

Recibido: 21-01-2020 /Aceptado: 2-03-2020/ Publicado: 04-04-2020



## **Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.**

*Internal control for the cash area in Savings and Credit Cooperatives. Case study: savings and Credit Cooperative Indígenas Galápagos Ltda.*

Mónica Patricia Mayorga Díaz.<sup>1</sup>, María Teresa Espinosa Jaramillo.<sup>2</sup>, Ana Alexandra López Jara.<sup>3</sup> María Isabel Chango Masaquiza.<sup>4</sup>

DOI: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1215>

### **Abstract.**

The current monetary context reveals the importance of proper management, conservation, collection and placement of cash within financial institutions called credit unions, in this sense the implementation of a solid internal control system, becomes a vital contribution to the strategic direction in these organizations, for which the five components of the internal control system that make up the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) III model were evaluated: 1. control environment, 2. risk assessment, 3 control activities, 4. communication and 5. information and monitoring, since these organizations generally demonstrate a lack of control both in the daily movement of cash registers and in the follow-up and monitoring at the time of reviewing transactions. daily, as well as the processes to be executed in the cashier area, there are no compliance indicators or documents that facilitate communication and information between departments; therefore, when

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato Ecuador, monikmayorgad@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3071-236X

<sup>2</sup> Universidad de Zulia, Zulia Venezuela, espinosa.audidores@gmail.com

<sup>3</sup> Universidad Católica de Cuenca, Cuenca Ecuador, annylopezjara@hotmail.com

<sup>4</sup> Profesional independiente, Ambato Ecuador, isabelchango8@gmail.com

detecting the weaknesses of internal control, this study sets out to design norms, policies and information flows that are related to the implementation and evaluation of the internal control components.

**Keywords:** Control system, cashier area, COSO model, risks, indicators

### **Resumen.**

El contexto monetario actual devela la importancia del manejo, conservación, captación y colocación apropiados del efectivo dentro de las instituciones financieras denominadas cooperativas de ahorro y crédito, en tal sentido la implementación de un sistema de control interno sólido, se convierte en una contribución vital para el direccionamiento estratégico en estas organizaciones, por lo que se evaluaron los cinco componentes del sistema de control interno que integran el modelo del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) III: 1. ambiente de control, 2. evaluación de riesgos, 3. actividades de control, 4. comunicación e 5. información y seguimiento, en razón de que estas organizaciones en general demuestran una carencia de control tanto en el movimiento diario de cajas como en el seguimiento y monitoreo al momento de efectuar la revisión de las transacciones diarias de caja, así como también no se encuentran definidos los procesos a ejecutarse en el área de cajas, ni se dispone de indicadores de cumplimiento tampoco de documentos que faciliten la comunicación e información entre departamentos; por consiguiente al detectar las debilidades de control interno, este estudio se plantea diseñar normas, políticas y flujos de información que se relacionen con la implementación y evaluación de los componentes de control interno.

**Palabras claves:** Sistema de control, área de cajas, modelo COSO, riesgos, indicadores

### **Introducción.**

#### **Sistema financiero cooperativo: origen y evolución**

En el siglo XVIII aparece los primeros inicios del cooperativismo en Nueva Holanda (USA) con la creación de la cooperativa americana por Pleckhoy (1730), se introduce un sistema de participación en las pesquerías de Nueva Inglaterra (Usa). Seguidamente en 1750 nace la Sociedad mutual contra incendios en Estados Unidos. Y en 1816 se crea el primer banco de ahorro mutuo (USA) (Ramírez Díaz, Herrera Ospina, & Londoño Franco, 2016). Cabe recalcar que el sistema financiero nace a partir de las necesidades básicas que tenía la humanidad desde sus inicios con el objetivo de solventar sus necesidades básicas de cooperativismo, sin duda el movimiento cooperativo busca el bien común, construyendo y formando la solidaridad y cooperación.

Para este momento de la historia es importante resaltar varios acontecimientos que incidieron en el fortalecimiento del sistema financiero cooperativo; uno de ellos es la revolución francesa, que, con sus aportes en el campo social y la manera de pensar con justicia, libertad, equidad, y otros aspectos han desarrollado cimientos para el buen funcionamiento del cooperativismo. Por otra parte, la revolución industrial ha sido otro de los detonantes para que este sistema se fundamente en el capitalismo y en el valor de lucro para la sociedad.

Es relevante mencionar los principales precursores del cooperativismo, socialistas utópicos como Robert Owen, Charles Fourier y el grupo Rochdale, grupo conformado por trabajadores en Rochdale, Inglaterra de donde proviene el nombre; trabajadores desempleados luego de haber protagonizado una huelga donde pedían y buscaban era tener un mejor salario básico que les permitiera sobrevivir, posteriormente a lo suscitado decidieron fundar un almacén cooperativo de consumo; organismo que permitió realizar cimientos para que más adelante se crearan las cooperativas de ahorro y crédito para el sector agropecuario en Alemania y para el sector artesanal, de esta manera es como el cooperativismo se expandió por todos los países del mundo.

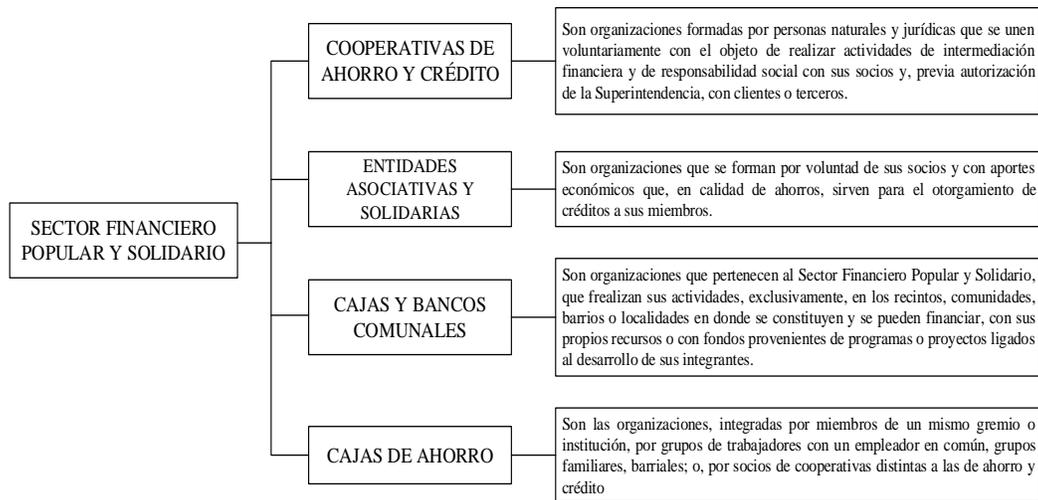
Por otro lado, el cooperativismo en el Ecuador no presenta un dato exacto de sus indicios, sin embargo varios autores establecen que sus inicios preceden en el año 1822, momento en que Guayaquil se convierte en una cooperativa de afrodescendientes esclavos, que lo único que pretendían era ahorrar con el fin de recobrar su libertad.

