



PROCEDIMIENTO DE CONTROL  
INTERNO EN EL DEPARTAMENTO  
DE CONTABILIDAD DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO GUAMOTE  
LTDA. (ECUADOR)

INTERNAL CONTROL PROCEDURE  
IN THE SAVINGS AND CREDIT  
COOPERATIVE (COAC)  
GUAMOTE LTDA. (ECUADOR)

VÍCTOR MANUEL CAJILEMA GUSÑAY<sup>1</sup>  
MYRIAM DE LOS ÁNGELES SANTILLÁN SILVA<sup>2</sup>

- 
- 1 Tecnólogo en Contabilidad y Tributación del Instituto Superior Tecnológico “San Gabriel”, Ciudad de Riobamba, Ecuador.  
Correo electrónico: runaquito1994@gmail.com.  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7560-6283>.
  - 2 Magíster en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico “San Gabriel”, Ciudad de Riobamba, Ecuador.  
Correo electrónico: angelesantillans@gmail.com.  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4235-0290>.

Código JEL: K49; M00; M40, P12.

Fecha de recepción: 28/12/2020.

Fecha de aceptación: 20/06/2021.

DOI: <https://doi.org/10.18601/16577175.n29.11>

## RESUMEN

El control interno es un plan de actividades enfocadas a salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de los datos contables y promover la eficiencia; también se puede decir que el control interno es un proceso establecido por los miembros de una entidad con el fin de alcanzar el logro de los objetivos propuestos, de forma que lo que busca la presente investigación es verificar que el control interno mejora en el departamento de contabilidad con la implementación del manual de control interno.

Esta investigación se realizó en el departamento de contabilidad de la COAC Guamote Cía. Ltda. (Ecuador) y en ella se aplicaron los métodos de observación directa, entrevista al actual contador para medir el cumplimiento de los objetivos, la investigación cualitativa para identificar los procesos de control interno incorporados e investigación cuantitativa debido al análisis comparativo matemático realizado en las áreas de tesorería, de crédito y cobranza; se trata de una investigación de campo, por lo que se procedió a analizar los resultados previos a la implementación del manual de control interno (2017) y los controles actuales (2019) obteniendo que la cartera activa disminuyó en un 19,81 %, la cartera devengada se incrementó en un 166,56 %, la cartera vencida disminuyó en un 50.22 %; así que el objetivo de la investigación se plantea en asegurar que la implementación del manual de control interno avala la razonabilidad de que la información que presenta la COAC es confiable, eficiente y eficaz.

*Palabras clave:* Análisis comparativo; control; eficiencia; objetivo; salvaguardar.

## ABSTRACT

Internal control is a plan of activities focused on safeguarding assets, verifying the reliability of accounting data and promoting efficiency; It can also be said that internal control is a process established by the members of an entity in order to achieve the achievement of the proposed objectives, what this research seeks is to verify that internal control improves in the accounting department with the implementation of the internal control manual.

This research was carried out in the accounting department of COAC Guamote Cía. Ltda. (Ecuador), direct observation methods were applied, an interview with the current accountant to measure in this way the fulfillment of the objectives, qualitative research was applied to identify the internal control processes incorporated and quantitative due to the comparative mathematical analysis carried out in the treasury, credit and collection areas, it is a field investigation, we proceeded to analyze the results prior to the implementation of the internal control manual (2017) with the current ones (2019) and it was obtained that the active portfolio decreased by 19.81 %, the accrued portfolio increased by 166.56 %, past due portfolio decreased by 50.22 %, so the objective of the investigation is to ensure that

the implementation of the internal control manual guarantees the reasonableness of the information presented by the COAC is reliable, efficient and effective.

*Keywords:* comparative analysis; control; safeguard; efficiency; objective.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Díaz (2018), en 2011 se derogó la Ley de Cooperativas, promulgándose una regulación denominada Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011), por la cual nació la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2012), encargada de supervisar y controlar las organizaciones de la economía popular y solidaria; al 31 de diciembre de 2019 el Boletín Financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria arrojó la siguiente información: existen 503 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales el 32.21 % son del segmento 4 y 38.97 % del segmento 5; según su actividad principal las cooperativas pertenecerán a los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios, además, toda cooperativa debe presentar la siguiente estructura organizacional: Asamblea general de socios, Consejo de administración, Consejo de vigilancia, Gerente general, Departamento legal, Auditoría interna, Área administrativa financiera, Área de crédito y cobranza, Área comercial, Área de soporte y Área de sistemas.

