<b>Tabla 9.</b> Resultados del Componente Información y Comunicación.....	48
<b>Tabla 10.</b> Resultados del Componente Supervisión y Monitoreo.....	50
<b>Tabla 11.</b> Tabla de determinación de la confianza y el riesgo de control.....	52
<b>Tabla 12.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (1).....	53
<b>Tabla 13.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (2).....	53
<b>Tabla 14.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (3).....	54
<b>Tabla 15.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes” Ltda. (1) .....	54
<b>Tabla 16.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes” Ltda. (2) .....	55
<b>Tabla 17.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes” Ltda. (3) .....	56
<b>Tabla 18.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (1) .....	56
<b>Tabla 19.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (2) .....	57
<b>Tabla 20.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (3) .....	58
<b>Tabla 21.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza” Ltda. (1) .....	58
<b>Tabla 22.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza” Ltda. (2) .....	59
<b>Tabla 23.</b> Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza” Ltda. (3) .....	60

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Tipos principales de auditorías.....	24
<b>Ilustración 2.</b> Importancia del Control Interno.....	27
<b>Ilustración 3.</b> Relación entre el Modelo COSO I, II y III.....	30
<b>Ilustración 4.</b> Componentes Control Interno COSO .....	33
<b>Ilustración 5.</b> Entorno de Control .....	42
<b>Ilustración 6.</b> Evaluación de Riesgos .....	44
<b>Ilustración 7.</b> Actividades de Control.....	47
<b>Ilustración 8.</b> Información y Comunicación.....	49
<b>Ilustración 9.</b> Monitoreo .....	51
<b>Ilustración 10.</b> Porcentaje de cumplimiento de los componentes del Modelo COSO .....	61

## RESUMEN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que brindan y atienden las necesidades económicas de sus socios, satisfaciendo necesidades de la humanidad. Ecuador tiene un alto nivel de cooperativismo que forman parte de la Economía Popular y Solidaria, considerándose una institución fundamental en la economía y desarrollo del país. El objetivo de la investigación se enfocaba en evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, en el cantón Riobamba, periodo 2021, por lo cual se aplicó un cuestionario de control interno basado en el Modelo COSO, permitiendo analizar el nivel de riesgo y nivel de confianza. Se determinó por medio de los componentes del COSO, que existe un 96% de cumplimiento sobre el Entorno de Control, un 78% en cuanto al componente de Evaluación de Riesgos, por otro lado, las Actividades de Control cuenta con 84% de cumplimiento, mientras el componente de Información y Comunicación cuenta con un 90% y por último el componente de Monitoreo cuenta un cumplimiento del 79%. Además, se obtuvo que las entidades del Segmento 3, tienen un nivel de riesgo bajo, lo que conlleva a un nivel de confianza alto, evidenciando que el control interno es eficiente y se considera indispensable porque apoya en la consecución de los objetivos, obteniendo así fiabilidad y credibilidad, mitigando los riesgos y salvaguardando los recursos de las cooperativas.

**Palabras claves:** control interno, modelo COSO, cooperativismo, nivel de riesgo

## ABSTRACT

Ecuador has a high level of cooperatives that are part of the Popular and Solidarity Economy, considering itself a fundamental institution in the economy and development of the country. Savings and Credit Cooperatives provide and attend to the economic needs of their members, satisfying the needs of humanity. The research objective was to evaluate the internal control in the Segment 3 Savings and Credit Cooperatives, in the Riobamba canton, period 2021, for which an internal control questionnaire based on the COSO Model was applied, allowing to analyze of the level of risk and confidence level. It was determined through the components of the COSO, that there is 96% compliance in the Control Environment and 78% regarding the Risk Assessment component. On the other hand, Control Activities have 84% compliance, while the Information and Communication component has 90%, and finally, the Monitoring component has 79% compliance. In addition, it was obtained that the entities of Segment 3 have a low level of risk, which leads to a high level of confidence, evidencing that internal control is efficient and is considered essential because it supports the achievement of the objectives, thus obtaining reliability and credibility, mitigating risks and safeguarding cooperative resources.

Keywords: internal control, COSO model, cooperatives, risk level



Abstract translation reviewed by

Gabriela de la Cruz F. MsC

English Professor

I.D. 0603467929

## **CAPÍTULO I.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

El control interno en las entidades permite alcanzar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos, determinando una buena gestión, debido a que asegura el correcto funcionamiento, así como el uso adecuado de procedimientos y cumplimiento de las normativas, determinando así la eficiencia en las operaciones, logrando alcanzar la realidad de la entidad, se hace uso en las cooperativas de ahorro y crédito.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo con la INEC (2017), nos menciona que “son sociedades cooperativas cuyo objetivo social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito” (pág. 149).

Una cooperativa de ahorro y crédito está destinada a recibir ahorros y depósitos, así como realizar préstamos a sus socios, con el fin de generar beneficios a las localidades, alcanzando un desarrollo local. Las Cooperativas están segmentadas, por lo cual de acuerdo al estudio se hace uso del Segmento 3, por lo cual dentro del cantón Riobamba de acuerdo con las SEPS (2022) se encuentra el 4,39% de entidades en esta segmentación.

La presente investigación permite analizar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, en el cantón Riobamba, por lo cual es necesario identificar la implementación del modelo COSO, que es considerada como una herramienta eficaz en la evaluación del mismo, debido a que se analiza todas las actividades de las entidades, enfocándose

por componentes como: Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo.

Por ende, el tema de estudio pretende evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el cumplimiento y consecución de los objetivos de la entidad.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La globalización y la modernización en el entorno cooperativista ha generado la necesidad de implementar e innovar en el uso adecuado de los sistemas de control interno, con el fin de proteger los activos de la entidad, minimizar los errores, así como brindar una garantía sobre la ejecución de operaciones y cumplir con los objetivos establecidos por la organización. Las entidades para permanecer en el mercado deben poseer flexibilidad frente a los cambios y brindar una seguridad razonable a los socios, así como fiabilidad para demostrar competitividad en el entorno.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2022) menciona que la Economía Popular y Solidaria se encuentra conformada por 15.550 asociaciones, cooperativas y organizaciones comunitarias, el 51,6 % se dedican a actividades productivas, el otro 45,1% a servicios y mientras el restante que representa el 3.3% se dedica a actividades de consumo y construcción o adquisición de vivienda.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo con el Portal de las SEPS, las entidades activas durante el año 2021 se encuentran 485, por lo cual dentro del Segmento 3, existe 18,8% de entidades activas, enfatizando que en el cantón Riobamba representa el 0.8% de entidades activas dentro del segmento de estudio. El Segmento 3, tiene el 9% de certificados de aportación, por lo cual es necesario analizar el control interno en las entidades, debido a que no se enfatiza el sector por ser un grupo pequeño.

El Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018), alude que el control interno debe ser un sistema que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa, la falta de control interno puede afectar en la inobservancia de errores significativos, provocar una malversación de los activos, una mala gestión y el desorden de procedimientos, así como la división de trabajo afecta en la consecución de objetivos y perjudica en la toma de decisiones, así como los activos de la entidad.

El control interno permite la eficiencia en las operaciones de las entidades, y está ejercida por el Consejo de Vigilancia a través de la Auditoría Interna, por ende, se plantea que, ¿De qué manera el control interno impacta en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba periodo 2021?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El control interno es un proceso que permite agrupar operaciones, para facilitar los planes y actividades de las entidades, cumpliendo con normativas y procedimientos, con el propósito de suprimir posibles riesgos que perjudiquen al desarrollo de las entidades.

El control interno según (Luna et.al, 2019) entiende como “el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, que tienden a garantizar información verídica y verificable, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal” (pág. 21).

Un buen manejo del control interno contribuye en la rentabilidad y productividad de una entidad, alcanzado los objetivos planteados, además impide que exista una pérdida de recursos y una manifestación de riesgo, por lo cual en esta investigación se enfoca en evaluar el control interno mediante el Modelo COSO, con el fin de identificar el progreso en la entidad y el cumplimiento de objetivos.

Evaluar el control interno requiere conocer e identificar el modelo COSO, para así identificar falencias en el proceso, por ende, se requiere analizar las entidades que se encuentre en el Segmento 3, ya que en ocasiones estas entidades no cuentan con un control adecuado en los datos y procesos internos, provocando pérdida de recurso e impidiendo un desarrollo organizacional.

El Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) de acuerdo con Santa Cruz Marín (2014) nos menciona que “son técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización” (pág. 39)

El planteamiento del presente proyecto de investigación permitirá identificar a través de la evaluación del control interno, los avances en la consecución de objetivos de las entidades, así como identificar el cumplimiento del modelo COSO para alcanzar un desarrollo organizacional, así maximizar la eficiencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba.

El análisis surge como necesidad de evaluar el control interno, debido que Ecuador ha pasado con una pandemia que provoco alteraciones en el sistema financiero, por lo cual es necesario identificar si existió un afrontamiento frente a las debilidades económicas, con el fin de alcanzar un crecimiento financiero.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, en el cantón Riobamba, periodo 2021.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar el impacto del control interno en la consecución de los objetivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento.
- ✓ Reconocer la eficiencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, mediante la evaluación del Modelo COSO.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ESTADO DEL ARTE**

La revisión bibliográfica documental aporta evidencias para la investigación sobre el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, analizando a García et. al (2021) sobre el Análisis del Proceso de Control Interno en las Cooperativas de Crédito, aquí se utilizó el modelo COSO para analizar el proceso de control interno de 14 Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón La Maná de la provincia de Cotopaxi para Ahorro y Crédito, con el claro objetivo de hacerlo. La aplicación del modelo reveló que los componentes de Ambiente de Control, Actividades de Control, Supervisión y Monitoreo tienen un alto nivel de comportamiento, mientras que los componentes de Evaluación de Riesgos e Información y Comunicación tienen niveles más bajos (pág. 228).

El control interno es un método que permite organizar y alcanzar las metas trazadas por las cooperativas, por ello Chiquito & Peñafiel (2022) presentaron su investigación sobre El surgimiento del control interno en la recuperación de carteras de ahorro atrasadas y el objetivo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito para determinar la efectividad de los controles internos relacionados con la recuperación de carteras insolventes, para mejorar los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Puerto López y concluyó que existían debilidades en los procesos relacionados con la antigüedad y evaluación de riesgos del personal (pág. 185).

Según Espinoza & Vázquez (2021) en su tema de investigación, Determinantes del Control Interno en la Gestión Crediticia de las Cooperativas en el Ecuador, el objetivo del estudio fue identificar los factores de control interno que inciden positivamente en la gestión crediticia de las

cooperativas. Una cooperativa de ahorro y crédito en la primera parte de Ecuador obtuvo lo siguiente: los factores de control relacionados con el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la comunicación juegan un papel muy importante para predecir si una institución de crédito tiene o no una buena gestión crediticia, mientras que el factor de control interno relacionado con la inspección y supervisión tiene un papel menor. El papel de la influencia porque es inherente a las actividades de otros factores (pág. 96).