A partir del siglo XVIII, los grupos sociales en el Ecuador, las iniciativas artesanales, comerciales, agrícolas, fueron las que permitieron hablar del tema cooperativo; debido que los diversos grupos organizados perseguían efectuar una nueva visión de desarrollo a través de dicho sistema. Especialmente las cooperativas de ahorro y crédito, nacieron a través del establecimiento de las cajas de ahorro, las cuales en ese tiempo eran las encargadas de financiar económicamente a los distintos sectores de la población y así lograr el bienestar común mediante las prácticas de la cooperación. En el año de 1879, se origina el sistema cooperativo de ahorro y crédito, la misma que fue promovida por la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, esta caja de ahorro como se llama en aquella época, fue establecida con el fin de lograr el progreso en su sector (Morales Noriega, 2018).

### **Estructura del sistema financiero cooperativo**

La estructura del Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS), lo componen las cooperativas financieras y no financieras, el mismo que con el proceso constituyente de Montecristi de 2008, se manifestó en evidencia la existencia de un importante sector económico, conformado por seres humanos que, con otras formas y valores de producción y reproducción de bases materiales, relaciones sociales y culturales para la vida, diferencian a las del pensamiento capitalista, ha producido, y exacerbado por el neoliberalismo, reconociendo de esta manera a la economía popular y solidaria. (Figura 1.)

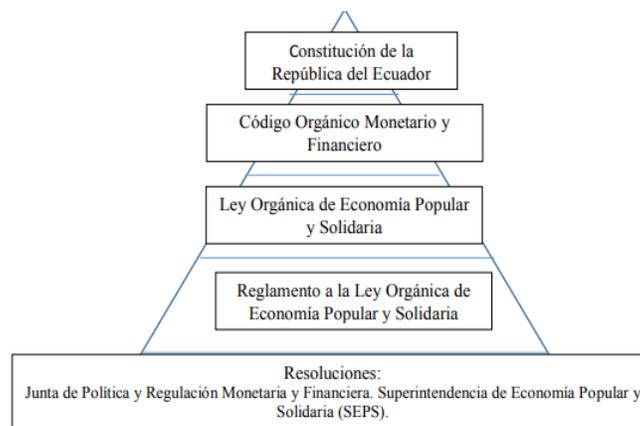
**Figura 1.** Estructura del sistema financiero cooperativo



**Elaborado por:** La autora a partir de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Marco jurídico del sistema financiero cooperativo referente a cooperativas de ahorro y crédito. Al analizar el marco jurídico podemos mencionar que se compone de instrumentos jurídicos básicos como: la Constitución de la República del Ecuador (2008), la cual se detalla a la Economía Popular y Solidaria, como una economía particular, el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, además como elementos primordiales se tiene, la Resoluciones dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), las Regulaciones de la Junta de Regulación Política, Monetaria y Financiera. (Figura 2.)

**Figura 2.** Estructura del ordenamiento jurídico

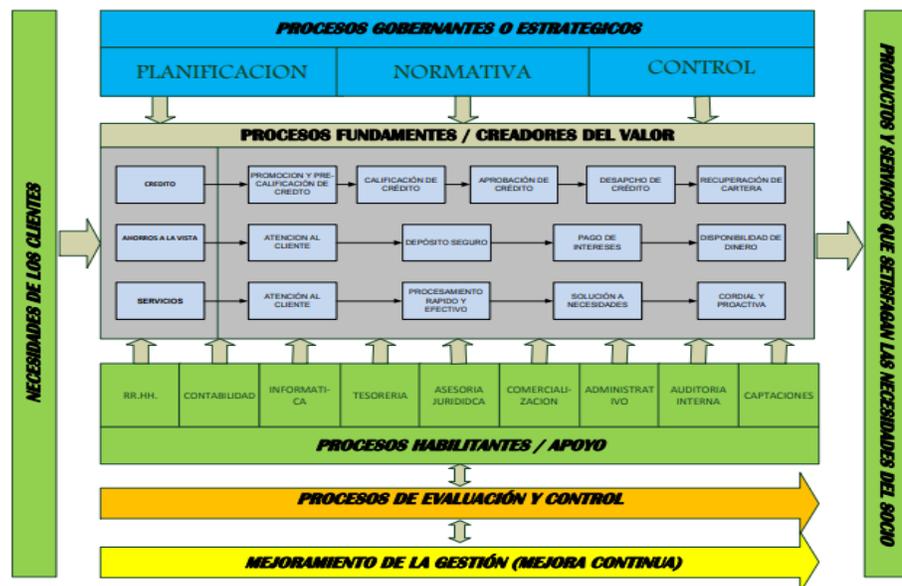


**Elaboración propia a partir del marco jurídico vigente.**

A partir de la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF), el Estado asume su rol de regulador de la economía nacional y la política monetaria, conceptuando que a la creación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se responsabiliza de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores; y un eje elemental de transformación la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que a partir de mayo de 2012 consolidó un sistema integral y eficiente de supervisión, regulación y control, aportando mecanismos para el desarrollo del sector financiero popular y solidario, y dentro de ello esencialmente las cooperativas de ahorro y crédito. (Constitución de la República del Ecuador, 2008); (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014); (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014, p.6)

En las cooperativas de ahorro y crédito de manera integral se mantiene un diagrama de proceso, sobre el cual debe desarrollar sus actividades tanto el ente administrativo como operativo. (Figura 3.)

**Figura 3.** Estructura del ordenamiento jurídico interno



**Elaboración propia a partir del plan estratégico de la COAC. Indígenas Galápagos Ltda.**

Para explicar la trascendencia del sistema de control interno en las organizaciones, menciona Fonseca (2011), en su libro sistema de control financiero para organizaciones que el control interno es: un conjunto de actividades coordinadas entre los directores, la gerencia y el personal operativo de la empresa, el mismo que es planteado con el fin de brindar una seguridad razonable con respecto al alcance de los objetivos propuestos.

Manifiesta Téllez (2014) que el control interno está estrechamente relacionado con el plan de organización y todas las estrategias que este comprende para proteger los activos de una institución

financiera, ya que con la aportación de este permite comprobar con exactitud que los datos que se obtenga de la parte contable son confiables y que la empresa no está propensa a un fraude o desfalco de cualquier índole, siendo sus objetivos: 1. Promoción de la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios; 2. Resguardar y preservar los recursos de la institución contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; 3. Respetar las legislaciones, estatutos, reglamentos y otras reglas reguladoras de las actividades de la institución; 4. Preparar información financiera eficaz y confiable para exponerla con oportunidad.