Ruiz González y Alba (2018) añaden el cumplimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera y su importancia en la organización de la empresa, dando lugar a la ejecución del control interno dentro de las cooperativas, en especial en el departamento de contabilidad que, a juicio de la autora, constituye el cerebro de la entidad. Para Vergara (2017) el control interno es una técnica de cumplimiento de objetivos, considerada una herramienta fundamental en los manuales de procedimientos para determinar responsabilidades en el personal; así, según la Corporación de Seguro de Depósitos (COSEDE, 2016), entre los años 2013 y 2016 se liquidaron doscientas cooperativas, de las cuales sesenta y dos lo hicieron debido a incumplimientos regulatorios: el problema radicó en no detectar a tiempo las falencias en estas entidades, tales como la falta de presentación de información en créditos y patrimonio, entre otros (Depósito, 2015). La información reflejada en los estados financieros de las entidades del sistema financiero popular y solidario, con corte al 31 de diciembre de cada año, son responsabilidad del representante legal y del contador general de la entidad y contarán con la opinión de los auditores internos y externos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, conforme a lo establecido en los artículos 219 y 220 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Por otra parte, el contador tiene bajo su responsabilidad el control del correcto funcionamiento de la unidad a su cargo, la adecuada elaboración y conservación de los comprobantes de contabilidad y la oportuna presentación de los estados financieros e informes contables, además de desarrollar su actividad con sujeción a las

normativas de ética profesional (Mejía, 2014). En cuanto al control interno de cada departamento de la empresa, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos el funcionario encargado de dirigirlo es responsable ante su jefe inmediato, y en su desempeño intervienen todos los trabajadores de la entidad, independientemente de su cargo ocupacional.

Según Flor (2009) el manual de control interno es una guía que asegura la entrega de información eficiente y oportuna para la toma de decisiones; para Gutiérrez y González (2014) se deben establecer las actividades de cada una de las áreas que conforman la entidad para así separar funciones y fijar responsabilidades; ante la inexistencia de un manual de control interno en el departamento de contabilidad de la COAC Guamote Cía. Ltda. se procedió a realizar un análisis previo y posterior a la implementación de dicho manual con la finalidad de verificar el cumplimiento de los procesos encomendados en este documento para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones (Rodríguez, 2012).

La COAC Guamote Cía. Ltda. está ubicada en el cantón Guamote de la Provincia de Chimborazo (Ecuador), en las calles 10 de Agosto y Riobamba esquina, brinda servicios financieros populares bajo un marco de economía solidaria tendiente a mejorar las condiciones en las que viven las familias del cantón; el trabajo consistió en evaluar el logro del objetivo de dicho manual e identificar el desarrollo operativo de la administración contable en la COAC, lo que se demostró con un comparativo de la cartera; debido a que esta área define a la tesorería en emisión y recaudación así como en cobranza, se obtuvo que la cartera activa disminuyó en un 19,81 %, la cartera devengada se incrementó en un 166,56 % y la cartera vencida disminuyó en un 50.22 %; el método utilizado para evaluar el control interno fue un cuestionario conforme a la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría.

## METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente trabajo fue necesario revisar bibliografía en Google Book, Google Académico, revistas de investigación científica, como Killkana Sociales, Universidad y Sociedad, Contaduría y Administración, FAREM-Estelí, Observatorio de la Economía Latinoamericana, tesis, páginas web, libros y la normativa legal vigente emitida por la SEPS, lo cual se pudo recabar a través de la herramienta Publish or Perish 7, 2020.

Con la presente investigación se espera demostrar los resultados obtenidos con la implementación del proceso de control interno en el departamento de contabilidad de la COAC Guamote Ltda. (Ecuador), y para ello se aplicó un trabajo de campo que permitió confrontar los datos del departamento previos a la implementación del sistema de control interno con los datos actuales; mediante la técnica de la observación directa se pudo comprobar el empleo del catálogo único de cuentas y la documentación emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la determinación de los deberes y responsabilidades de las autoridades de la COAC; otra técnica que se utilizó fue la entrevista realizada al contador actual para constatar

el cumplimiento de la normativa legal vigente en documentación de soporte. La investigación es de tipo cualitativo porque se evaluaron los resultados obtenidos con posterioridad a su implementación, y es de diseño descriptivo-explicativo porque se describe un proceso y se explican los resultados obtenidos al final del mismo procedimiento con base en las funciones del responsable de cada área.