Por otro lado, en la investigación de Cajilema & Santillán (2021), en su tema titulado, el Proceso de Control Interno del Departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda. (Ecuador) tiene como objetivo asegurar que la implementación del manual de control interno sustente la razonabilidad de la información. La información proporcionada por el COAC es confiable, eficaz y efectiva, y concluyó que al analizar los resultados antes de aplicar el manual de control interno (2017) y los controles vigentes (2019), la cartera activa disminuyó en 19.81%, la cartera acumulada aumentó en 166.56 %, y la cartera morosa disminuyó un 50,22% (pág. 186).

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo con García et. al (2021):

Son entidades socioeconómicas capaces de satisfacer la fatalidad económica de sus socios e incidir en la comodidad de las comunidades y la sociedad a través de medios administrativos eficientes y eficaces, apegados a los principios y valores del movimiento cooperativo internacional (pág. 228).

Las cooperativas son entidades del sector financiero, en donde los socios realizan aportaciones con el fin de generar activos, para así proporcionar préstamos a tasas de interés bajas, y se registrarán de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Organización de la Economía Popular y Solidaria, además, el control de estas organizaciones recae en el órgano rector de la Economía Popular y Solidaria, que es el órgano técnico con jurisdicción nacional y personería jurídica de régimen público y privado. ley. Titularidad, autonomía administrativa y financiera, y jurisdicción coactiva. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria , 2011)

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tendrá las siguientes atribuciones de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011):

- “Ejercer el control de las actividades económicas de las personas y organizaciones sujetas a esta ley” (LOEPS, 2011)
- “Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control” (LOEPS, 2011).
- “Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sujetas a esta ley y disponer su registro” (LOEPS, 2011).
- “Fijar tarifarios de servicios que otorgan las entidades del sector financiero popular y solidario” (LOEPS, 2011).
- “Autorizar las actividades financieras de las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario” (LOEPS, 2011).
- “Levantar estadísticas de las actividades que realizan las organizaciones sujetas a esta ley” (LOEPS, 2011).
- “Imponer sanciones y las demás previstas en la ley y su reglamento” (LOEPS, 2011).

## 2.2.2 SEGMENTACIÓN

El Código Orgánico Monetario y Financiero (2020) nos afirma que “el capital social de las cooperativas de ahorro y crédito se determinará de conformidad con los reglamentos de la Junta de Regulación y Política Monetaria y Fiscal” (pág. 173).

El consejo determinará la fragmentación de las cooperativas en función del nivel de activos que posean. Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2020) menciona que la entidad con mayor patrimonio del sector financiero popular y solidario pertenece a la Parte 1, la cual deberá tener un nivel de patrimonio superior a US\$ 80.000.000,00 (Ochenta Millones de Dólares Estadounidenses), el cual será actualizado anualmente por el Directorio en función del cambio de el número estándar de precios al consumidor

**Tabla 1.** Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

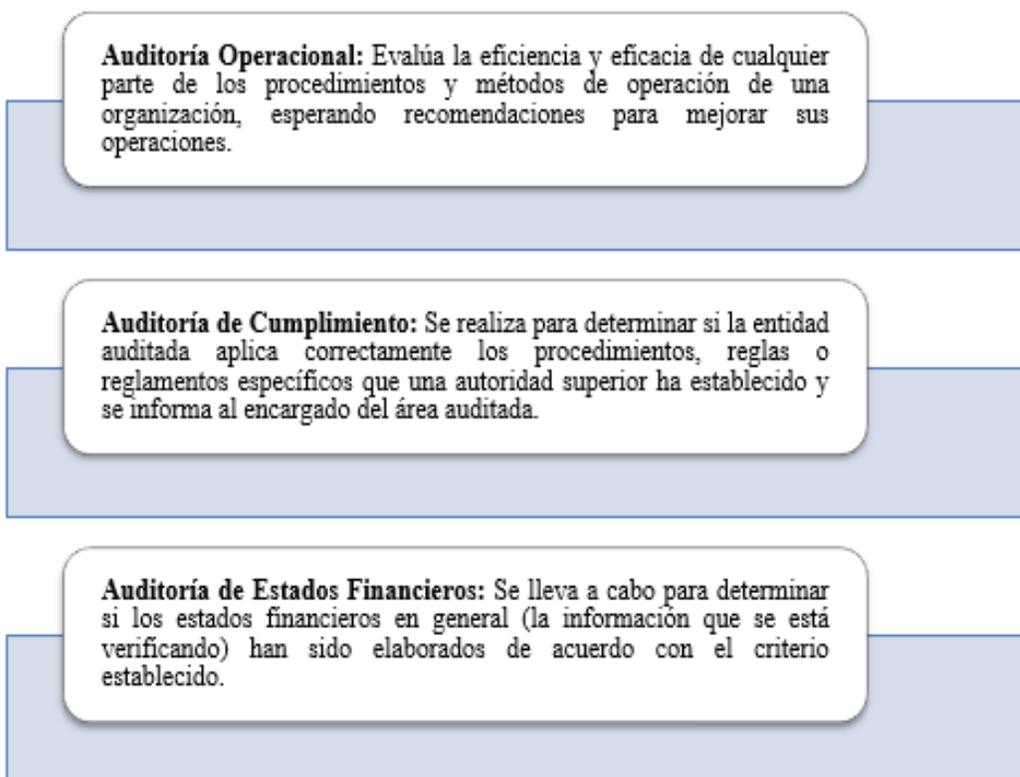
**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidario (2022)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

### 2.2.3 AUDITORÍA

El derecho de autor incluye el ejercicio de control sobre las entidades, para identificar anomalías o verificar el cumplimiento de estándares, y para brindar una seguridad razonable consistente con el logro de los objetivos propuestos por la entidad, logrando eficiencia (optimización de recursos) y eficiencia (optimización de tiempo) en los procedimientos de la organización. La revisión según Arens et. al (2007) establece que “la evidencia se recolecta y evalúa con base en la información para determinar e informar sobre el grado de congruencia entre la información y los estándares establecidos” (pág. 4)

#### **Ilustración 1.** *Tipos principales de auditorías*



**Fuente:** Arens, Elder, & Beasley (2007)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Código Orgánico Monetario y Financiero menciona: "Las entidades del sistema financiero nacional tendrán un auditor interno y referencias externas, registradas y calificadas para alinearse y la experiencia de los supervisores opuestos". Por otro lado, en el art. 455 dijo: "Las cooperativas de crédito y crédito serán internas y externas cuando sus actividades superen los \$ 5'000.00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos)". (2020)

El auditor interno es una persona natural designada por la asamblea general de accionistas, y su objetivo es verificar que la entidad cumpla con las actividades y procedimientos impuestos por la autoridad de control, y el sistema de control será la supervisión para mantener el desarrollo en funcionamiento.

#### **2.2.4 CONTROL INTERNO**

El control interno es un proceso establecido por las responsables de una organización con la finalidad de alcanzar objetivos y metas propuestas, según Mendoza et. al (2018):

El control interno tiene por objeto mejorar la efectividad, transparencia y reservas en el trabajo de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, y el cuidado y protección de sus recursos y bienes. y al Estado de toda forma de pérdida, daño y uso indebido. y conductas ilícitas, en general, frente a cualquier hecho inusual o situación lesiva que pudiera afectarles (pág. 212).

De acuerdo con Cajilema & Santillán (2021), el control interno efectivo permite que una entidad logre el desarrollo económico y organizacional, y al mismo tiempo le da credibilidad a sus socios cuando la cooperativa logra sus objetivos. Proteja los activos, verifique la confiabilidad de los datos contables y aumente la eficiencia (pág. 186).

La eficiencia y eficacia se alcanza por medio de un sistema de control interno, de acuerdo con Paiva (2013):

El control interno es una necesidad gerencial de todo ente económico, si consideramos que en toda empresa existe la posibilidad de tener empleados deshonestos, desinteresados o incompetentes, lo que ocasiona escasez de suministro de activos de tenencia, no ejecutando funciones adecuadamente, generando información confiable para formar la base para las decisiones (pág. 35).

Las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2014) hace mención que el control interno está diseñado bajo principios administrativos, disposiciones legales y una normativa y considera que:

El control interno se define como un modelo integrado en la gestión de las organizaciones, implementado por personal de sujetos en diferentes niveles; promover la honestidad y la rendición de cuentas y brindar una seguridad razonable en el uso de los recursos para lograr los objetivos: promover el uso racional de las estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las leyes aplicables y contar con una herramienta adecuada para prevenir errores e irregularidades (pág. 2).

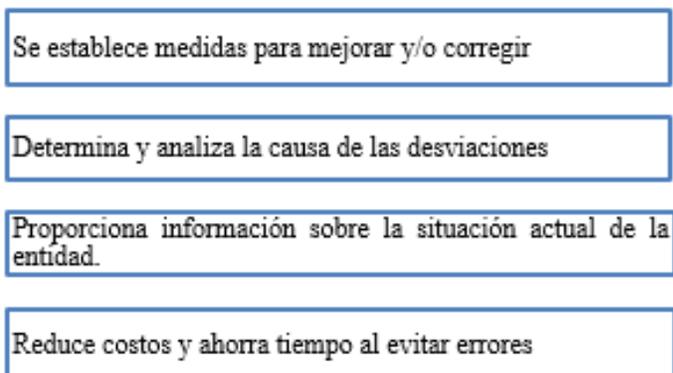
Un adecuado control interno tiene como objetivo brindar una seguridad razonable para el logro de los objetivos, para poder enfrentar y reducir los riesgos que afecten la seguridad, estabilidad, rentabilidad, productividad y confiabilidad de la información financiera y el buen funcionamiento de las cajas cooperativas de ahorro. y créditos otorgados por la Junta Directiva para estar actualizados en el cumplimiento de las leyes y reglamentos. El órgano de control tiene el deber de promover la realización de revisiones significativas anuales, a través de auditores internos o externos, para emitir un informe que dé una opinión sobre la consistencia de la aplicación.

## 2.2.5 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Los objetivos principales del control interno son “lograr las metas empresariales, promover la eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera” (Santa Cruz Marín, 2014, pág. 37)

Un control interno debe fomentar y asegurar que las políticas establecidas por la entidad se cumplan de acuerdo a la normativa; se debe proteger los activos de las cooperativas, así como identificar los riesgos organizacionales para mejorar el control y así minimizar pérdidas significativas, además se debe asegurar la integridad de la información (estados financieros) para que la entidad brinde razonabilidad, confiabilidad y oportunidad.