El sistema de control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, éstos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión que al ser implementados permiten el desarrollo inteligible de la visión estratégica. (Coopers & Lybrand, 2017); (Mayorga, Miranda, Rodríguez, & Guaigua, 2018)

**Ambiente del control.** – Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que proporciona las bases para encaminar el control interno por medio de la organización. Está influenciado interna y externamente por la historia de la organización, el sector económico al que pertenece, la misión, visión, valores, políticas, compromiso con la integridad (Tapia, Rueda, & Silva, 2017).

**Evaluación de los riesgos.** – Se refiere a la identificación y análisis de riesgos significantes para alcanzar los objetivos planteados y el fundamento para fijar la forma en que dichos riesgos deben ser mejorados. También se refiere a los elementos necesarios para reconocer y manejar riesgos específicos relacionados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno como en el interior de la organización (Estupiñan , 2015).

**Actividades de control.** – Estas actividades son ejecutadas por la gerencia y demás personal de la entidad, la misma que se debe ejecutar diariamente con las actividades asignadas; las mismas que están comprendidas en las políticas, sistemas y procedimientos (Estupiñan , 2015).

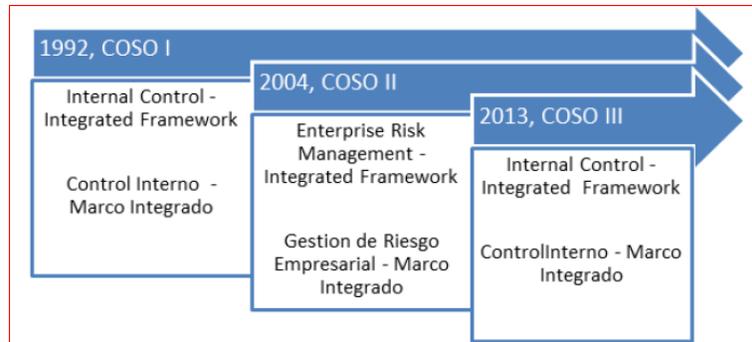
**Sistemas de información.** – Los sistemas de información permiten a la organización captar, identificar y comunicar de forma adecuada el plazo permitido al personal para afrontar sus responsabilidades. La comunicación debe ser fluida en todo el conjunto de la institución. Dentro de los sistemas de información existen dos tipos de controles que permiten lograr los objetivos de información y cumplimiento, asegurando la integridad exactitud y validez de la información (Tapia, Rueda, & Silva, 2017).

**Monitoreo de actividades.** - “Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo” (Coopers & Lybrand, 2017).

COSO es una organización que se desenvuelve en el sector privado y con carácter voluntario, funciona en los Estados Unidos y su finalidad es brindar orientación a la gestión educativa y a entidades de gobierno, dentro de los siguientes aspectos: la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros (Cepeda, 2017, p. 89).

COSO dentro de su asesoría consta con un modelo común establecido para el control interno con el cual las empresas utilizan para evaluar sus sistemas de control, el instrumento que arroja este modelo es un informe que brinda el modelo de control interno de la empresa a la cual se aplicó, a través del cual se puede implementar, gestionar y evaluar su sistema de control interno para asegurar que estos se mantengan funcionales eficaces y eficientes (p. 90). La evolución del sistema COSO se muestra en la figura 4.

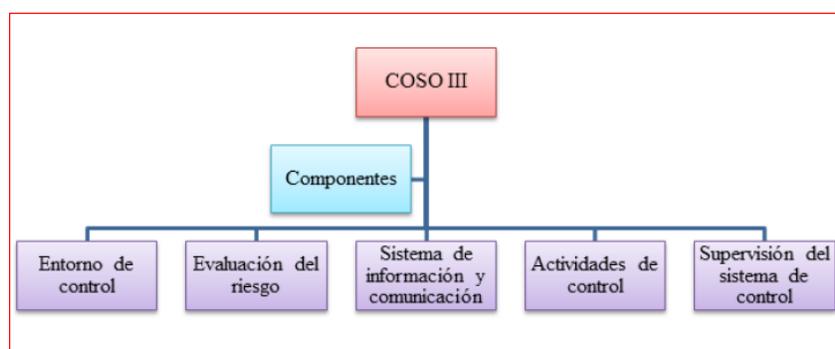
**Figura 4.** Evolución modelos COSO



**Fuente:** Cepeda (2017)

Marco integrador de control interno - Internal Control Integrated Framework (COSO III): **Definición.** COSO III, Marco integrador de control interno - Internal Control Integrated Framework. Surge en el 2013 en el mes de mayo, procura que se cumpla de manera eficiente los objetivos de la empresa y su finalidad es reducir significativamente los riesgos, orientando a la empresa a realizar cambios internos y externos que le permitan ser más competitiva (Auditool, 2016). COSO III es la característica de este modelo es el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, contribuye a un mejor manejo de los recursos públicos y/o privados tendientes a la reducción de la crisis financiera y los fraudes que puedan generarse por una toma de decisiones inadecuada. En la figura 5 se reflejan los componentes de COSO III.

**Figura 5.** Componentes COSO III



**Fuente:** Auditool (2016)

El sector financiero popular y solidario se basa en principios de solidaridad, democracia, honestidad, transparencia y sostenibilidad para fortalecer y multiplicar su capacidad de generar servicios financieros; en la existencia de control social, minimiza riesgos morales. Su misión, visión y planificación, así como la evaluación del des-empeño, consideran el impacto social de tal forma que contribuya al control interno en la eficiencia, reduciendo el riesgo. (Mayorga & Llagua, 2018). A partir de la bibliografía consultada, es menester al detectar las debilidades de control interno para el diseño de normas, políticas y flujos de información que se relacionen con la implementación y evaluación de los componentes de control interno.

### Metodología.

La lógica de intervención se apoyará en el cuestionario del modelo COSO III, como herramienta de diagnóstico de los cinco componentes del sistema de control interno, considerándose como unidad de análisis la cooperativa de ahorro y crédito indígenas Galápagos Ltda. (tabla 1.)

**Tabla 1.** Componentes

Componentes del control interno a evaluar	Número de preguntas	Puntuación	<b>Nota:</b> El Marco de Control Interno recientemente actualizado y también conocido como COSO III, le da la misma importancia a los cinco componentes del control interno y, por lo tanto, tienen la misma ponderación para efectos de la calificación, independientemente del número de preguntas establecidas para evaluar cada componente.
Ambiente de control	10	20	
Administración de riesgos	8	20	
Actividades de control	11	20	
Información y comunicación	8	20	
Supervisión y seguimiento	3	20	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014)

El desarrollo de este diagnóstico permitió evidenciar la problemática existente en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda., asimismo, se evidenciaron aspectos positivos y aspectos a mejorar.

