

**Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional
de una Cooperativa de Transporte de Pasajeros**

**Incidence of internal control in the organizational
development of a Passenger Transport Cooperative**

Darwin Raúl Macías-Cevallos¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
dmacias4902@utm.edu.ec

Leither Pamela Vélez-Mendoza²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
leither.velez@utm.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2022.3-1.1139

V7-N3-1 (may) 2022, pp. 191-206 | Recibido: 12 de abril de 2022 - Aceptado: 30 de abril de 2022 (2 ronda rev.)
Edición Especial

1 Estudiante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9391-8528>

2 Docente de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2735-010X>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El objetivo de esta investigación se basa en analizar la incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis 15 de diciembre, 2020. Describiendo cómo el sistema de control interno contribuye con la evaluación y la detección de falencias en los procesos con el propósito de minimizar los riesgos inherentes. Obteniendo simultáneamente un diagnóstico sobre el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo y la gestión del conocimiento e innovación proporcionando una seguridad razonable para el desarrollo de la organización. Se utilizó una metodología con diseño no experimental, de campo con nivel transversal., en la investigación se aplicó cuestionarios de control interno dirigidos al área administrativa y contable. Las encuestas se efectuaron a los socios y se estructuraron según normativa COSO y Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. Por último, se aplicaron entrevistas dirigidas a los directivos. En el desarrollo de la investigación se muestra el panorama de la empresa, evaluando así el sistema de control interno y el desarrollo organizacional, sus resultados proporcionaron recomendaciones para la mejora continua de los procesos internos, con el fin de direccionar eficazmente la operatividad de la organización.

Palabras clave: control interno, desarrollo organizacional, riesgos inherentes, crecimiento económico

ABSTRACT

The objective of this research is based on analyzing the incidence of internal control in the organizational development of the Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis December 15, 2020. Describing how the internal control system contributes to the evaluation and detection of flaws in the processes with the purpose of minimizing the inherent risks. Simultaneously obtaining a diagnosis of economic growth, business culture, leadership and knowledge and innovation management, providing reasonable security for the development of the organization. A methodology with a non-experimental design, field with a transversal level, was used. In the investigation, internal control questionnaires were applied to the administrative and accounting area. The surveys were carried out among the members and were structured according to COSO regulations and the Popular and Solidarity Economy Organic Law. Finally, interviews addressed to managers were applied. In the development of the research, the panorama of the company is shown, thus evaluating the internal control system and organizational development, its results provided recommendations for the continuous improvement of internal processes, in order to effectively direct the operation of the organization.

Key words: internal control, organizational development, inherent risks, economic growth

Introducción

La Real Academia Española (2022), define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Partiendo de este concepto, se entiende que, para que una organización logre alcanzar sus objetivos y preservar sus recursos debe aplicar controles en todos sus procesos internos, así como técnicas de comprobación, inspección, fiscalización o intervención en los puntos críticos y en las áreas o procesos que se detecten falencias dentro de la organización.

El control interno ha evolucionado a través del tiempo a la par con la contabilidad, en busca de nuevas mejoras, según Vega et al. (2021), la evolución del control interno se da en cuatro etapas:

La primera etapa comienza en 1280, donde los primeros registros para controlar las operaciones de los negocios son realizados por el Papa Nicolás II, el cual levantaba duplicados para verificar la exactitud del trabajo de sus administradores. La segunda etapa se da en 1902, debido al aumento de la producción, a la par del talento humano y como consecuencia se delegan funciones, surgiendo la necesidad de auditores y contadores, así comienzan a hablar del control interno, definiéndose como un conjunto de procedimientos establecidos por las organizaciones con el propósito principal de prevenir fraudes y evitar errores. En la tercera etapa, se amplían los objetivos del control interno, debido al ambiente competitivo y hostil que tenían que enfrentar las empresas para continuar su curso hacia el éxito. La cuarta etapa se da en 1992, por la revelación de los informes del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (COSO), aplicándose por varios países e integrándose el sistema organizacional” (p.214-216).

Actualmente las evaluaciones continuas a los procedimientos internos son un eje clave

para que se disminuyan los riesgos a los que se ven expuestas las organizaciones, de allí la importancia de establecer controles acordes a las necesidades, estableciendo normas, procedimiento, reglamentos y estrategias que contribuyan a la eficiencia en los procesos, el aseguramiento de los recursos y el logro de los objetivos o metas empresariales.

En el mismo orden de ideas, Paillacho (2017), en referencia al control interno menciona que:

Es un proceso establecido por los altos niveles jerárquicos y acatado por el personal, para generar medidas de seguridad con relación al cumplimiento de objetivos, considerando la eficiencia y eficacia de los procesos, la confiabilidad de la información financiera, el aseguramiento de los recursos de la entidad, la prevención de errores y el cumplimiento de las leyes (p. 42)

Existe un fuerte vínculo entre el control interno y la prosperidad de una empresa tal como lo menciona Calderon et al. (2017), el cual refiere que “el control interno conduce a incrementar el valor de la empresa y alcanzar sus objetivos. Adaptándose a las expectativas cambiantes y proporcionando políticas de prevención del fraude, evaluación de riesgo y mejorar las estrategias de gestión” (p. 56).