### **Ilustración 2.** *Importancia del Control Interno*



**Fuente:** SEPS (2022)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

## 2.2.6 MODELO COSO

El COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una herramienta necesaria para el desarrollo de una entidad por lo cual el AEC nos menciona que:

Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son: Asociación Americana de Contabilidad (AAA), Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), Instituto de Auditores Internos (IIA), Asociación Nacional de Contador (ahora el Instituto de Contadores Administrativos (AMI)). (2019)

Según Mayorga et. al (2018) sostiene que el COSO es una organización de voluntarios del sector privado que opera en los Estados Unidos cuyo propósito es proporcionar dirección de liderazgo como cito Cepeda (2017, pag. 514).

Por otro lado Galaz et. al (2015) nos menciona que la misión del modelo COSO es "proporcionar liderazgo intelectual mediante el desarrollo de marcos y pautas comunes para la gestión de riesgos, el control interno y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño de organizaciones y reducir el volumen de fraude dentro de las organizaciones" (pág.6)

El modelo COSO según Santa Cruz Marín (2014) es una herramienta eficaz en la evaluación del control interno, ya que cubre todos los aspectos que deben tenerse en cuenta, como el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación, así como el seguimiento (pág. 40).

## **2.2.7 TIPOS DE MODELOS COSO**

### **○ COSO I**

El COSO I fue publicado en 1992 como Control Interno – Marco Integrado, y su objetivo es ayudar a las organizaciones a evaluar y dominar el sistema de control interno, que es el modelo básico para evaluar el sistema de control interno, el control interno es un

proceso que se lleva a cabo por parte de la gerencia y el resto de los empleados de la organización, para proporcionar un nivel razonable de estrés sobre el logro de las metas. objetivo, asumiendo el tipo de eficiencia y eficacia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera; y cumplir con las leyes, reglamentos y normas aplicables. (AEC, 2019)

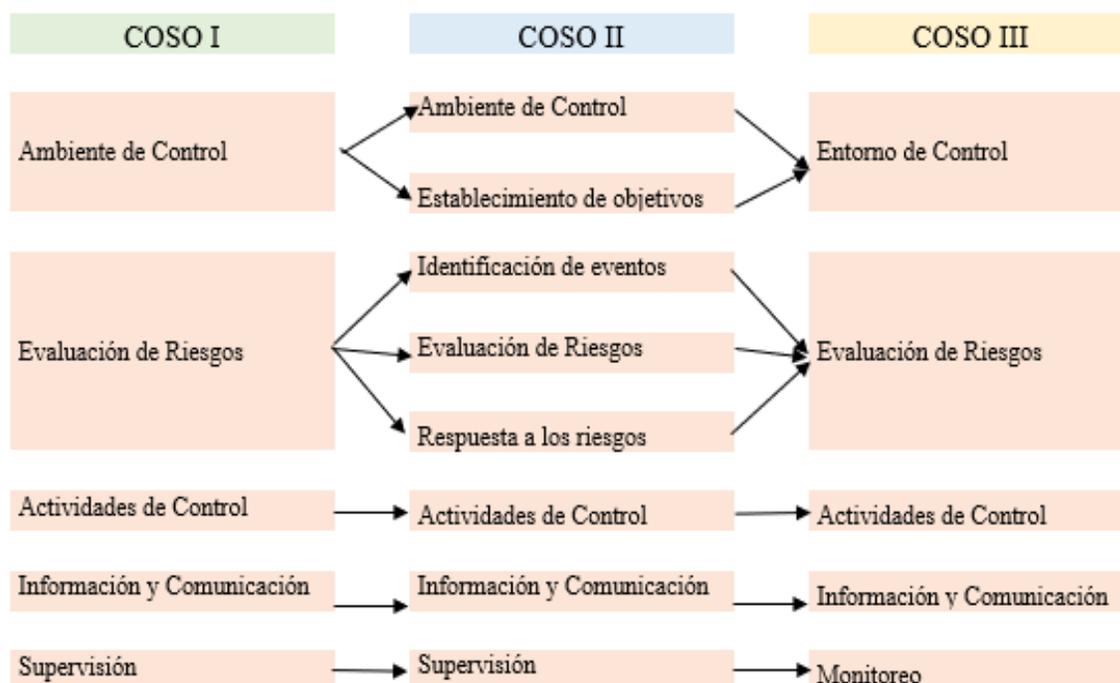
- **COSO II**

El modelo COSO II se publicó en el 2004, Se llama el marco integrado, y extiende el concepto de control interno hacia la gestión de riesgos e incluye a todos los empleados, incluidos los gerentes y gerentes. (AEC, 2019)

- **COSO III**

El COSO III es considera como La tercera edición, lanzada en 2013, denominada Marco Integrado de Gestión de Riesgos, tiene como objetivo mejorar la flexibilidad del sistema de gestión de riesgos para adaptarse al entorno, aumentar la confianza en la eliminación de riesgos y alcanzar objetivos, y lograr una mayor claridad en la información y la comunicación. (AEC, 2019)

**Ilustración 3.** *Relación entre el Modelo COSO I, II y III*



**Fuente:** Asociación española para la calidad AEC (2019)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

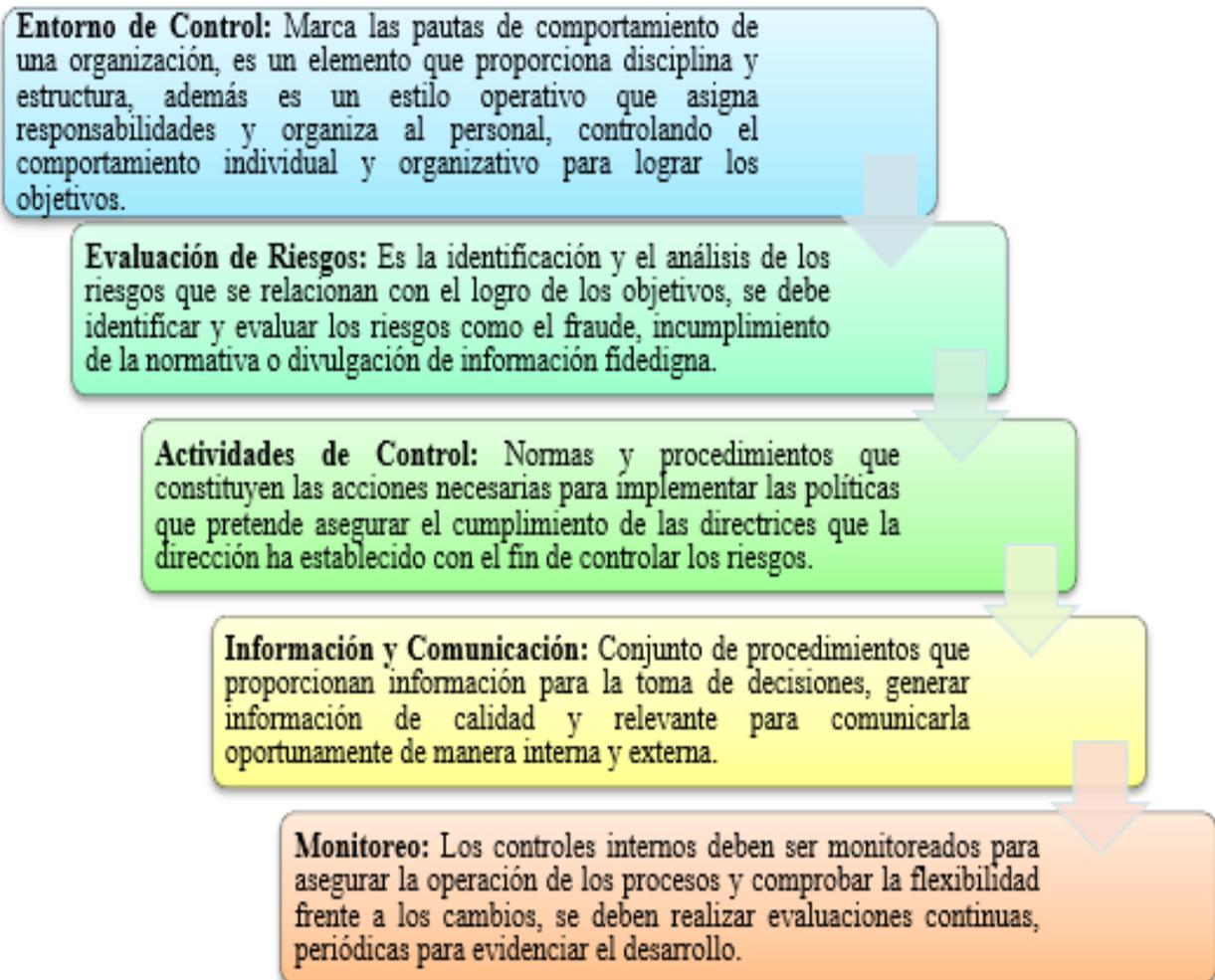
### 2.2.8 COMPONENTES DEL COSO III

El COSO III contiene una ampliación y aclaración de conceptos para abarcar condiciones del mercado y economía global, se realiza una codificación de principios con el fin de desarrollar y evaluar la eficiencia del Sistema de Control Interno, además se establece la necesidad de establecer los objetivos en la entidad para alcanzar objetivos de control interno, este modelo contiene una guía de orientación que facilita la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos; el componente es diferente debido a que se hace presencia de los 17 principios, las cuales son (González, 2013, págs. 20 - 32 ):

1. “La organización demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos” (González, 2013).
2. “El Consejo de Administración demuestra su independencia del Consejo Ejecutivo y supervisa el funcionamiento del sistema de control interno” (González, 2013).
3. “La dirección, bajo la supervisión del consejo de administración, establece estructuras adecuadas, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad para el logro de los objetivos” (González, 2013).
4. “La organización demuestra su compromiso de atraer, desarrollar y retener profesionales competentes en línea con los objetivos de la organización” (González, 2013).
5. “La organización define las responsabilidades de quienes están a nivel de control interno para lograr sus objetivos” (González, 2013).
6. “La organización define objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos involucrados” (González, 2013).
7. “La organización identifica los riesgos que amenazan la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base para determinar cómo gestionarlos” (González, 2013).
8. “La organización tiene en cuenta la posibilidad de fraude al evaluar los riesgos para lograr sus objetivos” (González, 2013).
9. “La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el control interno” (González, 2013).
10. “La organización identifica y desarrolla actividades de control que contribuyen a reducir los riesgos a un nivel aceptable para lograr sus objetivos” (González, 2013).

11. “La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos” (González, 2013).
12. “La organización lleva a cabo actividades de control a través de políticas que establecen procesos y procedimientos comunes de control interno” (González, 2013)
13. “La organización obtiene o genera información relevante y de calidad y la utiliza para apoyar el proceso de control interno” (González, 2013).
14. “La organización comunica información interna, incluidos los objetivos y responsabilidades necesarios para respaldar el funcionamiento del sistema de control interno” (González, 2013).
15. “La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno” (González, 2013).
16. “La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando” (González, 2013).
17. “La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda” (González, 2013).