#### 1. Componente ambiente de control

En la tabla 2 se detalla los elementos de diagnóstico en el componente de ambiente de control:

**Tabla 2.** Diagnóstico Componente ambiente de control

Pregunta	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
¿Existe difusión de la visión y misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda.?	La institución al manejar Balanced Scored Card, posee como cultura organizacional y política institucional, impregnada en la planificación estratégica diseñada en el año 2018, con una vigencia de tres años, la visión y misión, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda., y es revisada anualmente, cuyas actualizaciones reposan en las Actas del Consejo de Administración.

---

2 ¿Hay conocimiento de los objetivos, atribuciones y los principales procesos de área de cajas?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda., mantiene como proceso metodológico, el diseño del Manual de Cajas y Caja Chica, dentro del cual se establece de manera integral los procesos del área de cajas, el documento tiene reestructuración de forma anual.
3 ¿Se difunde el Código de Ética?	Dentro del Área de Cumplimiento, y como requisito de la Resolución N° 011-2014-F, la institución tiene la responsabilidad de mantener anualmente actualizado el código de ética, y la difusión correspondiente, complementándose la información al organismo de Control SEPS, la Matriz de Implementación de Normas la cual se envía trimestralmente.
4 ¿Fomentan la integración de su personal y favorece el clima laboral?	La implementación de la matriz de riesgos, en lo referente a Seguridad y Salud Ocupacional ha favorecido al clima laboral, cuya información se la puede encontrar en el repositorio del Ministerio de Trabajo, y está disponible para evaluación de la institución, es decir que como principio se fomenta de manera técnica la integración del personal.
6 ¿El manual de funciones está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?	El manual de funciones por normativa de Riesgo Operativo esta actualizado de manera anual, evidenciando su legalidad de aprobación y constancia en las Actas del Consejo de Administración, al igual que el organigrama estructural y funcional.
7 ¿Los perfiles de los cargos de los puestos están definidos y alineados con las funciones que realizan?	La institución ha diseñado el manual de funciones por perfiles de competencia, lo cual como requerimiento obligado debe estar alineado a cada uno de los departamentos.
8 ¿Están actualizadas disposiciones normativas para el desempeño de las funciones que desempeñan?	La Cooperativa no ha actualizado durante el año 2019, las normativas por Resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las funciones que deben desempeñar específicamente, por la falta de personal profesional.
9 ¿El Manual de funciones y las demás disposiciones normativas se difunden entre el personal?	La institución difunde el manual de funciones al inicio de la relación laboral, sin embargo, no existe la evaluación correspondiente.
10 ¿Difunde y promueve la observación de las Normas de Control Interno?	Las normas de control interno se encuentran bajo la responsabilidad del Consejo de Vigilancia /Auditoría), y la gerencia bajo la responsabilidad de actualizar, difundir y promover, la cual se evidencia de manera parcial, según los informes de cada área.

---

**Fuente:** Personal de la COAC. Indígenas Galápagos Ltda.

### **Elaboración propia**

## 2. Componente administración de riesgos

En la tabla 3 se detalla los elementos de diagnóstico en el componente de administración de riesgos:

**Tabla 3.** Diagnóstico Componente administración de riesgos

<b>Pregunta</b>	<b>Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora</b>
11 ¿Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos son difundidos entre su personal?	Los objetivos y metas de los proyectos, son difundidos de manera parcial por parte de gerencia, por la falta de procesos internos que normen la difusión efectiva.
12 ¿Se promueve la cultura de riesgos a través de capacitaciones del personal responsable de los procesos?	Al implementarse la Resolución N° 128 – 2015 – F, la institución ha tratado de manera conjunta e integral de generar una cultura de riesgos a través de capacitados mensuales a los encargados de los procesos estratégicos, de apoyo, y ellos son los responsables con los procesos operativos.
14 ¿Se realiza evaluación de riesgos en los procesos existentes en la institución?	El responsable de riesgos, se encarga del ciclo de riesgos y dentro de ello la evaluación a los procesos que la institución mantiene, los cuales se evidencian en las Actas del Comité de Administración Integral de Riesgos, los cuales se las desarrolla mensualmente.
15 ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con sus correspondientes Matrices de Riesgos?	La institución mantiene procesos que contienen matriz de riesgos en un 50%, debido a que aún no existe la expertis adecuada para la generación de matrices de todos los procesos.
16 ¿Cuenta con planes de contingencia?	La institución cuenta con el Plan de Contingencia de Liquidez, y no para los demás procesos.
17 ¿Cuenta con planes de recuperación de desastres?	No posee planes de contingencia de desastres, y el plan de continuidad del negocio se encuentra en construcción.
18 ¿Las Matrices de Administración de Riesgos, los planes de contingencia y los planes de recuperación de desastres de los principales proyectos y procesos están actualizados?	En lo referente a la Matriz de Administración de Riesgos se actualizada de manera periódica y los documentos de soporte se encuentra en cada una de las actas del comité.  Al no tener matriz de riesgos de contingencia, recuperación de desastres no se tiene una actualización.

**Fuente:** Personal de la COAC. Indígenas Galápagos Ltda.

### **Elaboración propia**

#### 3. Componente actividades de control

En la tabla 4. se detalla los elementos de diagnóstico en el componente de actividades de control:

**Tabla 4.** Diagnóstico Componente actividades de control

<b>Pregunta</b>	<b>Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora</b>
-----------------	--