## RESULTADOS

Posterior a la entrevista aplicada al contador actual de la cooperativa se pudo evidenciar que en el área de tesorería existe un mayor control interno con respecto a la evaluación realizada previa la implementación del sistema de control interno; así, gracias a los arqueos continuos de caja disminuyeron los créditos en cartera activa de \$542.454,00 a \$434.993,48, y ahora se delimita la responsabilidad para cada área del departamento de contabilidad; para confirmarlo se evaluaron tanto los factores internos como los externos con una MEFI y una MEFE, como lo muestran las tablas 1 y 2 respectivamente.

Tabla 1. Matriz de evaluación de los factores internos

Factor a analizar	Peso	Calificación	Ponderación
Fortalezas			
1. Facilidad de comunicación y diálogo con los socios.	0,03	1	0,03
2. Trabajo ininterrumpido.	0,01	1	0,01
3. Diversidad de servicios de la cooperativa.	0,01	1	0,01
4. Fluidez de comunicación entre departamentos, buen ambiente laboral y trabajo en equipo.	0,01	1	0,01
5. Reporte financiero permanente acorde a los requerimientos de la SEPS.	0,08	4	0,32
6. Infraestructura adecuada.	0,01	2	0,02
7. Garantía en la administración de recursos propios y ajenos.	0,05	2	0,1
8. Disponibilidad de sistema contable/financiero.	0,1	3	0,3
Total			0,8
Debilidades			
1. Dirigentes con poca participación en el desempeño de sus funciones.	0,01	4	0,04
2. Inexistencia de plan de capacitación a todos los funcionarios, directivos y socios.	0,01	3	0,03

Factor a analizar	Peso	Calificación	Ponderación
3. Actualización programada acorde a los requerimientos de la institución y entidades de control.	0,15	4	0,6
4. Clientes insatisfechos.	0,04	3	0,12
5. Inexistencia de incentivos para los socios.	0,01	2	0,02
6. Escasa profesionalización acorde a los requerimientos del sistema financiero popular y solidario.	0,2	4	0,8
7. Inexistencia de presupuesto para la continuidad de la construcción del edificio matriz.	0,01	4	0,04
Total	1		1,65

Fuente: Departamento de Contabilidad, coac Guamote Ltda.

El resultado muestra que las fortalezas ponderadas dan un total de 0.8 y en las debilidades el 1,65. Los datos obtenidos determinan que las fuerzas internas de la cooperativa son desfavorables en relación con las debilidades.

Tabla 2. Matriz de evaluación de los factores externos

Factor a analizar	Peso	Calificación	Ponderación
Oportunidades			
1. Adaptación para el cumplimiento de las nuevas leyes y reglamentos de control de la institución financiera.	0,5	4	2
2. Alianzas con otras instituciones que prestan servicios a la comunidad.	0,02	2	0,04
3. Incremento de la demanda de créditos de la población.	0,03	3	0,09
4. Mercado tangible.	0,03	1	0,03
5. Oferta de empresas para realizar alianzas.	0,01	1	0,01
6. Tasa de interés baja que atrae al cliente.	0,02	3	0,06
7. Aumento de la producción.	0,01	2	0,02
8. Eventos de inclusión social y financiera.	0,01	3	0,03
9. Mayor desarrollo de emprendimientos.	0,01	3	0,03
Total			2,31
Amenazas			
1. Cambios climáticos de la naturaleza que afectan la producción agropecuaria.	0,03	3	0,09

Factor a analizar	Peso	Calificación	Ponderación
2. Incremento del desempleo.	0,05	2	0,1
3. Normas vigentes impositivas de las políticas del Estado.	0,1	4	0,4
4. Tasa de inflación disminuye el poder de adquisición de bienes y servicios.	0,1	2	0,2
5. Competencia desleal por la segmentación.	0,08	3	0,24
Total	1		1,03

Fuente: Departamento de Contabilidad, COAC Guamote Ltda.

Como resultado del diagnóstico se obtiene que el medio ambiente externo es favorable para la cooperativa pues el peso ponderado de las oportunidades es del 2.31 con respecto a las amenazas ponderadas que son del 1.03.

Según la entrevista aplicada a la contadora de la COAC, entre los beneficios alcanzados por la implementación del sistema de control interno sobresalen la minimización de riesgos y la promoción de la imagen institucional; para Morales (2018) el riesgo es calculable y, por ende, predecible, lo que lo hace controlable, y para eso, como veremos más adelante en la figura 6, se aplica la evaluación de control interno; también se han logrado incorporar prácticas como la supervisión y el seguimiento, arqueos de caja sorpresivos y un avance en los canales de comunicación formal; los informes que han mejorado ante la SEPS son la estructura de cartera, los balances financieros y la operaciones financieras, y para el efecto se incorporaron formularios que canalicen una información clara, y que también sirvan de evidencia para sustentar los controles mencionados.