#### Ilustración 4. Componentes Control Interno COSO



**Fuente:** Castañeda Parra (2014, págs. 136 - 138)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Investigación Aplicada**

La investigación se enfocó en aplicar los conocimientos obtenidos, como el análisis, interpretación, tabulación de resultados obtenidos, para evaluar el control interno de las entidades estudiadas.

##### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

Se enfocó en analizar los aspectos de la población, por lo cual debe existir eficiencia en el cumplimiento de los componentes del modelo COSO III.

##### **3.1.3 Investigación de campo**

La encuesta se realizó en las estructuras de las cooperativas de ahorro y crédito, para verificar información que respalde los resultados de recuperación.

#### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio no es experimental porque no hay tratamiento de variables, y el estudio se considera un documento porque se analiza cada principio desarrollado en el modelo COSO, y estos componentes se sustentan en el documento que permite la validación de la aplicación.

### **3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Método Inductivo:**

El estudio de este método se enfoca de lo particular a lo general, que, según Rodríguez & Pérez (2017) afirma que “es una forma de argumentación en la que se traslada el conocimiento de los casos concretos al conocimiento más general, reflejando lo común en los fenómenos particulares de casos.” (pág. 10)

En el análisis se estudia el sistema de control interno, considerando los componentes del modelo COSO, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, del cantón Riobamba.

#### **3.3.2 Método Descriptivo**

Se describió la correcta aplicación del modelo COSO, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, mediante el estudio del sistema de control, por lo cual se recopila información necesaria para evaluar los aspectos de estudio.

### **3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se realizó con un enfoque cuali-cuantitativo porque se realiza un análisis de la recolección de datos y un análisis de la evaluación del sistema de control interno en las Cooperativas de estudio.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.5.1 POBLACIÓN**

La población de la investigación son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba, analizando el campo de estudio se detectó 4 Cooperativas en la ciudad, las cuales son:

**Tabla 2. Población de Estudio**

<b>Entidades</b>	<b>Población</b>
Cooperativas de Ahorro y Crédito “San Jorge” Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga” Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Chimborazo Ltda.	3
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.	3

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

**Tabla 3. Población Documental**

<b>Documentación</b>
Manuales
Políticas Internas
Planificación Estratégica

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3, periodo 2021

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

### **3.5.2 MUESTRA**

La muestra se considera a partir de la población, pero en la investigación se considera que no se requiere de una muestra, porque la población no es extensa, por lo cual estadísticamente se

trabaja con el 100% de la población, es decir se ocupa la población definida de las cuatro Cooperativas de Ahorro y Crédito, Segmento 3, del cantón Riobamba.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1 Técnicas**

La encuesta utilizada, debido a que permite obtener la información requerida para el problema, es directamente aplicable a los integrantes del estudio, esta información recolectada permite analizar los datos de manera cuantitativa.

#### **3.6.2 Instrumento**

El cuestionario de control interno, es una herramienta que permite recolectar datos, basados en los componentes del COSO, que se analiza 17 principios, permitiendo obtener información de manera organizada.

### **3.7 TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN**

En el cuestionario para realizar la interpretación y análisis de los datos recolectados, se utilizan hojas de cálculo de Microsoft Excel para realizar gráficos y crear tablas, así poder analizar con el fin de obtener un informe y resultados de los datos.

### 3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Tabla 4. Operacionalización de la variable control interno*

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<b>Control Interno</b> El control interno tiene como finalidad promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las actividades de las entidades, para proporcionar calidad en los servicios que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes frente a pérdida o deterioro, actos ilegales, irregularidades que afecten el desarrollo de la entidad.	Entorno de Control	Valores y códigos de ética. Ambiente laboral de la institución.	El control en las Cooperativas, se puede plantear lo siguiente: ¿Existe control interno en la entidad, manuales, políticas y buen clima laboral?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Control Interno
	Evaluación de Riesgo	Determinar la existencia de métodos y procedimientos para el control en todas las áreas, verificando riesgos.	¿Existe un control sobre el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad, se evalúa los riesgos, se tiene planes de contingencia?	
	Actividades de control	Efectividad en las actividades de control de la entidad, restricción de acceso.	¿Existen políticas claras y bien definidas para el cumplimiento de objetivos, se cuenta con manuales de funciones y procedimientos?	
	Información y Comunicación	Evaluar la eficiencia de la comunicación	¿Existe canales de comunicación, la información es eficiente y oportuna, hay canales externos?	
	Monitoreo	Determinar la eficiencia de la supervisión de las actividades	¿La supervisión contribuye a las Cooperativas para alcanzar los objetivos y metas planteadas, considerando recomendaciones de informes de auditoría?	

**Fuente:** Castañeda Parra (2014)

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

Se presenta los datos del control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba, por lo cual se aplicó un cuestionario de control interno a tres representantes de las entidades, permitiendo evaluar el sistema de control interno mediante el modelo COSO, a través de los cinco componentes del mismo, permitiendo evaluar las herramientas, métodos y procedimientos que las entidades le dan uso, así como identificar el porcentaje de cumplimiento, para analizar la consecución de objetivos operacionales.

**Tabla 5.** *Estructura del cuestionario de control interno aplicado*

<b>Componente de Control Interno (Modelo COSO</b>	<b>Número de preguntas</b>
Entorno de Control	16
Evaluación de Riesgos	11
Actividades de Control	8
Información y comunicación	12
Supervisión y Monitoreo	6
<b>Total</b>	<b>53</b>

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

Las opciones de respuestas se establecieron con una (X) de acuerdo a si cumple con la acción o no cumple, para la tabulación se consideró como 1 ( sí la x fue marcada en la opción “SI”) y como 0 ( sí la x fue marcada en la opción “NO”), estableciendo una sumatoria total para considerar el porcentaje de cumplimiento, se identificó las preguntas más

significativas para las cuales se construyeron gráficos para el análisis y discusión por cada componente de control interno de acuerdo con las Cooperativas de estudio.

A continuación, se presentan los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario de control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, cantón Riobamba, periodo 2021, considerando los 5 componentes del Modelo COSO, y a partir de los 17 principios de los mismos.

### **Componente de Entorno de Control**

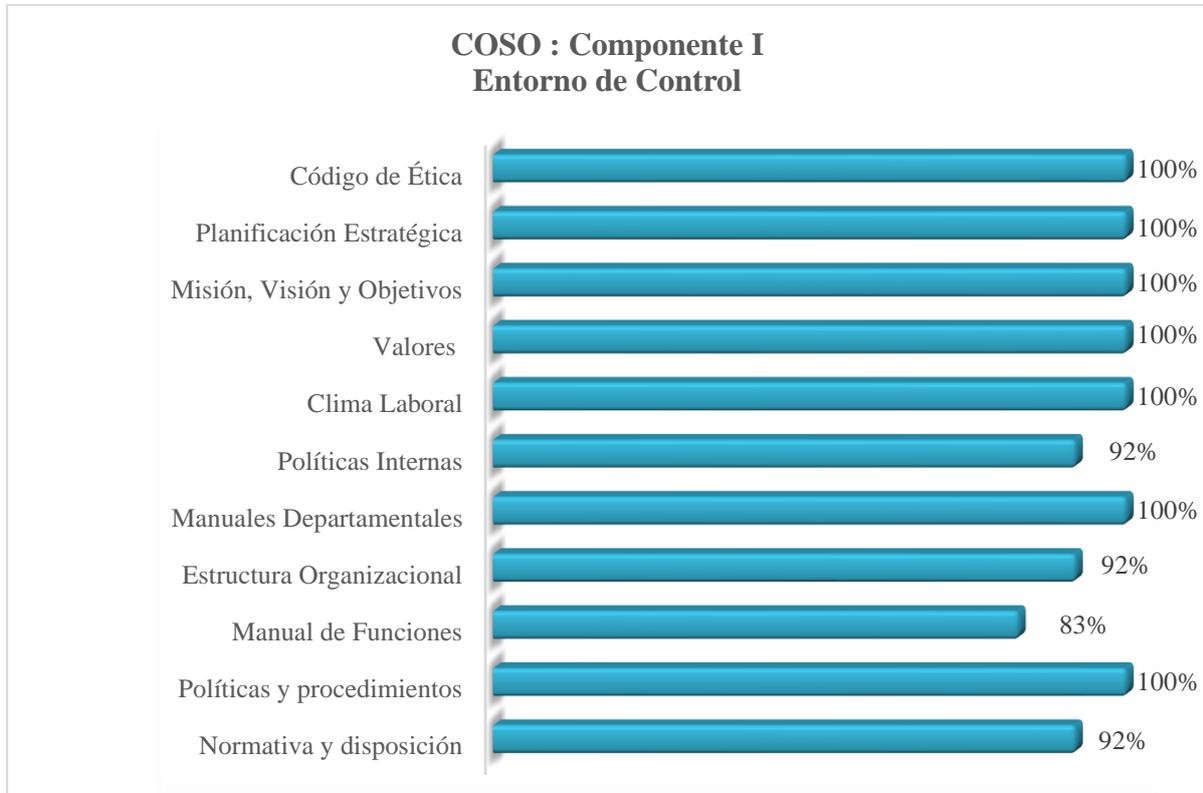
En este componente se considera la normativa, régimen, legalidad y métodos para asegurar la ejecución de las actividades, debido a que se considera que la organización tiene seguridad al momento de llevar a cabo los procesos de la entidad, y así evitar riesgos que afectan la estabilidad financiera.