---

19 ¿Se cuenta con controles para la implementación de procesos de riesgos?	La institución si mantiene controles concurrentes, para los procesos de riesgos, evidenciándose en cada uno de los informes del área de riesgos.
20 ¿Se encuentran documentados los riesgos dentro de cada procesos Manual de Procedimientos?	La institución no mantiene documentado los riesgos, dentro del Manual de Procedimientos, se encuentran documentados solo los procesos estratégicos y de apoyo como política del CAIR.
21 ¿El manual de procedimientos esta actualizado?	La frecuencia de actualización es anual por normativa, encontrándose en la actualidad vigente y actualizada.
22 ¿Existe acciones para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	La acción más efectiva institucionalmente, ha constituido la matriz de eventos, la cual permite asegurar en un 80% en cumplimiento del manual de procedimientos.
23 ¿Los principales procesos y proyectos de la unidad administrativa están soportados en sistemas financiero SOLVERFIN?	La metodología de implementación de procesos de la unidad estratégica o administrativa, se soporta en lo concerniente a la automatización en el sistema financiero.
24 ¿Los sistemas de información cuentan con planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?	La institución no cuenta con planes de contingencia de recuperación de desastres, y el plan de continuidad del negocio, se encuentra en desarrollo, en lo referente a TIC.
25 ¿El programa de trabajo y los indicadores de gestión (programático-presupuestal) son difundidos entre el personal?	La institución mantiene un Comité Ejecutivo, es decir que los programas de trabajo y los indicadores de gestión se los difunde a la parte estratégica de la cooperativa.
26 ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?	A través de herramientas técnicas se desarrolla los planes de trabajo y los indicadores de gestión, y son documentados por el área de riesgos, y el nivel de aprobación a cargo del Consejo de Administración.
27 ¿La información se encuentra debidamente resguardada?	La seguridad de la información, es débil ya que existe resguardo físico de los documentos que representan valor financiero (Pagares, Hipotecas, Depósitos a Plazo Fijo, etc.)
28 ¿Existen control que permitan asegurar la calidad de la información de la institución?	No existe control, sobre la calidad de la información.
29 ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?	La evaluación de las actividades de control es post – aplicación, sin tener indicadores de efectividad, ya que se realiza en campo y no se lleva un registro de errores.

---

**Fuente:** Personal de la COAC. Indígenas Galápagos Ltda.

### **Elaboración propia**

#### 4. Componente de información y control

En la tabla 5. se detalla los elementos de diagnóstico en el componente de información y control:

**Tabla 5.** Diagnóstico Componente información y control

<b>Pregunta</b>	<b>Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora</b>
30 ¿las actividades de control implementadas contribuyen a la objetividad y transparencia orientada a la Responsabilidad Social de la institución?	El sistema de control ha permitido que la institución mantenga objetividad y transparencia financiera y económica, sin embargo, a nivel de Responsabilidad Social ha contribuido parcialmente, puesto que no existe todavía no existe un modelo de balance social emitido por el organismo de control.
31 ¿Cumple con los Principios de Seguridad de la Información?	La Cooperativa no cumple con los principios de seguridad de la información, ya que se encuentra desarrollando el Manual de Seguridad Física y de la información según Resolución 021.
32 ¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?	De manera técnica los sistemas de información aseguran los componentes de una información efectiva, la misma que se evidencia en las pistas de auditoría que mantiene el sistema financiero.
33 ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	Si, el sistema de información que posee la institución permite una adecuada toma de decisiones.
34 ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal?	Formalmente la institución mantiene diseñado las líneas de comunicación, el organigrama estructural de la institución se ha constituido en la base, para establecer las líneas de comunicación institucional, y a través del manual de funciones los niveles de jerarquía de comunicación.
35 ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación?	Al definir formalmente las líneas de comunicación e información, la retroalimentación es constante, mostrando que se las documenta en archivos digitales y se aprueban en los informes de riesgos.
36 ¿La líneas de comunicación demuestran efectividad dentro de los departamentos de la institución?	El CRM interno institucional con el cliente interno, permiten una eficiencia entre los departamentos, los cuales se registran en cuestionarios de relación interna.
37 ¿las líneas de comunicación responden a los requerimientos de usuarios externos?	Al mantener la institución un diagrama de procesos definido, el enfoque se encuentra diseñado en responder a los requerimientos de los socios y clientes externos e internos.
38 ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?	No se evalúa los componentes del control interno, porque la institución no posee un sistema de control interno técnico, la funcionalidad se la realiza de manera empírica.

39 ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas? El área de riesgos identifica las deficiencias de control interno, comunica al CAIR y se lo documenta en los informes respectivos, con el propósito de implementar las medidas correctivas a cada uno de los responsables.

40 ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos? El plan de auditoría anual asegura que las recomendaciones de CI se cumplan, y se evidencia en los informes emitidos a la SEPS.

**Fuente:** Personal de la COAC. Indígenas Galápagos Ltda.

### Elaboración propia

### Resultados.

### Manejo y evaluación de riesgo

Del diagnóstico inicial realizado se identificaron riesgos en cada uno de los componentes que establece la evaluación del modelo COSO III, bajo la siguiente consideración: 1 a 3 presencia Baja; 4 a 6 presencia media; 7 a 10 presencia alta. Los criterios de criticidad de riesgo que se consideraron son los establecidos por Estupiñán Rodrigo (2016), (tabla 6.)

**Tabla 6. Criterios de criticidad de riesgo**

	<b>Extremo:</b> Compromete la viabilidad de la institución, la cristalización del riesgo podría llevarla a su desaparición. Las pérdidas son tan extremas que la destrucción de valor puede decirse que es total. Existe muy baja o nula capacidad de respuesta frente al riesgo.
	<b>Alto:</b> Compromete seriamente a la institución, la cristalización del riesgo puede llevarla a una intervención a que los inversionistas aporten más dinero, los cuales las mayor mente afectados. Las pérdidas son muy significativas, al punto de poner en duda la viabilidad futura de la institución, puede decirse que la destrucción de valor es muy significativa. Existe baja o moderada capacidad de respuesta frente al riesgo, pero requiere de un plan de acción inmediato avalado por la gerencia general.
	<b>Moderado:</b> Compromete a la institución, aunque no tan significativamente, la cristalización del riesgo puede llevarla al reconocimiento de pérdidas, que, de no controlarse rápidamente, puede convertirse en un impacto mayor. Las pérdidas podrían ser significativas, pero pueden corregirse, sin comprometer la viabilidad futura de la institución. Existe capacidad de respuesta, puede decirse que la destrucción de valor podría ser significativa si no son efectivas las estrategias de mitigación del riesgo.
	<b>Bajo:</b> Podría llegar a comprometer a la empresa alguna manera, la cristalización del riesgo puede llevarla al reconocimiento de algunas pérdidas, que deben controlarse tácticamente. Existe plena capacidad de reacción que puede planearse para la mitigación del riesgo. La empresa podría convivir con el riesgo, sin embargo, cuando sea prudente la implementación de medidas correctivas, deben adoptarse para prevenir una eventual destrucción de valor de la empresa.