Es importante tener claro los tipos de controles que se dan en una organización para que sus actividades se cumplan de en forma óptima, entre ellos tenemos el control contable y administrativo, detallando que, el control contable está orientado a los procesos inmersos con el registro financiero de las actividades diarias, teniendo como finalidad la protección de los activos, tal como lo menciona Arceda (2015),

El control contable engloba el plan de organización y su aplicabilidad en todos los métodos o procedimientos que tienen que ver con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Incluyen los controles, tales como los de

autorización, asignación y segregación de tareas dirigidas a los registros e informes contables, operaciones concernientes en la custodia y controles físicos sobre los activos (p. 30).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018), menciona que “estos controles están relacionados con el cuidado de la información de la organización y también de sus activos, permitiendo que se realicen las operaciones contables con exactitud y confiabilidad.” (p. 9).

Por otro lado, los controles administrativos están orientados al desarrollo de métodos y procedimientos con la finalidad del cumplimiento de las políticas gerenciales destinadas a proporcionar un nivel óptimo de productividad y eficiencia en los procesos de las organizaciones, de acuerdo con lo que define Arceda (2015). En similitud con lo que establece la SEPS (2018), respecto a los controles internos administrativos que “son creados para mejorar las operaciones de la organización y lograr ser más eficientes. Estos procedimientos y métodos controlan las operaciones de los directivos de la organización, también sus políticas e informes administrativos” (p. 9).

En concordancia con los autores anteriores la meta principal de los controles contables es salvaguardar los activos brindando confianza y razonabilidad a la información financiera que se maneja. Y en cuanto a los controles administrativos, estos son diseñados para lograr una mayor eficiencia y mejoramiento de las operaciones diarias de la organización.

Según Cotapo et al. (2019) los modelos de control interno más adoptados por los países americanos son el modelo COSO y COCO, aunque alrededor del mundo existen otros modelos como el Cadbury, Vienot, Peters, King, MICIL, entre otros. A nivel de América el método de control interno más utilizado es el Modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas) que es una Comisión de EEUU, creada para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres

temas en conjunto, como es la gestión del riesgo empresarial, el control interno, y la disuasión del fraude (Galaz y Ruíz, 2015)

El modelo COSO ha ido evolucionando en el tiempo, existiendo cuatro versiones, que se detallan en la Tabla 1

A su vez los componentes del modelo COSO han sido acogidos por la normativa ecuatoriana según lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018) en su manual de control interno para las Asociaciones y Cooperativas No Financieras.

De la misma manera, en el Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (2018) en su Art. 21 dispone que “... el control interno de las asociaciones, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna...” En el Art. 44 establece que “... son atribuciones y responsabilidades del Gerente definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa...”.

Es importante mencionar que los directivos de la organización tienen la obligación de rendir cuentas de acuerdo con lo establecido en el manual de control interno para las Asociaciones y Cooperativas No Financieras en su literal 2.7 de la SEPS (2018) donde menciona que:

Los directivos de la entidad de acuerdo con su competencia establecida en la norma vigente, deberán rendir cuentas sobre el cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales. Por tanto, serán los encargados de responder, reportar, explicar o justificar mediante informes de su gestión la relación entre lo planificado y ejecutado, la explicación de las causas de las variaciones y sus estrategias de mejoramiento.... (p. 10).

Conociendo así que los directivos deberán rendir cuenta sobre su gestión dentro de la organización y justificar las anomalías que