En la investigación de Caisabanda y Bombón (2019) se citan las 5C para medir el riesgo crediticio: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones; es por ello que, considerando lo citado, se estructuran formularios que sirvan para verificar los lineamientos para administrar el riesgo: concentración de créditos, morosidad, concentración de depósitos, liquidez y solvencia; Vergara y Eugenia (2017) plantean cuatro fases para evaluar el control interno: ambientación, diagnóstico, evaluación y mejora, y así se verificó la aplicación del modelo de control interno COSO 2013 que está compuesto por los cinco componentes establecidos con diecisiete principios con los que la administración de toda organización debería contar: Entorno de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Sistemas de información, Supervisión del sistema de control y monitoreo.

Se procedió a verificar la aplicación del catálogo único de cuentas y demás circulares y oficios emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la COAC que, además, cuenta con su propio sistema software para el ingreso de la información contable, y de esa forma presenta un archivo cronológico actualizado de los actos administrativos resultado del cumplimiento de deberes

y responsabilidades de la asamblea general, la junta general, el consejo de administración, la junta directiva, el consejo de vigilancia, la junta de vigilancia, la gerencia y la administración. El archivo mencionado es el respaldo documental de los registros contables que permiten la determinación de los estados financieros, y debe estar disponible durante siete años, como lo establece el numeral 2.2, literal d del SEPS (2019); para finalizar se verificó la documentación sustentatoria mediante los formularios preestablecidos para el control interno.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

a) En primer lugar se verificó la incorporación de formatos de control para establecer el ambiente de control en el departamento de contabilidad; para Henao y Caro (2019) la importancia del manejo del efectivo es primordial dentro de este tipo de entidades y, como señala Alvarado (2018), los documentos que se encuentren en la entidad deben contar con la firma de responsabilidad, pues al no tenerla el documento carece de valor legal. Los formularios incorporados son los siguientes:

- a. Reporte de control de pago de servicio no financiero;
- b. Licitud de fondos;
- c. Formulario de apertura de cuenta;
- d. Reporte de ruteo de cobranza, y
- e. Arqueo de caja.

b) Con los datos recabados se pudo diagnosticar el estado del control interno que mantienen las áreas que maneja el departamento de contabilidad, y como se puede observar en las tablas 1 y 2 las debilidades de la COAC pesan más que sus fortalezas, de forma que la prioridad estaría enfocada en la capacitación de los dirigentes, los funcionarios, los directivos y los socios de la entidad, aprovechando oportunidades como las alianzas con otras instituciones financieras con el fin de incrementar la demanda de créditos y, por ende, el incremento de la producción; además, se verificó la utilización de los formularios que se presentaron como herramientas de trabajo útiles; así también, conforme a la entrevista sostenida, el contador actual manifiesta que el riesgo disminuyó, como se observa en el literal c (evaluación); consideremos lo que indica Royo (2013) respecto de los objetivos del control interno, que consisten salvaguardar los activos fijos y verificar la razonabilidad de los registros contables.

Figura 1. Reporte de control de pago de servicio no financiero

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "GUAMOTE CÉA LTDA."																																					
		REPORTE DE CONTROL																																					
MATRIZ		SALDO MES ANTERIOR	MES:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL MENSUAL				
N°	USUARIO	CONCEPTO																																					
		TRANSFERENCIAS																																					
		RECIBIDAS BCE																																					
		DEPOSITOS																																					
		CHEQUES																																					
		CAMBIO CHEQUES																																					
		RECAUDACIÓN																																					
		CNT																																					
		TRX																																					
MARAJUITO																																							
N°	USUARIO	CONCEPTO	SALDO MES ANTERIOR	MES:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL MENSUAL			
		CUPO DEPOSITADO EN PRODUBANCO																																					
		RECAUDACIÓN																																					
		TRX																																					
DURÁN																																							
N°	USUARIO	CONCEPTO	SALDO MES ANTERIOR	MES:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL MENSUAL			
		CUPO DEPOSITADO EN PRODUBANCO																																					
		RECAUDACIÓN																																					
		TRX																																					

Fuente: Departamento de Contabilidad, COAC Guamote Ltda.