**Fuente:** Estupinian (2016)

## 1. Componente ambiente de control

En la tabla 7. se identifican los elementos de la institución que representan una debilidad o riesgo en la institución

**Tabla 7.** Identificación de riesgo componente ambiente de control

Riesgo	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
Misión y Visión si es difundida				3
Reglamento interno desactualizado			4	
Carencia de actividades de integración				2
Inexistencia del manual de funciones			4	

**Elaboración propia a partir de la evaluación del Sistema de control interno**

## 2. Componente administración de riesgos

En la tabla 8. se identifican los elementos de la empresa que representan una debilidad o riesgo en la institución en el componente de administración de riesgo:

**Tabla 8.** Identificación de riesgo componente administración de riesgo

Riesgo	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
Proyectos de prevención para el bienestar del trabajador y de la institución (existen pero no se ejecutan en su totalidad)				1

**Elaboración propia a partir de la evaluación del Sistema de control interno**

En la tabla 9. se identifican los elementos de la empresa que representan una debilidad o riesgo en la empresa en el componente de actividades de control:

**Tabla 9.** Identificación de riesgo componente actividades de control

Riesgo	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
Inexistencia de procesos definidos (se realizan empíricamente)		5		
No existen un proceso de retiro		5		
Base de datos de socios desactualizada	9			
No existe documentación de seguimiento	9			

**Elaboración propia a partir de la evaluación del Sistema de control interno**

### 3. Componente información y comunicación

En la tabla 10. se identifican los elementos de la institución que representan una debilidad o riesgo en la empresa en el componente de información y comunicación:

**Tabla 10. Identificación de riesgo componente información y comunicación**

Riesgo	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
En el área de caja no existe un control de los movimientos diarios de caja.			4	
No existe comunicación del manejo adecuado de cajas por la falta de información actualizada	9			

#### Elaboración propia a partir de la evaluación del sistema de control interno

A partir de los resultados de la evaluación del sistema de control interno se detectaron debilidades como; 1. en el componente de **ambiente de control** se debe establecer la estructura orgánica del área de caja, así como procesos a realizarse en esta área, 2. En el componente de **administración de riesgos** dar cumplimiento al programa de gestión de riesgos existente, 3. En el componente de **actividades de control** se debe contar con el manual de procesos del área de cajas, así como con la documentación necesaria que permita evidenciar el cumplimiento de cada proceso, 4. En el componente de **información y comunicación** se debe contar con el manual de procesos del área de cajas así como con la documentación necesaria que permita evidenciar el cumplimiento de cada proceso, 5. En el componente de **supervisión del sistema de control** se debe contar con indicadores de gestión de cajas para mantener un control adecuado de la rotación de mercaderías que existe en la institución y así mantener un sistema de información al día y actualizada para una correcta toma de decisiones empresariales.

#### a. Políticas para el manejo del efectivo

1. El Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna realizará arquezos sorpresivos al efectivo en bóveda, caja general y en caja chica. Los montos revisados deben ser conciliados con la información del Departamento Financiero. Estos arquezos deben estar contemplados en la programación anual del Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna.
2. El Consejo de Vigilancia y/o Auditoría Interna revisará que el efectivo en bóveda, caja y caja chica, estén custodiados en un lugar con medidas de seguridad física, que los límites estén de acuerdo a las políticas establecidas y que el acceso a los valores esté restringido al personal no autorizado.
3. El Gerente deberá implementar las medidas de seguridad en lo referente al acceso, apertura y cierre de bóvedas.
4. El Gerente establecerá límites máximos y mínimos de efectivo o fondo de cambio para cada cajero.

5. El jefe de cajas realizará arquezos diarios al efectivo en caja al cierre de las operaciones del día.
6. El jefe de cajas administrará el efectivo, respetando los saldos mínimos y máximos en bóveda
7. El jefe de cajas gestionará con la entidad financiera con la que se financie la cooperativa, para que provean del efectivo en caso que falte y de la misma forma en caso de que exista exceso de efectivo para depositarlo en la entidad financiera.
8. El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
9. El jefe de cajas gestionará con la entidad financiera con la que se financie la cooperativa, para que provean del efectivo en caso que falte y de la misma forma en caso de que exista exceso de efectivo para depositarlo en la entidad financiera.

b. Políticas para los cajeros

1. El cajero es el responsable directo del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
2. El cajero deberá mantener siempre orden y aseo en su mesa de trabajo, antes de recibir una nueva transacción.
3. El cajero no deberá aceptar órdenes de pago alteradas y con tachones.
4. Cada cajero tendrá un sello asignado para identificar las transacciones procesadas diariamente.
5. El cajero no deberá bajo ninguna circunstancia llenar, completar o alterar las papeletas de retiro o depósito. En caso de error de datos en la orden de pago deberá devolverse al socio para su corrección.
6. El cajero deberá realizar y firmar una hoja de cuadro de caja al final del día, detallando el efectivo en su caja de acuerdo a la cantidad de billetes y monedas según su denominación.
7. Las diferencias en cada caja deberán ser reconciliadas diariamente e informadas al Jefe de Agencia, al Consejo de Vigilancia y/o auditor interno.
8. El cajero deberá asegurar su caja al salir del área y trasladarla a bóveda o caja fuerte al finalizar su día de trabajo.
9. Las transferencias o fondos de cambio entre cajeros serán evidenciadas mediante hojas de transferencia verificadas por ambos cajeros y/o su supervisor.
10. Llevar un registro diario de los equivalentes de efectivo (cheques) procesados por cada cajero.

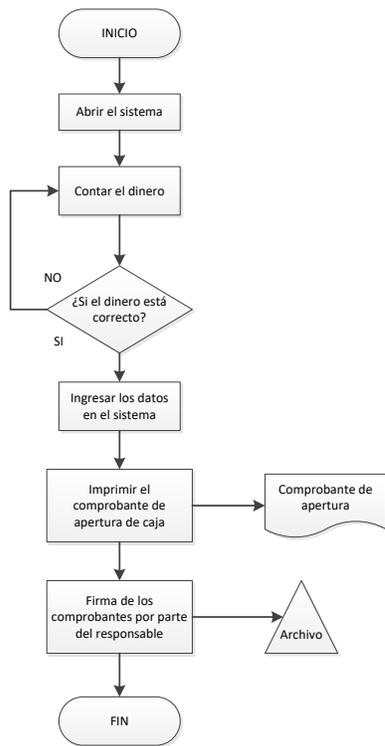
c. Prohibiciones de cajero

El área de Cajas se sugiere las siguientes Normas:

1. Se prohíbe a los cajeros realizar transacciones en sus cuentas personales y familiares.
2. Se prohíbe a los cajeros registrar transacciones que no tengan el debido sustento.

b. Actividades de control: Flujograma de proceso de inicio de caja

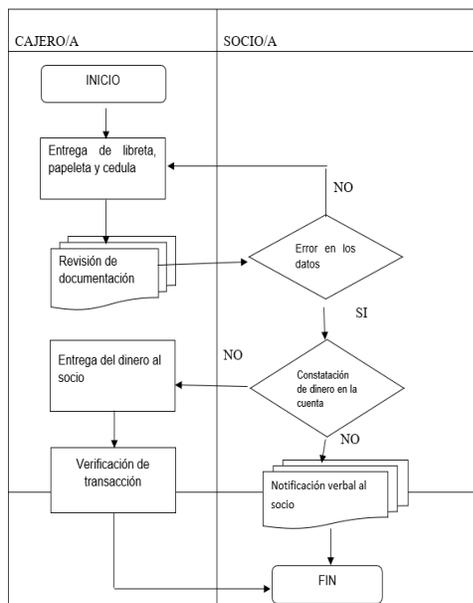
**Figura 6. Flujograma de proceso de inicio de caja**