Tabla 1

Evolución del modelo COSO

COSO I Marco Conceptual Integrado, 1992	COSO II -ERM Marco Integral De Gestión De Riesgo, 2004	COSO III Marco De Control Interno Integrado, 2013	COSO IV- ERM Marco Integral De Gestión De Riesgo, 2017
Enfoque sobre Control Interno, Riesgos Administrativos y Cumplimiento.	Se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad.	Diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> Las operaciones, La elaboración de información El cumplimiento. 	La importancia de la gestión de riesgos empresariales en la planeación estratégica. El riesgo influye y están alineados a la estrategia y el desempeño en todas las áreas, departamentos y funciones.
<i>Entorno de control.</i> En este componente se crean las normas, políticas y procedimientos fundamentales para el control	Ambiente interno <ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de objetivos 	Ambiente interno: Principios: 1.- Integridad y valores éticos. 2.- Consejo de administración. 3.- Filosofía y estilo operativo de la dirección. 4.- Estructura organizativa. 5.- Competencia sobre la información financiera. 6.- Autoridad y responsabilidad. 7.- Recursos humanos.	Gobierno y cultura Liderazgo ejecutivo. 1. La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos 2. Establece estructuras operativas 3. Define la cultura deseada 4. Demuestra compromiso con los valores éticos 5. Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.
<i>Evaluación de riesgos.</i> Los riesgos repercuten de manera negativa al logro de los objetivos, por lo que es necesario proveer, conocer y controlar	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuesta a los riesgos 	Evaluación de riesgos Principios: 2.8.- Objeto de la información financiera. 9.- Riesgo de información financiera. 10.- Riesgo de Fraude.	Estrategia y Objetivos 6. Analiza el contexto empresarial 7. Define el apetito al riesgo 8. Evalúa estrategias alternativas 9. Formula los objetivos empresariales
<i>Actividades de control.</i> Estas son basadas en las políticas para realizar exámenes, revisiones o verificaciones para medir el control e implementar mejoras	Actividades de control	Actividades de control Principios: 11.- Integración con la evaluación de riesgo. 12.- Selección y desarrollo de actividades de control. 13.- Políticas y procedimientos 14.- Tecnología de la información	Desempeño 10. Identifica riesgos 11. Evalúa la severidad de los riesgos 12. Prioriza los riesgos 13. Implementas las respuestas al riesgo 14. Desarrollar un portafolio de riesgos
<i>Información y comunicación.</i> Permite obtener información necesaria para procesar y controlar los riesgos	Información comunicación	Información y comunicación Principios: 15.- Información de reporte financiero. 16.- Información de control interno. 17.- Comunicación interna. 18.- Comunicación externa.	Revisión 15. Evalúa los cambios sustanciales 16. Revisa los riesgos y el desempeño 17. Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales
<i>Supervisión.</i> Evalúa los procedimientos de control para detectar falencias y optimizar los controles	Supervisión	Supervisión del sistema de control y monitoreo Principios: 19.- Evaluaciones continuas e independientes. 20.- Deficiencias de reporte.	Información, comunicación y reporte 18. Aprovecha la información y la tecnología 19. Comunica los riesgos de información 20. Informes sobre riesgos, cultura y desempeño

Nota: Los datos fueron tomados de (COSO, 2017; Mantilla, 2018; Toaquiza, 2021; Quinaluisa, et al. 2018; Calle y Chipana, 2022; Estupiñan, 2021)

se le hayan presentado dentro de su mandato y como ha cumplido con los objetivos y metas institucionales.

En este caso la investigación tuvo como objeto analizar la incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis 15 de diciembre, 2020. Describiendo cómo el sistema de control interno contribuye con la evaluación y la detección de falencias en los procesos con el propósito de minimizar los riesgos inherentes. Obteniendo simultáneamente un diagnóstico sobre el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo y la gestión del conocimiento e innovación proporcionando una seguridad razonable para el desarrollo de la organización.

En este orden de ideas, la efectividad del control interno hace referencia al logro esperado por el cumplimiento de las políticas, normas, manuales y reglamentos internos establecidos, que tienen como propósito el logro de los objetivos institucionales planteados.

Por tanto, Delfín et al. (2016), indica que, el desarrollo organizacional articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Estos elementos son: el crecimiento económico, la cultura empresarial, el liderazgo, la gestión del conocimiento e innovación (p. 187).

Siendo así que, para que exista un crecimiento adecuado dentro de la empresa en estudio, se deben implementar normas, políticas y estrategias para el aprovechamiento al máximo de todos los recursos de la institución, siendo así, productivos y eficientes. De igual manera, una adecuada cultura organizacional se da cuando la organización establezca y fomente valores y principios éticos, con la finalidad de buscar competitividad y deseo de crecimiento institucional.

Para Mendoza et al. (2006), el liderazgo transformacional estimula el emerger de la conciencia de los trabajadores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión de

la organización dejando de lado sus intereses personales, para enfocarse en los intereses del colectivo (p. 120). Considerando que un líder comprometido con la organización estimula a las demás personas a cumplir sus actividades con empeño dejando de lado sus intereses personales para enfocarse en el bien común de la organización. A la organización le debe primar la capacitación permanente de su personal, con lo tendrá talento humano capacitado y logrará generar mayor productividad destacándose de las demás organizaciones. De allí surge la importancia que posee el indagar sobre temas de control interno y desarrollo organizacional, ya que resulta beneficioso para todas las organizaciones, con especial interés en la cooperativa de transporte de taxis 15 de diciembre permitiendo así establecer normas, manuales, políticas, procedimientos y estrategias que conlleven al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

Método

Toala y Mendoza (2019), indican que la metodología se constituye como el estudio de los métodos empleados para alcanzar un fin, siendo un conjunto de procedimientos y técnicas concretas de indagación, que puede aplicarse en cualquier disciplina o área del conocimiento científico (p. 60-62).

