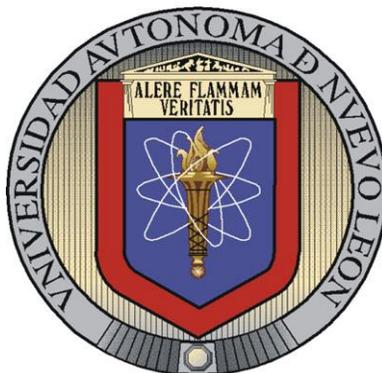


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**FACTORES DE CONTROL INTERNO QUE IMPACTAN EN LA  
GESTIÓN DEL CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN EL ECUADOR**

**PRESENTA**

**VERÓNICA NATALIA ESPINOZA FARFÁN**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN CONTADURÍA**

**SEPTIEMBRE, 2019**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN  
CEDEEM Y POSGRADO

Aprobación de la tesis

FACTORES DE CONTROL INTERNO QUE IMPACTAN EN LA GESTIÓN DEL  
CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 EN  
EL ECUADOR

Comité doctoral de tesis

---

Dr. Luis Alberto Villarreal Villarreal  
Presidente

---

Dr. Silverio Tamez Garza  
Secretario

---

Dra. Sandra Edith Tristán Garza  
Vocal 1

---

Dra. Paula Villalpando Cadena  
Vocal 2

---

Dra. María Margarita Carrera Sánchez  
Vocal 3

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México

Septiembre, 2019

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Verónica Natalia Espinoza Farfán

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A Dios, por bendecirme día a día con la vida y por estar conmigo en todo momento y lugar, por ser la razón de los latidos de mi corazón y la inspiración de mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi fortaleza, soporte y compañía durante todo el tiempo de estudio permitiéndome llegar hasta este instante tan importante de mi formación profesional y superación personal.

A los seres que más amo, a mis queridos padres, amigos incondicionales que han sido la razón de mí existir ya que gracias a su amor y por voluntad de Dios me dieron la vida por lo que estoy infinitamente agradecida. Además, sin el apoyo moral y físico que me brindaron no hubiese sido posible cumplir mis metas y menos aún culminar con esta meta académica.

Y, sobre todo de manera muy especial, le dedico a la persona que llenó todos mis días de AMOR.

En honor a ellos por siempre, VERO.

VERÓNICA NATALIA ESPINOZA FARFÁN

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador por haberme auspiciado, apoyado y motivado a realizar mis estudios de doctorado

A la Universidad Autónoma de Nuevo León de México por permitirme realizar mis estudios a través del Programa de Doctorado en Contaduría, siendo mi templo del saber en dónde se forjan profesionales de alto nivel académico, científico y valores éticos.

Mi mayor agradecimiento va dirigido hacia mi director, Dr. Luis Alberto Villarreal Villarreal, por haberme encaminado en el cumplimiento y elaboración del presente trabajo investigación, el mismo que se ha convertido en un hecho importante y de gran trascendencia en mi vida personal y profesional.

Después de todo el tiempo, dedicación y esfuerzo puestos a lo largo de todo este proceso de estudios doctorales, quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible la culminación del mismo.

Me encuentro a punto de cumplir mi objetivo y sobre todo el gran sueño de obtener el grado de Doctor en Contaduría, este es el motivo por el cual agradezco muy afectuosamente y de todo corazón a Dios que es la fuerza motivadora y el único sentido de mi existencia.

La autora

## **ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS**

ACI:	Alianza Cooperativa Internacional
ACP:	Análisis de Componentes Principales
AICPA:	Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados
COAC's:	Cooperativas de Ahorro y Crédito
COMyF:	Código Orgánico Monetario y Financiero
CONAFIPS:	Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias
COSO:	Committee of Sponsoring Organizations
EPS:	Economía Popular y Solidaria
FINANCOOP:	Caja Central de Crédito Cooperativo
GP:	Gestión del crédito Promedio
IFAC:	Federación Internacional de Contadores
INAES:	Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social
IT:	Information Technology
JB:	Junta Bancaria
KMO:	Kaiser-Meyer-Olkin
LOEPS:	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
MIPYMES:	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
NIA:	Norma Internacional de Auditoría
OCB:	Organización de Cooperativas de Brasil
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
PAIB:	Comité de Contadores Profesionales en Empresas
PEA:	Población Económicamente Activa
PIB:	Producto Interno Bruto
PYMES:	Pequeñas y Medianas Empresas
SAS:	Statements on Auditing Standards
SEPS:	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
SFPS:	Sistema Financiero Popular y Solidario
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
UCACSUR:	Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS</b> .....	<b>vi</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<i>Introducción</i> .....	<i>1</i>
<b>Capítulo 1 NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO</b> .....	<b>4</b>
1.1. <i>Antecedentes del problema a estudiar</i> .....	<i>4</i>
1.2. <i>Planteamiento del problema de investigación</i> .....	<i>8</i>
1.2.1. <i>Antecedentes teóricos del fenómeno a estudiar</i> .....	<i>8</i>
1.2.2. <i>Mapa conceptual del planteamiento del problema</i> .....	<i>13</i>
1.3. <i>Pregunta central de investigación</i> .....	<i>14</i>
1.3.1. <i>Preguntas específicas de la investigación</i> .....	<i>14</i>
1.4. <i>Objetivo general de la investigación</i> .....	<i>14</i>
1.4.1. <i>Objetivos metodológicos de la investigación</i> .....	<i>15</i>
1.4.2. <i>Objetivos específicos o de resultados</i> .....	<i>15</i>
1.5. <i>Hipótesis general de investigación</i> .....	<i>16</i>
1.5.1. <i>Operacionalización de la hipótesis</i> .....	<i>17</i>
1.6. <i>Metodología</i> .....	<i>17</i>
1.7. <i>Delimitaciones y limitaciones del estudio</i> .....	<i>19</i>
1.8. <i>Justificación y aportaciones del estudio</i> .....	<i>20</i>
<b>Capítulo 2 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>25</b>
2.1. <i>Marco teórico de las variables independientes</i> .....	<i>25</i>
2.1.1. <i>Teorías y fundamentos teóricos</i> .....	<i>29</i>
2.1.1.1. <i>Variable independiente ambiente de control</i> .....	<i>29</i>
2.1.1.2. <i>Variable independiente evaluación de riesgos</i> .....	<i>31</i>
2.1.1.3. <i>Variable independiente actividades de control</i> .....	<i>34</i>

2.1.1.4. Variable independiente información y comunicación.....	36
2.1.1.5. Variable independiente supervisión y monitoreo.....	38
2.1.2. Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes.....	40
2.2. <i>Marco teórico de la variable dependiente: gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Ecuador</i> .....	49
2.2.1. Teorías y fundamentos teóricos de la variable dependiente.....	49
2.2.1.1. Cooperativas de ahorro y crédito: características generales.....	49
2.2.1.2. Gestión del crédito: conceptualización teórica y generalidades.....	56
2.2.2. Estudios de investigaciones aplicadas a la variable dependiente.....	60
<b>Capítulo 3 ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>70</b>
3.1. <i>Tipo y diseño de la investigación</i> .....	70
3.1.1. Tipos de investigación.....	70
3.1.2. Diseño de la investigación.....	75
3.2. <i>Métodos de recolección de datos</i> .....	77
3.2.1. Elaboración del instrumento.....	77
3.3. <i>Población, marco muestral y muestra</i> .....	81
3.3.1. Definición de la población.....	81
3.3.2. Tamaño de la muestra.....	84
3.3.3. Sujetos de estudio.....	86
3.4. <i>Métodos de análisis</i> .....	87
3.4.1. Estadísticos descriptivos.....	87
3.4.2. Alpha de Cronbach.....	88
3.4.3. Análisis factorial y de componentes principales.....	89
3.4.4. Logit ordenado.....	90
<b>Capítulo 4 RESULTADOS.....</b>	<b>92</b>
4.1. <i>Prueba piloto</i> .....	93
4.2. <i>Resultados finales</i> .....	100
4.2.1. Análisis de fiabilidad.....	102
4.2.2. Estadística descriptiva.....	104
4.2.3. Análisis factorial y de componentes principales: selección de factores.....	105
4.2.4. Logit ordenado.....	116

4.3. Prueba de hipótesis.....	119
<b>Capítulo 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>121</b>
5.1. Discusión de resultados.....	121
5.2. Implicaciones teóricas.....	123
5.3. Implicaciones prácticas.....	124
5.4. Limitaciones de la investigación.....	125
5.5 Investigaciones futuras.....	126
5.6. Recomendaciones.....	126
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>128</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>137</b>
Anexo 1: Instrumento para validación de expertos.....	141
Anexo 2: Instrumento de medición para la investigación.....	143

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.....	19
TABLA 2. ESTUDIOS DE INVESTIGACIONES APLICADAS DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES.....	45
TABLA 3. ESTUDIOS DE INVESTIGACIONES APLICADAS A LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	66
TABLA 4. NÚMERO DE ÍTEMS POR VARIABLES.....	80
TABLA 5. LISTADO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DEL SEGMENTO 1 DEL ECUADOR.....	83
TABLA 6. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN CUANTITATIVA DE EXPERTOS.....	94
TABLA 7. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	94
TABLA 8. ENCUESTAS APLICADAS A LAS UNIDADES DE ANÁLISIS.....	95
TABLA 9. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA PRUEBA PILOTO.....	96
TABLA 10. ESTADÍSTICOS DE ELEMENTO DE RESUMEN.....	97
TABLA 11. ESTADÍSTICOS DE TOTAL DE ELEMENTO.....	98
TABLA 12. RESULTADOS DEL ANÁLISIS FACTORIAL.....	99
TABLA 13. ETIQUETADO DE PREGUNTAS.....	101
TABLA 14. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD.....	102
TABLA 15. ESTADÍSTICOS DE TOTAL DE ELEMENTO DE LA MUESTRA.....	103
TABLA 16. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.....	104
TABLA 17. PRUEBA DE KMO Y BARTLETT.....	106
TABLA 18. RESULTADOS DE COMUNALIDADES DEL ANÁLISIS FACTORIAL.....	107
TABLA 19. MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO INCLUYENDO TODAS LAS VARIABLES.....	108
TABLA 20. MATRIZ DE COMPONENTE ROTADO EXCLUYENDO LAS VARIABLES POCO SIGNIFICATIVAS.....	110
TABLA 21. VARIANZA TOTAL EXPLICADA.....	111
TABLA 22. DEFINICIÓN DE COMPONENTES EN BASE A LA REPRESENTATIVIDAD DE LAS VARIABLES.....	112
TABLA 23. COMPONENTES DEFINIDOS CON EL ANÁLISIS FACTORIAL.....	113

TABLA 24. EFECTOS MARGINALES DE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO EN LA PROBABILIDAD DEL IMPACTO POSITIVO DE LOS FACTORES DE CONTROL INTERNO.....	117
TABLA 25. PORCENTAJE DE ACIERTOS DEL MODELO .....	118
TABLA 26. PORCENTAJE DE PROBABIAD MÁXIMA DEL MODELO.....	118
TABLA 27. RESUMEN DE LAS VARIABLES ACEPTADAS Y/O RECHAZADAS.....	119

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. MAPA CONCEPTUAL DEL PROBLEMA BAJO ESTUDIO.....	13
FIGURA 2. MODELO GRÁFICO DE LA HIPÓTESIS.....	16
FIGURA 3. MARCO TEÓRICO DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES.....	26
FIGURA 4. REPRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO SEGÚN COSO 2013.....	28
FIGURA 5. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE AMBIENTE DE CONTROL.....	31
FIGURA 6. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	33
FIGURA 7. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.....	35
FIGURA 8. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	37
FIGURA 9. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO.....	39
FIGURA 10. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DEL COOPERATIVISMO.....	52
FIGURA 11. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LAS COOPERATIVAS.....	53
FIGURA 12. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	56
FIGURA 13. TEORÍAS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS ACERCA DE LA GESTIÓN DEL CRÉDITO.....	59
FIGURA 14. DISTRIBUCIÓN DE COOPERATIVAS FINANCIERAS POR TIPO DE SEGMENTO.....	82
ECUACIÓN 1. CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	86

## RESUMEN

En la presente investigación se muestran los resultados de los factores de control interno que impactan en la gestión del crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Ecuador, efectuada mediante el uso del modelo Logit ordenado que permite medir la probabilidad de que los factores de control interno impacten positivamente en la gestión del crédito de las instituciones financieras antes mencionadas. Para llevar a cabo este estudio se utiliza una encuesta mediante una escala de Likert que mide cada una de las variables tanto independientes —ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo—, como la dependiente —gestión del crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) del Segmento 1 del Ecuador—. Cabe mencionar que el instrumento de medición fue aplicado a las unidades de análisis, recolectando un total de 108 encuestas que completan la muestra definida.

Entre los resultados se encontró que los factores de control interno relacionados con el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control y la información y comunicación impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador; mientras que, el impacto de la supervisión y monitoreo es poco significativo debido a que se encuentra implícito y es inherente al resto de factores de control interno. Al mismo tiempo, se determinó que el modelo de esta investigación pronostica que el 55% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador tiene buena gestión del crédito, así como están ahora, es decir, en la actualidad. Y finalmente se concluye que el presente estudio debe ser considerado como un insumo para futuras investigaciones acerca de temas relacionados que aporten al fortalecimiento del sistema cooperativo del Ecuador y específicamente a las instituciones financieras que lo conforman.

## **Introducción**

Hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos; tiene una activa participación en el desarrollo de los países; juega un papel trascendente en el combate a la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza, y aporta al fortalecimiento de la democracia. Por ello, Naciones Unidas declaró el 2012 como el Año Internacional del Cooperativismo (Miño, 2013).

Al mismo tiempo, el cooperativismo es significativo en el Ecuador debido a que se constituye como una alternativa que integra diversos sectores sociales, impulsando el desarrollo económico, no sólo del aparato productivo sino, sobre todo, de los pueblos y comunidades en donde se presenta; razón por la cual la realidad económica, social, empresarial, organizacional, etc., exige a este tipo de instituciones el fortalecimiento del sistema de control interno que asegure el cumplimiento de sus objetivos y aporte positivamente a la toma de decisiones.

Es por ello que, resulta relevante la construcción de mecanismos que potencien la investigación y las prácticas cooperativas, ya que el fortalecimiento del sector cooperativo basado en las necesidades detectadas e investigadas, permitirá cumplir el propósito de ambos y la investigación pasará a ser estable y permanente (Levin & Verbeke, 2002). Es así como, demostrar los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador resulta oportuno ya que beneficiará a estas organizaciones del sector financiero popular y solidario al mejorar los procesos vinculados con el control interno administrativo y contable y a la vez facilitará la ejecución acertada del sistema de control interno.

Para tal fin, se inició con una revisión de la literatura relacionada con los factores de control interno y de la reglamentación y funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador; posteriormente se diseñó un instrumento de medición que permitió evaluar el impacto de los factores de control interno y se procedió a tabular y analizar los resultados obtenidos para emitir las respectivas conclusiones y presentar recomendaciones

o sugerencias en relación al tema de investigación; y finalmente, se propusieron estrategias para eficientizar la funcionalidad de estas organizaciones.

El capítulo uno de la presente investigación trata acerca de la naturaleza y dimensión del estudio y abarca el marco de referencia, es decir, los antecedentes del problema a estudiar abordando una contextualización a nivel mundial del cooperativismo y el control interno, así como de la realidad ecuatoriana. Así también, se desarrolló el planteamiento del problema incluyendo la respectiva revisión preliminar de la literatura y el correspondiente mapa conceptual. De igual manera, se presentó la pregunta y el objetivo central de la investigación, así como, los objetivos específicos y operacionales que orientaron el presente estudio. Se planteó también la hipótesis general con su respectiva operacionalización y se procedió a detallar la metodología a aplicar junto con las delimitaciones y limitaciones del estudio. Finalmente, se dio a conocer la correspondiente justificación de la investigación y las respectivas aportaciones.

En el capítulo dos se presentó el plan de desarrollo del marco teórico, permitiendo el sustento bibliográfico para cada una de las variables independientes como para la dependiente, considerando teorías y fundamentos teóricos, así como, los estudios de investigaciones aplicadas. El desarrollo del marco teórico se sustentó en la exploración y análisis de bases de datos, tales como: Scopus, EBSCO ebooks, Ebrary, E-libro, Science Direct, Emerald, entre otras; y de la información obtenida, la mayor cantidad fue acerca de artículos científicos de los denominados indexados y/o arbitrados publicados en revistas de alto impacto de las denominadas JCR, Scopus, Scielo, entre otras. Así también, se procedió a consultar tesis doctorales, tesis de maestrías y algunos informes y/o reportes de organismos internacionales y nacionales relacionados con el tema de la presente investigación.

Continuando con el capítulo tres, se definió la metodología a utilizar para el desarrollo del estudio, se establecieron los aspectos para definir el tipo y el diseño de la investigación, junto con los métodos y técnicas utilizados. Además, se describieron tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos que rigieron la metodología de la investigación, así como, el enfoque del diseño de esta. Por otro lado, se describieron los elementos relacionados con el

estudio de campo y los métodos utilizados para aquello; se determinó el instrumento de medición, y finalmente, se definió la población y la muestra.

El capítulo cuatro abarcó el desarrollo de tres apartados principales. El primero de ellos hace referencia a la prueba piloto que evaluó la confiabilidad y validez del instrumento de medición, permitiendo de esta manera contar con un cuestionario confiable para el trabajo de campo; para la validez del contenido se utilizó el método de jueces expertos y para determinar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach. Es así como con los ajustes respectivos se obtuvo el instrumento adecuado a ser aplicado en la muestra seleccionada en la presente investigación. En el segundo apartado, se determinaron los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, aplicando la metodología definida y se procedió al tratamiento de estos para obtener la ecuación del modelo, los coeficientes de cada una de las variables y el porcentaje de probabilidad del modelo. Finalmente, en el tercer apartado del capítulo se hizo referencia a la comprobación de hipótesis con base en la consideración de las variables aceptadas o rechazadas, en función de los coeficientes y nivel de significancia de dichas variables.

## **CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO**

El presente capítulo abarca el marco de referencia, es decir, los antecedentes del problema a estudiar abordando una contextualización a nivel mundial del cooperativismo y el control interno, así como de la realidad ecuatoriana. Así también, se desarrolla el planteamiento del problema incluyendo la revisión preliminar de la literatura y el mapa conceptual.

De igual manera, se presenta la pregunta y el objetivo central de la investigación, así como, los objetivos específicos y operacionales que orientan el presente estudio. Se plantea también la hipótesis general con su operacionalización y se procede a detallar la metodología a aplicar junto con las delimitaciones y limitaciones. Finalmente, se da a conocer la correspondiente justificación de la investigación y sus aportaciones.

### **1.1. Antecedentes del problema a estudiar**

A nivel mundial, el cooperativismo nace como una respuesta válida ante las carencias del pueblo, como una ayuda a los pequeños comerciantes, industriales y artesanos campesinos, en busca de su bienestar y mejora de sus condiciones de vida. El cooperativismo está íntimamente involucrado con la economía social, ya que se basa en una serie de principios y valores que están de igual manera direccionados con este pensamiento económico (Chaves & Monzón, 2001). Es así que, el sector cooperativo mundial ha alcanzado niveles de desarrollo económicos importantes para la economía de diferentes países, por ejemplo en Europa el cooperativismo de crédito (Melián & Sanchis, 2009) junto con las cooperativas de ahorro y crédito de Estados Unidos (UWCC, 2016), Argentina (Levin & Verbeke, 2002) y Chile (Caro, 2015) han permitido que un gran número de miembros de estas instituciones se beneficien de sus servicios y puedan entre otros aspectos mejorar la calidad de vida de miles de personas que han visto al cooperativismo como una alternativa económica diferente al capitalismo (Monzón, 2003).

Por otro lado, el cooperativismo arrancó formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo, así como de ahorro y crédito

promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional. Luego, con el impulso de los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización. Históricamente, el Estado demostró total desinterés por este sector, considerado marginal y dedicado a la solución de pequeños problemas. Así, le privó de campos de acción en el desarrollo del país. Su progreso y aportes en tiempos de crisis para el desarrollo local fueron producto de su creatividad, cohesión social y autocontrol, no de la intervención del Estado. Esta situación varió radicalmente a raíz de la Constitución de Montecristi, aprobada en 2008. Por primera vez se incorporó en la Carta Fundamental el concepto de economía popular y solidaria, lo que permitió el reconocimiento y compromiso del Estado para favorecer su impulso y desarrollo. Dentro de este marco, el Gobierno de la Revolución Ciudadana impulsó un cambio significativo en los instrumentos jurídicos e institucionales para las actividades de las cooperativas, pues tuvo conciencia de que ellas no solo responden, con eficiencia y eficacia, a las fallas del Estado y del mercado, sino que contribuyen al desarrollo del país. Su heterogeneidad social y estructural fue tomada como potencial y no como un obstáculo para el desarrollo del Ecuador (Miño, 2013).

Al hacer referencia al origen de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial se menciona que, el nacimiento de las organizaciones de ahorro y crédito reflejó un gran crecimiento después de la experiencia de los pioneros de Rochdale y se conformaron dos grandes sistemas en Alemania. El primero, organizado por Herman Schultze-Delitzch, economista liberal alemán que contaba en el lema de ayúdate a ti mismo. Como lo narra Tobar Donoso, él constituyó los bancos populares destinados al financiamiento de pequeños comerciantes, industriales y artesanos. Su esquema de funcionamiento bancario cooperativo estaba más en el contexto de impulsar un capitalismo financiero popular. El segundo, el sistema Raiffeisen, denominado así por su fundador alemán Friedrich Wilhelm Raiffeisen, promotor de las cajas rurales, las mismas que eran definidas como cooperativas de crédito orientadas hacia el logro del bienestar campesino. Los dos sistemas de crédito compitieron de forma intensa en el territorio alemán; sin embargo, de ello, Raiffeisen, no dudó en adaptar a sus cajas rurales, ciertas reglas prácticas de su encarnizado rival, Schultze (Miño, 2013).

Considerando el origen de dichas instituciones en nuestro país, la Constitución de la República del Ecuador promulgada en el año 2008, reconoce por primera vez a nivel constitucional, un sistema económico social y solidario centrado en el ser humano; específicamente, el artículo 283 de la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. De la misma forma, el artículo 309 señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario. Y finalmente, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. Dicho en otras palabras, se reconoce que el sistema económico del Ecuador integra también una forma de organización económica popular y solidaria que garantice las condiciones que posibiliten el Buen Vivir.

Romero y Pérez (2000) definen a la cooperativa como una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una organización de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas representan un modelo asociativo en el que los objetivos económicos y empresariales se integran con otros de carácter social, consiguiendo de esta forma un crecimiento basado en el empleo, la equidad y la igualdad.

Cabe mencionar que este tipo de organizaciones se encuentran orientadas bajo un conjunto de principios, es así que, los principios cooperativos que se establecieron en el ámbito de la cooperativa de Rochdale se pueden sintetizar en las siguientes normas: venta al contado, venta a precio de mercado, distribución a prorrata del volumen de operaciones, administración democrática, número ilimitado de socios, distribución de los excedentes,

selección de los miembros, neutralidad política y religiosa, realización de obras sociales (Arango Jaramillo, 2005).