Pista de evaluación	Proceso	Responsable
Registro de efectivo	<i>Control de efectivo</i>	Jefe de caja
Reporte final de movimiento de caja	<i>Control del informe de cierre de caja ( Afectación de bóveda a caja)</i>	Cajero Jefe de caja

Elaboración propia

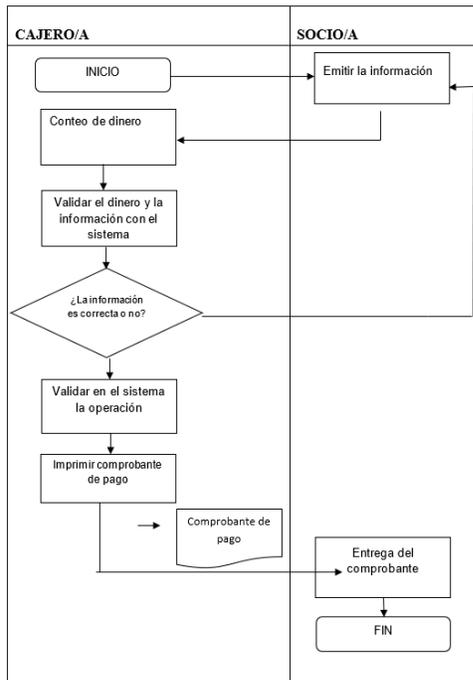
**Figura 7. Flujograma de proceso de retiro de ahorro**



Pista de evaluación	Proceso	Responsable
Registro de retiro	<i>Control de efectivo</i>	Cajero
Reporte final de comprobante de retiro	<i>Control del informe de cierre de caja ( movimiento diario de caja )</i>	Cajero

Elaboración propia

**Figura 9. Flujograma de proceso deposito a la vista**

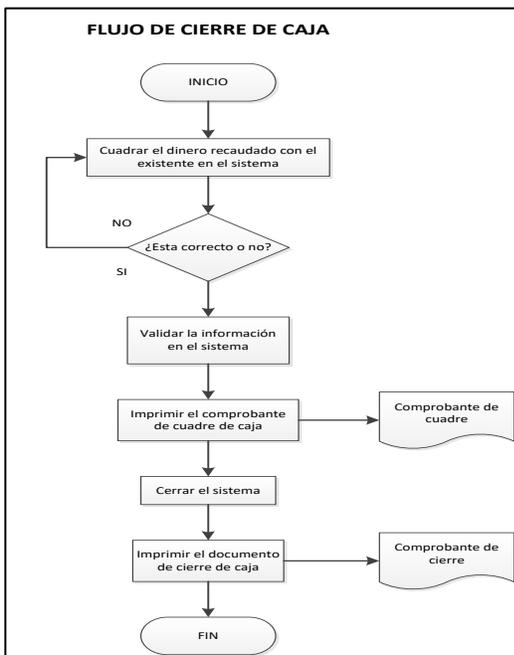


Pista de evaluación	Proceso	Responsable
Registro de pago de crédito del socio	<i>Control de efectivo</i>	Cajero
Reporte final de comprobante de pago de crédito	<i>Control del informe de cierre de caja (movimiento diario de caja)</i>	Cajero

Flujograma de procesos de cierre de caja

Elaboración propia

**Figura 10. Flujograma de proceso de cierre de caja**



Pista de evaluación	Proceso	Responsable
Registro de efectivo	<i>Control de efectivo</i>	Jefe de caja
Reporte final de movimiento de caja	<i>Control del informe de cierre de caja (Afectación de caja a boveda)</i>	Cajero - Jefe de caja

Elaboración propia

c. Información y comunicación

Formato para el Control interno de Caja

Inicio de caja.

Para realizar el inicio de caja. Se debe tomar en consideración que el jefe de caja realiza la afectación de bóveda a caja al cajero 1 y 2

**Tabla 10. Afectación de caja a bóveda**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "INDÍGENAS GALÁPAGOS" LTDA.		
Jefe de Caja:		
Cajero 1:		
<b>Saldo según Sistema Solverfin</b>		<b>\$ 0,00</b>
Detalle de Billetes		
Denominación	Cantidad	Valor Total
100	0	\$ -
50	0	\$ -
20	0	\$ -
10	0	\$ -
5	0	\$ -
<b>Total Billetes</b>		<b>\$ -</b>
Detalle de Monedas		
Denominación	Cantidad	Valor Total
1	0	\$ -
0,5	0	\$ -
0,25	0	\$ -
0,1	0	\$ -
0,05	0	\$ -
0,01	0	\$ -
<b>Total Monedas</b>		<b>\$ -</b>
<b>Total Arqueo</b>		<b>\$ -</b>
<b>Faltante</b>		<b>\$ 0,00</b>
<b>Sobrante</b>		<b>0</b>
Jefe de Caja		Cajero 1
	Jefe Sucursal	

**Elaboración propia**

Referencias:

<b>Denominación:</b>	Valor de los billetes
<b>Cantidad:</b>	Cantidad de billetes y monedas que posee en caja 1
<b>Valor total:</b>	Valor total de billetes y monedas

a) Reporte diario de moviente de caja

Los movimientos diarios, los mismos que permitirán descubrir errores, irregularidades, equivocaciones, robos, mediante la comparación de los comprobantes de retiro, depósito y pagos de créditos realizados en el día. (tabla 11)

**Tabla 11. Movimiento de caja**

COOPETIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "INDÍGENAS GALÁPAGOS" LTDA.																				
SUCURSAL:		PELILEO				CAJERA/O				MES : DIA:										
AFECTACIONES BÓVEDA A CAJA			DEPÓSITOS		INGRESOS		PAGOS DE CRÉDITO		APERTURA DE CTAS		RETIROS		EGRESOS		PAGO DE REMESAS		CIERRES DE CTA		CIERRES DE CAJA	
FECHA	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO	No.	MONTO
<b>TOTAL</b>	11	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00	0	\$ 0,00
JEFE DE CAJAS					CAJERO 1					JEFE DE SUCURSAL										

### Elaboración propia

Referencias:

<b>Fecha:</b>	Día realizado las transacciones
<b>N°</b>	Número de transacciones realizados al día
<b>Monto:</b>	Valor monetario

### d. Seguimiento

Para el seguimiento se aplicarán indicadores planteados como ejemplos dentro del sistema de control y propios para el área de caja, como se muestran a continuación en la tabla 12. de indicadores de medición de la gestión de caja:

**Tabla 12. Indicadores de cumplimiento**

N°.	Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Interpretación
1	nivel de retiros	$= \frac{\text{nivel de retiros}}{\text{N° total de retiros}} = \frac{\text{N° de retiros efectuados con libreta}}{\text{N° total de retiros}}$	Permitirá medir el nivel de cumplimiento de revisión de requisitos para que el cliente pueda efectuar los retiros.