La presente investigación fue realizada bajo un enfoque científico cuantitativo con un diseño no experimental de campo con un nivel transversal. El diseño de la investigación no experimental lo define Palella y Martins (2010) como la investigación donde no existe manipulación de las variables por parte del investigador. Según Álvarez-Risco (2020), el alcance exploratorio estudia problemas o factores que han sido poco analizados o que se tienen aún datos contradictorios, identifican campos promisorios de investigación, analizan los problemas con una perspectiva nueva. Y el alcance descriptivo especifican propiedades de variables, definen y miden variables, cuantifican y muestran las dimensiones de un fenómeno o contexto (p. 3).

Con la anterior conceptualización del autor Álvarez-Risco (2020), la presente investigación es de tipo exploratoria y descriptiva debido a que se analizó un problema con una perspectiva nueva para las partes relacionadas y describiendo cuales son las causas y estado actual de las variables.

Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo comprendida por 88 personas distribuidas de la siguiente forma: 1 gerente, 1 secretario, 1 contador y 85 socios. Por lo cual por ser una población finita no se escogió una muestra y se procedió con el estudio total de la población. Según lo que menciona Arias-Gómez et al. (2016) la población finita es aquella donde se delimitan o cuantifican, por tanto se escogió toda la población como muestra para obtener resultados con mayor precisión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según el objeto de estudio se utilizó técnicas de investigación como cuestionarios de control interno, encuestas, entrevistas dirigidas a los socios y trabajadores además se aplicó un análisis financiero sobre la Cooperativa.

El cuestionario se realizó al componente administrativo y contable. Las entrevistas se realizaron al presidente, gerente y consejo administrativo, estando conformada por 12 preguntas. La encuesta a los socios se estructuró por 28 ítems con preguntas basadas en la escala de Likert (Ver Tabla 2). Los datos se tabularon en Microsoft Excel y se validaron mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, utilizando las tablas estadísticas que proporcionan información analítica sobre el objeto de estudio, como es la evaluación del control interno y el desempeño organizacional de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis 15 de diciembre.

Tabla 2

Valoración de Escala de Likert

Respuestas	Valoración
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy desacuerdo	1

Nota: Su calificación se baso según la investigación de Barrera et al., (2021) con su tema de investigación “Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013”

La evaluación del control interno aplicada a la Cooperativa de Taxis 15 de Diciembre se efectuó por medio de técnica de cuestionarios a los componentes: Administrativo y Contable.

El cuestionario del componente Administrativo estuvo conformado por 9 preguntas claves para el funcionamiento de la Cooperativa y el cuestionario del componente Contable estuvo conformado por 8 preguntas para medir el grado de confiabilidad de la información interna.

Se utilizaron cuestionarios validados en la tesis de maestría elaborada por Ramírez (2020), cuyo tema de trabajo de titulación fue “Manual de Control Interno para la Cooperativa de Taxis n°13 Su Amigo”, además estos cuestionarios se fundamentaron en base a la Ley Organiza de Economía Popular y Solidaria y del reglamento de aplicación expedido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Manual de Control Interno para Organizaciones del Sector No Financiero, estableciendo como calificación de 1 en las respuestas “SI” y la calificación de 0 a las respuestas “NO”. Considerando el juicio del Auditor para la calificación de 1 se la valoró como cumplimiento del control y la calificación de 0 como falta de cumplimiento al control.

Resultados

Evaluación del control interno

En base a lo antes mencionado se muestra en la Tabla 3 los resultados de la evaluación del control interno aplicada al componente administrativo

Tabla 3

Evaluación del control interno al componente Administrativo

NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO		ALTO
15%-50%	51% - 75%		76% - 95%
85%-50%	49% - 25%		24% - 5%
ALTO	MODERADO		BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)			
Calificación Total	5	RIESGO	ENFOQUE
Ponderación Total	8		
Nivel de Confianza	62.5%	MODERADO	DOBLE PROPOSITO
Nivel de Riesgo	37.5%	MODERADO	DOBLE PROPOSITO

Nota: los datos fueron extraídos del cuestionario de control interno aplicado al componente Administrativo de la Cooperativa de Taxis 15 de Diciembre.

De la evaluación del control interno aplicada al componente administrativo se obtuvo como resultado una confianza del 62.5% y nivel de riesgo del 37.5% encontrándose en el rango MODERADO y derivándose al enfoque evaluativo de doble propósito.

De igual manera, en la Tabla 4 se muestran los resultados de la evaluación del control interno aplicada en este caso al componente contable

Tabla 4

Evaluación del control interno al componente Contable

NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO		ALTO
15%-50%	51% - 75%		76% - 95%
85%-50%	49% - 25%		24% - 5%
ALTO	MODERADO		BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)			
Calificación Total	7	RIESGO	ENFOQUE
Ponderación Total	8		
Nivel de Confianza	87.5%	ALTO	CUMPLIMIENTO

Nivel de Riesgo	12.5%	BAJO	CUMPLIMIENTO
-----------------	-------	------	--------------

Nota: los datos fueron extraídos del cuestionario de control interno aplicado al componente Contable de la Cooperativa de Taxis 15 de Diciembre.