**Tabla 6. Resultados del Componente Entorno de Control**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
¿La COAC cuenta con un código de ética actualizado y ha sido socializado con el personal?	12	0	100%
¿La COAC cuenta con una planificación estratégica debidamente documentada y aprobada por los directivos?	12	0	100%
¿La COAC tiene establecida la misión, visión y objetivos organizacionales?	12	0	100%
¿Existe una supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en cada departamento?	11	1	92%
¿El personal tiene conocimiento de los valores que la COAC infunde?	12	0	100%
¿El clima laboral entre el personal de la COAC se basa en la honestidad, transparencia, responsabilidad, confianza y equidad?	12	0	100%
¿La COAC realiza actividades que fomenten la integración del personal e incrementando la eficiencia en el clima laboral?	12	0	100%
¿Existen políticas internas en la COAC, que han sido difundidas en todos los departamentos y cumplidas a cabalidad?	11	1	92%
¿La COAC cuenta con Manuales actualizados para cada departamento en funcionamiento?	12	0	100%
¿La estructura organizacional de la COAC se encuentra actualizada y aprobada por el Consejo Administrativo?	11	1	92%
¿La administración presenta la información financiera y de gestión de manera oportuna para la toma de decisiones?	12	0	100%
¿La COAC cuenta con un Manual de funciones en donde se establece las funciones y responsabilidades del personal de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos?	10	2	83%
¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los colaboradores?	12	0	100%
¿La COAC realiza una evaluación al grado de cumplimiento de la misión y objetivos establecidos?	11	1	92%
¿La COAC incentiva y compromete al personal en el cumplimiento de la normativa y otras disposiciones?	11	1	92%
¿Las disposiciones normativas y de carácter técnica para el desempeño de las funciones de la COAC, están actualizadas?	11	1	92%

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

### Ilustración 5. Entorno de Control



**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

En la ilustración 4, se evidencia que en las Cooperativas de Ahorro Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba, en el elemento de Entorno de Control existe un elevado cumplimiento del 100% en cuanto a la efectividad del código de ética, planificación estratégica documentada y aprobada por los directivos, poseer una misión, visión y objetivos, mantener valores en la entidad, fomentar la incorporación del personal para mantener eficiente el clima laboral basado en la honestidad, transparencia, responsabilidad, confianza y equidad; disponer de manuales departamentales, contener políticas y procedimientos de contratación, formación, promoción y remuneración de los colaboradores; por otro lado con un cumplimiento del 92% se encuentra la existencia de políticas internas difundidas en cada departamento y cumplidas a cabalidad, la validez de una estructura organizacional

actualizada y aprobada por los responsables, y el incentivo con el cumplimiento con la normativa y otras disposiciones, mientras con un bajo cumplimiento del 83% se evidencia la existencia de manual de funciones, en donde se establece las responsabilidades y compromisos del personal de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos.

La supervisión sobre la evaluación del nivel de consecución de los objetivos en cada departamento, la rendición de cuentas sobre el desempeño de la misión y de los objetivos establecidos, así como la actualización de las disposiciones normativas, se realiza en un 92%, mientras la exposición del estado de la información financiera y de gestión de manera pertinente se cumple en el 100% para realizar una adecuada toma de decisiones.

### **Componente de Evaluación de Riesgos**

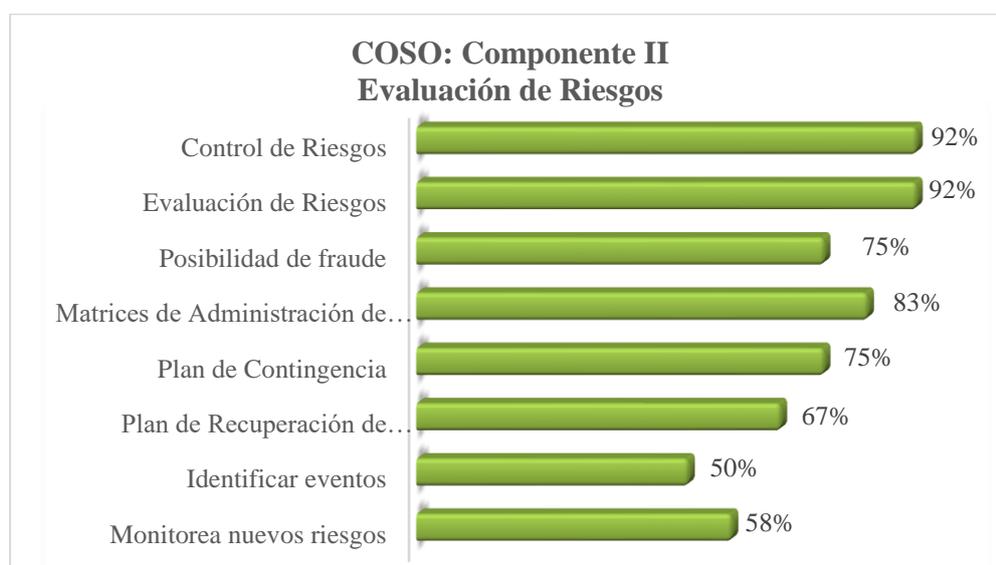
La entidad utiliza métodos y herramientas para identificar los riesgos, considerándose como un elemento indispensable en la institución financiera porque permite analizar, controlar y realizar seguimientos a las variedades de riesgos que afectan en la ejecución de las objetivos y metas establecidas por la entidad.

**Tabla 7. Resultados del Componente Evaluación de Riesgos**

PREGUNTAS	SI	NO	PORCENTAJE
¿Los objetivos y metas de los principales procesos de la COAC son difundidos entre su personal?	11	1	92%
¿Se promueve el control de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?	11	1	92%
¿Se realiza y registra de la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos de la COAC?	11	1	92%
¿En la evaluación de riesgos de los proyectos y procesos, se considera la posibilidad de fraude?	9	3	75%
¿La Matrices de Administración de Riesgos, son aplicados en los principales proyectos y procesos de la COAC?	10	2	83%
¿La COAC en sus principales proyectos y procesos, cuenta con un plan de contingencia?	9	3	75%
¿En los proyectos principales y procesos de las COAC, se cuenta con un plan de recuperación de desastres?	8	4	67%
¿La COAC cuenta con mecanismos para identificar los eventos de riesgos tanto internos como externos?	11	1	92%
¿Se cuenta con una metodología fiable para identificar eventos que afecten el logro de objetivos de la COAC?	6	6	50%
¿La COAC evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos?	10	2	83%
¿Se monitorea los nuevos riesgos que afectan la consecución de los objetivos como el cambio en el entorno operacional, actualización legal y social, sistemas de información, crecimiento organizacional y avances tecnológicos?	7	5	58%

Elaboración: Johanna Yugcha (2023)

**Ilustración 6. Evaluación de Riesgos**



Fuente: Encuesta realizada a las COACs

Elaboración: Johanna Yugcha (2023)

En la ilustración 5, se evidencia un cumplimiento del 92% respecto a fomentar el control de riesgo a través de capacitaciones al personal, así como el registro de la evaluación de riesgos; con un 83% en cuanto a las matrices de administración de riesgos; por otro lado con el 75% realiza una valoración de riesgos de los proyectos y proceso considerando la posibilidad de fraude, y la existencia de planes de contingencia en sus principales planes y propósitos de la entidad; mientras el 67% cuenta con un plan de recuperación de desastres; el 58% mantiene un monitoreo de los nuevos riesgos que afectan en el logro de los objetivos, tomando en cuenta el cambio en el entorno operacional, actualización legal, social, sistemas de información, crecimiento organizacional y avances tecnológicos, y por último el 50% realiza una identificación de eventos para reconocer eventos que perjudiquen el logro de los objetivos.

El componente está encargado de analizar los posibles riesgos que puede enfrentar la entidad, previniendo así afectaciones significativas y salvaguardar los recursos, el conocer de los objetivos y metas de los principales planes en un 92% es difundido entre el personal de la entidad, además en un 83% se valora los riesgos de manera periódica para reconocer el aspecto en el cual los eventos potenciales afectan en la obtención de los objetivos.

### **Componente de Actividades de Control**

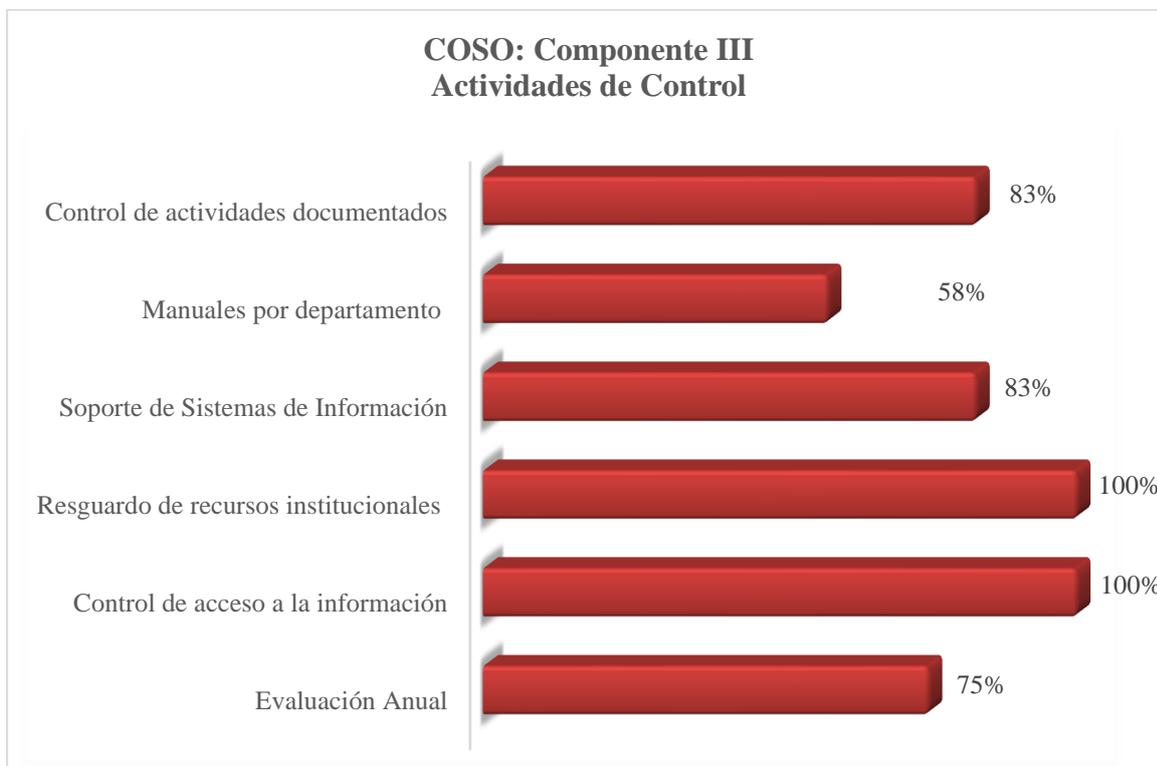
El componente se basa en evidenciar las fases y políticas de una entidad, que permiten dar cumplimiento de los ámbitos administrativos, así como las metas organizacionales.

**Tabla 8. Resultados del Componente Actividades de Control**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
¿Los controles implementados por la COAC apoyan en la administración de riesgos de los proyectos y procesos principales de la entidad?	12	0	100%
¿Los controles sobre las actividades de la COAC, están documentados en un Manual de Procedimientos?	10	2	83%
¿LA COAC cuenta con un Manual de Procedimientos en todos los departamentos y están debidamente actualizados?	7	5	58%
¿Los principales proyectos y procesos de la entidad están soportados en un sistema de información?	10	2	83%
¿Los sistemas de información implementados en la COAC cuenta con un plan de contingencia y recuperación de desastres en tema de TIC?	9	3	75%
¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la COAC están debidamente resguardados?	12	0	100%
¿La COAC controla y administra el acceso a la información de la entidad, permitiendo solo a personal autorizado?	12	0	100%
¿Existe una evaluación anual de la efectividad de las actividades de control que se ha implementado?	9	3	75%

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

### Ilustración 7. Actividades de Control



**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

En la ilustración 6, se evidencia un alto cumplimiento del 100% sobre el resguardo de los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) y en cuestión del control del acceso de la información solo para personal autorizado; por otro lado, el 83% realiza controles de las actividades de la entidad, las cuales están documentadas en Manuales de Procedimientos, de igual forma cuenta con un soporte de sistemas de información en los principales planes y propósitos; en un 75% se realiza una evaluación anual de la efectividad de las actividades de control implementados, y un 58% cuenta con Manuales de Procedimientos en todos los departamentos de la entidad y se encuentran actualizados.