2	<b>Nivel de depósitos satisfactorios</b>	$\text{Nivel depositos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ depositos efectuados}}{\text{N}^\circ \text{ total depositos}}$	Determinar el nivel de satisfacción de los depósitos satisfechos
3	<b>Nivel de pago de créditos</b>	$\text{nivel de pago de credito} = \frac{\text{N}^\circ. \text{ pago de credito}}{\text{total de pago de credito}}$	Permite determinar el número de socios que cancelan los créditos.

### Elaboración propia

**Nota:** los indicadores son flexibles y dinámicos pueden ir cambiando según los requerimientos de la alta dirección y de los funcionarios, páralo cual se debe utilizar los canales de comunicación.

### Conclusiones.

- El diagnóstico del sistema de control interno con la herramienta proporcionada por the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO) III contribuye al análisis de las debilidades de los componentes de control interno, el que se ha enfocado en el área de cajas de las cooperativas de ahorro y crédito, los cuestionarios muestran detalladamente las actividades críticas a ser observadas y corregidas de acuerdo a los resultados arrojados después de su aplicación en la COAC examinada.
- Las interrelaciones de los resultados de los instrumentos de diagnóstico permiten sugerir directrices para integrar las normas y políticas a los componentes de ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, comunicación e información y seguimiento, por lo que los autores proponen directrices para su integración en las normas y políticas propias de esta entidad.
- Las instituciones que integran el sistema financiero popular y solidario en el Ecuador constituyen un rol fundamental en el crecimiento económico y social de la colectividad, por lo que el manejo del efectivo captado debe estar controlado acertadamente desde los propios funcionarios que hacen contacto directo con los clientes hasta la alta dirección encargado de tomar decisiones oportunas dentro de cada momento del direccionamiento estratégico de estas organizaciones.

### Referencias bibliográficas.

- Aguirre, R., & Rivera, J. (2011). Importancia del estudios y evaluación del control interno. México: Editorial ITSON.
- Auditool. (2016). El Informe COSO I y II. Recuperado el mayo de 2018, de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Arens, A. (2017). Auditoria Un Enfoque Integral. Mexico: Editorial Pearson Education.
- Baquero, M. (2013). Manual práctico de control interno. Profit Editorial.

- Caguano , J. (2015). “Implementación de un sistema de control interno bajo la metodología del COSO III para “SERVYACON ferretería”. Tesis. Cotopaxi.
- Cepeda, G. (2017). Auditoria y control interno (1a edición ed.). Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Contraloría General del Estado Ecuatoriano. (2009). Normas de Control Interno. Acuerdo 039. Ecuador.
- Coopers , & Lybrand. (2017). Los Nuevos Conceptos del Control Interno – Informe COSO. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Correa, A. (Junio de 2016). La importancia de llevar el inventario. Recuperado el julio de 2018, de <http://cajasenunaempresauniminuto.blogspot.com/>
- COSO. (2013). Control Interno - Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. Editorial Durham.
- Cuevas, L. (2016). La teoría clásica de Henri Fayol. Recuperado el mayo de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Estupinian, R. (2016). Administración o Gestión de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna (Primera Edición ed., Vol. Vol 45). Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (septiembre de 2011). Sistema de control interno para organizaciones. Recuperado el 5 de julio de 2018, de <http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=fr>
- Franklin, E. (2017). Auditoria Administrativa, gestión estratégica del cambio (2ª edición ed.). México: Editorial Pearson.
- Harvey, W. (2015). Modelos de Gestión de Cajas en Cadenas. Revista de Ingeniería, pp. 134-149.
- Hernández , L., & Rodríguez, S. (2008). Administración, teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (2 edición ed.). México: Editorial McGrawHill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). Cuestionario de Autoevaluación de control interno. México.
- Lemus, M., & Orellana, R. (2013). Procedimientos de control interno enfoque COSO ERM aplicado al área de cajas de productos promocionales. Trabajo de Investigación para Optar al Grado de Licenciatura Pública. San Salvador: Universidad del Salvador.
- López , R. (2015). Logística Comercial (1ª edición ed.). España: Editorial Thomson Paraninfo.
- López, A., & Hernández, B. (2011). La importancia de la administración financiera.
- Mantilla, S. (2016). Auditoría del control interno. Bogota, Colombia: Editorial Ecoe.
- Mantilla, S. (2016). Auditoría del control interno. Bogota, Colombia: Editorial Ecoe.

- Mantilla, S. (2016). Control interno: informe COSO. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martín, C. (2014). Logística aspectos estratégicos. México: Editorial Limusa.
- Mayorga., Miranda, R., Rodríguez, R. C., & Guaigua, M. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil SA. *UNIANDES EPISTEME*, 5, 512-526.
- Mayorga, M., & Llagua, G. (2018). La Evaluación Del Sistema Del Control Interno como Soporte Estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador (Evaluation of the Internal Control System As a Strategic Support in the Management of Objectives in the Popular Finances of Ecuador). *Apuntes Contables*, (21).
- Mora, L. (2016). Gestión logística integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Muller, M. (2014). Fundamentos de administración de cajas. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Parra, F. (2010). Gestión de Stocks (2ª Edición ed.).
- Rivas, G. (2014). Modelos contemporáneos de control Interno. Fundamentos teóricos. México.
- Téllez, B. (2014). Auditoría un enfoque práctico (Vol. Vol. 7). México D.F.: Editorial International Thomson Editores, S.A.
- Tumbaco Toaquiza , J. (2016). “Propuesta de un sistema de control interno basado en el modelo Coso III a la empresa constructora Andrade Albornoz Cía. Ltda., Ubicada En la Ciudad De Quito.”. Guía de evaluación. Quito.
- Vega , V., & Rodríguez, G. (2017). Administración de riesgos. Quito: Editorial El Siglo.

**PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.**

Mayorga Díaz, M. P., Espinosa Jaramillo, M. T., López Jara, A. A., & Chango Masaquiza, M. I. (2020). Control interno para el área de cajas en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. *Visionario Digital*, 4(2), 57-80. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i2.1215>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Visionario Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Visionario Digital**.