De la evaluación del control interno aplicada al componente contable se obtuvo un resultado del nivel de confianza del 87.5% y nivel de riesgo del 12.5% encontrándose en el rango BAJO y derivándose al enfoque evaluativo de cumplimiento.

Entrevista efectuada al Gerente, Presidente, Consejo de Administración y Vigilancia

Las entrevistas fueron respondidas por el gerente y el presidente, sin embargo, el consejo de vigilancia se abstuvo de la entrevista, obteniendo así los siguientes resultados:

La cooperativa cuenta con un manual de control interno para el cumplimiento de sus actividades, sin embargo, el gerente menciona que actualmente el Consejo de Administración y Vigilancia no lo está cumpliendo a cabalidad, funcionando de manera no adecuada. Además, el presidente hace énfasis que el reglamento interno no está actualizado, aunque se encuentra legalizado por la SEPS, indicando que es necesario realizar una auditoría interna para implementar las reformas necesarias. En cuanto al registro y control de las actividades económicas la cooperativa tiene establecido como responsable al gerente, el mismo que desarrolla sus actividades en conjunto con la contadora, ajustándose a las exigencias de la cooperativa y al cumplimiento normativo.

Respecto con las responsabilidades de la administración, el gerente y presidente mencionan que tienen claras sus funciones, sin embargo, el presidente indicó que el consejo de administración y vigilancia quiere llevar de manera independiente las decisiones importantes de la cooperativa, obviando procedimientos importantes para la toma de decisiones, incumpliendo así los procesos para implementar decisión que incluyan cambios dentro de la cooperativa, debido a que tienen que estar

aprobadas por la asamblea general, según lo que dispone el Reglamento de la LOEPS.

Respecto a los problemas económicos, existen inconvenientes en las cuentas por cobrar, debido a que los socios se encuentran en mora, a pesar de esto la cooperativa está al día en las obligaciones con la SEPS y el SRI. Dentro de los aspectos esenciales para tomar en cuenta para elaborar un manual de políticas y procedimientos, el gerente mencionó que la cooperativa ya tiene sus estatutos para el desenvolvimiento de esta y por otro lado el presidente indicó que se deberían incluir a los estatutos las actualizaciones de la SEPS.

En cuanto a las sesiones ordinarias mencionaron que actualmente no se han realizado porque existen inconvenientes con la asamblea general, indicando que la mayoría de los socios no están al día en sus pagos y por ende no tiene voz ni voto como lo dice el estatuto. Lo cual es importante indicar que esta acción no es la adecuada respecto a que los socios tienen el derecho a conocer el estado actual de cooperativa, incumpliendo así a el Reglamento de la LOEPS. Además, indicaron que los estados financieros actualmente son aprobados por el Consejo de Administración, y el presidente manifestó que debido a la situación actual (pandemia covid19) la cooperativa no ha logrado realizar sesiones para dar a conocer el estado de la cooperativa, afectando a la aprobación de estos.

Aplicación de las encuestas dirigidas a los socios

La encuesta realizada estuvo dirigida a los socios de la cooperativa, ésta se conformó con preguntas sobre aspectos del control interno y el desarrollo organizacional, en este instrumento de investigación se obtuvieron respuestas catalogas en la escala de Likert y el fueron validadas según la investigación de Barrera et al. (2021), con su tema de investigación “Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013” el cual fueron valoradas de la siguiente manera:

Análisis estadístico de las encuestas sobre el Control Interno y Desarrollo Organizacional

En la Tabla 5 se muestran las 25 preguntas realizadas a los socios, y según las encuestas basándose en la media aritmética de la calificación en la escala de Likert con valoración de 5, se puede mencionar que, los socios están muy de acuerdo con la estructura orgánica y con las normas del reglamento actual de la cooperativa.

En referencia a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los socios se obtuvo que la mayoría de los socios concuerdan en lo siguiente:

- El código de ética
- Con la elaboración de un manual de control interno que oriente al adecuado funcionamiento de la Cooperativa.
- Con las reformas aprobadas y realizadas al estatuto por la Asamblea General.
- Con la forma de administrar del gerente con relación a los ingresos y egresos de la Cooperativa.
- Con la gestión presupuestaria de las operaciones financieras de la Cooperativa.
- Con la elaboración de un manual de procedimiento para que sea aplicado por el personal.
- Que se deben dar capacitaciones al personal para que desarrolle sus actividades según las normas de control interno.
- Que la cooperativa realice programas de educación, capacitación y bienestar social para los socios de la Cooperativa.
- Con los registros en bases de información seguras y confiables, conservando la exactitud de la información financiera.
- Con la gestión del consejo de vigilancia respecto a el cumplimiento de los reglamentos internos.