Pero para 1995, los principios cooperativos se actualizaron por parte de la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) como respuesta a la internacionalización de la economía, la apertura y el desarrollo de las comunicaciones; recogiendo las inquietudes de los cooperativistas para reformar dichos principios en los siguientes términos: adhesión voluntaria y abierta, gestión democrática por parte de los socios, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas, interés por la comunidad. Todo ello para precisar las características de las cooperativas y evitar la aparición de organizaciones que en su naturaleza, estructura y funcionamiento no lo sean.

El autocontrol es un principio cooperativo de gran valor agregado para una cooperativa de ahorro y crédito, puesto que permite el conocimiento profundo de la institución y facilita de esta manera la gestión de la misma. El Sistema de Control Interno pone a prueba la esencia de este principio en las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que, de su efectividad depende el cumplimiento de los objetivos institucionales (Cabezas, 2006).

Al realizar las consultas sobre el tema en cuestión, el estudio de Orellana, Gaete y Gaete (2002), concluye que la búsqueda de un método formal para la valorización del Sistema de Control Interno nace primero de la importancia de este sistema dentro de las organizaciones, situación que lo convierte en un elemento crítico de supervivencia y también de éxito. Un segundo aspecto de importancia en la decisión sobre el tema dice la relación con el interés común por desarrollar algo innovador, donde la investigación y la creatividad fueran ingredientes primordiales.

Todo ello considerando los escándalos financieros a nivel mundial aparecidos en los últimos años en los medios de comunicación, debido al falseamiento de los datos financieros de empresas bien situadas en el ránking de reputación empresarial, ocultando así su verdadera

situación y demostrando de esta manera ciertos problemas en el sistema de control interno de dichas organizaciones.

La mayoría de los escándalos contables internacionales ocurridos tuvieron relación con fraudes financieros, e involucraron firmas auditoras y empresas conocidas en el mercado mundial, como Enron, WorldCom, Parmalat, Merck, Nortel, Global, AIG, Tyco, Xerox, Volkswagen, BMW, Boeing, entre otras, además de surgir esquemas famosos como el fraude de las niñas exploradoras (su líder Christa Utt) y nombres conocidos como Darryl McCauley (el comediante Dane Cook fue víctima de su medio hermano) y Bernard Madoff. En efecto, esta pérdida de confianza en las compañías les causó grandes dificultades y las que lograron sobrevivir luego del fraude ocurrido, lo hicieron gracias a que establecieron sistemas de gobierno corporativo que tuvieron un impacto positivo en los mercados de capitales y pudieron recuperar la confianza perdida de sus inversores (Farber, 2005).

## **1.2. Planteamiento del problema de investigación**

Para sustentar el problema se presentó la revisión preliminar de la literatura en donde se refirió a la problemática relacionada con el control interno en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador. Se presentó el sustento teórico del entorno internacional y nacional acerca del cooperativismo y específicamente de las cooperativas de ahorro y crédito y su relación con el control interno. Finalmente se mostró un mapa conceptual del planteamiento del problema.

### *1.2.1. Antecedentes teóricos del fenómeno a estudiar*

Al definir los horizontes epistémicos se procuró establecer la visión que orientó la organización del conocimiento de la presente investigación, estableciendo de esta forma los enfoques filosóficos, teóricos y metodológicos pertinentes que sustentaron la misma.

Existen un sinnúmero de conceptualizaciones al tratar sobre el control interno, tal es así, que Gironella (2006), considera al control interno como el plan de organización y el

conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a la dirección en el mejor desempeño de sus funciones; ya que para lograr una buena gestión de negocio debe existir una dirección eficaz que sepa conducir adecuadamente al personal hacia el logro de las metas establecidas y tomar decisiones acertadas y en un momento oportuno.

Al mismo tiempo, tomando como referencia el marco normativo mundial y específicamente a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), se considera que el control interno administrativo comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones la observancia de la política prescrita y el logro de los objetivos predeterminados. El control interno administrativo sienta las bases para permitir el examen y evaluación de los procesos de decisión en cuanto al grado de efectividad, eficiencia y economía se refiere (NIA, 2001).

Cabe mencionar que las técnicas específicas empleadas para ejercer un control sobre las operaciones y recursos varían de una empresa o entidad a otra según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones. Sin embargo, los siguientes pasos básicos deben ser parte de un sistema de control interno gerencial eficaz: establecer normas, metas u objetivos (criterios), analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación) y finalmente, tomar acciones correctivas (Hernández, 2006). Es por lo que según Bilick (2003), un buen sistema de control interno permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que ella fija. Es así como, el control se ha desarrollado mediante la creación de estructuras a nivel internacional, las que dan directrices para que otras organizaciones puedan medir la eficacia de los sistemas de control interno que se están implementando, lo cual ha generado un modelo integrador de tipo de informes que abarcan y atraviesan las operaciones y funciones de todas las áreas empresariales (Chumpitaz, 2015).

Se considera entonces la filosofía del control por objetivos que forma parte de la Teoría de la Administración por Objetivos ampliamente desarrollada por Peter Drucker a partir de la segunda mitad del siglo XX y que consiste en una técnica de dirección de actividades

mediante la planeación y el control administrativo. Todo ello debido a que en la filosofía empresarial moderna el control es considerado como la relación entre lo planificado y lo realizado, es decir, el análisis de las desviaciones existentes entre los objetivos y las acciones realizadas, así como también las medidas correctoras adoptadas para cumplir con los objetivos o adaptarlos de ser el caso.

De igual manera, la presente investigación se sustentó en el informe COSO emitido por el Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting, creado en Estados Unidos de Norteamérica en 1985 con el propósito de definir un nuevo marco conceptual de Control Interno definiéndolo integralmente como un proceso, efectuado por el Consejo Directivo de una entidad, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Así también, el informe COSO sustenta el sistema de control interno en cinco componentes, que son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Y finalmente, se consideró la filosofía cooperativa y específicamente la doctrina cooperativa basada en la igualdad, libertad y solidaridad; así como, la declaración de la identidad cooperativa realizada por la Alianza Cooperativa Internacional en el congreso de Manchester de 1995, en donde se definió a la cooperativa como una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, mediante una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada; y en donde también se establecieron los principios universales cooperativos y los valores cooperativos (ACI, 1995).

Según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU) (2015), existen 60.500 cooperativas de ahorro y crédito en 109 países en el mundo, que atienden a 223 millones de personas; y al mismo tiempo según el Informe Estadístico de WOCCU del año

2015, las cooperativas de ahorro y crédito que han reportado información registran \$1.5 billones en aportaciones y ahorro, \$1.2 billones en préstamos y \$1.8 billones en activos.

Al abordar la realidad ecuatoriana, no fue sino hasta el año 2008 en el que se reconoce por primera vez a nivel constitucional, un sistema económico social y solidario centrado en el ser humano; el artículo 309 señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario; y de igual forma, el artículo 311 señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Desde 2011, se puso en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y del Sector Financiero Popular y Solidario. Esta ley es pionera en el reconocimiento público y jurídico de las empresas que conforman este sector económico y posibilita el compromiso de los organismos públicos con el fomento y desarrollo de sus organizaciones para favorecer el interés general. (Miño, 2013)

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que ejercen un papel importante dentro de la economía del Ecuador, tienen activos por casi 2.500 millones de dólares, lo que representa una participación del 9,12% en el total del sistema financiero nacional (ACI, 2010); y específicamente el Sector Financiero Popular y Solidario, según datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) del año 2016 estaría compuesto por 854 cooperativas de ahorro y crédito que se encuentran activas, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil.

En los últimos años debido a la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMyF) del Ecuador en el año 2014, se ha venido generando cierta inestabilidad en el sector financiero popular y solidario debido al incremento de la rigurosidad legislativa para las organizaciones pertenecientes a dicho sector, dejando al descubierto una debilidad en el sistema de control interno de las mismas.

Por otra parte, en una revisión empírica a los resultados de diversas auditorías efectuadas en organizaciones privadas del Estado Mérida, se pudo visualizar que las debilidades más comunes del sistema de control interno en las organizaciones fueron:

- ✓ No existen planes ni manuales que permitan conocer las funciones de los empleados,
- ✓ No están claras las líneas de autoridad ni de comunicación,
- ✓ Escasa segregación de funciones,
- ✓ No existe un adecuado control sobre los activos organizacionales,
- ✓ No está clara la entidad o figura jurídica de la organización,
- ✓ No se percibe al sistema contable como un factor más que interactúa en la organización, sino como un ente independiente, que tiene fines tributarios.

Parecería, entonces, que el sistema de control interno organizacional no está siendo tomado en cuenta en toda su dimensión y que ello puede incidir en la eficiencia y eficacia de esta, la cual puede poner en riesgo la posibilidad de continuar operando en un determinado mercado. (Viloria, 2005)

En general, el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. Cabe indicar que el control interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que, al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Además, su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo, puesto que, enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al control interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios. (Zamora, Ponce, Chávez & Cedeño, 2018).

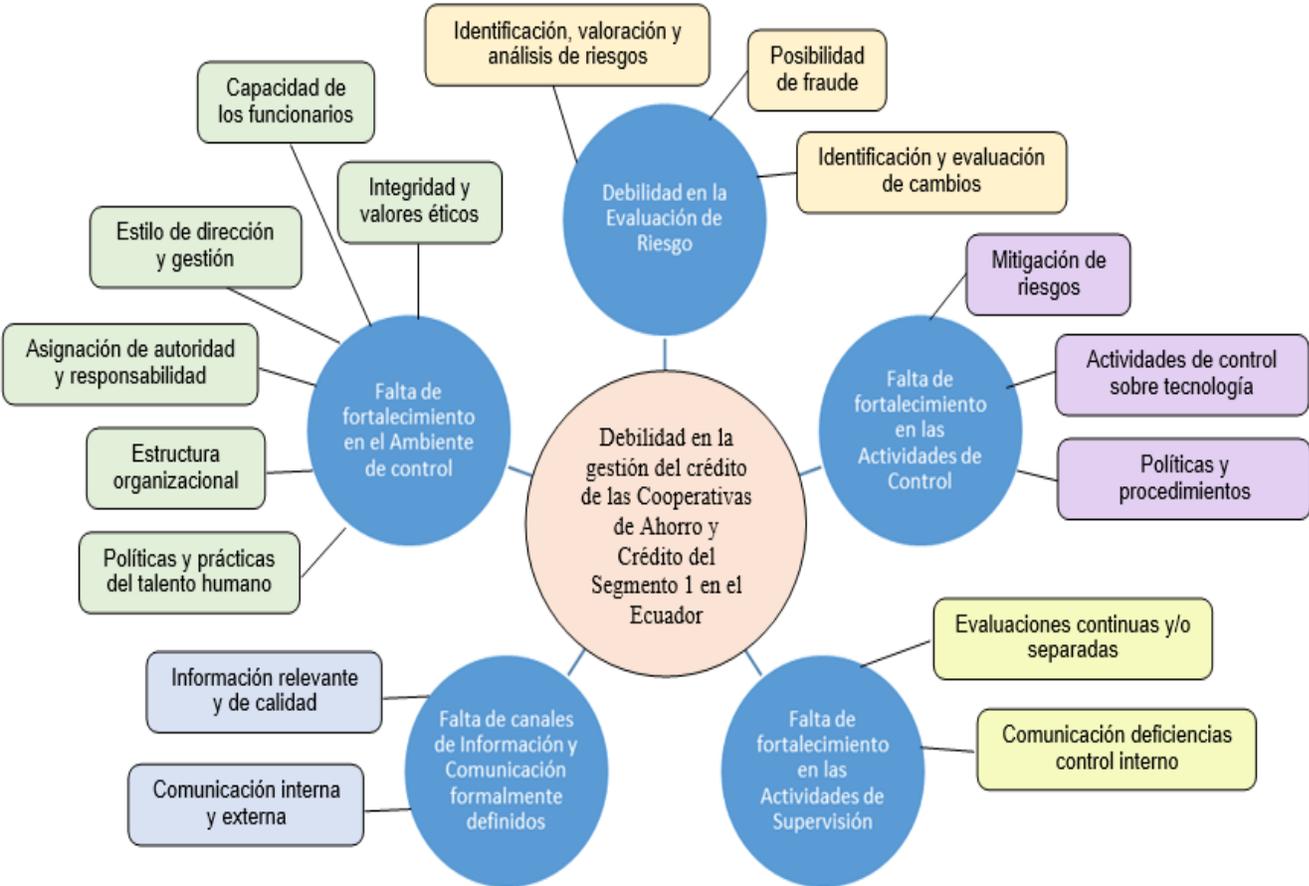
Finalmente se puede decir que, estas organizaciones cooperativas de ahorro y crédito, debido al impacto social y económico que tienen, se hace de imperiosa necesidad que cuenten con un control tanto en la parte administrativa como en la financiera y específicamente en el proceso de la gestión del crédito, para lo cual juega un papel importante el sistema de control

interno en la organización, en razón que dicho sistema aportará información trascendente a la gerencia, pudiendo la misma conocer la situación real, así como, hacer las correcciones que el caso requiera.

1.2.2. Mapa conceptual del planteamiento del problema

En esta sección se esquematiza el planteamiento del problema desde un sentido amplio con base en los antecedentes y la literatura existente sobre el tema, es decir, se detallan las variables independientes consideradas como las posibles causas y consecuencias del problema a investigar que llegaría a ser la variable dependiente, ver Figura 1.

Figura 1. Mapa conceptual del problema bajo estudio.



Fuente: Elaboración propia

### **1.3. Pregunta central de investigación**

En este apartado se presenta la pregunta central de la investigación acompañada de las respectivas preguntas específicas. Es así como la pregunta central a la que el presente estudio pretende dar respuesta es la siguiente: ¿Cuáles son los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?

#### *1.3.1 Preguntas específicas de la investigación*

Se establecen las respectivas preguntas específicas con el objetivo de operacionalizar a la pregunta general de la investigación; las mismas que hacen referencia a cada uno de los factores que se buscan probar a través del estudio y que se presentan a continuación:

- a) ¿Cómo impacta el ambiente de control en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?
- b) ¿Cómo impacta la evaluación de riesgos en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?
- c) ¿Cómo impactan las actividades de control en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?
- d) ¿Cómo impacta la información y comunicación en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?
- e) ¿Cómo impactan las actividades de supervisión y monitoreo en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?

### **1.4. Objetivo general de la investigación**

Se plantean los objetivos del estudio como una guía que orienta la investigación; siendo el objetivo general, es decir, el resultado final que se espera obtener el siguiente: Demostrar los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, a efecto de proponer estrategias que permitan eficientizar su funcionalidad.

#### *1.4.1. Objetivos metodológicos de la investigación*

Tomando en consideración el objetivo general se establecieron los objetivos metodológicos que describen los resultados de las diferentes etapas que comprende la presente investigación; los mismos que se presentan a continuación:

- a) Revisar bibliografía existente relacionada con los factores de control interno y de la reglamentación y funcionamiento de las COAC's del segmento 1 del Ecuador.
- b) Diseñar un instrumento de medición que permita evaluar el impacto de los factores de control interno en la gestión del crédito de estas instituciones.
- c) Tabular y analizar los resultados del instrumento de medición propuesto.
- d) Emitir conclusiones sobre el análisis de los resultados obtenidos y presentar recomendaciones o sugerencias en relación con el tema de investigación.
- e) Proponer estrategias que permitan eficientizar la gestión del crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

#### *1.4.2. Objetivos específicos (o de resultados)*

Los objetivos específicos desglosan el objetivo general por cada uno de los factores de control interno de los cuáles se considera tienen un impacto sobre la gestión del crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador; siendo estos los siguientes:

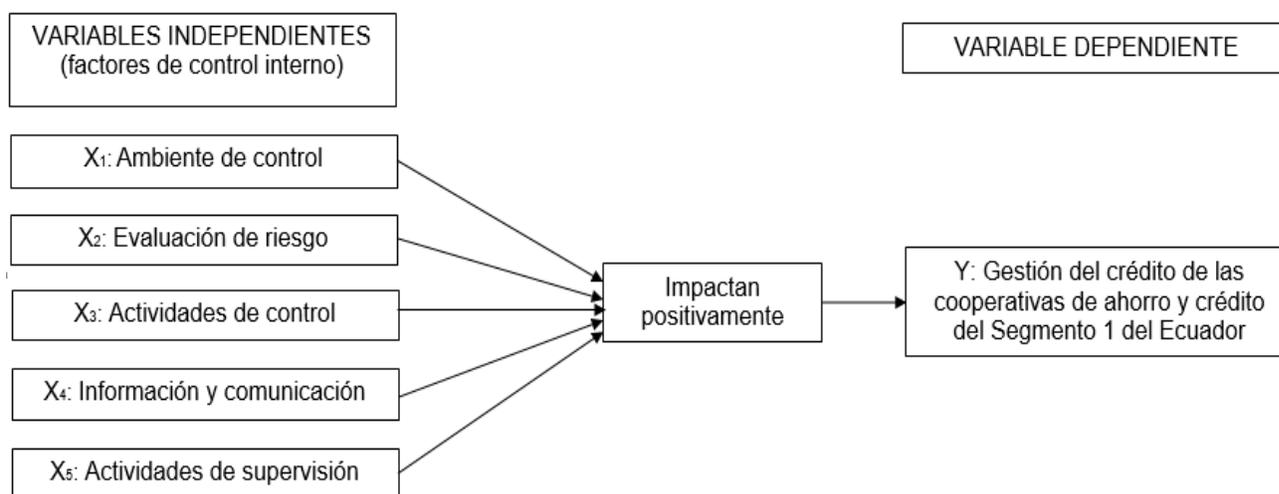
- a) Demostrar el impacto del ambiente de control en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- b) Demostrar el impacto de la evaluación de riesgos en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- c) Demostrar el impacto de las actividades de control en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- d) Demostrar el impacto de la información y comunicación en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

- e) Demostrar el impacto de las actividades de supervisión y monitoreo en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

### 1.5. Hipótesis general de investigación

La hipótesis general es aquella que en forma global ordena y sistematiza las principales variables del estudio y por lo tanto es la siguiente: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo son factores que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, ver Figura 2.

**Figura 2. Modelo gráfico de la hipótesis.**



Fuente: Elaboración propia

Donde la variable dependiente es:

Y = Gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador

Las variables independientes son:

X<sub>1</sub> = Ambiente de control

X<sub>2</sub> = Evaluación de Riesgo

X<sub>3</sub> = Actividades de Control

X<sub>4</sub> = Información y Comunicación

X<sub>5</sub> = Actividades de Supervisión

### *1.5.1. Operacionalización de las variables*

Definidas como hipótesis específicas o llamadas también operacionales o de trabajo son aquellas que relacionan en forma particular las principales variables de la investigación:

- a) H<sub>1</sub>: A mayor cumplimiento de los lineamientos del ambiente de control se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- b) H<sub>2</sub>: A mayor cumplimiento de los lineamientos de la evaluación de riesgos se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- c) H<sub>3</sub>: A mayor cumplimiento de los lineamientos de las actividades de control se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- d) H<sub>4</sub>: A mayor cumplimiento de los lineamientos de la información y comunicación se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- e) H<sub>5</sub>: A mayor cumplimiento de los lineamientos de la supervisión y monitoreo se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

## **1.6. Metodología**

El tipo de investigación es un enfoque mixto, considerando en principio el aspecto cuantitativo, toda vez que se elabora un instrumento de medición que permite obtener información a través de la escala Likert y, por otra parte, se establece el presente estudio con características de tipo cualitativo considerando la aplicación de entrevistas a expertos.

Se inició aplicando un estudio exploratorio debido a que la revisión de la literatura existente reveló la escasez de antecedentes sobre el tema en cuestión; también se utilizó el estudio descriptivo para establecer las principales características del fenómeno que se analiza.

De igual forma, el estudio correlacional permitió determinar el grado de relación existente entre los factores de control interno considerados como las variables del fenómeno estudiado. Y finalmente, se aplicó un estudio transversal porque el efecto de la muestra poblacional es en un solo momento temporal, y un estudio explicativo para entender con mayor claridad el estudio del fenómeno. Así como también se realizó bajo un esquema de investigación no experimental y se utilizaron diversas técnicas de investigación como procedimientos complementarios al método científico, tales como: la técnica documental, la bibliográfica y la de campo con el instrumento de medición.

Al hacer referencia al instrumento de medición se aplicó una prueba piloto para evaluar la confiabilidad y validez de este, permitiendo de esta manera contar con un cuestionario confiable para el trabajo de campo. Para la validez del contenido se utilizó el método de jueces expertos y para determinar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach. Luego de realizar los ajustes respectivos se obtuvo el instrumento adecuado a ser aplicado en la muestra seleccionada.

La unidad de estudio la conforman las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador, de acuerdo con la distribución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Es por lo que, de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos, el Segmento 1 estuvo conformado por 30 cooperativas de ahorro y crédito. De igual manera, el tipo de análisis fue la correlación existente entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo en la gestión del crédito de estas instituciones.

Es así como, para el tratamiento de la información recolectada se utilizó el software estadístico SPSS para obtener los estadísticos descriptivos, realizar el análisis factorial y de componentes principales y aplicar pruebas específicas, tales como: la medida KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) y la esfericidad de Bartlett. Así también, se estudiaron los resultados de la tabla de Comunalidades, de la Matriz de Componente Rotado y de la Varianza Total Explicada, definiendo los componentes de la investigación que se trataron por medio del software estadístico Eviews; específicamente en la aplicación del modelo Logit ordenado para

obtener la ecuación del modelo, los coeficientes de cada una de las variables y el porcentaje de probabilidad del modelo; todo ello considerando la bondad de ajuste de Huber/White. Y finalmente, se realizó la comprobación de hipótesis en base a la consideración de las variables aceptadas o rechazadas, en función de los coeficientes y nivel de significancia de dichas variables.

## 1.7. Delimitaciones y limitaciones del estudio

### 1.7.1. Delimitaciones

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo constituida por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el Ecuador, de acuerdo con la distribución de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera como lo muestra la Tabla 1. Conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del COMyF en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario; se expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

**Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.**

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** Resolución No. 038-2015-F 13 de febrero de 2015 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

**Elaborado por:** Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS

Es por lo que, de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos, el Segmento 1 estuvo conformado por 30 cooperativas de ahorro y crédito. Dicho en otras palabras, la presente investigación delimitó su alcance al segmento 1, absteniéndose de tratar a los cuatro segmentos restantes.

### *1.7.2. Limitaciones*

Se presentaron ciertas limitaciones relacionadas con la entrega de información (por parte de los actores involucrados) para cumplir en un ciento por ciento el llenado del instrumento de medición, que, aunque no obstaculizaron el trabajo de la presente investigación pudieron determinar el alcance de esta en función del grado de información disponible. Es así como, en la búsqueda de información por razones funcionales existió restricción para proporcionar datos referentes al área investigada debido a los niveles de la jerarquización orgánica existente.