El componente tiene un cumplimiento moderado, los controles implementados por las entidades apoyan en la administración de los riesgos en un 100%, mientras los sistemas

de información implementados por las Cooperativas en un 75% cuentan con un plan de contingencia y recuperación de desastres TICs.

### Componente de Información y comunicación

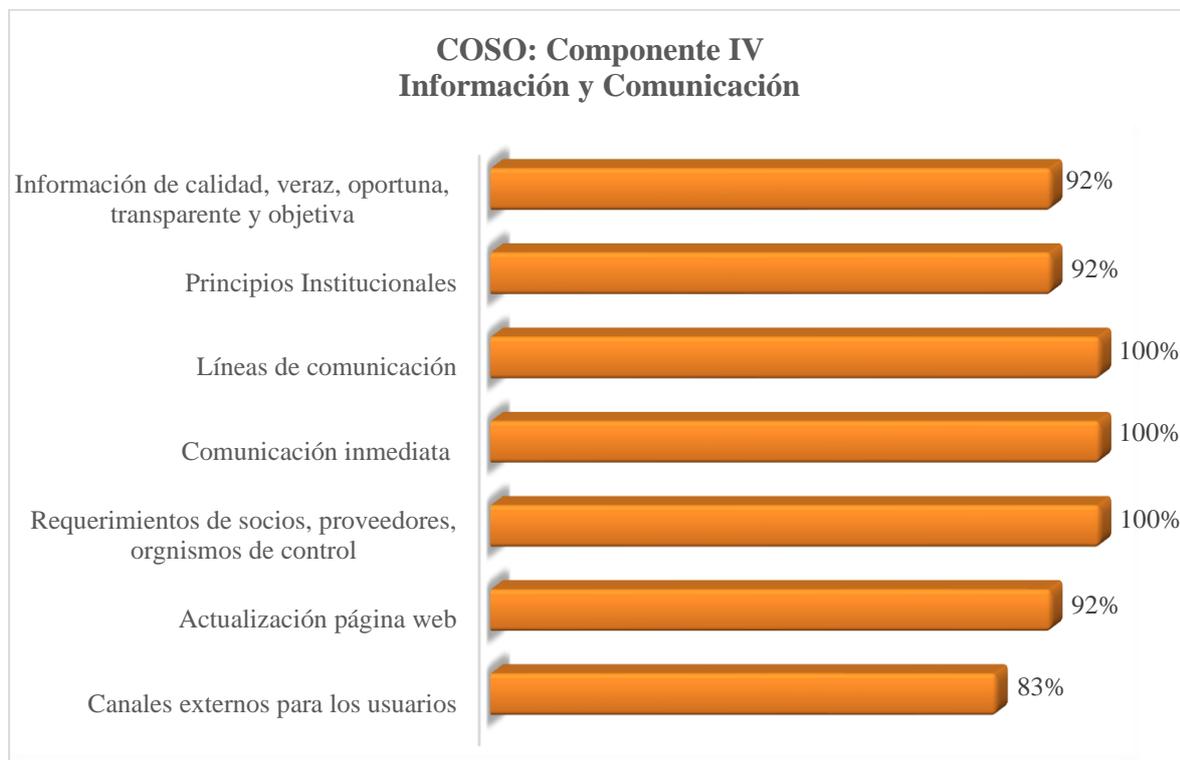
La información y comunicación están constituidos por métodos que permiten registrar y anunciar las acciones administrativas, financieras y técnicas de una entidad, ya que es un sustento para dirigirse hacia una decisión, por lo cual los pilares fundamentales de este ámbito es la efectividad, pertinencia y asertividad, de igual manera la información debe tener un alto nivel de calidad y veracidad.

**Tabla 9.** Resultados del Componente Información y Comunicación

PREGUNTAS	SI	NO	PORCENTAJE
¿La comunicación en la COAC es de calidad, veraz, oportuna, transparente y objetiva?	11	1	92%
¿Existen principios institucionales de acuerdo con la seguridad de la información?	11	1	92%
¿Los sistemas de información implementados por la entidad, facilitan la toma de decisiones?	12	0	100%
¿Se establece líneas de comunicación e información para el personal con el fin de difundir los programas, metas y objetivos de la COAC?	12	0	100%
¿Las líneas de comunicación de la COAC, permite que el personal reciba retroalimentación respecto a las metas y objetivos organizacionales?	11	1	92%
¿Existe una evaluación sobre la efectividad de la comunicación dentro de la COAC?	7	5	58%
¿Las líneas de comunicación establecidas por la COAC permiten atender los requerimientos de los usuarios externos?	11	1	92%
¿Los jefes departamentales comunican de manera inmediata a la alta dirección, cuando evidencias riesgos altos, para en conjunto tomar decisiones?	12	0	100%
¿Los altos mandos de la COAC toman en cuenta las propuestas del personal para mejorar la productividad y calidad?	10	2	83%
¿La entidad toma en consideración los requerimientos de socios, proveedores, organismos de control, etc.?	12	0	100%
¿La COAC actualiza permanentemente la página WEB, redes sociales en funcionamiento?	11	1	92%
¿La entidad ha implementado un canal externo para los usuarios sobre la calidad de los servicios que brinda?	10	2	83%

Elaboración: Johanna Yugcha (2023)

### Ilustración 8. Información y Comunicación



**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

En la ilustración 7, en un 100% de cumplimiento se encuentra el establecimiento de los estándares de información y comunicación para el personal con el fin de extender los planes, metas y objetivos de la entidad, así como la comunicación inmediata por parte de los jefes departamentales para la toma de decisiones, y tomar en consideración los requerimientos de los socios, proveedores y organismos de control; por otro lado con un 92% de cumplimiento se encuentra la comunicación de calidad, veraz, oportuna, transparencia y objetiva, así como la existencia de principios institucionales de acuerdo con la seguridad de la información, la actualización permanente de la página web, redes sociales; y en un 83% la entidad ha implementado un canal externo para los usuarios sobre la nobleza de los servicios que ofrece.

La información y comunicación que ha implementado las entidades en un 100% facilitan la toma de decisiones, mientras el 92% con respecto a los estándares de comunicación permiten atender las exigencias de los usuarios externos y permite al personal que reciba retroalimentación respecto a las metas y objetivos organizacionales, por otro lado, el 83% de los altos mandos de la entidad consideran las propuestas del personal para perfeccionar la productividad e importancia de los servicios, y la evaluación de efectividad de la comunicación se realiza en un 58%.

### **Componente Supervisión y Monitoreo**

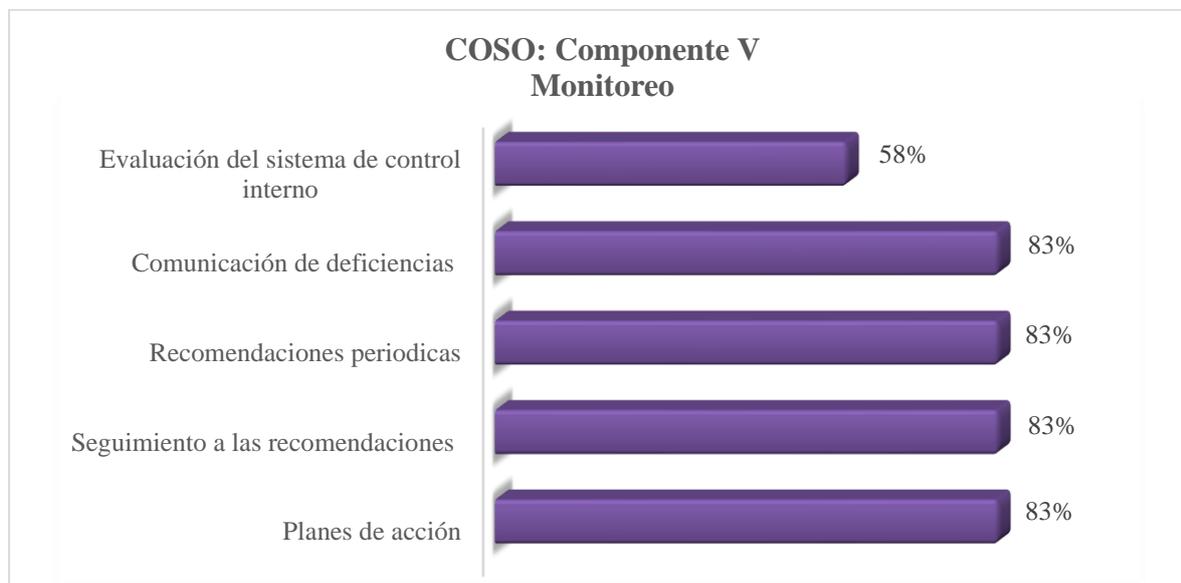
Es un componente clave, que permite mantener una evaluación continua y de calidad, el propósito es supervisar los controles implementados por la entidad e identificar desaciertos para realizar modificaciones de acuerdo a las necesidades y condiciones.

**Tabla 10.** *Resultados del Componente Supervisión y Monitoreo*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
¿Se evalúa de forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno de la COAC?	7	5	58%
¿Se comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas?	10	2	83%
¿Los auditores, asesores internos y externos, establecen periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos de la COAC?	10	2	83%
¿Los altos directivos de la COAC establecen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna y externa?	10	2	83%
¿La COAC realiza un respectivo seguimiento a las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna como externa, también de las inspecciones de los órganos de control?	10	2	83%
¿La entidad cuenta con planes de acción correctiva y el grado de cumplimiento del mismo?	10	2	83%

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

### Ilustración 9. *Monitoreo*



**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

En la ilustración 8, se identificó un 83% de cumplimiento con respecto a la comunicación de imperfecciones del control interno, no se notifica de manera oportuna a los encargados de aplicar medidas correctivas, el establecimiento de recomendaciones periódicas por parte de los auditores, asesores internos y externos con el fin de reforzar la gestión de riesgos, así como la vigilancia a las recomendaciones emitidos en los informes de auditoría interna como externa, también de las inspecciones de los órganos de control, la realización de planes de acción correctiva y la evaluación del grado de cumplimiento; por otro lado, en un 58% se realiza una evaluación continua de la calidad y rendimientos de los sistemas de control interno de las cooperativas.