Tabla 5

Estadístico de Encuestas sobre el Control Interno y Desarrollo Organizacional

Preguntas	N		Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos					
¿Está de acuerdo usted, con la estructura orgánica de la Cooperativa?	85	0	4,54	5	5	1	5
¿Está de acuerdo usted, con el plan estratégico actual de la cooperativa, el cual incluye la misión, visión, objetivos y metas?	85	0	3,33	3	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con las normas del reglamento o estatuto interno actual?	85	0	4,55	5	5	1	5
¿Está de acuerdo usted, con el código de ética que cuenta la cooperativa?	85	0	3,74	4	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, con la elaboración de un manual de control interno que oriente al adecuado funcionamiento de la Cooperativa?	85	0	4,13	4	5	1	5
¿Está de acuerdo usted, con las reformas aprobadas y realizadas al estatuto por la Asamblea General?	85	0	4,20	4	5	3	5
¿Está de acuerdo usted, con el proceso de elección del presidente y los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia?	85	0	2,36	2	1	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de administrar del gerente con relación a los ingresos y egresos de la Cooperativa?	85	0	3,60	4	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de administrar del Consejo de Vigilancia y Administración frente a los riesgos inherentes de la Cooperativa?	85	0	3,18	3	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la gestión presupuestaria de las operaciones financieras de la Cooperativa?	85	0	3,49	4	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la elaboración de un manual de procedimiento para que sea aplicado por el personal?	85	0	3,95	4	4	2	5
¿Está de acuerdo usted, que se deben dar capacitaciones al personal para que desarrolle sus actividades según las normas de control interno?	85	0	3,62	4	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, de que la cooperativa realice programas de educación, capacitación y bienestar social para los socios de la Cooperativa?	85	0	3,74	4	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, que la cooperativa lleva adecuadamente los registros en bases de información seguras y confiables, conservando la exactitud de la información financiera?	85	0	3,79	4	5	2	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de preservación y archivo de la documentación interna de la Cooperativa?	85	0	3,20	3	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la gestión del consejo de vigilancia respecto a el cumplimiento de los reglamentos internos?	85	0	3,79	4	5	1	5

Nota: Los datos se obtuvieron de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Taxis 15 de Diciembre y fueron procesados en el Software Estadístico SPSS Statistics versión 25.

Continuación de Tabla 5

Estadístico de Encuestas sobre el Control Interno y Desarrollo Organizacional

Preguntas	N		Media	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
	Válido	Perdidos					
¿Está de acuerdo usted, con la administración por parte de los directivos respecto a las evaluaciones de los procesos administrativos y financieros?	85	0	4,11	4	5	2	5
¿Está de acuerdo usted, con las evaluaciones de control interno que realiza el Consejo de Vigilancia a las actividades financieras y administrativa de la Cooperativa?	85	0	3,42	4	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de evaluar del Consejo de Vigilancia la efectividad de las auditorías internas efectuadas?	85	0	2,91	3	3	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de medición o indicadores de gestión que ejecutan los directivos para analizar los resultados de la gestión institucional?	85	0	3,39	3	3	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la periodicidad de la Cooperativa para realizar auditorías internas y externas para comprobar la exactitud de los estados financieros y la correcta gestión administrativa?	85	0	2,87	3	3	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de comunicación a la convocatoria a las asambleas ordinarias y extraordinarias mínimas establecidas en la ley, para presentar y aprobar estados financieros, el plan estratégico y operativo?	85	0	2,78	3	3	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la administración y comunicación del gerente para informar los estados financieros al Consejo de Administración y Vigilancia?	85	0	3,52	4	4	1	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de comunicación entre el Consejo de Vigilancia y la Asamblea General respecto a los informes de auditorías que contienen su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y su gestión?	85	0	3,78	4	5	1	5
¿Está de acuerdo usted, como se realiza el proceso de aprobación de la Asamblea General sobre los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia?	85	0	3,16	3	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, con la forma de aprobación por parte de la Asamblea General para implementar las recomendaciones de los informes de Auditorías Internas y Externas?	85	0	3,29	3	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, con la realización de las evaluaciones por parte del consejo de vigilancia para establecer el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna?	85	0	3,54	4	3	2	5
¿Está de acuerdo usted, con la realización de las evaluaciones por parte del consejo de vigilancia para establecer el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Externa?	85	0	3,69	4	4	1	5

Nota: Los datos se obtuvieron de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Taxis 15 de Diciembre y fueron procesados en el Software Estadístico SPSS Statistics versión 25.