## **1.8. Justificación y aportaciones del estudio**

El movimiento cooperativo ha desempeñado un papel importante para abordar los desafíos de la pobreza, el desempleo y la construcción de capital social (Okem, 2016). Así también, Castilla y Gallardo (2014) afirman que las sociedades cooperativas como parte integrante de la economía social cuya importancia procede de la dimensión económica, también son una realidad donde las experiencias sociales, la participación democrática y la solidaridad tienen un especial significado. Es por lo que las cooperativas pueden ser un instrumento para liberar todo el potencial del mercado, en ausencia de este reconocimiento, los éxitos y fracasos de las cooperativas se definirían en términos puramente económicos a expensas de las dimensiones sociales y culturales (Menzani & Zamagni, 2010).

Así también, las cooperativas como organizaciones que poseen y practican valores y principios que las distinguen de las organizaciones eminentemente utilitarias; proporcionan beneficios a sus socios, a sus familias y a la comunidad; pues su objetivo está centrado en la satisfacción de las necesidades comunes en favor de la colectividad que se organiza a través de

su actividad de ahorro y préstamo. Es por ello, que la relevancia de este tipo de organizaciones debe ser reconocida y apoyada desde el ámbito universitario y gubernamental, pues es conocido que este tipo de cooperativas se fundó desde mediados del siglo pasado con el apoyo de la iglesia católica y con la necesidad del pueblo que requería de soluciones de financiamiento. Los continuos cambios en el ambiente organizacional en el que se ve inmersa la cooperativa deben ser atendidos por sus administradores, a fin de adaptarse o enfrentarlos a partir de la construcción de estrategias encaminadas a la permanencia en el mercado financiero popular en el que despliegan sus actividades y en el logro de su doble objetivo social y económico (Gómez, Maldonado & Rodríguez, 2018).

El cooperativismo en el Ecuador es importante porque surge como una iniciativa que engloba a amplios sectores sociales (Miño, 2013), razón por la cual los cambios actuales, la evolución económica y la estrategia empresarial al servicio de la toma de decisiones exigen en la actualidad el fortalecimiento del sistema de control interno para este tipo de organizaciones, en un claro sentido de complemento y apoyo a la labor gerencial.

En general, el control interno busca la eficiencia y eficacia, sin embargo, no importa qué tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable a la administración y a la Junta Directiva mirando la consecución de los objetivos de la Cooperativa, pero, no asegura éxito ni supervivencia; no obstante, puede asegurar confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones. En consecuencia, la administración de las cooperativas dependerá del control que se realice, por eso el éxito o fracaso de una empresa cualquiera, está estrechamente relacionado con una buena o mala administración, esto es más importante en las cooperativas por tener una organización y una vida económica encaminada a prestar buenos servicios a sus socios y a la comunidad en general. Lo efectivo de una buena administración radica en lo oportuno o acertado del proceso de decisiones que se tomen (Trigo, 2012).

Por otro lado, la importancia que está adquiriendo el control interno en el último tiempo, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración estén obligados a asumir de forma

efectiva, una responsabilidad que hasta ahora se habían dejado en manos de todos, lo que significa en manos de nadie. Por eso es preciso que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar. Al asumir la administración esta responsabilidad por el control interno se incorporan reales beneficios, para el propio sistema de control interno, y en definitiva para toda la organización, debido a que se mejora de manera sustancial el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, como también la supervisión; para proporcionar un grado razonable a la compañía de alcanzar sus objetivos, en los aspectos que señala el informe COSO (Orellana & Gaete & Gaete, 2002).

Es por lo que se ha considerado prioritaria la implantación y manejo de un sistema de control interno integral que permita la gestión de objetivos apropiada y adaptada a las necesidades de estas organizaciones, con la finalidad de que se cumpla con los planes y proyectos que se enmarquen en el mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders. Dentro de las entidades financieras populares y solidarias, este sistema de control asegura que la institución logre sus metas en cuanto a desempeño y rentabilidad, además de prevenir la pérdida de recursos y garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes (Díaz & Tubón, 2018).

Y específicamente, un sistema de control interno orientado a la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador, debido a que, los créditos cooperativistas además de constituir un servicio que ofrecen este tipo de instituciones, son una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan, y además, constituyen uno de los factores que motivan a la población a ser socios de las cooperativas debido a las facilidades de trámites, servicios oportunos y tasas de interés por debajo de las que ofrecen en otras entidades.

Así también, la importancia que tiene la gestión del crédito en estas instituciones radica en el posicionamiento del crédito como uno de los servicios financieros de mayor trascendencia dentro de las cooperativas, puesto que de acuerdo a la información suministrada por los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018, específicamente por el Estado de

Situación Financiera, en promedio el 72% del total de activos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador estuvo integrado por el rubro 14 Cartera de Crédito; lo que en valores monetarios significa que de los US\$316'285.112,01 del promedio total de activos, los US\$227'400.450,96 en promedio estuvieron representados por la Cartera de Crédito. Es por lo que, al ser la Cartera de Crédito el rubro más importante dentro de los activos de las cooperativas y así mismo la mayor fuente de ingresos de estas instituciones, resultan razones más que suficientes para justificar la selección de la gestión del crédito como insumo para la realización del presente trabajo de investigación.

Por otra parte, profundas transformaciones en los cimientos del bienestar social han producido desconfianza en las instituciones tradicionales del sistema, por lo que el cooperativismo se presenta como una opción al capitalismo (Monzón, 2003); todo ello debido a que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones financieras de características especiales (Seguí-Mas & Server, 2011), razón por la cual se constituye en una línea con un alto potencial de desarrollo científico y a comparación de las empresas capitalistas, es un tema que tiene reducidas aportaciones (Caro, 2015).

Este es un primer paso para crear teoría propia y proponer soluciones concretas, sin negar otras perspectivas y enfoques. La tarea que hay por delante es inmensa, no solo por los nuevos retos de investigación que surgirán –como estudios comparativos de los diversos modelos cooperativos aplicados a diferentes regiones; o estudios en el marco de las crisis financieras internacionales; o la interrelación entre formas capitalistas y cooperativistas–, sino para intentar innovadoras prácticas y metodologías de intervención dirigidas a superar las causas de la pobreza e inequidad (Miño, 2013).

Desde el punto de vista práctico la investigación es relevante en el sentido que permite evaluar los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, en razón, que este tipo de organizaciones, presentan diferencias en su funcionamiento operativo y principalmente en su gestión; unas por desconocimiento funcional, otras por problemas en su sistema de control interno y otras por conductas inadecuadas de los que las dirigen, para de esta manera

determinar el impacto que tiene el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo, con aras al mejoramiento integral de este tipo de organizaciones y específicamente a eficientizar su gestión de créditos. Desde el aspecto teórico, la presente investigación realiza su aporte al demostrar que estas instituciones pueden eficientizar su gestión del crédito si es que utilizan al control interno y sus factores dentro de dicho proceso.

En definitiva, analizar los factores de control interno que impactan en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador resulta oportuno ya que beneficiará a estas organizaciones del sector financiero popular y solidario al mejorar los procesos vinculados con el control interno integral y a la vez facilitará la ejecución acertada de dicho sistema.

## **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO**

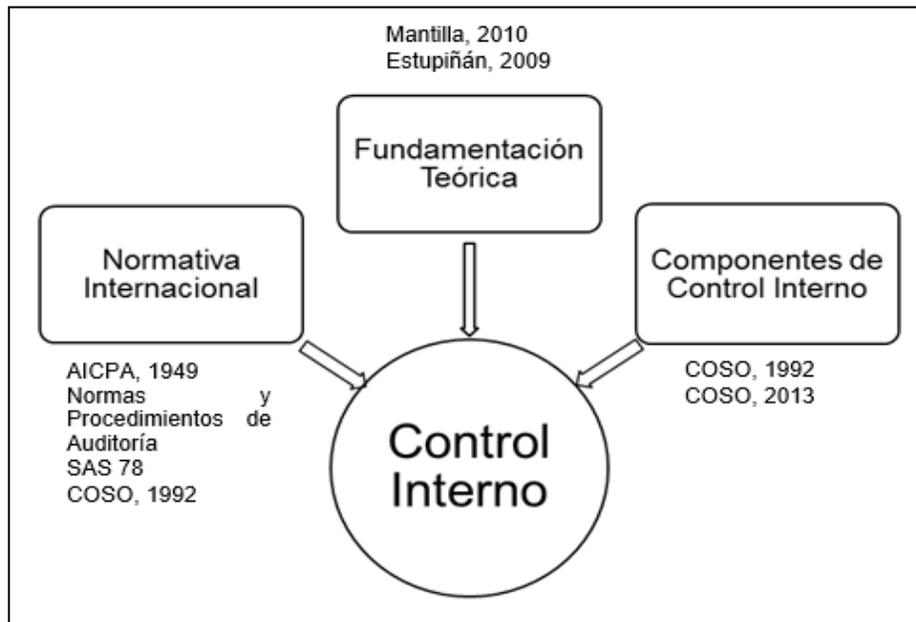
En el presente capítulo se muestra el plan de desarrollo del marco teórico, que permite el sustento bibliográfico y literario para cada una de las variables de este estudio tanto aquellas independientes como para la dependiente, considerando teorías y fundamentos teóricos para cada una de ellas, así como, los estudios de investigaciones aplicadas.

Es importante precisar que el desarrollo del marco teórico estuvo sustentado en la exploración y análisis de importantes bases de datos tanto de la Universidad Politécnica Salesiana como de la Universidad Autónoma de Nuevo León, tales como: Scopus, EBSCO ebooks, Ebrary, E-libro, Science Direct, Emerald, entre otras. Cabe mencionar que, de la información obtenida la mayor cantidad hizo referencia a artículos científicos de los denominados indexados y/o arbitrados publicados en revistas de alto impacto de las denominadas JCR, Scopus, entre otras. Así también, fueron consultadas: tesis doctorales, tesis de maestrías y algunos informes y/o reportes de organismos internacionales y nacionales relacionados con el tema de la presente investigación

### **2.1 Marco Teórico de las variables independientes**

En la actualidad, resulta necesario que las organizaciones cuenten con un sistema de control interno eficiente que les permita minimizar considerablemente las deficiencias y posibles errores en las operaciones, así como también les facilite al mejoramiento de los procedimientos establecidos y a la implementación de nuevos; todo ello para dar cumplimiento a los objetivos empresariales definidos; para lo cual existen ciertos lineamientos a ser considerados presentados en la Figura 3.

**Figura 3. Marco Teórico de las variables independientes.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Al tratar sobre el control interno, la primera definición formal fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949, y manifestaba que el control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico, el control interno está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. De igual manera, las declaraciones sobre las normas de auditoría, específicamente la SAS 78, indica que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa.

Diferentes autores han escrito varias conceptualizaciones acerca del control interno (ver Figura 3), tal es así que Samuel Alberto Mantilla (2010), lo define como un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Así también, Rodrigo Estupiñán (2006), señala que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y

procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Cabe mencionar que, es preciso considerar al marco normativo de referencia internacional relacionado con el control interno, el mismo que señala al Marco Integrado de Control Interno o comúnmente conocido como Informe COSO que fue desarrollado originalmente en el año de 1992 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y es el resultado de la investigación de un grupo de trabajo integrado por una diversidad de agrupaciones profesionales de alto renombre a nivel mundial, con el objetivo de establecer y definir un marco conceptual de control interno capaz de integrar el sinnúmero de definiciones y conceptos existentes hasta el momento.

Es así como, en el informe COSO se define al control interno como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Al mismo tiempo, dicho informe identifica cinco componentes de control interno que se relacionan entre sí y que se encuentran integrados en el proceso de dirección, puesto que, se desprenden de la forma en la que se dirige y orienta la empresa; estos componentes son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

En el siguiente apartado se procede a describir cada uno de los componentes de control interno considerados como las variables independientes del presente estudio, incluyendo el respectivo sustento teórico extraído de la comunidad científica tanto a nivel mundial como nacional y resaltando al mismo tiempo la existencia de escasos estudios de investigaciones aplicadas en el Ecuador siendo este el aporte que se pretende realizar por medio del presente estudio.

Por otro lado, posteriormente a la emisión del informe COSO original, dicha normativa internacional ha ido ajustándose y adaptándose a los cambios requeridos por la globalización, y al mismo tiempo actualizándose conforme las exigencias de la dinámica mundial, dando como consecuencia que en el 2013 se emita una versión actualizada del informe COSO, la que mantiene los cinco componentes funcionales, pero dejó de utilizar la representación piramidal del informe original y los presenta en un cubo que muestra claramente que el control interno debe fluir desde la cima, es decir, que al ser la alta dirección la responsable en primera instancia del sistema debe facilitar los recursos necesarios y propiciar un ambiente idóneo para el correcto funcionamiento del control interno, ver Figura 4.

**Figura 4. Representación del sistema de control interno según COSO 2013.**



Fuente: COSO 2013

Y finalmente, en esta versión, los cinco componentes se asocian directamente con diecisiete principios, los mismos que a su vez, se relacionan con setenta y ocho puntos de interés que son indicativos del cumplimiento de dichos principios. La definición de los principios constituye una formalización de los conceptos fundamentales presentes en el marco original.

### *2.1.1 Teorías y fundamentos teóricos de las variables independientes*

En este apartado se explican las teorías y fundamentos teóricos de cada una de las variables independientes, es decir, se procedió a describir cada uno de los componentes del control interno, iniciando por el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y finalmente con la supervisión y monitoreo.

#### 2.1.1.1 Variable independiente: ambiente de control

Al tratar sobre el ambiente de Control, existen diferentes conceptualizaciones (ver Figura 5), tal es así, que para Samuel Alberto Mantilla (2010), el ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos; no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. El ambiente de control está influenciado por la historia y por la cultura de la entidad. Las entidades efectivamente controladas establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad.

De igual manera, Yanel Blanco Luna (2012), manifiesta que el ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. Al mismo tiempo, Rodrigo Estupiñán Gaitán (2006), señala que el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Indica también que, es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

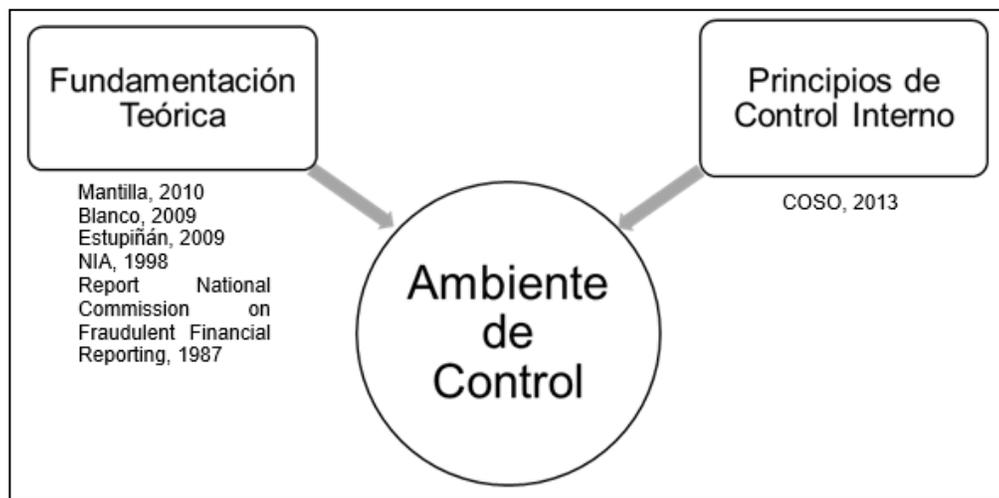
Así también, el ambiente de control significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. Tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control, sin embargo, no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno (Normas Internacionales de Auditoría, 1998).

Es así como, un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la cooperativa, de todos sus componentes y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante a la efectividad de las políticas y de los sistemas de control, y ayuda a influenciar la conducta que no está sujeta de la misma manera a los más elaborados sistemas de control (National Commission on Fraudulent Financial Reporting, 1987).

Cabe mencionar también, que el ambiente de control, según la versión 2013 del informe COSO, integra los siguientes principios:

- Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
- Principio 2: El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del control interno.
- Principio 3: La gerencia establece, con la vigilancia del directorio, estructuras, líneas de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para la consecución de los objetivos.
- Principio 4: La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener individuos competentes en función de los objetivos.
- Principio 5: La organización tiene personas responsables por las responsabilidades de control interno en función de los objetivos.

**Figura 5. Teorías y fundamentos teóricos de la variable independiente: ambiente de control.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Por lo tanto, el ambiente de control es el pilar fundamental que soporta a los demás componentes de control interno, ya que aporta disciplina y estructura, debido a que es el que brinda las orientaciones y directrices relacionadas con el comportamiento organizacional y al mismo tiempo, influye en la conciencia del personal respecto al control. De la misma forma, el ambiente de control se encuentra constituido por ciertos factores que deben ser considerados integralmente para determinar si la organización cuenta con un ambiente de control positivo, puesto que al ser ineficiente se podrían generar consecuencias negativas representadas en pérdidas tanto financieras como reputacionales y hasta incluso un fracaso empresarial. Es importante mencionar que el ambiente de control es característico de cada organización y difiere de una institución a otra, debido a las diversas formas de gestionarlas y a las primacías o prioridades que tenga la dirección.

#### 2.1.1.2 Variable independiente: evaluación de riesgos

Diferentes autores han escrito acerca de la evaluación de riesgos (ver Figura 6), tal es el caso de Samuel Alberto Mantilla (2010), quien sostiene que, cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en

niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, del sector, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio. Todas las entidades, sin hacer caso de tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones.

De igual manera, Yanel Blanco Luna (2012), indica que, el proceso de valoración de riesgos de la entidad es un proceso para identificar, y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Rodrigo Estupiñán Gaitán (2006), argumenta que, es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de esta. Manifiesta también que, en toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

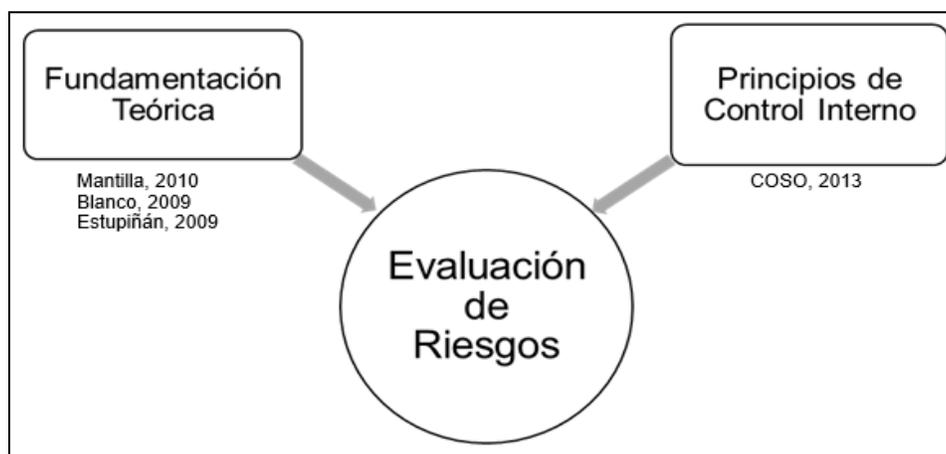
La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia, construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera y mantener su crecimiento (Estupiñán, 2006).

Resulta necesario acotar los principios que integran la evaluación de riesgos, de acuerdo con la versión 2013 del informe COSO, los mismos que se enuncian a continuación:

- Principio 6: La organización define objetivos con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con estos objetivos.

- Principio 7: La organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados.
- Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.
- Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de control interno.

**Figura 6. Teorías y fundamentos teóricos de la variable independiente: evaluación de riesgos.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Analizando la argumentación citada en los párrafos anteriores se puede afirmar que la evaluación de riesgos contribuye con medidas pertinentes y oportunas para mitigar y administrar eficientemente los riesgos, minimizando considerablemente el impacto de estos en el cumplimiento de los objetivos establecidos y en el logro de los resultados esperados. Todo ello debido a que, el proceso de evaluación de riesgos permite identificar, cuantificar y priorizar ciertos acontecimientos o eventos que pudiesen impactar y generar efectos significativos en el normal funcionamiento de la organización.

La importancia de la evaluación de riesgos radica principalmente en que independientemente de su tamaño, naturaleza, sector, etc., cada organización se enfrenta a una diversidad de riesgos; los mismos que al no poder ser eliminados deben ser mitigados en el

mayor grado posible, y administrados correctamente para mantenerlos en el nivel aceptable dentro de los límites definidos. Al mismo tiempo, cabe mencionar que la identificación y análisis de riesgos relevantes incluye la detección y el manejo de riesgos específicos relacionados con los cambios que influyen directa o indirectamente en la organización, tanto aquellos externos como los internos.

#### 2.1.1.3 Variable independiente: actividades de control

Existe un compendio de teorías y fundamentos teóricos acerca de esta variable (ver Figura 7), las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas (Mantilla, 2010).

Según Samuel Alberto Mantilla (2010), las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera, o cumplimiento. Yanel Blanco Luna (2009), señala que son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, que tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

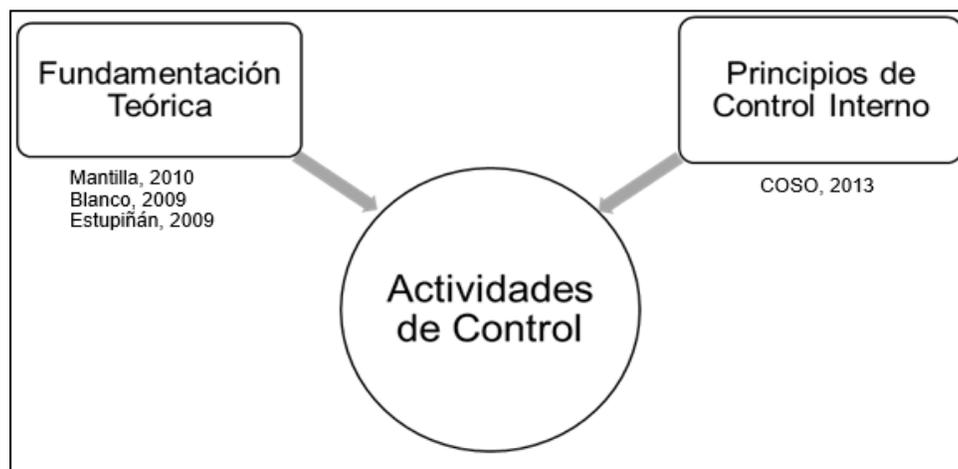
Así también, cuando se habla de las actividades de control, Rodrigo Estupiñán Gaitán (2006), expresa que, son aquellas que lleva a cabo la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas en las políticas, sistemas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las

directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos. Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas.

Según la versión 2013 del informe COSO, el componente de las actividades de control se asocia con los principios que se enlistan a continuación:

- Principio 10: La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen en la mitigación de riesgos al logro de objetivos, a un nivel aceptable.
- Principio 11: La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos.
- Principio 12: La organización implementa actividades de control a través de políticas establecidas y procedimientos que pongan estas políticas en acción.