Figura 2. Licitud de fondos

FORMULARIO DE LICITUD DE FONDOS			
Lugar y fecha:		Guamote, _____	
IDENTIDAD DEL TITULAR / BENEFICIARIO DE LA TRANSACCIÓN (CUANDO ES EL CLIENTE QUIEN REALIZA LA TRANSACCIÓN)			
PERSONA JURÍDICA			
Denominación o razón social		N° RUC	
Dirección		Teléfonos	
Actividad económica			
PERSONA NATURAL			
Nombres y apellidos		N° CC	
Dirección		Teléfonos	
Actividad económica			
IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE EFECTÚA LA TRANSACCIÓN (CUANDO NO ES EL CLIENTE QUIEN REALIZA LA TRANSACCIÓN)			
Nombres y apellidos		Relación con el beneficiario o titular	
Dirección domicilio		Teléfonos	
Valor	N° cuenta o inversión	Divisa	Tipo de transacción
DECLARACIÓN DE FONDOS			
Los fondos de esta transacción provienen de _____ y serán utilizados para _____			
<input type="checkbox"/>	<b>Entrega de fondos:</b> Declaro expresamente que los valores que estoy entregando y que constan registrados en este documento tienen un origen y destino lícito, y permitidos por las leyes de la República del Ecuador.		
<input type="checkbox"/>	<b>Recepción de fondos:</b> Declaro expresamente que los valores recibidos y que constan registrados en este documento, serán utilizados en actividades lícitas y permitidas por las leyes de la República del Ecuador.		
Eximo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guamote Ltda.", de toda la responsabilidad, inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea.			
Se autoriza expresamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Guamote Ltda.", a realizar el análisis que considere pertinente el informar documentadamente a las autoridades competentes, en caso de investigación o determinación inusual e injustificada.			
		Realizado por:	
_____ Firma del beneficiario		_____ GUAMOTE LTDA	

Fuente: Departamento de Contabilidad, COAC Guamote Ltda.

Figura 3. Formulario de apertura de cuenta

		<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"GUAMOTE LTDA."</b>		
<b>FORMULARIO DE APERTURA DE CUENTA</b>				
<b>Apellidos</b>		<b>Nombres</b>		
<b>Fec. Nacimiento</b>	<b>Género</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Instrucción</b>	
<b>Dependencia</b>	<b>Socio desde</b>	<b>Socio Nro.</b>	<input type="checkbox"/>	
<b>Domicilio</b>		<b>Peps</b>		
<b>Tipo Residencia</b>		<b>País Residencia</b>		
<b>Provincia</b>		<b>Ciudad</b>	<b>Parroquia</b>	
<b>Dirección Trabajo</b>				
<b>Provincia</b>		<b>Ciudad</b>	<b>Sector</b>	
<b>Dirección</b>				
<b>Referencia Dirección</b>				
<b>Causal Vinculación</b>				
<b>Ubicación</b>	<b>Tipo</b>	<b>Número</b>		
Declaro que los fondos de mis operaciones tienen origen lícito, en virtud de lo declarado eximo a LA COOPERATIVA de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa o errónea. Esta solicitud fue aprobada por el Consejo de Administración consta en el acta N° _____ y se asignó al socio el número de cuenta N° _____				
Por la presente, solicito mi admisión como SOCIO de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE Agencia				
De ser aceptado (a) me comprometo a acatar sus reglamentos, estatutos y resoluciones de la Asamblea General de Socios				
<b>Cliente</b>		<b>Funcionario Responsable</b>		

Fuente: Departamento de Contabilidad coac Guamote Ltda.



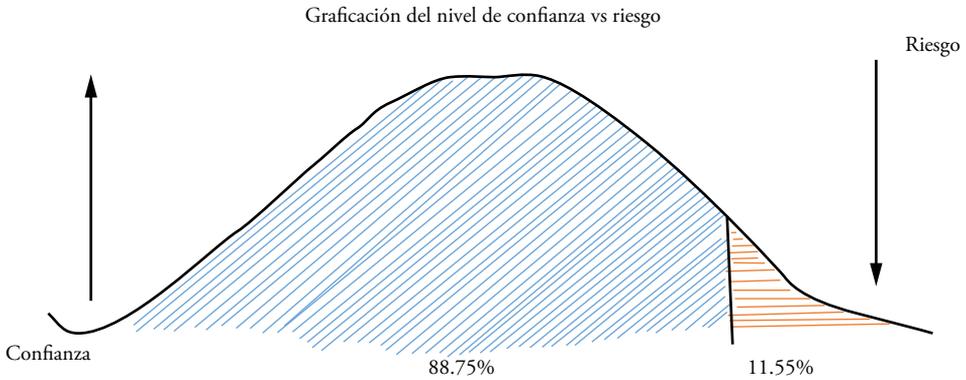
c) Para Zeas Villalba (2019) la evaluación al control interno debe contar con ciertas variables como el personal, los procedimientos y la tecnología de la entidad, así como la normativa legal vigente; también Mayorga y Llagua (2018) consideran que la evaluación del sistema de control interno es un soporte estratégico para la gestión de las finanzas populares en Ecuador, por tal motivo realizó mediante controles claves aplicados al contador actual de la COAC obteniendo la siguiente información:

Figura 6. Evaluación de control interno al departamento de contabilidad de la COAC Guamote Ltda.