- Con la administración por parte de los directivos respecto a las evaluaciones de los procesos administrativos y financieros.
- Con las evaluaciones de control interno que realiza el Consejo de Vigilancia a las actividades financieras y administrativa de la Cooperativa.
- Con la administración y comunicación del gerente para informar los estados financieros al Consejo de Administración y Vigilancia.
- Con la forma de comunicación entre el Consejo de Vigilancia y la Asamblea General respecto a los informes de auditorías que contienen su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y su gestión.
- Con la realización de las evaluaciones por parte del consejo de vigilancia para establecer el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna.
- Con la realización de las evaluaciones por parte del consejo de vigilancia para establecer el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Externa.
- Con la forma de medición o indicadores de gestión que ejecutan los directivos para analizar los resultados de la gestión institucional.
- Con la periodicidad de la Cooperativa para realizar auditorías internas y externas para comprobar la exactitud de los estados financieros y la correcta gestión administrativa.
- Con la forma de comunicación a la convocatoria a las asambleas ordinarias y extraordinarias mínimas establecidas en la ley, para presentar y aprobar estados financieros, el plan estratégico y operativo.
- Cómo se realiza el proceso de aprobación de la Asamblea General sobre los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia.
- Con la forma de aprobación por parte de la Asamblea General para implementar las recomendaciones de los informes de Auditorías Internas y Externas.
- Con la realización de las evaluaciones por parte del consejo de vigilancia para establecer el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Externa.

De igual manera, se obtuvo la escala de Likert con valoración de 4, en esta media aritmética se indica que, la mayoría de los socios están en un término neutro, ni de acuerdo y ni en desacuerdo en los siguientes aspectos:

- Con el plan estratégico actual de la cooperativa, el cual incluye la misión, visión, objetivos y metas.
- Con la forma de administrar del Consejo de Vigilancia y Administración frente a los riesgos inherentes de la Cooperativa.
- Con la forma de preservación y archivo de la documentación interna de la Cooperativa.
- Con la forma de evaluar del Consejo de Vigilancia la efectividad de las auditorías internas efectuadas.

Como **último** análisis de las encuestas se tiene la escala de Likert con valoración de 2, en esta media aritmética se analiza que la mayoría de los socios no están de acuerdo con el proceso de elección del presidente y los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia. Y con la última escala de 1 muy desacuerdo no se obtuvo una media aritmética por lo que no influye en los resultados.

Discusión

En referencia a los resultados obtenidos en la evaluación del control interno administrativo aplicado a la Cooperativa de transporte de taxis 15 de diciembre, se pudo analizar que, el nivel de riesgo moderado es originado por la falta de control y evaluación presupuestaria por parte del representante legal y el consejo de vigilancia, falta de informes correspondientes

a los arqueos sorpresivos para determinar si los controles internos se están llevando adecuadamente y así como la ausencia de un registro de inventarios que posee la cooperativa, esto, es originado por una falta de planificación y cultura organizacional de parte de los directivos de la cooperativa. Conllevando a la ausencia de recursos económicos y financieros para el cumplimiento del presupuesto establecido por la asamblea general.

Al respecto el representante legal no ha considerado el Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018) en su artículo 21 que señala: "...el control interno de las asociaciones, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna...", además del artículo 44, el cual establece que son atribuciones y responsabilidades del Gerente "...definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa...".

Considerando esto, es recomendable que el representante legal, implemente acciones correctivas que permitan un adecuado control y evaluación presupuestario considerando los ingresos y egresos. Además de proponer a la asamblea general nuevas políticas de evaluación y control apegadas al manual de control interno para las cooperativas no financieras dispuesto por la SEPS. De igual manera, es necesario solicitarle por escrito al consejo de vigilancia efectuar arqueos de cajas sorpresivos y elaborar el registro de inventarios que posee la cooperativa, a fin de emitir informes que permitan una adecuada toma de decisiones.

En cuanto al nivel de riesgo bajo en el componente contable, se indica que es originado por la falta de arqueos sorpresivos e informes sobre los controles contables por parte del consejo de vigilancia. Evidenciando el incumplimiento de las funciones del consejo de vigilancia respecto con los arqueos sorpresivos. Lo que conlleva a un punto crítico en el control de los recursos que ingresan y egresan de la cooperativa. Al respecto el consejo de vigilancia no ha tomado en cuenta lo que establece el

Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018) en su artículo 38 donde menciona las atribuciones y deberes del consejo de vigilancia que en su numeral 2 establece "...controlar las actividades económicas de la cooperativa..."; y en su numeral 4 indica "...realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa...".

Es así entonces que el consejo de vigilancia deberá implementar en sus actividades la realización de evaluaciones periódicas con la finalidad de controlar los movimientos económicos de la cooperativa.

Por otra parte, en referencia a los resultados obtenidos en la entrevista realizada al Gerente y al Presidente se menciona que los directivos de la cooperativa deben considerar la actualización de los reglamentos internos y los estatutos de acuerdo a lo dispuesto por la SEPS (2018), de manera que al implementar las funciones adecuadas a la delegación así como el establecimiento de responsabilidades a cada miembro de la cooperativa, la toma de decisiones sea mas acertada, así como también la comunicación entre los miembros es fundamental para mantener un canal adecuado donde se suministre siempre información importante tanto administrativa como financiera a los socios y que esta sea siempre sustentada con documentos que respalden la información suministrada, como por ejemplo las deudas de los socios, los ingresos y egresos de la cooperativa.