El monitoreo se debe realizar en cada uno de los componentes para mantener un control de calidad, además en el estudio se evidencio que solo el 83% establecen un cumplimiento seguido y forzoso de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna y externa.

## NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGOS DE LAS COACs DEL SEGMENTO 3

El Cuestionario de Control Interno permite identificar la confianza y riesgo, por lo cual en los resultados obtenidos de acuerdo al Sistema de Control Interno que posee la entidad, y por medio de los componentes del modelo COSO, se presenta la matriz de calificación del nivel de confianza y nivel de riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, del cantón Riobamba.

**Tabla 11.** *Tabla de determinación de la confianza y el riesgo de control*

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24 % - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

En la investigación de acuerdo con las preguntas establecidas en el Cuestionario, se realiza una ponderación para identificar los niveles acordes a las respuestas obtenidas, a continuación, se establece la matriz de calificación del nivel de riesgo y nivel de confianza de las Cooperativas de estudio:

**Tabla 12.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (1)

<i>Encuestado 1</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	51	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	96.23%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	3.77%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 51, por lo cual se representa un valor de confianza del 96.23%, mientras el valor de riesgo es de 3.77%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, ya que existe un prominente grado de cumplimiento de los aspectos mencionados, que se consideran dentro del modelo COSO.

**Tabla 13.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (2)

<i>Encuestado 2</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	47	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	88.68%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	11.32%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 47, por lo cual se representa un valor de confianza del 88.68%, mientras el valor de riesgo es de 11.32%, por

lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es bueno, aunque no se cumpla totalmente las acciones mencionadas, está dentro del rango.

**Tabla 14.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “San Jorge” Ltda. (3)

<i>Encuestado 3</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	48	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	90.57%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	9.43%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 48, por lo cual se representa un valor de confianza del 90.57%, mientras el valor de riesgo es de 9.43%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, aunque no se cumpla totalmente las acciones mencionadas, está dentro del rango.

**Tabla 15.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes” Ltda. (1)

<i>Encuestado 1</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	51	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	96.23%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	3.77%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 51, por lo cual se representa un valor de confianza del 96.23%, mientras el valor de riesgo es de 3.77%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, pero se debe realizar actualizaciones y mejoramiento continuo.

**Tabla 16.** *Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes”*

*Ltda. (2)*

<i>Encuestado 2</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	36	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	67.92%	Moderado
<i>Nivel de riesgo</i>	32.08%	Moderado

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 36, por lo cual se representa un valor de confianza del 67.92%, mientras el valor de riesgo es de 32.08%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo y nivel de confianza es moderado, considerando así que se debe perfeccionar el control interno en la entidad porque ocasionan afectaciones en el logro de los objetivos de la entidad.

**Tabla 17.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Sol de los Andes”

Ltda. (3)

<i>Encuestado 3</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	28	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	52.83%	Moderado
<i>Nivel de riesgo</i>	47.17%	Moderado

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 28, por lo cual se representa un valor de confianza del 52.83%, mientras el valor de riesgo es de 47.17%, por lo tanto, se evidencia que los niveles de estudio son moderados, considerando así que se debe progresar en el control interno de la entidad, desde la identificación las falencias y debilidades que enfrenta la cooperativa para lograr los objetivos de la entidad.

**Tabla 18.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (1)

<i>Encuestado 1</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	45	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	84.91%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	15.09%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 45, por lo cual se representa un valor de confianza del 84.91%, mientras el valor de riesgo es de 15.09%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, ya que existe un estándar elevado sobre el cumplimiento de los aspectos mencionados.

**Tabla 19.** *Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (2)*

<i>Encuestado 2</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	49	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	92.45%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	7.55%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 49, por lo cual se representa un valor de confianza del 92.45%, mientras el valor de riesgo es de 7.55%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, pero se debe mantener la mejora continua para satisfacer el logro de objetivos planteados por la entidad.

**Tabla 20.** *Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Minga” Ltda. (3)*

<i>Encuestado 3</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	52	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	98.11%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	1.89%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 52, por lo cual se representa un valor de confianza del 98.11%, mientras el valor de riesgo es de 1.89%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, se debe seguir en mejora continua para alcanzar los objetivos financieros y administrativos.

**Tabla 21.** *Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza” Ltda. (1)*

<i>Encuestado 1</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	50	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	94.34%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	5.66%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 50, por lo cual se representa un valor de confianza del 94.34%, mientras el valor de riesgo es de 5.66%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, se debe seguir en mejora continua para alcanzar los objetivos financieros y administrativos.

**Tabla 22.** *Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza” Ltda. (2)*

<i>Encuestado 2</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	50	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	94.34%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	5.66%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 50, por lo cual se representa un valor de confianza del 94.34%, mientras el valor de riesgo es de 5.66%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, se debe seguir en mejora continua para alcanzar los objetivos financieros y administrativos.

**Tabla 23.** Matriz de calificación nivel de confianza y riesgo COAC “Nueva Esperanza”

Ltda. (3)

<i>Encuestado 3</i>	<i>Resultados</i>	<i>Nivel</i>
<i>Calificación Total</i>	48	
<i>Ponderación Total</i>	53	
<i>Nivel de confianza</i>	90.57%	Alto
<i>Nivel de riesgo</i>	9.43%	Bajo

**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

El Cuestionario posee una ponderación de 53 y una calificación de 48, por lo cual se representa un valor de confianza del 90.57%, mientras el valor de riesgo es de 9.43%, por lo tanto, se evidencia que el nivel de riesgo es bajo, considerando así que el control interno en la entidad es eficiente, se debe seguir en mejora continua para alcanzar los objetivos financieros y administrativos.

## 4.2 DISCUSIÓN

En la investigación se tiene como objetivo evaluar el control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, cantón Riobamba, periodo 2021, por lo cual se hace uso del cuestionario de control interno con el Modelo COSO, aplicando componentes y principios del modelo en las preguntas de cuestionamiento, con el fin de determinar el grado de cumplimiento, a continuación, se presenta el porcentaje de cumplimiento por componente.

**Ilustración 10.** *Porcentaje de cumplimiento de los componentes del Modelo COSO*



**Fuente:** Encuesta realizada a las COACs

**Elaboración:** Johanna Yugcha (2023)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de estudio, en el aspecto de entorno de control existe un alto cumplimiento del 96% de los aspectos mencionados con el modelo COSO, por lo cual se debe considerar en cuanto a la consecución de los objetivos una evaluación por medio del seguimiento al POA, así como una evaluación general, las cooperativas en su mayoría no consideran algunos aspectos por departamentos, sino debido al grado de importancia, al igual se considera que debería existir un mejoramiento en cuanto a las políticas internas de la entidad, y que se deben realizar actualizaciones de los Manuales aplicados en cada departamento, en la rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos se realiza de manera anual, se debe considerar que los empleados de las Cooperativas necesitan un incentivo constante, con el fin de mantener un alto desempeño en cuestión de la normativa y otras disposiciones.

En cuanto al componente de evaluación de riesgos se tiene un cumplimiento del 78%, se ha obtenido que las metas y objetivos son evaluados a fin de mes, el registro de evaluación de riesgos no es llevado de manera independiente sin embargo se lo realiza de acuerdo a cada plan y propósito de la COAC, la posibilidad de fraude no es considerada en las cooperativas pero es un tema que se encuentra en proceso, las matrices de administración de riesgo es considerada en diferentes ámbitos no específicamente de forma general, además hay que considerar que el plan de recuperación de desastre es considerado en un sola área así como la tecnología de la información, se obtuvo que los mecanismos para identificar los eventos de riesgo se realiza mediante un inventario de Riesgo por Normativa, por último es necesario comprender que la evaluación de los riesgos se realizan de manera mensual y anual de acuerdo a las necesidades de cada cooperativa de estudio.

El componente de Actividades de Control tiene un 84% de desempeño, los controles implementados tienen una evaluación anual, pruebas mensuales, y la entidad lleva un registro de errores y sanciones para estimular el mejoramiento constante, en cuanto a los Manuales de Procedimientos no es considerado en todos los departamentos, y los planes de contingencia en los sistemas de información no se aplica completamente, además la validez de las actividades de control implementados en las COAC depende de los objetivos establecidos y se realiza una evaluación trimestral por parte de auditoría interna.

El elemento de Información y Comunicación tiene un estándar de 90% es un componente que requiere una mejora continua en cuanto a la calidad de la misma, ya que al contar con agencias en otras ciudades dificulta un poco la comunicación, se mantienen principios institucionales que se basan en el código de ética y acuerdos de confidencialidad, la serie de comunicación permiten que el personal obtenga información a través de la estructura organizacional, así como la realización de sesiones mensuales para identificar a donde se quiere ir y considerar los aspectos que faltan, los planes, metas y objetivos de la

entidad, se debe mejorar la información oportuna hacia los altos mandos, cuando se evidencie riesgos altos, las entidades consideran esencial la comunicación con los usuarios, por lo cual se ha implementados canales externos tanto por disposición de las SEPS como por un crecimiento institucional, con la creación de buzón de quejas y por medio de la página web.

El Monitoreo tiene un cumplimiento del 79%, en este elemento se considera que se debe realizar una revisión continua en cada uno de los componentes, en cuanto a la valoración de la calidad y rendimiento del sistema de control interno, la auditoría interna y externa realizan seguimientos y controles, además la vigilancia sobre el cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna como externa, sin embargo las SEPS realizan un seguimiento mediante planes de acción.

En el cuestionario de Control Interno, se evidencio el nivel de confianza y riesgo, por lo cual, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de estudio, de acuerdo a los resultados rebotados se obtuvo un bajo nivel de riesgo en 3 cooperativas y riesgo moderado en 1 cooperativa, por lo cual el Control Interno es considerado a nivel general eficiente ya que existe un gran porcentaje de nivel de confianza.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

- ✓ El control interno tiene un gran impacto en cuanto al logro de los objetivos en correspondencia con la efectividad de las acciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de estudio, un buen manejo del sistema de control interno permite que las cooperativas obtengan un gran crecimiento organizacional y un eficiente servicio para los usuarios, cumplir con los objetivos permite mantenerse en el mercado y ganar socios para la entidad, un control interno competente ayuda a conllevar los procesos de adaptación sobre los cambios, moderar los riesgos a un estándar considerable y brinda un apoyo en la aplicación de decisiones, ya que se realiza un buen manejo de los recursos de la entidad, se brinda credibilidad y veracidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas.
- ✓ El sistema de control interno es eficiente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 3, ya que en la utilización del cuestionario de control se evidenció que existe un nivel de confianza alto, utilizando los componentes del modelo COSO, existe un 96% de cumplimiento en cuanto al componente Entorno de Control, un 78% en cuanto al componente de Evaluación de Riesgos, por otro lado las Actividades de Control cuenta con 84% de cumplimiento, mientras el componente de Información y Comunicación cuenta con un 90% y por último el componente de Monitoreo cuenta un cumplimiento del 79%. Se considera que los componentes permiten mantener el logro de los objetivos, el rendimiento y así prever la pérdida de recursos, evaluar la estabilidad, calidad y mantener una mejora continua en todos los movimientos de la entidad.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar el sistema de control interno en cuanto a la Evaluación de Riesgos y Monitoreo, para que la entidad obtenga un desarrollo y crecimiento organizacional como financiero, actualizar y mejorar los manuales y procedimiento de las entidades. Las Cooperativas de estudio, deberían considerar la mejora continua en sus procesos, ya que las nuevas actualizaciones y de por sí la globalización, requieren que las entidades ofrezcan un buen servicio y credibilidad de la información, así como estabilidad en el mercado, con el fin de mitigar la posibilidad de fraude.
- ✓ Se debería considerar el sistema de control interno de acuerdo a los componentes del Modelo COSO, ya que este formato facilita la adaptación y cumplimiento de las leyes, así como la prevención de pérdidas significativas, ya que los procesos y procedimientos que una entidad realiza son el pilar fundamental para generar confianza y seguridad razonable a los socios. La falta de evaluaciones constante del sistema de control interno, perjudica en el alcance de objetivos, es indispensable el desempeño de la administración y directivos para alcanzar un progreso de la entidad, se debe considerar los agentes externos, condiciones económicas para lograr un alto estándar en el cumplimiento de los componentes del COSO.