N°	CONTROL CLAVE	PONDERADO /10	CALIFICACIÓN /10
1	¿Posterior a la implementación del manual de control interno en el departamento de contabilidad de la COAC Guamote Ltda. Ud ha verificado alguna diferencia en las operaciones contable?	10	10
2	¿El porcentaje de recuperación de cartera posterior a la implementación se ha recuperado?	7	10
3	¿Persisten las pérdidas en el área de tesorería?	9	10
4	¿Ahora cada área cuenta con un responsable directo?	10	10
5	¿Entre los beneficios alcanzados por la implementación del manual de control interno, ud puede citar la disminución de riesgos de control?	8	10
6	¿El número de formatos / formularios de control interno son superiores a los anteriores?	8	10
7	¿La supervisión a las operaciones contables del departamento de contabilidad de la COAC son efectuados diariamente?	9	10
8	¿Considera que la eficiencia y eficacia ha incrementado con la implementación del manual de control interno?	10	10
<b>SUMAN:</b>		71	80
<b>NIVEL DE CONFIANZA =</b>		$\frac{\text{CALIFICACIÓN}}{\text{PONDERACIÓN}}$	X 100
<b>NIVEL DE CONFIANZA =</b>		$\frac{71}{80}$	X 100
<b>NIVEL DE CONFIANZA =</b>		88,75	
<b>NIVEL DE RIESGO =</b>		11,25	

Fuente: COAC Guamote Ltda.

Figura 7. Evaluación de Control Interno al Departamento de Contabilidad de la COAC Guamote Ltda.



De acuerdo con Vega de la Cruz *et al.* (2017), se emitirá un informe de criterio con base en las debilidades encontradas, para el caso se realizará teniendo en cuenta el porcentaje del nivel de riesgo detectado a través de la evaluación de control interno, en este caso el 11.25 % que se debe a que:

- Se partió del principio de que el riesgo 0 % no existe, pues siempre existe riesgo de ocurrencia.
- La recuperación de cartera no fue del 100 %; en la tabla 3 se observa un detalle de esta recuperación.

Alba (2019) considera que la gestión de información es de suma importancia para la toma de decisiones a tiempo y no posterior a su análisis.

Tabla 3. Comparativo de cartera e interés

Cartera	2018	2019	% Variación
Cartera activa	\$542.454,00	\$ 434.993,48	-19,81
Cartera no devengada	\$ 24.864,25	\$ 66.278,86	166,56
Cartera vencida	\$ 57.887,54	\$ 28.818,12	-50,22
Interés devengado	\$ 234,59	\$ 334,24	42,48
Interés vencido	\$ 6.584,67	\$ 5.939,21	-9,80

Fuente: elaboración propia.

– De acuerdo con el artículo 239 del Código Orgánico Monetario y Financiero, si las cooperativas de ahorro y crédito, las cajas centrales y las asociaciones mutualistas

de ahorro y crédito para vivienda no cuentan con un manual de manejo de riesgos de liquidez, deberán cumplir con la presentación de indicadores de liquidez, capital y patrimonio, dependiendo del segmento al que pertenezcan.

d) Según Farro Espino y Carrasco Odar (2014) ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Fundamentalmente es evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de que manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, ubicado en la ciudad de Chiclayo. Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento. Asimismo, se realizó una investigación de campo acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria de este derecho. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO, la importancia de manejar un sistema de cobranza mejorará la calidad, la fiabilidad y la seguridad de las operaciones; por ello, en la evaluación del control interno se establecerán mejoras en actividades en las que se considere un nivel de riesgo alto y la comparación de los resultados obtenidos, para ello se tuvieron en cuenta los controles claves con calificación menor a 10 ponderado, y un análisis comparativo de la cartera (tabla 3).

Figura 8. Evaluación de Control Interno al Departamento de Contabilidad de la COAC Guamote Ltda.