**Figura 7. Teorías y fundamentos teóricos de la variable independiente: actividades de control.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica

Entonces, al hacer referencia a las actividades de control, se hace mención del conjunto de políticas y procedimientos establecidos en la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas; las mismas que se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad. Dicho en otras palabras, las actividades de control comprenden todos los lineamientos y orientaciones prácticas de la forma correcta de hacer las cosas, direccionando hacia los riesgos

en beneficio de la entidad y siendo el medio idóneo de asegurar en el mayor grado posible el cumplimiento de los objetivos propuestos y el logro de los resultados esperados.

#### 2.1.1.4 Variable independiente: información y comunicación

Samuel Alberto Mantilla (2010), en lo relacionado con la información y comunicación, argumenta que, debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Cada empresa debe capturar información pertinente financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos. La información debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio.

De igual manera, Yanel Blanco Luna (2012), manifiesta que un sistema de información consta de infraestructura, software, gente, procedimientos, y datos. Así también sostiene que la comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno sobre la presentación de informes financieros. Incluye la extensión en la cual el personal entiende cómo, sus actividades, en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relaciona con el trabajo de otros y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas.

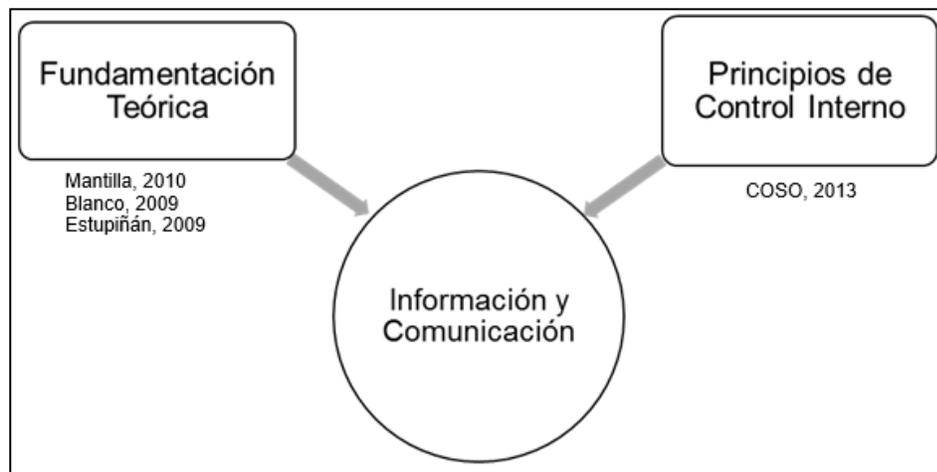
Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus

responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros (Estupiñán, 2006).

Cabe mencionar también, que el componente información y comunicación, según la versión 2013 del informe COSO, integra los siguientes principios:

- Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del control interno.
- Principio 14: La organización comunica internamente información, incluido objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesaria para soportar el funcionamiento del control interno.
- Principio 15: La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

**Figura 8. Teorías y fundamentos teóricos de la variable independiente: información y comunicación.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Con base en la fundamentación presentada (ver Figura 8) se concluye que la información y comunicación son el mecanismo de conexión entre los otros componentes debido a que facilitan la retroalimentación entre los mismos, cumpliendo con distintos propósitos a diferentes niveles; es decir, que este componente forma parte esencial tanto de la toma de decisiones de la organización como en el seguimiento de las operaciones de esta. Resulta indispensable que la información relevante sea acertadamente administrada, es decir, debe ser identificada, recopilada, organizada, procesada y comunicada oportunamente a las áreas que correspondan con el objetivo de que se asuman las respectivas responsabilidades y se orienten las acciones de estas.

Por lo tanto, la información y comunicación son la base fundamental del desarrollo de la organización en cuanto son vitales en la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, razón por la cual dichos sistemas deben ser aplicados de manera efectiva con una circulación integral y multidireccional, tanto ascendente, como descendente y transversal.

#### 2.1.1.5 Variable independiente: supervisión y monitoreo

Al tratar acerca de la supervisión y monitoreo (ver Figura 9), Samuel Alberto Mantilla (2010), menciona que los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados por un proceso que valore la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones e incluye las actividades regulares de administración y supervisión. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing.

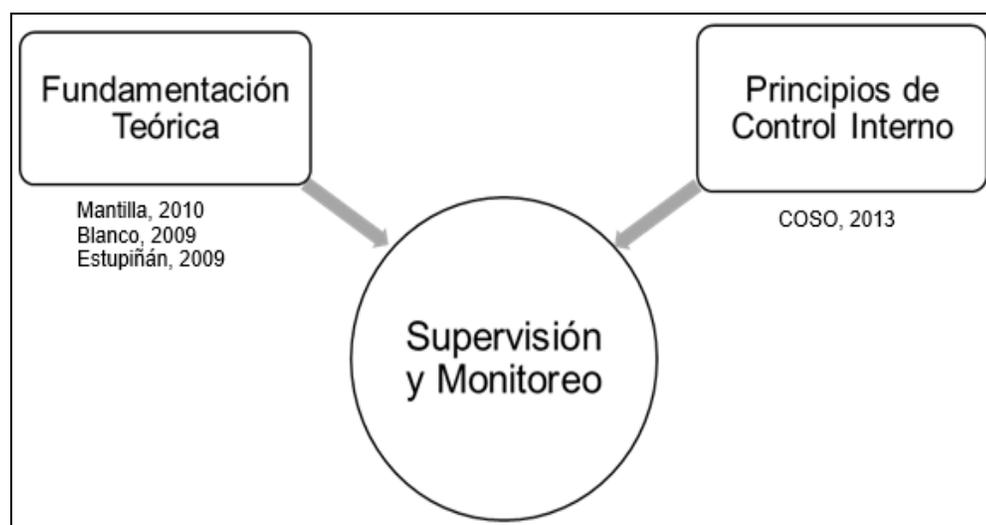
La supervisión y el seguimiento de los controles implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas o una combinación

de las dos (Blanco, 2012). Así también, Rodrigo Estupiñán Gaitán (2006), define a la supervisión y monitoreo como el proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, y que su resultado en términos de hallazgos debe informarse a los niveles superiores: la gerencia, comités o junta directiva.

Resulta necesario acotar los principios que integran el componente de supervisión y monitoreo, de acuerdo con la versión 2013 del informe COSO, los mismos que se enuncian a continuación:

- Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva, incluida la alta gerencia y el directorio si correspondiese.

**Figura 9. Teorías y fundamentos teóricos de la variable independiente: supervisión y monitoreo.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Considerando lo mencionado por los diferentes autores, la importancia de la supervisión y monitoreo radica principalmente en comprobar la eficiencia de los controles y

asegurar que los mismos se encuentren funcionando de acuerdo con lo planificado; todo ello debido a que, la organización no es un ente estático y se encuentra inmersa en una serie de cambios a través del tiempo por lo que dichos controles deben ser reforzados o modificados. Es así como, la supervisión y monitoreo debe ser aplicada de forma integral y sistémica a todos los componentes del control interno con el fin de identificar aquellos controles débiles, insuficientes o innecesarios para promover su fortalecimiento, cambio o transformación.

### *2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes*

De acuerdo con la revisión de las investigaciones aplicadas en relación con las variables independientes que se presentan en la Tabla 2, se encontraron varios estudios en donde los componentes del control interno basados en el informe COSO tuvieron un impacto en el fortalecimiento de la operatividad de las organizaciones. El modelo COSO, tanto con el concepto de control que propone, como con la estructura de control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional (Morán, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018).

Es indudable que a nivel internacional se ha manifestado una evolución en la concepción del control interno debido entre otros factores, a los cambios ocurridos en los contextos globales, que han implicado la necesidad de asumir nuevas filosofías de trabajo. En este sentido es indispensable, al analizar las experiencias internacionales, el estudio del informe COSO, ya que el mismo brinda una nueva visión de cómo asumir los criterios de control interno con la conjugación de diferentes herramientas de verificación y fiscalización (Cortés & Núñez, 2018).

Castañeda (2014) asegura que, las organizaciones deben establecer un mínimo de reglas de operatividad para lograr sus objetivos, que se denominan sistema de control interno, el cual está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero cuya puesta en marcha y óptimo funcionamiento son responsabilidad de la administración de cada organización. Viloría

(2005), manifiesta que las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno.

Para González (2014), la relevancia de poseer un sistema de control interno para las organizaciones empresariales radica en que a través de este procedimiento corporativo se organizan los procesos de la institución y se orientan hacia la satisfacción de las diferentes necesidades que exhiba en un momento determinado, se protegen todos aquellos activos sociales que hacen parte de la estructura patrimonial de la empresa y se contrasta la eficiencia y la efectividad de las operaciones desarrolladas.

De acuerdo con Peña (2011), es evidente el alto grado de responsabilidad que muestran las organizaciones empresariales independientemente del origen del capital, los objetivos de su razón social y los intereses que persigue con respecto a la comunidad en general, el Estado, los propietarios y las demás partes interesadas; por estos motivos, los entes económicos, deben idear los mecanismos necesarios que permitan a estos agentes tomar decisiones adecuadas en relación con el apropiado cumplimiento de las obligaciones contractuales, laborales e impositivas; con la elusión en todos los sentidos de aquellos actos considerados corruptivos e ilegales, y con el aseguramiento de la calidad de los procesos de producción de los productos y servicios que se ofrecen al mercado.

En la búsqueda de dar respuesta a estas necesidades de gestión de las instituciones, públicas y privadas se han realizados diversos estudios, desde las teorías organizacionales hasta las teorías contables –pasando por las perspectivas psicológica y sociológica– que han arribado a importantes conclusiones para explicar la importancia del sistema de control interno como elemento conciliador entre el entorno y las organizaciones (Ablan y Méndez, 2010).

En este punto, se erige el sistema de control interno como mecanismo que sustenta la consecución de los objetivos inmersos en el plan estratégico y la misión y la visión institucional; en este sentido, el sistema de control interno se materializa como la base estructural que contribuye de manera integral al cumplimiento de los objetivos corporativos, a través de la implementación de métodos sistemáticos orientados a la prevención, el

autocontrol y la medición del grado de cumplimiento de las finalidades establecidas (Mejía, 2002).

Según el Comité de Contadores Profesionales en Empresas (PAIB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), con la colaboración del Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (COSO) (2011), lanzaron una encuesta para investigar lo necesario e importante que son las prácticas de gestión de riesgo y control interno en las empresas de América Latina, llegando a las siguientes conclusiones: El 60% de las organizaciones, si cuenta con un sistema oficial tanto de gestión de riesgo como de control interno, el 8% cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo, el 18% cuenta con un sistema oficial de control interno y el 14% no cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo ni de control interno. Así la gran mayoría de los encuestados se encuentra ligada a una organización que cuenta con un sistema de control interno o ambos.

Para Saromo y Pacheco (2014), estos resultados cuantitativos permiten afirmar que más de la mitad de las empresas privadas Latinoamericanas tiene implementado un sistema de control interno; sin embargo, por ser el único estudio que demuestra cuantitativamente la proporción de empresa privadas que tiene control interno no se puede afirmar categóricamente que en Latinoamérica mas de la mitad de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

Por otro lado, Vélez (2011) señala que, la causa principal que dio origen al control interno en México, fue la gran empresa, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización, creando e implementando sistemas de control interno, que sirva como herramienta de gestión, para prevenir y disminuir fraudes y errores. El control interno a su vez consta de cinco componentes interrelacionados, de los cuales se deriva la forma como la dirección maneja un negocio y están integrados con el proceso de dirección (Díaz & Tubón, 2018).

Así también, Vilorio (2005), en su investigación llevada a cabo en el Municipio Libertador del Estado Mérida, tuvo como resultado fundamental el hecho de que las empresas no diseñan el control interno bajo la óptica de sistemas, y no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO, ya que hacen énfasis en la estructura de la organización y el control de ciertas áreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral.

De la misma forma Ablan y Méndez (2010), realizaron un estudio para analizar los sistemas de control interno de los entes descentralizados estatales y municipales adscritos al municipio Libertador y a la Gobernación del estado Mérida, concluyendo que:

- El ambiente de control en los entes estudiados es débil en relación con las exigencias del enfoque COSO. Es en los entes municipales donde las limitaciones inherentes a este componente son más notorias.
- La evaluación de los riesgos es un proceso ausente o muy poco considerado en la totalidad de los entes. Concomitante con el ambiente de control, al no establecerse expresamente un conjunto de objetivos por categorías, no es posible valorar los riesgos para lograrlos.
- Las actividades de control se encuentran presentes pero su nivel de definición es muy general para orientar el ejercicio de control de manera efectiva. No existen prácticas de control para todos los procesos, y los existentes tampoco se aplican adecuadamente en todos los casos.
- La información es vulnerable a errores y es empleada solo con fines de rendición de cuentas. Por otra parte, existe una comunicación fluida dentro de los entes más no hacia el exterior, en sus relaciones con los particulares.
- Por último y con relación con el componente seguimiento, el mismo se observa muy débil tanto en los entes estatales como en los municipales.

En términos generales, se concluye que los entes descentralizados estatales y municipales del estado Mérida perciben el control interno como un requisito legal y no como un proceso sistémico para la mejora continua de la organización.

De igual manera Castañeda (2014), llevó a cabo un estudio comparativo con tres empresas del sector confección de la ciudad de Medellín, una mediana, una pequeña y una

micro, con el fin de precisar la contribución del sistema de control interno al logro de los objetivos de estas organizaciones utilizando como referencia el Modelo COSO:

- Con respecto a la efectividad del control interno en la mediana empresa del estudio, se observa que los componentes que se encuentran con un mediano control interno son el ambiente de control, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. En el nivel más bajo de control se encuentra la valoración de riesgos, con una efectividad deficiente.
- En la pequeña empresa, el nivel de efectividad del control interno es deficiente para todos los componentes excepto para el componente información y comunicación, que tiene un control interno medianamente efectivo.
- En la microempresa la efectividad del control interno es deficiente para los componentes: actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. El componente evaluación de riesgos se encuentra en el rango inefectivo y el ambiente de control presenta un control interno medianamente efectivo.

El resultado obtenido en relación con la efectividad del sistema de control interno en cada una de las Mipymes objeto de estudio, demuestra un sistema de control interno deficiente, debido a que en estas empresas los controles se fundamentan en la experiencia empírica de quienes las administran y dirigen, y quienes además no poseen el carácter metodológico y formal que se requiere para llegar a la evaluación permanente del cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este trabajo se identificó cómo las Mipymes pueden pasar de un estado de informalidad y flexibilidad en los procesos de planificación y control, hasta una fase de mayor formalidad, con el establecimiento de procesos y procedimientos, a medida que la organización va creciendo y cumpliendo sus objetivos misionales. De acuerdo con la investigación, el Modelo COSO puede utilizarse como una herramienta de apoyo a la gestión organizacional, independiente del tamaño de la empresa (Castañeda, 2014).

Según Dorta (2005), esta visión sistémica del control interno aporta numerosas posibilidades a la hora de evaluarlo, como que el control interno es fundamental para todas las actividades y unidades de la organización o para la empresa en general, y así segmentar la

evaluación por unidades departamentales, por áreas o por actividades funcionales. Para Obispo y González (2015), toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que favorezcan a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca.

Y finalmente Castañeda (2014), afirma que la efectividad del control interno se mide con el transcurso del tiempo y se determina con un juicio que resulta de evaluar si los cinco componentes se dan y funcionan con una alta seguridad, lo cual es el resultado de la consecución de una o varias de las categorías establecidas. También se entiende como el resultado o el logro obtenido por el cumplimiento de alguno de los objetos de acuerdo con lo planeado, desde un marco flexible y en un entorno de incertidumbre e imprevisibilidad.

**Tabla 2. Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes.**

Tema del estudio	Autor - Año	Aportes y relación con la presente investigación	Sector / País
Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización	Viloria, 2005	Las empresas no diseñan el control interno bajo la óptica de sistemas, y no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO, ya que hacen énfasis en la estructura de la organización y el control de ciertas áreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral. El sistema de control interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización.	Organizaciones privadas / Municipio Libertador del Estado Mérida - Venezuela
Teorías organizativas y los sistemas de control interno.	Dorta, 2005	La visión sistémica del control interno aporta numerosas posibilidades a la hora de evaluarlo, como que el control interno es fundamental para todas las actividades y unidades de la organización o para la empresa en general, y así segmentar la evaluación por unidades departamentales, por áreas o por	Colombia

actividades funcionales.

Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO Ablan y Méndez, 2010 Analiza los sistemas de control interno de los entes descentralizados estatales y municipales, desde la óptica del modelo conceptual COSO, para contrastar, en su operatividad, dichos sistemas bajo esta concepción. Como hallazgos principales se encontraron importantes debilidades en la instrumentación del sistema de control interno ya que es concebido como una exigencia legal y no se visualiza con un enfoque integral y proactivo. Entes descentralizados adscritos al municipio Libertador y a la Gobernación del estado Mérida / Venezuela

Encuesta para investigar lo necesario e importante que son las prácticas de gestión y control interno. PAIB, IFAC, COSO, 2011 En América Latina, el 60% de las organizaciones, si cuenta con un sistema oficial tanto de gestión de riesgo como de control interno, el 8% cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo, el 18% cuenta con un sistema oficial de control interno y el 14% no cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo ni de control interno. Empresas de América Latina

El control interno como herramienta fundamental para la administración de una empresa Vélez, 2011 La causa principal que dio origen al control interno en México fue la "gran empresa". Como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización, creando e implementando sistemas de control interno, que sirva como herramienta de gestión, para México

		prevenir y disminuir fraudes y errores.	
Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013	Obispo y González, 2013	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100 % sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80 % de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial.	Empresas comerciales / Perú
Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial	Castañeda, 2014	En este trabajo se identificó cómo las Mipymes pueden pasar de un estado de informalidad y flexibilidad en los procesos de planificación y control, hasta una fase de mayor formalidad, con el establecimiento de procesos y procedimientos, a medida que la organización va creciendo y cumpliendo sus objetivos misionales. De acuerdo con la investigación, el Modelo COSO puede utilizarse como una herramienta de apoyo a la gestión organizacional, independiente del tamaño de la empresa.	Mipymes / Medellín - Colombia
La importancia del control interno en las Pymes	González, 2014	Expone que el sistema de control interno en las diferentes áreas funcionales de las organizaciones actuales se establece como una herramienta de carácter estratégico, que facilita el adecuado suministro de información a los sistemas de gestión empresarial que fundamentan el proceso de toma de decisiones, bajo un contexto de	Pymes

eficiencia y efectividad.

El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote	Saromo y Pacheco, 2014	El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.	Empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote
La evaluación del sistema del control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador.	Díaz & Tubón, 2018	Las finanzas populares en el Ecuador enfrentan nuevos retos al considerarse sectores vulnerables, por lo que se ha considerado prioritaria la implantación y manejo de un sistema de control interno integral que permita la gestión de objetivos apropiada y adaptada a las necesidades de estas organizaciones.	Sector financiero popular y solidario / Ecuador
El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO	Morán, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018	Realización de un estudio sobre el papel que cumple cada aplicación de los informes COSO y COCO (Criteria of Control). Para ello, se llevó a cabo un análisis de los 17 factores presentados en el informe COSO y los 20 criterios del informe COCO.	Investigación histórica y revisión documental de varios países.
La supervisión del control	Cortés & Núñez,	En la actualidad pocas empresas mexicanas han logrado asimilar la idea de que el control	México

interno en el 2018  
área de  
refacciones de  
empresa  
dedicada a la  
compraventa de  
maquinaria  
agrícola,  
refacciones y  
taller de  
servicio.

interno es una inversión y no un gasto, por lo  
que no han logrado traducir el control interno  
como un generador de valor, siendo asumido  
como un tema únicamente contable.

---

Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

## **2.2 Marco teórico de la variable dependiente: fortalecimiento de la gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el Ecuador**

### *2.2.1 Teorías y fundamentos teóricos de la variable dependiente*

En este apartado se exploraron y analizaron las principales teorías y aportaciones teóricas relacionadas con las cooperativas de ahorro y crédito y sus características generales, tales como: su origen, evolución, importancia, entre otras. Al mismo tiempo, se revisó el compendio bibliográfico, así como la fundamentación teórica relacionada con la gestión del crédito.

#### 2.2.1.1 Cooperativas de ahorro y crédito. - características generales

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas (ver figura 10), como una doctrina política, como un modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países y su desarrollo y difusión indican que podría llegar a modificar las estructuras políticas, económicas y sociales (Olivera, 2003).

Según Uralde (2009), el cooperativismo es un modelo económico que se basa en la educación y recíproca y simétricamente se puede decir que es un movimiento educativo que se basa en un modelo económico. Como lo señala Hernández (2002), el cooperativismo democratiza el consumo, el uso y la administración de los servicios esenciales, desplazando la injusticia, las desigualdades y los privilegios. El cooperativismo ha sido una fuente de desarrollo humano, con importantes contribuciones a la economía, el bienestar social, la educación y la democratización en la toma de decisiones en las empresas (Li, 2012).

Dicho en otras palabras, el cooperativismo es una forma de organización empresarial de larga tradición orientada por los principios cooperativos promulgados hace ya más de siglo y medio que constituye en sí un complejo sistema sólidamente estructurado y financieramente bien dotado (Quijano y Reyes, 2004).

Por otro lado, al tratar acerca del sector cooperativo, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011) hace referencia a que es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

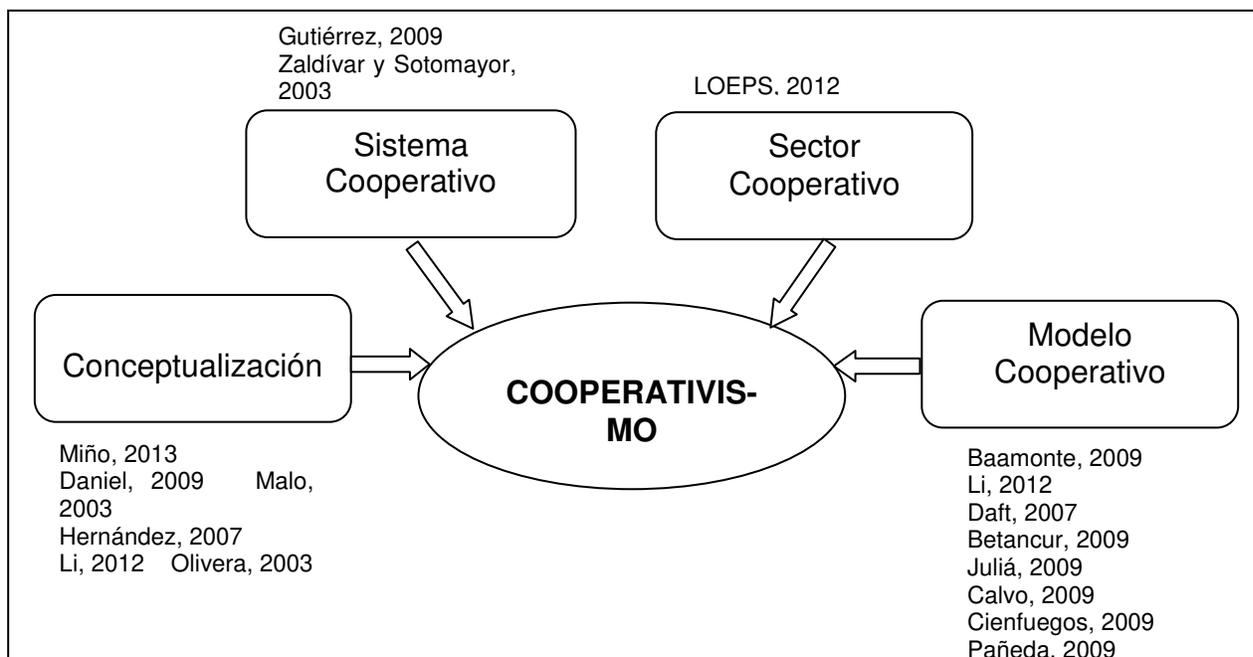
En el afán de ser rentables, y ante la amenaza de la competencia de los bancos e inclusive de las mismas cooperativas de ahorro y crédito, el sistema cooperativo ha evolucionado desde las operaciones sencillas y tradicionales a formas financieras más modernas para fortalecer su capacidad financiera y explorar nuevas oportunidades en el mercado financiero (Gutiérrez, 2009). Según Zaldívar y Sotomayor (2003), la característica más sobresaliente del sistema cooperativo es su gran heterogeneidad. Es así como, Baamonte (2009), se aboca a analizar la estructura de las cooperativas de la Unión Europea, citando algunas de las estrategias más importantes que muestran dichas organizaciones. Reconoce que no hay un modelo específico sobre el cooperativismo y que los estudios realizados se refieren a modelos personalizados según la actividad, tamaño e integración cooperativa.