Una vez analizado estadísticamente los datos de la encuesta es necesario y recomendable que el Consejo de Administración y de Vigilancia proponga ante la asamblea general que se implemente un manual de control interno ajustado a las necesidades y las normativas legales vigentes, de igual manera es necesario que consideren que le deben proponer a la asamblea general implementar un manual de control interno que se ajuste a las necesidades y normativa legal.

Igualmente es necesario que elaboren un manual de procedimientos de manera que el

personal se oriente y conozca el proceso de cada actividad de acuerdo con las normas internas vigentes, así como planificar y presupuestar programas de capacitación a los socios de la cooperativa ya que a través de estos programas además de sentirse parte de la organización son adecuados para su bienestar social.

Finalmente se recomienda lo siguiente:

Al presidente:

- Realizar las sesiones pertinentes para sociabilizar la estructura organiza de la cooperativa, el plan estratégico, código de ética, el reglamento interno, las reformas a los estatutos, la presentación del registro del gerente en la SEPS, el software o sistema informático se llevan las bases de datos o sistemas de información y de qué forma se preserva el archivo permanente y corriente.
- Presentar a la asamblea general cuales son las comisiones que garantizan el cumplimiento de los reglamentos interno y quienes son los responsables en efectuar las evaluaciones a los procesos internos.
- Sociabilizar a la asamblea general los informes sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la Cooperativa.
- Realizar asambleas generales para aceptar y aprobar la implementación de las recomendaciones de los informes de auditorías internas y externas.
- Sociabilizar a la asamblea general la planificación y realización de evaluaciones sorpresivas al cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna, y de auditorías externas.
- Realizar sesiones para la rendición de cuentas de su administración.
- Planificar y presupuestar capacitaciones al personal para que desarrolle sus actividades según las normas de control interno.

Al Gerente

- Realizar sesiones para la rendición de cuentas de su administración.
- Sociabilizar a los socios y al consejo de Administración y vigilancia los informes periódicos de los estados financieros
- Sociabilizar a la asamblea general los informes sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la Cooperativa.

Referencias bibliográficas

- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Lima: Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Arceda, S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Tesis para optar al grado de Máster en Contabilidad con énfasis en Auditoría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado el 2022, de <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barrera, J., & Hinojosa, A. (Junio de 2021). Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013.

- VinculaTégica EFAN*, 7(1), 593-603.
doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.2-47>
- Calderon, J., & Mantilla, D. (2017). Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresarial. *Revista Publicando*, 4(11), 49-57. Recuperado el 2022, de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/545/pdf_369
- Calle, A., & Chipana, D. (2022). *Análisis del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC, Lima 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5195>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO. (2017). *Informe COSO ERM*. Estados Unidos: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Obtenido de <https://www.coso.org/SitePages/Home.aspx>
- Cotapo, C. A., & Reinoso, E. (2019). *Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda periodos 2016-2017*. Trabajo de titulación previo la obtención del título de Contador Público Auditor bajo modalidad : Proyecto Integrador, Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32929>
- Delfin, F., & Acosta, M. (20 de Abril de 2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento & Gestión*(40), 184-202. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8810>
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes-4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. doi:[978-958-503-195-1](https://doi.org/10.14482/pege.40.8810)
- Galaz, Y., & Ruíz, S. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. México: Deloitte. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mendoza, M., & Ortiz, C. (2006). El Liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 14(1), 118-134. Recuperado el 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3874557>
- Paillacho, D. (2017). *Propuesta de procedimientos de Control Interno para el área financiera de la Empresa "Soldeinsa Cia. Ltda.", ubicada en el distrito metropolitano de Quito- Sector*

- la Gasca. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17055>
- Parella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en
- Ramírez Ortiz, J. A. (2020). *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE TAXIS N°13 "SU AMIGO*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Maestría en Contabilidad y Auditoría. Recuperado el 13 de Enero de 2022, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2586>
- Real Academia Española. (2022). *Definición de Control*. Recuperado el 18 de Mayo de 2022, de <https://dle.rae.es/control?m=form>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2018). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la economía popular y solidaria*. Quito. Recuperado el 2022, de https://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2018). *Reglamento a la ley Orgánica Economía popular y solidaria*. Quito: Lexis Finder. Obtenido de https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf
- Toala, M., & Mendoza, A. (2019). Importancia de la Enseñanza de la Metodología de la Investigación científica en las ciencias administrativas. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 56-70. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2019.5.2.abril.56-43>
- Toaquiza, S. M. (2021). *Control Interno: Una evaluación de riesgos financieros de los Institutos Técnicos y Tecnológicos de la zona 3 del Ecuador basado en el modelo COSO*. Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Auditoría Gubernamental y Control de Gestión, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33038/1/T5078M.pdf>
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: Revista internacional de administración*(10), 211-230. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>