N°	CONTROL CLAVE	PONDERADO /10	CALIFICACIÓN /10
2	¿El porcentaje de recuperación de cartera posterior a la implementación se ha recuperado?	7	10
5	¿Entre los beneficios alcanzados por la implementación del manual de control interno, ud. puede citar la disminución de riesgos?	8	10
6	¿El número de formatos / formularios de control interno son superiores a los anteriores?	8	10

Fuente: COAC Guamote Ltda.

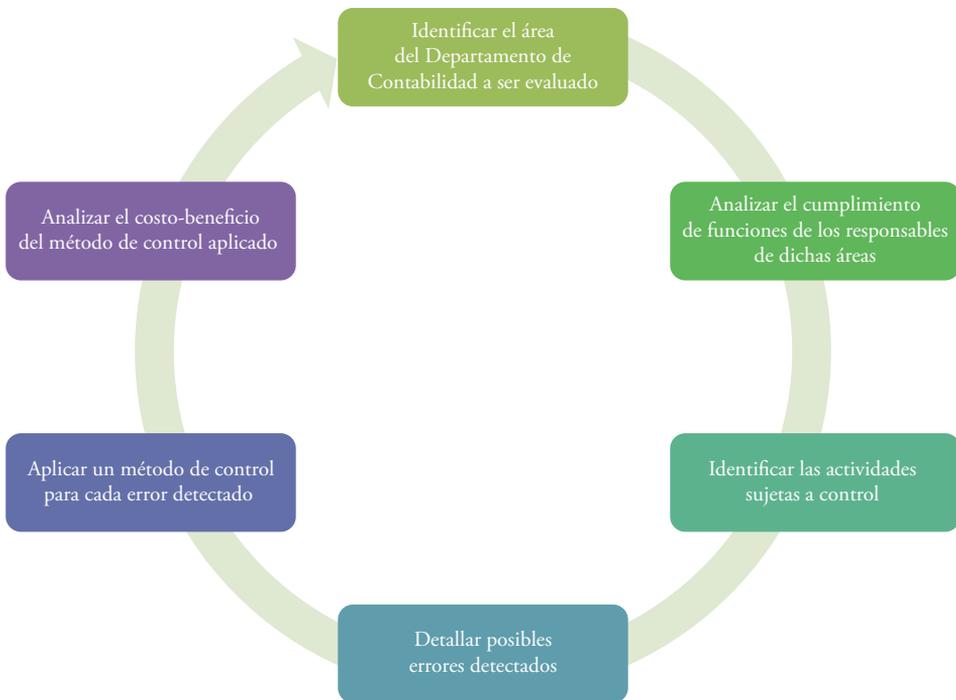
Se obtuvo un nivel de riesgo de 11.25 %, para lo cual se plantea lo siguiente:

– La recuperación de cartera vencida disminuye por el incremento de la cartera de consumo; sin embargo, debería manejarse una política de cobranza más severa (que no supere el 10 % anual) en cada período con el fin de evitar el incremento por este concepto.

– En cuanto a la presentación de formularios, se puede mejorar en los parámetros que se pretende alcanzar con base en las necesidades y áreas de control.

Con la información obtenida se procede a plantear un proceso de evaluación constante para cumplir con su objetivo que es verificar, controlar y gestionar todos los procesos en el departamento de contabilidad de la Cooperativa lo que se plantea de la siguiente manera:

Figura 9. Proceso de evaluación constante



Fuente: elaboración propia.

1. *Identificar el área del departamento de contabilidad a ser evaluada.* Siendo estas las áreas de tesorería, de crédito y cobranza, la responsable del departamento de contabilidad es la Ingeniera en Banca y Finanzas Maribel Eulalia Casco Lozano, contadora general de la COAC.

2. *Analizar el cumplimiento de las funciones de los responsables de dichas áreas.* En el área de tesorería y cobranza es el tecnólogo Víctor Manuel Cajilema Gusñay quien verifica, controla y gestiona el flujo de efectivo con que cuenta la Cooperativa, a la vez que efectúa los ordenamientos de crédito, liquidación de cuentas por cobrar y recuperación del dinero colocado, así como velar por la liquidez de la COAC al reinyectar el capital invertido en las operaciones crediticias. El área de crédito está a cargo de la misma contadora general que también se encarga de analizar, verificar y aprobar los créditos antes de ser otorgados a los socios.

3. *Identificar las actividades sujetas a control.* Se aclara que todas las actividades y/o funciones están sujetas a control, es por ello que se incorporaron formularios de control interno que sirvieron para efectuar la evaluación mediante los controles clave.