Como se desprende a partir de la revisión bibliográfica efectuada, entre las diferentes propuestas de modelos existentes no hay una expresamente enfocada que defina un modelo cooperativo general y menos aún a nivel nacional (Li, 2012). Aquí estriba la importancia del cooperativismo como un modelo abierto que interacciona con su entorno, pues, así como le entran insumos, desde él se generan productos o servicios que contribuyen al mejoramiento de la sociedad (Daft, 2007).

Es por lo que, el modelo cooperativo se enmarca en un contexto económico, ético y legal. Constituye una propuesta socioeconómica de un grupo de personas, comunidad, región o país, para la democratización de los bienes productivos y de sus ganancias, tratando de beneficiar la mayor cantidad posible de personas de su entorno (Betancur, 2015). Por lo tanto, una de las características fundamentales del modelo cooperativo es el factor capital y trabajo, a veces indivisible, que se da con mayor arraigo en las cooperativas de autogestión (Li, 2012). Es así como muchos pensadores de la economía social y, en concreto, del cooperativismo, proponen que el modelo cooperativo debe ser transparente, responsable y procurar mantener y formar una racionalidad económica y de contribución al progreso social (Juliá, 2009).

Entonces según Calvo (2009), uno de los requisitos del modelo es la democracia e igualdad, aspectos que constituyen, en efecto, valores y principios básicos dentro de la empresa cooperativa. De igual manera para Cienfuegos (2009), el modelo cooperativo se comprende como una herramienta que contribuye en los procesos de inclusión económica y social, pues permite que los sectores más marginales reciban mayor beneficio del desarrollo. Al mismo tiempo Pañeda (2009), manifiesta que el modelo cooperativo productivo debe basarse en valores socialmente responsables, primando la innovación, fundamentada en la formación, el aumento de la productividad y la investigación. Y finalmente, el modelo cooperativo debe ser considerado como un subsistema socioeconómico, el cual se complementa en un sistema económico más amplio en la competencia de la captación de recursos financieros, económicos y capital intelectual, entre otros (Li, 2012).

**Figura 10. Teorías y fundamentos teóricos acerca del cooperativismo.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Al tratar acerca de la cooperativa, existen diferentes conceptualizaciones (ver figura 11), tal es así que se la define como una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta gestionada democráticamente (ACI, 1995). Así también, Kaplan y Drimer (1981), sostienen que una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta democráticamente gestionada. Además de lo anterior, Dávila (2004), menciona que la cooperativa desarrolla un esquema organizacional y de gestión apropiado para su medio económico, social, cultural y político.

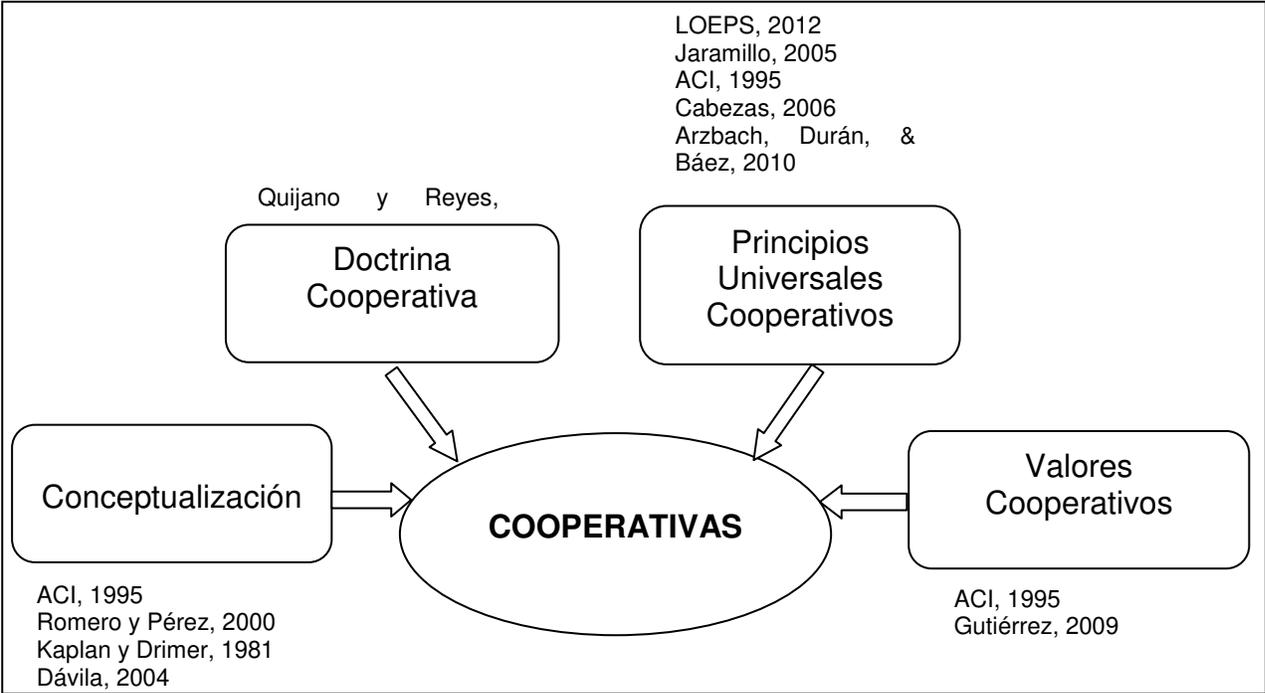
Es así como, la doctrina cooperativa es el desarrollo teórico sobre los principios y valores del cooperativismo. La doctrina proclama lo que debería ser; prescribe y ordena pautas de comportamiento para la entidad y los asociados; mientras que la teoría analiza, explica y comprueba lo que es la realidad estudiada, la doctrina orienta la conducta de los asociados (Quijano y Reyes, 2004). Según la LOEPS (2012), en el artículo 21 las cooperativas, en su

actividad y relaciones, se sujetarán a los principios de la Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Por lo tanto, la organización y funcionamiento de las cooperativas se asientan sobre las normas fundamentales de los principios emitidos por los Pioneros de Rochdale, que configuran la naturaleza cooperativa de estas entidades. Ninguno de los principios puede ser considerado como fundamental, pues todos recogen el espíritu cooperativo. Así también, las cooperativas se basan en los valores de autoayuda, responsabilidad por los propios actos, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. (ACI, 1995).

Entonces según Gutiérrez (2009), los valores de la democracia, justicia y equidad son el pilar fundamental de las organizaciones cooperativas y empresas que constituyen la Economía Social. A los valores se suman las reglas que coordinan la actividad económica con la asociación de personas basada en la solidaridad, por lo que, el control interno es el principal pilar de un autocontrol adecuado de una cooperativa (Arzbach, Durán, & Báez, 2008).

**Figura 11. Teorías y fundamentos teóricos acerca de las cooperativas.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

Por otro lado, cuando se habla específicamente de las cooperativas de ahorro y crédito (ver Figura 12), se hace referencia a que son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la LOEPS, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la SEPS, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, según lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMyF, 2014).

De la misma forma Gutiérrez (2009), señala que las cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben depósitos y ahorros, conceden descuentos y préstamos a sus socios, realizan cobros y reciben pagos. Así también Palacio (2006), sostiene que una cooperativa de crédito es una entidad con actividad bancaria que se rige por los métodos operativos y las normas también comunes a los bancos y las cajas de ahorros, pero que se diferencia de ellas en la finalidad perseguida y en su sistema y procedimiento de gobierno.

Según define Lacalle (2002), las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, siendo el número de socios ilimitado y alcanzando la responsabilidad de estos por las deudas sociales sólo al valor de sus aportaciones. Es así como, teniendo en cuenta la naturaleza de las cooperativas de crédito distinguimos una doble vertiente respecto a sus características. De una parte, al ser sociedades cooperativas, se rigen bajo ciertos principios y acuerdos de cooperación y, por otra, son entidades de depósito e instituciones financieras que proporcionan servicios financieros de ahorro y crédito (Lara, 2010).

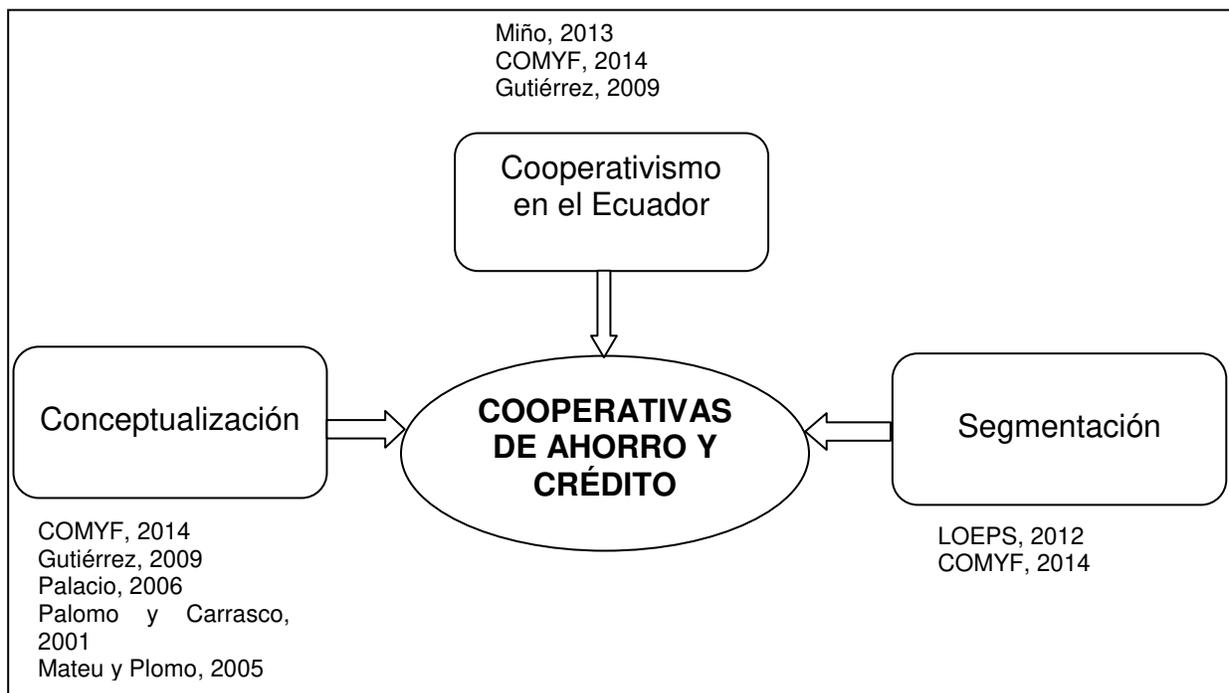
Es por lo que, las cooperativas de crédito de la mayor parte de los países se han agrupado progresivamente desde su origen, para dar lugar a lo que se pueden llamar sistemas o grupos de banca cooperativa que comparten una serie de características comunes tanto en la vertiente de su cultura empresarial como en su ámbito organizativo y operativo (Palomo y Carrasco, 2001; Mateu y Palomo, 2005).

En el Ecuador, la decisión de las organizaciones para superar los obstáculos en la consolidación del modelo cooperativo se ve reflejado en las experiencias de trabajo de algunas cooperativas que han logrado crecer y producir desarrollos locales, con la ayuda de aquellas que tienen objetivos de canalizar recursos financieros (Gutiérrez, 2009). Pero en los últimos años debido a la promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador en el año 2014, se ha venido generando cierta inestabilidad en el sector financiero popular y solidario debido al incremento de la rigurosidad legislativa para las organizaciones pertenecientes a dicho sector, dejando al descubierto una debilidad en el sistema de control interno de las mismas.

Es así como según el Reglamento a la LOEPS (2011), específicamente en el artículo 96 que trata acerca de la segmentación se indica que, la Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley. El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan. La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

Entonces, conforme a lo dispuesto en el artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero en el que determina entre las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera: establecer la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario; se expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que se presenta la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario, y es por lo que, de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos, el segmento 1 estuvo conformado por 30 cooperativas de ahorro y crédito; siendo esta la unidad de análisis de la presente investigación.

**Figura 12. Teorías y fundamentos teóricos acerca de las cooperativas de ahorro y crédito.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

### 2.2.1.2 Gestión del crédito. - conceptualización teórica y generalidades

En la actualidad, la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la globalización de los mercados latente en la economía internacional (Lara, 2010). Por tanto, las cooperativas de ahorro y crédito cumplen con el rol de intermediación financiera, actividad que se define como el hecho de captar recursos del público para colocarlos a manera de créditos, con el propósito de financiar actividades de consumo o inversión (Fischer & Hempell, 2005). Las COAC son instituciones que realizan actividades de intermediación financiera, basada fundamentalmente en la fortaleza de los ahorros de sus socios (Jácome & Cordovéz, 2003).

Es por lo que Arzbach (2005) afirma que, la necesidad de incrementar los esfuerzos por mantener sanos, sólidos y solventes los sistemas financieros latinoamericanos requiere de

la intervención, no solo de la banca tradicional, sino también de otros intermediarios financieros como son las cooperativas de ahorro y crédito dedicadas a la misma actividad. Es así como, al tratar sobre el crédito, existen diferentes conceptualizaciones (ver Figura 13), tal es el caso de Catacora (1996) que menciona que el crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés.

De igual manera, John Stuart Mill en su *Economía Política* definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio (Del Valle Córdoba, 2005). De la misma forma, el crédito en sentido económico significa el cambio de un bien o servicio presente por un bien o servicio futuro (Ludwig von Mises, 2012).

Para tener una apreciación abstracta del crédito, se atenderá al origen latino de esa palabra *creditum* que significa confianza, pues desde que se aceptó en el lenguaje, durante el siglo XVI confianza es su denominador común. Es por lo que, el crédito esta siempre basado en la confianza entre el que lo concede y quien lo recibe, debiendo ser rescindido por este último al vencimiento pactado mediante el pago aplazado o la cantidad prestada. (Gonzalez Pascual & Diez Cebamanos, 2010). Al mismo tiempo, el crédito bancario es una operación que no atañe al comerciante, sino únicamente al comprador y su entidad financiera (De Llano & Sánchez, 2011).

Según Santandreu (1994), el sistema de crédito es una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa, ya que a través de este se fija un proceso, normas y políticas para el otorgamiento del crédito, implementando un control de las operaciones y el análisis de la capacidad económica del cliente. Entonces, la política de crédito pretende contribuir al cumplimiento de los objetivos generales de negocios haciendo más atractiva la oferta de productos y/o servicios de la empresa, o adaptándola a la práctica mercantil del sector en el que opera (De Llano & Sánchez, 2011). Es decir, el manual de procedimientos de crédito tiene la finalidad de establecer las políticas de la entidad para la

concesión de operaciones de crédito y su recuperación, definiendo los cupos, requisitos, evaluaciones, implementación y seguimiento de los créditos concedidos (Chiriboga, 2010).

Según interpreta Lacalle (2002), una institución es financieramente autosuficiente cuando, a través de sus ingresos, cubre no solo los costes de funcionamiento, sino también todos los costes financieros del capital. Por tanto, una operación de crédito es autosuficiente en términos financieros cuando cubre los costes de operación, el coste de los fondos, las provisiones para incobrables y el coste de la inflación. Es por ello que el objetivo del departamento de crédito consiste en el manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la institución (Chiriboga, 2010).

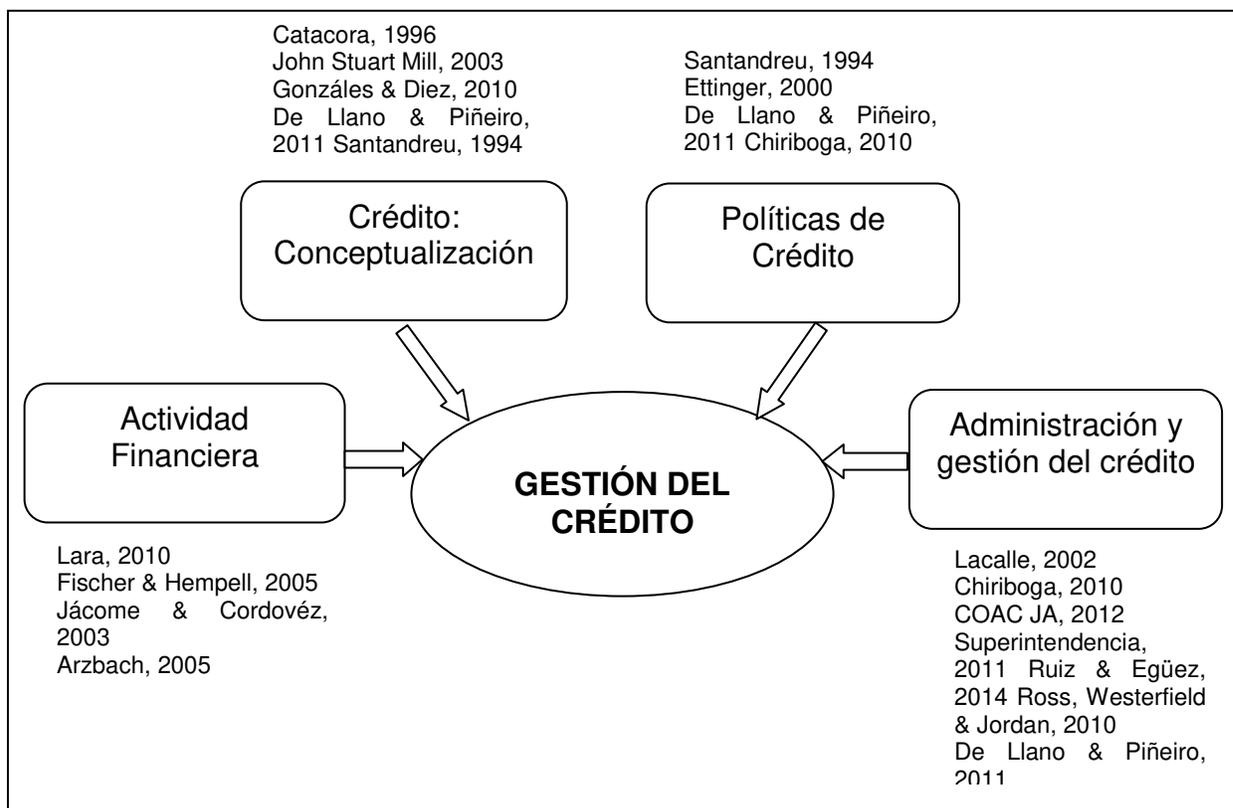
Al mismo tiempo, la administración del crédito es un conjunto de conceptos, criterios, acciones y procedimientos institucionales basados en el conocimiento del socio, que permiten identificar, de entre los posibles prestatarios, a aquellos que, al recibir un apoyo crediticio de la Cooperativa, contribuirán a formar y mantener una cartera sana. Esta metodología permite también orientar al socio sobre el tipo de crédito que le conviene, el plazo, el monto, el destino, las formas de pago (COAC JA, 2012). En el Ecuador los tipos de créditos han sido clasificados de acuerdo con la resolución No. JB-2011-1897 del 15 de marzo del 2011 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Por lo tanto, la priorización de las cooperativas de ahorro y crédito en un determinado tipo de cartera puede considerarse como un aspecto diferenciador de estas organizaciones, en la medida que este hecho denota, a priori, la especialización del sector cooperativo en segmentos de la población, cuyas necesidades de financiamiento no se satisfacen desde el sector bancario privado (Ruiz & Egüez, 2014). Por otro lado, como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldo o garantías adecuados; evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales, sobre límites de créditos (Chiriboga, 2010).

Dicho en otras palabras, la gestión del crédito hace referencia a instrumentar procedimientos en la concesión del crédito basados en la confianza y conocimiento de los beneficiarios; y al mismo tiempo se refiere también a contar con procesos para recuperar los valores adeudados por los socios a la cooperativa por concepto de sus operaciones de crédito en cartera normal y vencida (COAC JA, 2012).

Si una empresa decide otorgar crédito a sus clientes, tiene que establecer procedimientos para conceder y cobrar. Las empresas usan diversos mecanismos y procedimientos para determinar la probabilidad de que los clientes no paguen y en conjunto, éstos se denominan análisis de crédito. Después de autorizar el crédito, la empresa tiene el posible problema de cobrar el efectivo, para lo cual debe establecer una política de cobranzas (Ross, Westerfield & Jordan, 2010). En definitiva, el problema de gestión no finaliza con la concesión de crédito, es preciso mantener un control continuo sobre las cuentas que vencen y comprobar que los pagos se reciben puntualmente (De Llano & Sánchez, 2011).

**Figura 13. Teorías y fundamentos teóricos acerca de la gestión del crédito.**



Fuente: Elaboración propia con base en la revisión bibliográfica.

### *2.2.2 Estudios de investigaciones aplicadas de la variable dependiente*

De acuerdo con la revisión de las investigaciones aplicadas en relación con la variable dependiente que se presentan en la Tabla 3, se encontraron varios estudios relacionados con las cooperativas de ahorro y crédito, su origen y operatividad; así como también, aquellas investigaciones que tratan sobre la gestión del crédito en este tipo de organizaciones.

Es así como el cooperativismo ha sido interpretado y valorado de modos distintos a lo largo de su existencia, no solo porque cada época le ha impuesto condiciones para su desarrollo a partir de los modos particulares de inserción y de la valoración social de que es objeto en distintos contextos y culturas, sino porque es una entidad creada por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida. El cooperativismo no nació históricamente para atender exclusivamente las necesidades de sus asociados y asociadas, también fue una respuesta popular ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existente en cada sociedad (Alcázar, 2007).