## BIBLIOGRAFÍA

- AEC. (2019). *Asociación Española para la Calidad*. Obtenido de COSO:  
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (Decimoprimer ed.). México: Pearson . Obtenido de  
[https://bibliotecaonline.milaulas.com/pluginfile.php/45/mod\\_data/content/63/Audit or%C3%ADa%20un%20Enfoque%20Integral.pdf](https://bibliotecaonline.milaulas.com/pluginfile.php/45/mod_data/content/63/Audit%20or%C3%ADa%20un%20Enfoque%20Integral.pdf)
- Cajilema Gusñay, V. M., & Santillán Silva, M. D. (2021). Procedimiento de Control Interno en el Departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamate Ltda. (Ecuador). *Revista Universidad Externado de Colombia*(29), 185-203. Obtenido de  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/7549/11966>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 129-146.
- Chiquito Choez, J. C., & Peñafiel Loor, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(2), 184-199. Obtenido de  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/567/1006>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (28 de Febrero de 2020). *Registro Oficial Suplemento 332*. Obtenido de LEXISFINDER:  
[https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO\\_ORGANICO\\_MONETARIO\\_Y\\_FINANCIERO\\_LIBRO\\_I-24.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-03/BANCARIO-CODIGO_ORGANICO_MONETARIO_Y_FINANCIERO_LIBRO_I-24.pdf)
- Espinoza Farfán, V. N., & Vázquez Loaiza, J. P. (2021). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las Cooperativas del Ecuador. *Revistas Universidad Externado de Colombia*(27), 95-111. Obtenido de  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6879/9343>
- Galaz, Yamazaki, & Ruiz Urquiza. (2015). *Deloitte*. Obtenido de COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno:  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

- García Bravo, M. E., Hurtado García, K. D., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-227.pdf>
- González, R. M. (2013). *Consultores en Gestión Empresarial y Servicios Legales. QUALPRO CONSULTING S. C.* . Obtenido de Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- INEC. (13 de Abril de 2017). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Obtenido de Reconstruyendo las cifras luego luego del sismo. Memorias: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017.pdf>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria . (28 de Abril de 2011). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Luna Yerovi, G. A., Alcívar Cedeño, F. M., Andrade Garófalo, C., & Salazar González, J. D. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Quito , Ecuador : Estudio de investigación y desarrollo empresarial académico. Obtenido de <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- 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 digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 512-526. Obtenido de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1501/734>
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 206-240.
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado . (16 de Diciembre de 2014). *Contraloría General del Estado* . Obtenido de LEXIS: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cge\\_12\\_nor\\_con\\_int\\_400\\_cge.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf)

- Paiva Acuña, F. J. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A . *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 34-42.
- Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (22 de Marzo de 2018). *Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de Lexis Finder:  
[https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2\\_21\\_reg\\_LOEPS\\_mar\\_2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf)
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto , A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Santa Cruz Marín, M. (28 de Octubre de 2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad* , 1(1), 36-43. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/832/800](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832/800).
- SEPS. (Abril de 2022). *Portal interactivo DATA SEPS*. Obtenido de Sector Financiero Popular y Solidaria : <https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/1>
- SEPS. (2022). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria* . Obtenido de Manual de Control Interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria: [https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero\\_cc.pdf](https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Manual-de-Control-Interno-para-Organizaciones-del-Sector-No-Financiero_cc.pdf)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Abril de 2022). *Portal Estadístico SEPS*. Obtenido de Estadísticas EPS:  
<https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfyps/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidario . (2022). Obtenido de Segmentación de entidades del SEPS: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfyps/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta de Cuestionario De Control Interno



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA LAS COAC SEGMENTO 3.



**TEMA:** El Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento3, cantón Riobamba, periodo 2021.

**OBJETIVO:** Evaluar el Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento3, en el cantón Riobamba, periodo 2021.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una X la respuesta que usted considere más acercada a la realidad de la COAC.

**ENCUESTADO:** .....

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
<b>Objetivo:</b> Verificar el cumplimiento de los componentes y principios del Modelo COSO en la COAC.					
Nº.	CUESTIONARIO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>					
1	¿La COAC cuenta con un código de ética actualizado y ha sido socializado con el personal?				
2	¿La COAC cuenta con una planificación estratégica debidamente documentada y aprobada por los directivos?				
3	¿La COAC tiene establecida la misión, visión y objetivos organizacionales?				
4	¿Existe una supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en cada departamento?				
5	¿El personal tiene conocimiento de los valores que la COAC infunde?				
6	¿El clima laboral entre el personal de la COAC se basa en la honestidad, transparencia, responsabilidad, confianza y equidad?				
7	¿La COAC realiza actividades que fomenten la integración del personal e incrementando la eficiencia en el clima laboral?				
8	¿Existen políticas internas en la COAC, que han sido difundidas en todos los departamentos y cumplidas a cabalidad?				
9	¿La COAC cuenta con Manuales actualizados para cada departamento en funcionamiento?				
10	¿La estructura organizacional de la COAC se encuentra actualizada y aprobada por el Consejo Administrativo?				
11	¿La administración presenta la información financiera y de gestión de manera oportuna para la toma de decisiones?				

12	¿La COAC cuenta con un Manual de funciones en donde se establece las funciones y responsabilidades del personal de acuerdo a los perfiles y descripciones de los puestos?			
13	¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación, promoción y remuneración de los colaboradores?			
14	¿La COAC realiza una evaluación al grado de cumplimiento de la misión y objetivos establecidos?			
15	¿La COAC incentiva y compromete al personal en el cumplimiento de la normativa y otras disposiciones?			
16	¿Las disposiciones normativas y de carácter técnica para el desempeño de las funciones de la COAC, están actualizadas?			
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
17	¿Los objetivos y metas de los principales procesos de la COAC son difundidos entre su personal?			
18	¿Se promueve el control de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos?			
19	¿Se realiza y registra de la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos de la COAC?			
20	¿En la evaluación de riesgos de los proyectos y procesos, se considera la posibilidad de fraude?			
21	¿Las Matrices de Administración de Riesgos, son aplicados en los principales proyectos y procesos de la COAC?			
22	¿La COAC en sus principales proyectos y procesos, cuenta con un plan de contingencia?			
23	¿En los proyectos principales y procesos de las COAC, se cuenta con un plan de recuperación de desastres?			
24	¿La COAC cuenta con mecanismos para identificar los eventos de riesgos tanto internos como externos?			
25	¿Se cuenta con una metodología fiable para identificar eventos que afecten el logro de objetivos de la COAC?			
26	¿La COAC evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos?			
27	¿Se monitorea los nuevos riesgos que afectan la consecución de los objetivos como el cambio en el entorno operacional, actualización legal y social, sistemas de información, crecimiento organizacional y avances tecnológicos?			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
28	¿Los controles implementados por la COAC apoyan en la administración de riesgos de los proyectos y procesos principales de la entidad?			
29	¿Los controles sobre las actividades de la COAC, están documentados en un Manual de Procedimientos?			
30	¿LA COAC cuenta con un Manual de Procedimientos en todos los departamentos y están debidamente actualizados?			
31	¿Los principales proyectos y procesos de la entidad están soportados en un sistema de información?			
32	¿Los sistemas de información implementados en la COAC cuenta con un plan de contingencia y recuperación de desastres en tema de TIC?			

33	¿Los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la COAC están debidamente resguardados?			
34	¿La COAC controla y administra el acceso a la información de la entidad, permitiendo solo a personal autorizado?			
35	¿Existe una evaluación anual de la efectividad de las actividades de control que se ha implementado?			
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
36	¿La comunicación en la COAC es de calidad, veraz, oportuna, transparente y objetiva?			
37	¿Existen principios institucionales de acuerdo con la seguridad de la información?			
38	¿Los sistemas de información implementados por la entidad, facilitan la toma de decisiones?			
39	¿Se establece líneas de comunicación e información para el personal con el fin de difundir los programas, metas y objetivos de la COAC?			
40	¿Las líneas de comunicación de la COAC, permite que el personal reciba retroalimentación respecto a las metas y objetivos organizacionales?			
41	¿Existe una evaluación sobre la efectividad de la comunicación dentro de la COAC?			
42	¿Las líneas de comunicación establecidas por la COAC permiten atender los requerimientos de los usuarios externos?			
43	¿Los jefes departamentales comunican de manera inmediata a la alta dirección, cuando evidencias riesgos altos, para en conjunto tomar decisiones?			
44	¿Los altos mandos de la COAC toman en cuenta las propuestas del personal para mejorar la productividad y calidad?			
45	¿La entidad toma en consideración los requerimientos de socios, proveedores, organismos de control, etc.?			
46	¿La COAC actualiza permanentemente la página WEB, redes sociales en funcionamiento?			
47	¿La entidad ha implementado un canal externo para los usuarios sobre la calidad de los servicios que brinda?			
<b>MONITOREO</b>				
48	¿Se evalúa de forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno de la COAC?			
49	¿Se comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de aplicar medidas correctivas?			
50	¿Los auditores, asesores internos y externos, establecen periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos de la COAC?			
51	¿Los altos directivos de la COAC establecen el cumplimiento inmediato y obligatorio de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna y externa?			
52	¿La COAC realiza un respectivo seguimiento a las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna como externa, también de las inspecciones de los órganos de control?			
53	¿La entidad cuenta con planes de acción correctiva y el grado de cumplimiento del mismo?			