4. *Detallar los posibles errores detectados.* Una de las falencias detectadas y ya detalladas es que la COAC aún no cuenta con un manual de manejo de riesgos de liquidez (art. 239 Código Orgánico Monetario y Financiero), pero que al ser de sustento básico legal se acredita la responsabilidad a la gerencia con miras a los efectos contables.

5. *Aplicar un método de control para cada error detectado.* Se puede iniciar con el método del cuestionario, esto, para aplicar en la evaluación con controles clave; también se puede aplicar el método de detección de funciones incompatibles, lo que sugiere rotar funciones con el fin de evitar malversación, jineteo o fraude de cualquier tipo.

6. *Analizar el costo-beneficio del método de control aplicado.* En este caso se podrá obtener con los datos de la tabla 3, en la que se puede determinar que la cartera activa disminuyó en un 19,81 % con respecto al período anterior, al igual que la cartera vencida disminuyó en un 50.22 %, es decir que, gracias a los controles aplicados en las áreas de contabilidad, especialmente el área de cobranza, existió recuperación de liquidez.

## CONCLUSIONES

Para Fonseca (2013) los objetivos de control interno se presentan en tres rangos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; con los datos reflejados se puede decir que los tres rangos se cubren por medio de la aplicación de los formularios de control interno, sirven para el mejor desarrollo de las actividades y la identificación directa del responsable de una actividad específica; en la evaluación de control interno se obtuvo un 88.75 % de nivel de confianza arrojando así un 11.25 % de nivel de riesgo, en el análisis comparativo de cartera se verifica que la cartera activa disminuyó en un 19.81 % (cartera dirigida a microcréditos), mientras que la cartera no devengada (dirigida al consumo) se incrementó en un 166.56 %, la cartera vencida disminuyó en un 50.22 %, esto se debe a que la cartera no devengada se incrementa, también puede ser una estrategia previo al cambio de segmento en la SEPS o para la presentación del balance social ante la misma

entidad; con estos resultados se plantea el proceso de evaluación de control interno al departamento de contabilidad siendo ésta el área a ser evaluada, se verifica el desempeño de las funciones del personal, se especifican las actividades a control con el fin de encontrar posibles errores y aplicar correctivos sobre la marcha, para finalmente medir el costo-beneficio de este método de control aplicado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, M. (2019). Editorial n.º 23 Gestión de información, toma de decisiones. *Apuntes Contables*, 5-6.
- Alvarado, P. I. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes” (Ecuador). *Killkana Sociales: Revista de Investigación Científica*, 9-16.
- Caisabanda, F. (2019). Evaluación de control interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda.
- COSEDE (2016). *Corporación de Seguro de Depósitos*. <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?200-cooperativas-se-liquidaron-en-tres-anos-segun-la-cosedec>.
- Depósito, C. d. (2015). COSEDE.
- Farro Espino, C. d. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012*. Universidad Católica.
- Flor, G. et al. (2009). *Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el Sector Público en el 2009*.
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*.
- Gutiérrez, J. L. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Henao y Caro, M. D. (2019). Valoración por el método de flujo de caja libre: finca bananera de Urabá. *Apuntes Contables*, 89-105.
- LOEPS. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*.
- Manual de Manejo de Riesgos de Liquidez (art. 239). Código Monetario y Financiero.
- Mayorga M. P. y Llagua, V. G. (2018). La evaluación del sistema de control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador. *Apuntes Contables*, n.º 21, 117-126.
- Mejía, K. (12 de septiembre de 2014). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Morales, A. (2018). Calculating for managing: The emergence of the idea of risk management. *Apuntes Contables*, 89-102.
- Norma de administración de riesgo de liquidez para las cooperativas de ahorro y crédito, c. c. (Art. 239). *COMF*.
- Publish or Perish version 7. (2020).
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*.
- Royo, M. B. (2013). *Manual práctico de Control Interno: teoría y aplicación práctica*. Profit Editorial.

- Ruiz González y Alba, C. V. (2018). El comportamiento organizacional y las Normas Internacionales de Información Financiera: experiencia en una pyme. *Apuntes Contables*, 57-72.
- SEPS. (2012). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*.
- SEPS, S. d. (2019). Catálogo Único de Cuentas.
- Vega de la Cruz, L. O. (2017). *Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno*.
- Vergara, V. et al. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.
- Zeas Villalba, M. A. (2019). *Evaluación del riesgo operativo derivado de las falencias en la aplicación del control interno dentro del área administrativa financiera de las entidades analizadas en el periodo 2014-2017*, Biblioteca Hernán Malo González.