El término cooperativismo alude a realidades muy distintas (Etxegibel & Altuna 2012). Por definición el cooperativismo se reconoce como como una alternativa a los procesos excluyentes de la economía capitalista (Iglesias, Piriz, Radrigán & Barriá 2007). El cooperativismo moderno también alberga experiencias de muy distinto signo en lo que se refiere a los ámbitos de actividad económica y su materialización práctica ha sido muy diversa en función del contexto histórico-nacional y de la articulación entre el mercado y el Estado (Etxegibel & Altuna, 2012).

De igual manera, el compromiso social del cooperativismo es histórico y está materializado en principios que tienen vigencia aun en un contexto marcado por la globalización y las crisis económicas (Mogrovejo, Vanhuynegem & Mora, 2012). Cumplir con los propósitos fundamentales se hace cada vez más complicado, debido a las presiones legales que obligan a la profesionalización del personal y los directivos, a fortalecer sus sistemas de control, vigilancia y administración de los recursos; ello implica aceptar que se requieren

cambios fundamentales, a fin de afianzar la continuidad de la organización y asegurar un desarrollo económico y socialmente sostenible (Gómez, Maldonado & Rodríguez 2018).

Por lo tanto, el cooperativismo se ve obligado a buscar una inserción acelerada y efectiva en el sistema económico dominante en la economía de mercado del mundo contemporáneo, para lo cual se impone un obligado cambio en la mentalidad empresarial (Betancourt, 2015). Dicho en otras palabras, según Melcher (2008), el cooperativismo es una opción al predominio del mercado y del capitalismo. Es la opción de administrar y valorizar las actividades productivas, de consumo y de vivienda de las personas débiles, los pobres y los excluidos del sistema capitalista dominante.

Así mismo para Arza (2016), el cooperativismo es la respuesta más efectiva al problema de la organización productiva y el camino hacia una mejor distribución de la renta agraria global. En la actualidad, las cooperativas tienen una importancia nada desdeñable en la economía moderna de los países desarrollados, en Alemania representan un importante sector de la economía moderna y son fuertes en el sistema bancario (ahorro y préstamo). También en Francia, Gran Bretaña y España existen diferentes organizaciones de orientación comunitaria cooperativista con un gran peso en su entorno local social (Melcher, 2008).

Por otro lado, en América Latina surgieron los primeros emprendimientos cooperativos durante la primera mitad del siglo XIX, principalmente en Argentina, Brasil, México y Venezuela. A partir de las primeras décadas del siglo XX, el cooperativismo se fue desarrollando gradualmente en el resto de los países de la región, según diferentes influencias (Mogrovejo, Vanhuynegem & Mora 2012). A manera de ejemplo, Acosta, Levin & Verbeke (2013) mencionan que, desde sus orígenes, en la segunda mitad del siglo XIX, el cooperativismo ha sido un importante agente para el desarrollo socioeconómico en Argentina, por su vinculación con ideas de solidaridad y cooperación y su aporte en cuanto a soluciones tanto a las fallas del mercado como a las de la propia acción del Estado. De la misma forma, para Jiménez & Almaguer (2014), la cooperativización sirvió como base para diferentes logros que han tenido una indiscutible repercusión en el orden social en el campo cubano.

De igual forma el análisis desarrollado por Da Ros (2007), permitió evidenciar que, desde su apogeo, el cooperativismo ecuatoriano asumió algunas características que mantuvo a lo largo de su trayectoria histórica. Las más relevantes han sido las siguientes:

- La presencia del movimiento en todas las provincias del país, aunque con mayor concentración geográfica en las ciudades de Quito y Guayaquil;
- El afianzamiento de una sola clase de cooperativas al interior de cada sector;
- La politización de algunos sectores y organismos de integración;
- La precariedad de los intentos de integración sectorial y la falta de un organismo representativo de todo el movimiento a nivel nacional;
- La carencia de educación y capacitación cooperativa;
- La preeminencia, en algunos sectores de un cooperativismo más membrete que de fondo.

Es por lo que Dávila (2003), confirma que el cooperativismo mantiene su potencial creador y transformador, en el marco de temas como el capital social, talento humano y capital económico. En definitiva, el cooperativismo de la región representa un sector de la economía social en constante crecimiento. En Argentina existen más de 12.000 cooperativas que representan alrededor de diez millones de cooperativistas. En Brasil, la Organización de Cooperativas de Brasil (OCB) tiene 6.652 cooperativas con nueve millones de miembros y genera cerca de 300.000 empleos directos. En Bolivia solo las cooperativas mineras generan alrededor de 100.000 empleos. En la región de América Latina, a pesar de no contar con estadísticas exhaustivas, se puede resaltar que las 13.000 cooperativas afiliadas a la ACI Américas representan a más de 32 millones de ciudadanos y trabajadores (Mogrovejo, Vanhuynegem & Mora 2012).

Concretamente, al hacer referencia al tema de las cooperativas Dávila (2003), las considera como un sistema de alta confianza, solidaridad y reciprocidad, una organización alternativa, pues en ella prima el sentido de considerar al ser humano por encima del dinero. Es así como, Arza (2016), indica que cumplen definitivamente una función social y contribuyen con el Estado, al que le sacan un importante peso financiero, dado que destinan – como mínimo– un 10% de los excedentes al fomento educativo; contribuyen y cooperan con la comunidad.

De igual manera según Betancourt (2015), las cooperativas tienen al menos tres tipos de aspectos en los cuales trabajar: aspectos de orden económico, satisfaciendo necesidades de la población de manera eficiente; aspectos de orden social, despertando nuevos sentidos sociales y reiterando la confianza mutua entre los seres humanos, y aspectos de orden moral, contribuyendo a la consolidación de nuevos sentidos de valoración de la vida y de las personas.

Por otra parte, los valores y principios de las cooperativas, a los que ajustan su funcionamiento, les conducen a una constante preocupación y atención por su entorno, tanto por las personas como por el mismo medio ambiente en el que están emplazadas y desarrollan su actividad (Charterina, 2013). Los estudios de caso realizados muestran como las cooperativas han jugado un rol importante en la creación y mantenimiento de confianza y seguridad, entre los asociados y las comunidades para el desarrollo de las actividades sociales, económicas y culturales (Dávila, 2003).

A modo de ejemplo, las cooperativas vascas federadas en el conjunto Mondragón –una de las experiencias emblemáticas en el mundo– demuestran que, a pesar de dificultades y contradicciones, se pueden construir organizaciones autogestionadas y fundamentadas en la soberanía de las personas –no del capital–; con lógicas democráticas en su funcionamiento –un socio un voto, independientemente del capital de cada uno–; con un fuerte compromiso social con el entorno y con una distribución altamente equitativa de la riqueza generada (Etxegibel & Altuna, 2012).

Por otro lado, y específicamente, es notorio el desarrollo del sector cooperativo de ahorro y crédito respecto al resto de otros sectores cooperativos en la mayoría de los países, a pesar del potencial que tienen las cooperativas para desarrollarse como empresas en otros ámbitos de la economía (Mogrovejo, Vanhuynegem & Mora 2012). Como ejemplo se menciona que, las cooperativas de ahorro y crédito son las que han experimentado un mayor aumento en el número de asociados, a medida que se han sucedido las crisis en el sistema financiero paraguayo, desde finales de la década de los 80. Actualmente, este tipo de

cooperativas involucra al mayor número de socios cooperativistas del país (Sánchez & Coronel, 2000).

Es así como Gómez & Hernández (2011), confirman que las cooperativas de ahorro y préstamo se erigen en una de las opciones para generar oportunidades y dinamizar la economía con una visión centrada en la persona y el desarrollo de las comunidades, ya que para atender problemáticas tan complejas y revertir los efectos de la marginación hace falta la colaboración decidida de los actores públicos, privados y sociales (Zaldívar y Sotomayor, 2003).

Es por lo que según Arzbach, Durán, & Báez (2008), aunque la participación de las COAC's en los mercados financieros nacionales, durante los últimos años se ha mantenido en niveles bajos -con pocas excepciones, especialmente la de Paraguay-, su impacto social y por ende también económico suele ser considerablemente más importante, tal y como se presenta a continuación:

- En Bolivia, por ejemplo, las COAC's supervisadas tienen el 8,6% de la cartera total del sistema financiero supervisado, reuniendo el 12,9% de los prestatarios.
- En Costa Rica, la participación de las COAC's en el mercado es de un 8,90%, pero los asociados representan más del 35% de la PEA.
- En Ecuador, las COAC's tienen una participación en el mercado de 11,6% en términos del volumen de activo.
- En México, las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito Popular representan el 1,3% de los activos del sistema; agrupan, sin embargo, el 13,2% de la PEA y atienden a más de 12 millones de personas en forma directa o indirecta.

Y finalmente, las diferencias con los restantes bancos y entidades financieras -que suelen establecerse en las respectivas leyes- radican principalmente en la estructura corporativa y en el ámbito en el que pueden operar (Delfiner, Pailhé & Perón 2006).

Por otra parte, existe un sinnúmero de estudios que muestran una correlación altamente positiva entre las variables de profundización de los servicios financieros y el crecimiento económico de un país (Obstfeld, 2009; Bebczuk, 2008; Levine, 2004). En este contexto, las

instituciones de microfinanzas y las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel fundamental para canalizar servicios financieros hacia los sectores, generalmente excluidos por el sector financiero tradicional, procurando disminuir la restricción de liquidez y fomentando la creación y sostenimiento de pymes, la generación de fuentes de empleo e impulsando un proceso de acercamiento y acceso progresivo al sector financiero tradicional (Jácome & Cordovéz, 2003). Dicho en otras palabras, el crédito cooperativo puede, efectivamente, contrarrestar los abusos económicos como la usura rural y el intermediarismo, pero su objetivo final es brindar a los cooperativistas la oportunidad, y crear en ellos la capacidad de autofinanciarse, individual y colectivamente (Arza, 2016).

Es así que según Espinoza (2014), uno de los servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito y que busca mejorar la calidad de vida y el bienestar de sus socios es el crédito, el mismo que además de ser un servicio es una herramienta que asegura que los recursos sean reinvertidos en las mismas localidades donde se generan, y también, constituye uno de los factores que motivan a la población a ser socios de la cooperativa debido a las facilidades de trámites, servicios oportunos y tasas de interés por debajo de las que se ofrecen en otras entidades. Pero, la falta de garantías al solicitar un crédito, la poca información donde recurrir a solicitarlo y las diferentes formas de exclusión a los servicios financieros, coloca a las personas que pertenecen al sector rural como los más vulnerables para acceder a estos servicios (Almeraya, Figueroa, Díaz, Figueroa & Pérez 2011).

Por una parte, los trabajos científicos publicados hasta la fecha han consolidado unas determinadas líneas de investigación, como el comportamiento estratégico, el estudio de la integración-concentración y el análisis de la rentabilidad, eficiencia y productividad, dentro del ámbito del crédito cooperativo. Por otra parte, están surgiendo nuevas líneas de investigación que se irán consolidando durante los próximos años, probablemente con una creciente perspectiva integradora, adaptándose también a las nuevas corrientes de pensamiento y tendencias que se experimentan en una economía ya globalizada y cada vez menos pronosticable (Palacio, 2006).

**Tabla 3. Estudios de investigaciones aplicadas a la variable dependiente.**

Tema del estudio	Autor - Año	Aportes y relación con la presente investigación	Sector / País
El cooperativismo en Paraguay: especial referencia a las cooperativas de producción.	Sánchez & Coronel, 2000	El presente trabajo tiene como objetivos el estudio de la evolución del cooperativismo paraguayo, su situación actual, el marco legal en el cual se desenvuelve, su distribución geográfica y el papel de las sociedades cooperativas de producción.	Cooperativas de producción / Paraguay
Presente y futuro del cooperativismo rural de ahorro y crédito en Colombia	Dávila, 2003	El objetivo del artículo es el de orientar a las personas que tiene a su cargo la dirección, el control y la toma de decisiones en la cooperativa, ofrecen un conjunto de herramientas conceptuales propias al carácter de la cooperativa, con el fin de asegurar una gestión eficiente y efectiva.	Cooperativas de ahorro y crédito del sector rural / Colombia
Cooperativas de crédito: revisión de experiencias internacionales	Delfiner, Pailhé & Perón, 2006	Este trabajo realiza una completa revisión del funcionamiento de las cooperativas de crédito en distintos países en los cuales el sector es reconocido por su importancia y trayectoria.	Sector cooperativo / América del Norte, Latinoamérica y Europa
Globalización, representación y viabilidad, en el sector cooperativo argentino	Iglesias, Piriz, Radrigán & Barría 2007	Las instituciones cooperativas forman parte de un proceso distinto. Por definición el cooperativismo se reconoce como una alternativa a los procesos excluyentes de la economía capitalista.	Sector cooperativo / Argentina
El movimiento	Da Ros, 2007	Este trabajo presenta los resultados de una	Sector

<p>cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas.</p>	<p>investigación – diagnóstico sobre el movimiento cooperativo en el Ecuador. A partir del análisis de sus antecedentes históricos, se realiza una caracterización de su desarrollo y situación actual, así como de las debilidades que presenta y sus perspectivas.</p>	<p>cooperativo / Ecuador</p>	
<p>Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina y el Caribe</p>	<p>Arzbach, Durán, &amp; Báez 2008</p>	<p>El presente documento pretende describir el actual panorama latinoamericano en cuanto a supervisión y normativa prudencial.</p>	<p>Cooperativas de ahorro y crédito / América Latina y el Caribe</p>
<p>Cooperativismo en Venezuela: Teoría y praxis.</p>	<p>Melcher, 2008</p>	<p>El cooperativismo es una alternativa al predominio del mercado y del capitalismo. Es la opción de administrar y valorizar las actividades productivas, de consumo y de vivienda de las personas débiles, los pobres y los excluidos del sistema capitalista dominante.</p>	<p>Sector cooperativo / Venezuela</p>
<p>La contribución de las cooperativas de ahorro y crédito al desarrollo local en Querétaro, México</p>	<p>Gómez &amp; Hernández, 2011</p>	<p>A partir de una aproximación teórica y empírica a las empresas sociales y su rol en el desarrollo local, se buscó establecer cómo las cooperativas de ahorro y crédito constituyen una estrategia pertinente para el avance social y económico de las comunidades mexicanas.</p>	<p>Cooperativas de ahorro y crédito / México</p>
<p>Aspectos del Microcrédito en</p>	<p>Romero, Arenas,</p>	<p>El artículo tiene como propósito revisar la bibliografía existente de las metodologías</p>	<p>Colombia</p>

su concepción original, en búsqueda de factores de mayor impacto en Colombia	Carrillo & Vergara 2011	utilizadas y los resultados del impacto social de la filosofía microcrédito, para encontrar diferencias y posibles determinantes del bajo impacto que éste ha tenido en Colombia y señalar los aspectos fundamentales para alcanzar las metas que se buscan.	
Uso del crédito: implicaciones para el desarrollo rural	Almeraya, Figueroa, Díaz, Figueroa & Pérez, 2011	El objetivo de la presente investigación es entender cuáles son los principales problemas que enfrentan los productores al solicitar un crédito y realizar recomendaciones que permitan ayudar a mejorar dicha situación.	Sector rural / México
El cooperativismo en América Latina: Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible	Mogrovejo, Vanhuynegem & Mora 2012	Las cooperativas tienen una larga historia y son parte del presente de los países de América Latina, generando ingresos para sus miembros y fuentes de empleo, y contribuyendo con importantes aportes al desarrollo económico y social de cada país.	Sector cooperativo / América Latina
El sector cooperativo en Argentina en la última década.	Acosta, Levin & Verbeke, 2013	El artículo analiza el desarrollo del cooperativismo argentino en la última década y su relación con las coyunturas económico-políticas, a partir del tratamiento estadístico de información oficial disponible del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES), y caracteriza la evolución del sector.	Sector cooperativo / Argentina
Cooperativismo	Charterina,	Este trabajo trata de destacar el interés de	Sector

y economía del bien común	2013		las cooperativas por la mejora social, en general, y en particular en el medio en el que se hacen presentes, trascendiendo los intereses de cada cooperativa singular.	cooperativo
El cooperativismo cubano: historia, presente y perspectivas	Jiménez & Almaguer, 2014		El sector cooperativo cubano tiene cobertura rural únicamente. El desarrollo del movimiento cooperativo cubano enfrenta serios retos para alcanzar mejores resultados económicos y sociales. Queda un gran camino por recorrer para lograr su total perfeccionamiento y avance.	Sector cooperativo rural / Cuba
Impactos de la globalización en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador	Betancourt, 2015		Se analiza la importancia económica que tiene el cooperativismo en el mundo, las dificultades para ofrecer información fiable y armonizada de las cooperativas a escala mundial y se evalúa el impacto de la globalización en el futuro de estas entidades.	Cooperativas de ahorro y crédito / Ecuador
Cooperativismo versus pobreza.	Arza, 2016		El cooperativismo es la respuesta más efectiva al problema de la organización productiva y el camino hacia una mejor distribución de la renta agraria global.	Sector cooperativo / Paraguay
Construyendo la estrategia en una cooperativa de ahorro y préstamo.	Gómez, Maldonado & Rodríguez, 2018		La pregunta de investigación que guía el presente trabajo fue ¿Cómo a partir de la intervención organizacional es factible construir la estrategia de una cooperativa de ahorro y préstamo?	Sector cooperativo / Querétaro – México

---

Fuente: Elaboración propia en base a la revisión bibliográfica.

## **Capítulo 3- ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

En este capítulo se definió la metodología utilizada para el desarrollo del presente estudio, estableciendo los aspectos que se consideraron para definir el tipo y el diseño de la investigación, junto con los métodos y técnicas utilizados. Además, se describieron tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos que rigieron la metodología de la investigación, así como, el enfoque del diseño de esta.

Por otro lado, se describieron los elementos relacionados con el estudio de campo y los métodos utilizados para aquello. De igual manera, se describió el procedimiento de la determinación del instrumento de medición, así como, la definición de la población y de las unidades de análisis, y también se procedió a la representación de la muestra para finalmente presentar las características poblacionales y muestrales.

### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

En este apartado se estableció el tipo de investigación del presente estudio con sus principales características teóricas y empíricas, así como también el diseño de la investigación describiendo los aspectos tanto exploratorio, descriptivo, correlacional, transversal y explicativo. Lo anterior considerando los principales representantes de las teorías bibliográficas en materia de metodología en la investigación.

#### *3.1.1 Tipos de investigación*

Para la determinación del enfoque metodológico del presente estudio se consideró el análisis de aquellas características y aspectos relacionados con los estudios de tipo cuantitativo y cualitativo, a efecto de determinar cuál de estos dos esquemas se aplica en la presente investigación.

Por un lado, de acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2014), un estudio cuantitativo se realiza para explicar un fenómeno desde la perspectiva de la relación existente

entre un conjunto de variables. El estudio que se desarrolló en esta investigación fue la relación existente entre un conjunto de variables, específicamente los factores de control interno en relación con su impacto en la gestión del crédito de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador. Así también, en lo referente al estudio cuantitativo, el planteamiento del problema fue específico y delimitado, la hipótesis se estableció desde el principio de la investigación para ser aceptada o rechazada, se aplicó una lógica o razonamiento deductivo que facilitó la comparación con investigaciones similares.

En la aplicación de un estudio cuantitativo generalmente se parte del nacimiento de una idea, la cual genera el planteamiento de un problema en conjunto con la formulación de una o más preguntas de investigación, determinando objetivos de investigación, justificando la investigación y precisando su viabilidad. De este proceso se deriva la formulación de hipótesis, variables y se establecen métodos para probarlas y técnicas para medirlas, analizando los resultados y determinando conclusiones con respecto a la hipótesis establecida (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Al respecto, la pregunta central a la que el presente estudio pretende dar respuesta, es la siguiente: ¿Cuáles son los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador?; en donde el objetivo general es demostrar los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador, a efecto de proponer estrategias que permitan eficientizar su funcionabilidad, terminando en la hipótesis de que el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo son factores que impactan positivamente en la gestión del crédito de estas instituciones.

Por otro lado, un estudio cualitativo se ocupa, entre otros aspectos, de la vida de las personas, de sus comportamientos, del funcionamiento organizacional, de los movimientos sociales y de las relaciones interaccionales. Además, el estudio cualitativo yace en el conocimiento que proporciona acerca de la dinámica de los procesos sociales, del cambio y del contexto social para contestar en esos dominios a las preguntas ¿Cómo? y ¿Por qué?

(Vasilachis, 2005). En este sentido, la presente investigación centró su análisis en la explicación del contexto social en el que se desenvuelven las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador puesto que es allí en donde los datos son producidos, centrándose en la práctica real basada en un proceso interactivo en el que intervienen el investigador y los participantes. Es por lo que, la información proporcionada por los expertos en relación con las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador y específicamente en lo referente a la gestión del crédito sirvió como parámetro de validación del instrumento de medición aplicado para la obtención de la información cuantitativa.

En definitiva, el estudio cualitativo se interesa por la vida de las personas, sus perspectivas subjetivas, sus comportamientos, sus experiencias, aspectos que son interpretados en forma situada, es decir ubicándolos en el contexto particular en el que tienen lugar (Vasilachis, 2005). Como aportación al conocimiento, en la presente investigación se establecieron estrategias de mejora en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador contribuyendo de esta manera a estas instituciones y principalmente a sus socios como primeros beneficiarios; bajo este criterio el estudio emitió recomendaciones a efecto de obtener la eficiencia de la funcionalidad de la gestión del crédito.

Por lo tanto, los enfoques de los estudios cuantitativos como de los cualitativos definen el término de investigación como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Además, en los dos enfoques las técnicas de recolección de datos pueden ser múltiples y en ambos casos se genera conocimiento. Es por lo que, al utilizar el enfoque mixto, se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio (Ruiz, Borboa & Rodríguez, 2013).

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación fue de tipo mixta considerando en principio el aspecto cualitativo con la aplicación de entrevistas a expertos para la validación del instrumento de medición debido a su experiencia y conocimiento acerca del impacto que

tienen los factores de control interno en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el Ecuador. Así también se estableció este estudio con características de tipo cuantitativo, toda vez que se elaboró un instrumento de medición que permitió obtener información a través de la escala Likert cuyas respuestas numéricas facilitan la utilización de herramientas y técnicas estadísticas, tales como el SPSS —Statistical Package for the Social Sciences— cuyos resultados permitieron establecer conclusiones respecto a la hipótesis planteada.

Al hacer referencia a los tipos de investigación, los trabajos de investigación pueden caracterizarse como exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa, pero no situarse únicamente como tal. Esto es, aunque un estudio sea esencialmente exploratorio contendrá elementos descriptivos, o bien un estudio correlacional incluirá elementos descriptivos, y lo mismo ocurre con cada una de las clases de estudios. Asimismo, como se mencionó antes, una investigación puede iniciarse como exploratoria o descriptiva y después llegar a ser correlacional y aún explicativa (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Es así como, los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El estudio exploratorio fue aplicado en tanto en cuanto el fenómeno de estudio es desconocido, puesto que la literatura disponible hace referencia a estudios similares pero en otros contextos, razón por la cual lo primero que se hizo fue explorar, cuestionar e indagar acerca de los factores de control interno que impactan en la gestión del crédito de las COAC's del Segmento 1 en el Ecuador, para de esta manera aumentar el grado de familiaridad con aquel fenómeno relativamente desconocido.

Así también, se utiliza el estudio descriptivo, puesto que se busca determinar las principales características del fenómeno analizado, es decir, conforme a los propósitos de la investigación se centra en el nivel descriptivo ya que expresa rasgos de la realidad cooperativista y muestra su comportamiento en el contexto actual (Trigo, 2012). Los estudios

descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Mediante la aplicación de la investigación descriptiva, se determinaron las principales características del proceso de la gestión del crédito en las COAC's del Segmento 1 del Ecuador, a efecto de recolectar información. Al seleccionar aquellos aspectos relacionados directamente con los subprocesos de la gestión del crédito, tanto el otorgamiento como la recuperación, y al medir y evaluar cada uno de ellos se contó con la información necesaria para describir lo que se investiga.

Adicionalmente, esta investigación aplica un estudio de tipo correlacional, pues se interesa por conocer la asociación entre las variables presentes en el fenómeno de estudio. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004). Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables —en un contexto en particular— (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Es así como se estudiaron los factores de control interno que potencialmente impactan en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador y se aplicó un estudio correlacional al medir el grado de relación existente entre dichos factores. En otras palabras, se determinó la correlación existente entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo; en la gestión del crédito de estas instituciones.

La presente investigación complementa su análisis mediante un tipo de investigación explicativa a través de la cual se genera un mayor entendimiento y explicación del fenómeno que se está estudiando a efecto de precisar el porqué de la existencia del referido fenómeno, así como el de poder clarificar en qué condiciones se presenta la relación de las variables sujetas a estudio (Villarreal, 2012). Los estudios explicativos van más allá de la descripción de

conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

A manera de conclusión, para el desarrollo del presente trabajo se inició aplicando un estudio exploratorio debido a que la revisión de la literatura existente reveló la escasez de antecedentes sobre el tema en cuestión. Así también, se utilizó el estudio descriptivo para establecer las principales características del fenómeno que se analiza obteniendo la información necesaria para describir lo que se investiga. De igual forma, el estudio correlacional permitió determinar el grado de relación existente entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo; factores de control interno considerados como las variables del fenómeno estudiado. Y finalmente, se aplicó un estudio transversal porque el efecto de la muestra poblacional fue en un solo momento temporal, y así también un estudio explicativo para entender con mayor claridad el estudio del fenómeno. (Villarreal, 2012)

### *3.1.2 Diseño de la Investigación*

Este trabajo de investigación se realizó bajo un esquema de investigación no experimental, debido a que se observó el comportamiento del fenómeno estudiado en un contexto natural, obteniendo información que permitió precisar la correlación de las variables sujetas a estudio y determinar las causas que originaron el fenómeno objeto de investigación; pero no se llegaron a manipular ninguna de dichas variables.

La investigación social que posee un carácter no experimental es aquella investigación donde se observa el fenómeno tal y cual es, sin que el experimentador pueda manipular las variables que influyen en el fenómeno. En las investigaciones no experimentales se puede evaluar el fenómeno en un momento dado; bien para demostrar una hipótesis descriptiva donde se pretende describir la situación o el fenómeno en un momento dado (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004)., es decir, que se observó el comportamiento de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador en su contexto natural, tal y cual es la realidad de la gestión del

crédito, obteniendo información de la relación existente entre las variables del presente estudio sin la manipulación de ninguna de ellas y de esta manera se determinaron las causas del fenómeno objeto de la investigación.

Bajo este contexto, se utilizaron diversas técnicas de investigación como procedimientos complementarios al método científico, que permitieron obtener la documentación necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación, así como de la información requerida para el procesamiento de datos que a su vez permitió analizar resultados.

Dentro del entorno del método científico, inicialmente se utiliza el método de observación con la finalidad de comprender en detalle la naturaleza del fenómeno a investigar, su conjunto de datos, hechos y comportamiento (Trigo, 2012). La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación como procedimiento puede utilizarse en distintos momentos de una investigación: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004).

Por lo tanto, en primera instancia se utilizó la técnica documental, que permitió obtener información a través de libros, artículos científicos, tesis, trabajos de investigación, entre otros; en temas relacionados con cada una de las variables del fenómeno sujeto de estudio. La técnica bibliográfica resultó de suma importancia para complementar la evidencia documental, pues aportó datos con respaldo y sustento científico, obtenidos a través de las bases de datos especializadas y publicadas en bibliotecas digitales. Y finalmente, se utilizó la técnica de campo, que tuvo como principal objetivo obtener información y datos en una forma directa y real de lo que acontece en relación con la materia sujeta de estudio para lo cual se utilizó una encuesta.

## 3.2 Métodos de recolección de datos

El método científico de la investigación proporciona la orientación y dirección adecuada al trabajo del investigador, se convierte en el camino más corto para alcanzar los resultados esperados, y condiciona los nuevos conocimientos (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004). En este apartado se explica la forma en la cual se realizó la recolección de los datos y las fuentes de información utilizadas; en tanto en cuanto, se explica cómo se realizó el cuestionario y el proceso general del mismo, así como también, se expone el proceso desarrollado con las entrevistas estructuradas a expertos.

### 3.2.1 *Elaboración del instrumento*

#### 3.2.1.1 Elaboración de la encuesta

Al ser la investigación de tipo mixta, se consideró en principio dentro de la técnica de campo el aspecto cuantitativo, toda vez que se elaboró un instrumento de medición que permitió obtener información a través de la escala Likert cuyas respuestas numéricas facilitaron la utilización de herramientas y técnicas estadísticas, cuyos resultados permitieron establecer conclusiones respecto a la hipótesis planteada. Dentro de esta técnica se utilizó la encuesta, que es un instrumento de medición que permite realizar investigaciones sociales (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), con la información que se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta se realizó un análisis cuantitativo de los datos, a efecto de que sus resultados comprueben la hipótesis.

Por su parte, la escala Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Cabe mencionar que la escala Likert del presente estudio fue de tipo ascendente y consideró los valores del 1 al 5, cuyo significado se presenta a continuación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

En otras palabras, se estableció un rango del 1 al 5, en donde el 5 representa la situación más favorable —totalmente de acuerdo— mientras que el 1 constituye la situación más desfavorable —totalmente en desacuerdo—. Al mismo tiempo, cabe mencionar que la escala Likert aportó en la codificación de las respuestas para proceder a su cuantificación y posterior análisis de la información obtenida. En este sentido el instrumento de medición estuvo constituido por ítems que midieron cada una de las variables tanto independientes como la dependiente.

Específicamente, para cada una de las variables se determinaron las dimensiones de los factores de control interno relacionadas con las mismas, de la forma que sigue:

Y = Gestión del crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 del Ecuador

#### DIMENSIONES

Y.1 Eficiencia y eficacia en el proceso de otorgamiento del crédito

Y.2 Eficiencia y eficacia en el proceso de recuperación de cartera

Y.3 Confiabilidad de la información respecto al crédito

Y.4 Cumplimiento del marco normativo referente al crédito

Y.5 Índice de Morosidad

X<sub>1</sub> = Ambiente de Control

#### DIMENSIONES

X<sub>1.1</sub> Compromiso con la integridad y valores éticos

X<sub>1.2</sub> Supervisión independiente de los controles internos

X<sub>1.3</sub> Estructura, líneas de reporte, autoridad y responsabilidad

X<sub>1.4</sub> Compromiso de atraer, desarrollar y mantener talento humano competente

X<sub>1.5</sub> Retener individuos responsables por el control interno

X<sub>2</sub> = Evaluación de Riesgos

## DIMENSIONES

- X<sub>2.1</sub> Especifica objetivos claros y adecuados
- X<sub>2.2</sub> Identifica y analiza los riesgos
- X<sub>2.3</sub> Evalúa el potencial de riesgos de fraude
- X<sub>2.4</sub> Identifica y analiza cambios significativos

X<sub>3</sub> = Actividades de Control

## DIMENSIONES

- X<sub>3.1</sub> Selecciona y desarrolla actividades de control
- X<sub>3.2</sub> Selecciona y desarrolla controles generales de tecnología de información
- X<sub>3.3</sub> Controles implementados a través de políticas y procedimientos

X<sub>4</sub> = Información y Comunicación

## DIMENSIONES

- X<sub>4.1</sub> Información relevante para apoyar el funcionamiento del control interno
- X<sub>4.2</sub> Información de control interno comunicada internamente
- X<sub>4.3</sub> Información de control interno comunicada externamente

X<sub>5</sub> = Actividades de monitoreo

## DIMENSIONES

- X<sub>5.1</sub> Evaluaciones continuas y/o separadas
- X<sub>5.2</sub> Evaluación y comunicación de deficiencias de control interno

Al tener definidas las dimensiones para cada una de las variables, se procedió con la elaboración de un conjunto de preguntas, las mismas que guardan relación entre las dimensiones de cada una de las variables independientes con las de la variable dependiente (ver Tabla 4).

**Tabla 4. Número de ítems por variables.**

Variable Dependiente	Número de ítems
Gestión del crédito en las COAC's del Segmento 1 del Ecuador	6
Variables Independientes	Número de ítems
Ambiente de Control	8
Evaluación de Riesgos	6
Actividades de Control	6
Información y Comunicación	7
Actividades de monitoreo	6

Fuente: Elaboración propia

Bajo este contexto las encuestas se aplicaron a las unidades de análisis definidas, es decir, a funcionarios de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador, específicamente a los titulares de los cargos de la gerencia general, del departamento de otorgación de créditos, departamento de recuperación de cartera y departamento de auditoría interna; así también a los directivos del consejo de administración y del consejo de vigilancia, específicamente a sus presidentes, obteniendo de esta manera la respuesta de una muestra representativa de la población sujeta de estudio (108 encuestas), que permitió obtener información que sirvió de revisión y análisis de resultados para la investigación.

#### 3.2.1.2 Elaboración de la entrevista

El presente estudio se estableció con características de tipo cualitativo aplicando una entrevista estructurada a expertos, de la cual se obtuvo la respectiva validación del instrumento de medición en base a la experiencia y conocimiento en relación con el impacto que tienen los factores de control interno en la gestión del crédito de las COAC's del Segmento 1 en el Ecuador.

Cabero & Llorente (2013), señalan que la evaluación mediante el juicio de expertos consiste básicamente en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto.

De igual forma, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

Por tal motivo se hace uso de la entrevista, que es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional para adquirir información acerca de lo que se investiga (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004). De manera que se contó con la participación de ocho expertos; de los cuales, cinco fueron catedráticos de las universidades existentes en la localidad considerados por su pericia como docentes en el campo de la auditoría, así como su experiencia profesional; y los tres expertos restantes, fueron funcionarios de los entes de control relacionados con el área objeto de estudio.

El diseño de la entrevista constó de dos apartados (ver Anexo 2), uno orientado a la validación de los aspectos de contenido y forma del cuestionario cuya valoración fue cuantitativa, específicamente se valoraron nueve ítems bajo una escala de Likert de 1 a 5; y otro apartado relacionado con la apreciación global del instrumento con un aporte cualitativo a través de observaciones —tanto positivas como negativas— y sugerencias que permitieron fortalecer el contenido del instrumento.

### **3.3 Población, marco muestral y muestra**

La aplicación de la técnica de campo del instrumento de medición representa determinar la unidad de análisis, en la que se define el universo, la población y la muestra sujeta de estudio.

#### *3.3.1 Definición de la población*

Para definir la población se requirió de antemano conocer el universo de esta, que en este caso específico se encontró constituido por el Segmento 1 en el Ecuador, conforme a lo dispuesto en el Art. 14, numeral 35 del COMyF, como lo muestra la Tabla 1 y la Figura 14.

**Tabla 1: Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.**

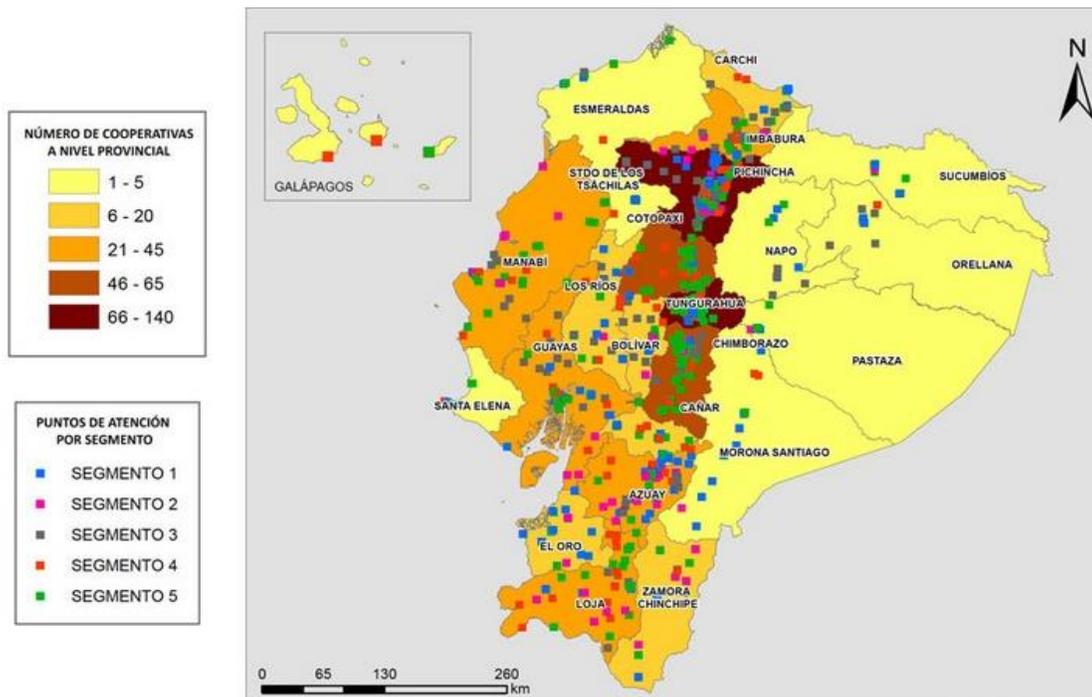
Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

**Fuente:** Resolución No. 038-2015-F 13 de febrero de 2015 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

**Elaborado por:** Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS

Bajo este contexto, de acuerdo con el tipo y el saldo de los activos, el Segmento 1 para el año 2018 estuvo conformado por 30 cooperativas de ahorro y crédito, 4 mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, la caja central FINANCOOP y la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias CONAFIPS.

**Figura 14. Distribución de cooperativas financieras por tipo de segmento.**



Fuente: Dirección Nacional de Información Técnica y Estadísticas, 2018

Por su parte, la población es el conjunto de individuos u objetos de interés o medidas que se obtienen a partir de todos los individuos u objetos de interés (Lind, Marchal & Wathen, 2012). Es por lo que se consideró una población relacionada específicamente COAC's del Segmento 1 en el Ecuador, las mismas que sumaron un total de 30 instituciones.

La principal característica de la población de este estudio se encuentra en el artículo 447 del COMyF, el mismo que indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y Solidario se define como Segmento 1 e incluye a las entidades con un nivel de activos superior a \$80'000.000,00 millones de dólares; monto que es actualizado anualmente por la junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. Por consiguiente y en apego a esa representatividad, la población de esta investigación corresponde exclusivamente a las COAC's del Segmento 1 (ver Tabla 5).

**Tabla 5: Listado de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador.**

<b>No.</b>	<b>Razón Social</b>
1	Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.
2	Jardín Azuayo Ltda.
3	San José Ltda.
4	De la Pequeña Empresa Biblián Ltda.
5	Pablo Muñoz Vega Ltda.
6	Tulcán Ltda.
7	De la Pequeña Empresa Cotopaxi Ltda.
8	Riobamba Ltda.
9	Santa Rosa Ltda.
10	Atuntaqui Ltda.
11	Pilahuin Tío Ltda.
12	Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.
13	De la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
14	23 de Julio Ltda.
15	Andalucía Ltda.

- 16 Cooprogreso Ltda.
- 17 Alianza del Valle Ltda.
- 18 29 de Octubre Ltda.
- 19 Policía Nacional Ltda.
- 20 De los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura
- 21 Oscus Ltda.
- 22 San Francisco Ltda.
- 23 El Sagrario Ltda.
- 24 Cámara de Comercio de Ambato Ltda.
- 25 Mushuc Runa Ltda.
- 26 Fernando Daquilema
- 27 15 de Abril Ltda.
- 28 Construcción Comercio y Producción Ltda.
- 29 Ambato Ltda.
- 30 Chibuleo Ltda.

---

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Elaborado por:** Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS.

En consecuencia, la población abarcó un total de 150 actores —tanto funcionarios como directivos— incluyendo a la gerencia general, al consejo de administración, al consejo de vigilancia, al área de créditos y a auditoría interna, considerados de la siguiente manera:

No. Cooperativas \* No. Sujetos de Estudio por Cooperativa = Población Total

$$30 * 5 = 150$$

### 3.3.2 *Tamaño de la muestra*

La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población y se pretende que sea un reflejo fiel del conjunto de la población, es decir, debe ser representativa. Básicamente se categorizan en dos grandes ramas; por un lado, las muestras no probabilísticas en las cuales la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características del investigador, y por otra parte se encuentran las

muestras probabilísticas en donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Elegir entre una u otra muestra depende de los objetivos del estudio y de la contribución que se piensa hacer con este (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En la determinación de la muestra de la presente investigación, se definen las características de la población con la finalidad de precisar los parámetros de la muestra (Mendenhall, 2007). Es por lo que la técnica de muestreo a utilizar es el muestreo no probabilístico, específicamente una combinación del muestreo de conveniencia en donde los encuestados son seleccionados porque estaban en el lugar preciso en el momento adecuado; con el muestreo de juicio en el que los encuestados son seleccionados siguiendo el criterio del investigador, basándose en su conocimiento de la población objetivo (Arriaza, 2006). Por tal motivo, se seleccionaron a funcionarios y directivos relacionados con la gerencia general, el consejo de administración, el consejo de vigilancia, el área de créditos y el área de auditoría interna de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador, los mismos que cuentan con un conocimiento integral acerca de la gestión del crédito.

Así también, la determinación del tamaño de la muestra es uno de los aspectos del diseño muestral más complejos y, a la vez, más demandados por los investigadores; ya que para abordarlo es necesario conocer el nivel de precisión, de confianza y el grado de variabilidad del atributo que se mide (Arriaza, 2006). Tomar una muestra más grande de lo necesario es un desperdicio de recursos, mientras que, las muestras muy pequeñas con frecuencia dan resultados que carecen de uso práctico, y se puede fallar en la obtención de los objetivos del análisis (Badii, Castillo & Guillen 2017).

Bajo este contexto, para determinar el tamaño correcto de la muestra se procedió a calcular la "n" óptima a través de la fórmula de población finita debido a que la población se encuentra delimitada y se conoce el número que la integra que para este caso en específico es de 150, resultando un tamaño de la muestra de 108 encuestas. Cabe mencionar que se consideró un 95% de nivel de confianza deseado, un porcentaje aceptable de error del 5% y

una proporción deseada o positiva del 50%, se tomó esta proporción debido a que no existen investigaciones con respecto al tema que hayan sido realizadas anteriormente.

### **Ecuación 1. Cálculo del tamaño de la muestra.**

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{144,06}{1,3329}$$

$$n = 108,08 \approx 108$$

En donde:

N = tamaño de la población, que en este estudio cuenta con un total de 150

Z = nivel de confianza, el mismo que se considera en un 95% y que según la tabla de muestreo del nivel de error y confianza adopta un valor de 1,96

e = margen de error, el mismo que se considera en un 5% es decir 0,05

p = proporción deseada, considerada en un 50% es decir 0,5

q = proporción no deseada (1-p), que resulta en un 0,5

#### *3.3.3 Sujetos de Estudio*

La unidad de análisis de la presente investigación se encontró constituida por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador, de acuerdo con la distribución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por lo que, de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos, el Segmento 1 para el año 2018 estuvo conformado por 30 cooperativas de ahorro y crédito, específicamente, en lo que respecta al proceso de gestión del crédito considerando los subprocesos tanto de otorgación de crédito como de recuperación de cartera.

Bajo este contexto, los sujetos de estudio fueron los funcionarios y/o directivos de los cargos relacionados con la gerencia general, el consejo de administración, el consejo de vigilancia, el área de crédito ya sea en la otorgación de créditos o en la recuperación de cartera, y el área de auditoría interna, en lo que respecta a la aplicación de la encuesta. Así

también, se contó con la participación de expertos en lo que hace referencia a la aplicación de la entrevista; de los cuales, algunos fueron catedráticos de las universidades existentes en la localidad en el campo de la auditoría y con experiencia profesional en el área; y otros fueron funcionarios de los entes de control relacionados con el objeto de estudio.

### **3.4 Métodos de Análisis**

En este apartado se describen los métodos estadísticos considerados más apropiados para el análisis de los datos recolectados en la presente investigación, que determinaron la correlación existente entre el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo en la gestión del crédito de las COAC's del Segmento 1 del Ecuador, buscando relacionar las variables del presente estudio.

Cabe mencionar también que, para tabular la información obtenida tras la aplicación de las encuestas, se utilizó el software estadístico SPSS que permitió realizar el tratamiento de información tanto de las variables cualitativas como cuantitativas, ya que las tablas generadas por este programa ofrecieron funciones especiales diseñadas para admitir un gran número de posibilidades de informes personalizados, básicamente útiles en la presente investigación. Así también, las funciones de las que dispone este programa permitieron efectuar además del clásico análisis estadístico descriptivo, otros tipos de análisis más específicos y con mayor profundidad acorde a las necesidades del estudio.

#### *3.4.1 Estadísticos descriptivos*

Los procedimientos de la estadística descriptiva permiten organizar y clasificar los indicadores cuantitativos obtenidos en la medición revelándose a través de ellos las propiedades, relaciones y tendencias del fenómeno, que en muchas ocasiones no se perciben a simple vista de manera inmediata. Las formas más frecuentes de organizar la información en este caso son en tablas de distribución de frecuencias, gráficos y las medidas de tendencia central como: la mediana, la media, la moda y otros (Rodríguez, Alfonso & Barros, 2004). Las

medidas de tendencia central son puntos en una distribución, los valores medios o centrales de ésta y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición. Las principales medidas de tendencia central son tres: moda, mediana y media (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En general, para resumir o presentar los datos obtenidos de una investigación inicialmente se ubica cómo se distribuyen, puesto que algunos datos deben resumirse en un estimador de promedio y otros en uno de dispersión. El estimador de promedio indica la tendencia central o cifra que representa mejor el valor de la muestra, la cual puede ser la media, la mediana y la moda; mientras que las medidas de dispersión son la desviación estándar, los rangos intercuartílicos y los valores mínimo y máximo, todas permiten entender cómo se alejan los datos del promedio y la distribución dentro de los límites medidos (Rendón, Villasís & Miranda, 2016).

Es así que, para conocer las características de las observaciones en estudio, se obtuvieron los principales estadísticos descriptivos, es decir, mínimo, máximo, media y desviación estándar para cada una de las variables analizadas, considerando que las variables independientes son los factores de control interno —ambiente control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo— mientras que la dependiente es la gestión del crédito en las COAC's del Segmento 1 del Ecuador.

### *3.4.2 Alpha de Cronbach*

Existen diferentes estimadores que se pueden aplicar para determinar el nivel de confiabilidad en un instrumento de medición, uno de ellos es el Alpha de Cronbach, presentado por Cronbach (1951) quien propone el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) que estima la proporción de varianza de un instrumento de medida debido al factor común entre los ítems.

Es considerada como una de las medidas de confiabilidad más utilizadas en investigación por su practicidad de uso ya que requiere una sola administración de la prueba. Además, presenta la ventaja de que corresponde a la media de todos los posibles resultados de la comparación que se hace en el proceso de dividir en mitades una escala (Oviedo & Campo,

2005). Algunas de las explicaciones de la masificación del alfa, se relacionan con su facilidad para ser calculado mediante programas estadísticos de extensa popularidad, así como la ausencia de cursos de postgrado que profundicen acerca de diferentes formas de analizar la fiabilidad (Aiken, West y Millsap, 2008) y el que los asesores de tesis o editores de revistas aun no estén familiarizados con otros estimadores de fiabilidad (Cho y Kim, 2015).

Por consiguiente, para obtener la confiabilidad en el proceso de medición del presente estudio y sobre todo que exista consistencia en el instrumento, se aplicó el estimador del Alpha de Cronbach para obtener un valor confiable que represente a los factores de control interno como las variables independientes, determinando la homogeneidad e intercorrelación entre los mismos, es decir, verificar que dichos factores se complementan y explican de manera apropiada el constructo de la investigación.

### 3.4.3 *Análisis factorial y de componentes principales*

El principal objetivo del análisis factorial es la reducción del número de variables mediante la obtención de factores que explican la variabilidad común de estas variables; dichos factores pueden considerarse como ejes o dimensiones que agrupan variables altamente correlacionadas, y de esta forma, las variables iniciales se transforman en combinaciones lineales de dichos factores. Con esta técnica se reduce el número de variables explicativas a un número menor de factores, en donde, cada factor es una combinación lineal de un conjunto de las variables explicativas.

Matemáticamente,

$$X_1 = a_{11} * F_1 + a_{12} * F_2 + \dots + a_{1m} * F_m + u_1$$

$$X_2 = a_{21} * F_1 + a_{22} * F_2 + \dots + a_{2m} * F_m + u_2$$

...

$$X_i = a_{i1} * F_1 + a_{i2} * F_2 + \dots + a_{im} * F_m + u_i$$

De este modo, la varianza de la variable  $X_i$  se explica mediante la varianza común —comunalidad— con el resto de las variables a través de los factores  $F_m$  más la varianza específica no común  $u_i$  —unicidad—; por lo tanto, cada variable se explica por un conjunto de factores y descarta el resto, lo cual se traduce en coeficientes  $a_{ij}$  —factores de carga—

próximo a 1 en el primer caso y prácticamente 0 en el segundo. Cabe mencionar que el análisis factorial tiene sentido sólo cuando existen variables que están correlacionadas (Arriaza, 2006).

Por otro lado, se cuenta también con el análisis de componentes principales utilizado de igual manera para la reducción de las variables explicativas pero que no está basado en ningún modelo estadístico como es el caso del análisis factorial que parte de un modelo matemático específico. En este sentido, el análisis de componentes principales tiene como elemento primordial la transformación de los datos sin necesidad de satisfacer ningún supuesto matemático. Desde un punto de vista práctico, ambas técnicas representan dos alternativas estadísticas al mismo problema, las cuales se diferencian más por el procedimiento de cálculo que por los resultados que producen. (Arriaza, 2006).

Es por ello que se aplicó tanto un análisis factorial como un análisis de componentes principales con la ayuda del software estadístico SPSS, para reducir los datos a un número menor de componentes que combinaron las variables originales; en otras palabras, encontrar grupos homogéneos de variables o un número reducido de las mismas que expliquen el máximo de la información contenida en los datos mostrando al mismo tiempo la coherencia o correlación existente entre las variables independientes —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo— con la gestión del crédito en las COAC's del Segmento 1 del Ecuador, como la variable dependiente.

#### *3.4.4 Logit ordenado*

Arriaza (2006), manifiesta que el análisis de regresión logística o llamado también Logit es similar al análisis de regresión, pero en este caso la variable dependiente es dicotómica, es decir, que sólo toma dos valores: 1 si el caso presenta la característica analizada y 0 en caso contrario. Por su parte, Pérez (2005), señala que para el caso del modelo Logit, la función utilizada es logística; en otras palabras, la modelización Logit es similar a la regresión tradicional salvo que utiliza como función de estimación la función logística en vez de la lineal.

Una clasificación del modelo Logit es el Logit ordenado que, según Guercio, Martinez & Vigier (2017), se utiliza para estimar regresiones cuya variable dependiente es categórica ordinal, y dicha variable puede tomar  $j$  categorías que siguen un orden. El método de estimación de estos modelos es el de máxima verosimilitud. De esta forma, se parte del supuesto de que la variable latente  $y^*$  se relaciona linealmente con las variables explicativas a través del siguiente modelo:

$$y_i^* = x_i \beta + \mu$$

Cuanto más alto es el valor de  $y_i^*$  mayor es la probabilidad de que ocurra el evento. En el modelo ordinal,  $y_i^*$  se divide en  $j$  categorías, donde:

$$y_i = msi \tau_{m-1} \leq y_i^* < \tau_m \quad param = 1aJ,$$

Donde se estiman los puntos de corte desde  $\tau_1$  a  $\tau_{J-1}$ .

En este sentido, se aplicó el modelo Logit ordenado en los componentes definidos, utilizando el software Eviews que ofrece potentes herramientas estadísticas de pronóstico y modelado, y dentro de aquellas se encuentra dicho modelo como una alternativa para medir la probabilidad de que ocurra el acontecimiento objeto del presente estudio. Todo ello debido a las características que muestra la información, principalmente el hecho de que al haberse aplicado una escala de Likert los datos siguen un orden. Así también, porque la variable dependiente expresa preferencias, opiniones y sobre todo experiencias de los individuos en relación con el tema estudiado —gestión del crédito— y las alternativas del proceso de decisión expresan implícitamente un orden de utilidad y tienen por tanto un carácter ordinal.

## Capítulo 4.- RESULTADOS

En este capítulo se desarrollaron tres apartados principales. El primero de ellos hace referencia a la prueba piloto para evaluar la confiabilidad y validez del instrumento de medición; para la validez del contenido se utilizó el método de jueces expertos, los mismos que dieron una valoración tanto cuantitativa como cualitativa del instrumento; y para determinar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach con el que se comprobó la consistencia del instrumento de medición. Finalmente se realizó un análisis factorial confirmando que todas las variables del instrumento se encuentran explicadas en el mismo y luego de realizados los ajustes respectivos se obtuvo el instrumento adecuado aplicado a la muestra seleccionada en la presente investigación.

En el segundo apartado, se determinaron los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador. Para conseguir dicho propósito se procedió a desarrollar la metodología propuesta en el Capítulo 3 en lo correspondiente a este apartado, iniciando de esta manera con los estadísticos descriptivos y nuevamente el Alfa de Cronbach gracias a la ayuda del software estadístico SPSS. De igual manera, con la ayuda del mismo programa se aplicaron los análisis tanto factorial como de componentes principales, analizando pruebas específicas, tales como: la medida Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) y la esfericidad de Bartlett. Así también, se estudiaron los resultados de la tabla de Comunalidades, de la Matriz de Componente Rotado y de la Varianza Total Explicada, por medio de las cuales se definieron los componentes de la investigación a ser tratados por medio del software estadístico Eviews; específicamente en la aplicación del modelo Logit ordenado en donde se obtuvo la ecuación del modelo, los coeficientes de cada una de las variables y el porcentaje de probabilidad del modelo; todo ello considerando la bondad de ajuste de Huber/White.

Finalmente, en el tercer apartado del capítulo se hace referencia a la prueba de hipótesis en base a la consideración de las variables aceptadas o rechazadas, en función de los coeficientes y nivel de significancia de dichas variables, en donde se determinó que cuatro de las cinco variables fueron aceptadas al poseer un resultado estadísticamente positivo.

## 4.1 Prueba piloto

Se diseñó un cuestionario para conocer el nivel de impacto que tiene el control interno en el proceso de gestión del crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador (Ver Anexo 1). La validez del contenido del cuestionario se estudia mediante el método de jueces expertos (Wiersema, 2001), solicitándoles su opinión sobre aspectos de la encuesta, tanto aquellos relacionados con los de contenido como aquellos de forma; y finalizando, con una apreciación global del instrumento de medición (Ver Anexo 2).

Cabe mencionar que, la validez de contenido del cuestionario se define como el grado en que una prueba representa de forma adecuada lo que se ha realizado (Thomas & Nelson, 2007; Wiersema, 2001); mientras que, el juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008:29).

Los expertos realizaron una valoración cuantitativa del cuestionario —aspectos de contenido y de forma— así como una contribución cualitativa del mismo —apreciación global del instrumento de medición—. Por un lado, se valoró cuantitativamente nueve ítems en una escala de Likert de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, como lo muestra la Tabla 6; y para la aportación cualitativa se solicitó una apreciación global del instrumento de medición por medio de observaciones tanto positivas como negativas, así como de sugerencias al cuestionario. Por lo tanto, la valoración cuantitativa de los ítems otorgó al instrumento de medida una validez adecuada en los promedios (Bulger & Housner, 2007); mientras que, las contribuciones cualitativas permitieron ajustar el contenido y redacción de los ítems (Wiersema, 2001).

**Tabla 6: Resultados de la valoración cuantitativa de los expertos.**

CRITERIO	ÍTEM	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	Prom
Aspectos de contenido	1. Propósito	5	5	5	4	4	5	5	5	4.75
	2. Pertinencia	5	5	5	4	5	4	5	5	4.75
	3. Lenguaje	4	5	5	5	4	5	5	5	4.75
	4. Contenido relevante	5	5	5	4	4	5	5	5	4.75
	5. Factibilidad	4	4	5	3	4	5	5	5	4.38
Aspectos de forma	1. Extensión	3	4	4	5	4	4	5	4	4.13
	2. Escalas	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88
	3. Organización	5	4	5	5	4	3	5	4	4.38
	4. Presentación	5	4	5	5	4	5	4	5	4.63

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la validación de expertos.

Se contó con la participación de ocho expertos; de los cuales, cinco fueron catedráticos de cada una de las universidades existentes en la localidad, los mismos que se seleccionaron teniendo en cuenta su pericia como docentes en el campo de la auditoría, así como su experiencia profesional; y los tres expertos restantes, fueron funcionarios de los entes de control relacionados con el área objeto del estudio de la presente investigación. Una vez obtenida la información por parte de los expertos, se realizó el análisis estadístico, para determinar el grado de acuerdo entre jueces, arrojando los resultados que se presentan en la Tabla 7.

**Tabla 7: Estadísticos descriptivos de la validación de expertos.**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Propósito	8	4	5	4,75	,463
Pertinencia	8	4	5	4,75	,463
Lenguaje	8	4	5	4,75	,463
Contenido relevante	8	4	5	4,75	,463
Factibilidad	8	3	5	4,38	,744
Extensión	8	3	5	4,13	,641
Escalas	8	4	5	4,88	,354
Organización	8	3	5	4,38	,744
Presentación	8	4	5	4,63	,518
N válido (por lista)	8				

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la validación de expertos.

Por lo tanto, cuantitativamente los expertos validaron el instrumento puesto que su criterio proporcionó una desviación estándar aceptable a todas las variables tanto de contenido como de forma. Así mismo, se utilizaron las contribuciones cualitativas para ajustar las preguntas del cuestionario y mejorar el contenido del instrumento. Todo ello considerando que dichas aportaciones incluyeron observaciones positivas, tales como: la pertinencia y claridad en el detalle de las preguntas para obtener la información acerca del tema, así como, la pertinencia de los ítems con la investigación y la adecuada escala de valoración, entre otras.

Por otro lado, la única observación negativa recibida se relacionó con la dificultad en la aplicación del instrumento; ya que, no todos los encuestados podrían estar en condiciones de contestar las preguntas relacionadas al tema de la investigación puesto que necesitarían de la experticia en el proceso de gestión del crédito. Dicha observación se mitigó con la aplicación de la encuesta a los destinatarios previamente definidos, los mismos que se encuentran directamente relacionados con el proceso de gestión del crédito en las instituciones analizadas. Y finalmente, dentro de las sugerencias recibidas se hizo referencia principalmente a la disminución del número de preguntas consolidando aquellas que tienen similar orientación.

Con la validación dada por los expertos, el instrumento elaborado fue aplicado a la unidad de análisis; específicamente se aplicaron doce encuestas para proceder a dar fiabilidad a dicho instrumento como se presenta en la Tabla 8. Todo ello considerando que la fiabilidad es el otro requisito de calidad de todo instrumento de medición.

**Tabla 8: Encuestas aplicadas a las unidades de análisis.**

Unidad de análisis	No. encuestas
Gerencia General	1
Consejo de Administración	2
Consejo de Vigilancia	2
Auditoría Interna	5
Departamento o Área de Crédito	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la aplicación de la prueba piloto.

Los resultados de las encuestas aplicadas se tabularon, en primera instancia, utilizando el software informático del paquete de Office denominado Microsoft Excel, para

posteriormente realizar el tratamiento de dicha información utilizando el software estadístico SPSS, obteniendo resultados que confirman la fiabilidad y que sugirieron la continuidad de la investigación.

Es así como, para la validación del instrumento se partió de un análisis mediante el Alfa de Cronbach, el mismo que permitió analizar la confiabilidad de la herramienta diseñada para la recogida de datos, verificando que la información recolectada fue fiable. El Alfa de Cronbach aparece así, frecuentemente en la literatura, como una forma sencilla y confiable para la validación del constructo de una escala y como una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems que componen esta (González & Pazmiño, 2015). Dicho en otras palabras, este análisis proporcionó información sobre la consistencia interna del cuestionario de la presente investigación, es decir, midió la fiabilidad en función del número de ítems y la covarianza entre sus ítems, basada en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

Los resultados obtenidos tras la aplicación de la prueba piloto arrojaron un valor del Alfa de Cronbach de 0,829 (Ver Tabla 9), considerado como un estadístico que provee una confiabilidad buena dado que supera la significancia de 0.80. El hecho cierto es que el criterio establecido y señalado por diferentes autores (Oviedo & Campo-Arias, 2005; George & Mallery, 2003) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0,70 y 0,90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional y, por lo tanto, el instrumento del presente estudio es fiable porque el coeficiente utilizado superó el umbral de 0,70.

**Tabla 9: Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto.**

Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,829		,824	39

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Según George y Mallery (2003) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

- Coeficiente Alfa > 0,9 el instrumento de medición es excelente

- Coeficiente Alfa >0,8 el instrumento es bueno
- Coeficiente Alfa >0,7 el instrumento es aceptable
- Coeficiente Alfa >0,6 el instrumento es cuestionable
- Coeficiente Alfa >0,5 el instrumento es pobre
- Coeficiente Alfa < 0,5 es inaceptable

La validez de una escala se define como el grado en la cual las diferencias en las calificaciones observadas de la escala reflejan diferencias reales entre los objetos con respecto de las características que se mide, más que errores sistemáticos o al azar. La validez perfecta requiere que no existan errores de medición (Malhotra, 2008). En el presente estudio, el análisis del Alfa de Cronbach se aplicó para todas las escalas del instrumento obteniendo un nivel bueno de confiabilidad que es representado por el valor de 0,829 para el análisis de todo el instrumento. Así también, al hacer uso de la estadística descriptiva se obtuvieron resultados significativos que se muestran en la Tabla 10.

**Tabla 10: Estadísticos de elemento de resumen.**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,250	3,750	4,667	,917	1,244	,058	39

Fuente: Elaboración propia con base en la aplicación de la prueba piloto.

Por otro lado, al considerar los estadísticos de total de elemento presentados en la Tabla 11, los valores representados en negrita restan homogeneidad al instrumento dada la significancia ( $\alpha \leq 0$ ), razón por la cual las variables podrían eliminarse del instrumento y dado que de acuerdo a que, para cada fila, la columna Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido, muestra valores mayores a 0,8, la confiabilidad del instrumento no se vería comprometida.

**Tabla 11: Estadísticos de total de elementos.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Proceso formal	161,33	83,152	,355	,825
Definición procedimiento	161,33	82,788	,395	,824
Políticas recuperación	161,25	80,205	,671	,817
Información contable	161,42	87,902	<b>-,151</b>	,835
Cumplimiento	161,42	88,265	<b>-,190</b>	,836
Índice morosidad	161,42	85,902	,017	,835
Código de ética	161,92	74,992	,670	,811
Valores éticos	161,75	80,386	,439	,821
Supervisión control interno	161,67	80,970	,361	,824
Aplicación manual funciones	161,50	82,636	,475	,823
Estructura organizacional	161,75	77,295	,582	,816
Capacitación personal	161,17	80,697	,381	,823
Evaluación desempeño	161,42	79,538	,406	,822
Plan de incentivos	161,75	86,932	<b>-,065</b>	,843
Objetivos operacionales	161,58	86,447	,021	,831
Cumplimiento de objetivos	161,42	84,447	,228	,828
Mecanismos evaluación	161,17	84,333	,227	,828
Identificación créditos vinculados	161,92	76,992	,618	,814
Implementación controles	161,58	88,992	<b>-,187</b>	,843
Monitoreo	162,00	86,182	,043	,831
Segregación de funciones	161,08	84,811	,187	,828
Plan de contingencia	161,83	78,697	,641	,816
Aplicación plan contingencia	161,58	74,629	,792	,808
Aplicación manual procesos	161,42	77,356	,783	,812
Aplicación actividades control	161,17	86,879	<b>-,041</b>	,833
Rendición cuentas	161,58	88,265	<b>-,151</b>	,839
Transformación datos	161,58	87,174	<b>-,079</b>	,833
Fuentes internas	161,17	79,606	,561	,818
Métodos comunicación	161,67	84,424	,153	,830
Información evaluaciones	161,67	81,697	,381	,823
Comunicación terceros	161,75	81,477	,451	,822
Canales comunicación	161,58	81,720	,450	,822
Comunicación interna	161,75	86,386	<b>0,000</b>	,833
Línea base	161,42	81,902	,517	,821
Evaluaciones concurrentes	161,25	86,750	<b>-,028</b>	,833
Supervisión permanente	161,42	84,265	,172	,829
Evaluaciones separadas	161,17	80,697	,626	,819
Medidas correctivas	161,17	81,970	,484	,822
Monitoreo medidas correctivas	161,50	78,636	,701	,815

Fuente: Elaboración propia con base en la aplicación de la prueba piloto.

**Tabla 12: Resultados del Análisis Factorial.**

	Inicial	Extracción
Proceso formal	1.000	.999
Definición procedimiento	1.000	.980
Políticas recuperación	1.000	.979
Información contable	1.000	1.000
Cumplimiento	1.000	1.000
Índice morosidad	1.000	.995
Código de ética	1.000	.987
Valores éticos	1.000	.923
Supervisión control interno	1.000	.993
Aplicación manual funciones	1.000	.986
Estructura organizacional	1.000	.999
Capacitación personal	1.000	.985
Evaluación desempeño	1.000	.999
Plan de incentivos	1.000	.991
Objetivos operacionales	1.000	.995
Cumplimiento de objetivos	1.000	.942
Mecanismos evaluación	1.000	.991
Identificación créditos vinculados	1.000	.998
Implementación controles	1.000	.943
Monitoreo	1.000	.997
Segregación funciones	1.000	.936
Plan de contingencia	1.000	.985
Aplicación plan contingencia	1.000	.999
Aplicación manual procesos	1.000	.916
Aplicación actividades control	1.000	.997
Rendición cuentas	1.000	.971
Transformación datos	1.000	.982
Fuentes internas	1.000	.995
Métodos comunicación	1.000	.998
Información evaluaciones	1.000	.933
Comunicación terceros	1.000	.977
Canales comunicación	1.000	.994
Comunicación interna	1.000	.998
Línea base	1.000	.931
Evaluaciones concurrentes	1.000	.995
Supervisión permanente	1.000	.993
Evaluaciones separadas	1.000	.896
Medidas correctivas	1.000	.988
Monitoreo medidas correctivas	1.000	.985

Fuente: Elaboración propia con base en la aplicación de la prueba piloto.

Y finalmente, se aplicó un análisis factorial para dar validez al instrumento considerando que el análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables (De la Fuente, 2011). Para efectos de la presente investigación, se analizó la validez del instrumento a través de un análisis factorial con el programa estadístico SPSS utilizando específicamente el método de extracción de análisis de componentes principales —ACP—, dando como resultado que todas las variables del instrumento están explicadas en el mismo y se consideran buenas, como lo muestra la Tabla 12, razón por la cual el investigador decide si eliminar o no aquellas que en el Cronbach dieron homogeneidad baja.

Considerando el análisis presentado con toda la información resultante de la prueba piloto se llegó a la conclusión de que el instrumento se encuentra validado para su aplicación en el presente estudio. Es por lo que, contando con el instrumento de medición validado, se procedió a la aplicación de este a la muestra definida en el tercer capítulo, recolectando de esta manera un total de 108 encuestas con la información de las COAC's del segmento 1 del Ecuador.

## **4.2 Resultados finales**

En primera instancia, todas las encuestas se tabularon utilizando la hoja de cálculo de office denominada Excel, en donde se ordenó la información y se etiquetó de manera alfanumérica cada una de las preguntas para facilitar su posterior tratamiento, como se presenta en la Tabla 13, es así como el grupo de preguntas de la variable dependiente fueron etiquetadas desde la G1 hasta la G6. De manera similar se procedió con cada una de las variables independientes, es decir, para el ambiente de control se cuenta con A1 hasta A8, la evaluación de riesgos tiene las preguntas R1 hasta R6, las actividades de control poseen aquellas desde C1 hasta C6, la información y comunicación con las preguntas desde I1 hasta I7, y finalmente la supervisión y monitoreo cuentan con M1 hasta M6. Al mismo tiempo, se insertó una columna para presentar de forma abreviada cada una de las preguntas, utilizando entre una y dos palabras como máximo; todo ello como una manera de simplificar la información a tratar.

**Tabla 13: Etiquetado de Preguntas.**

	Etiqueta
Proceso formal	G1
Procedimiento crédito	G2
Política recuperación	G3
Información confiable	G4
Cumplimiento normativo	G5
Índice morosidad	G6
Código de ética	A1
Valores éticos	A2
Supervisión funcionamiento	A3
Manual funciones	A4
Estructura organizacional	A5
Capacitación	A6
Evaluación desempeño	A7
Plan de incentivos	A8
Objetivos operacionales	R1
Objetivos crédito	R2
Mecanismos evaluación	R3
Créditos vinculados	R4
Implementación control	R5
Monitoreo	R6
Segregación funciones	C1
Plan contingencia	C2
Reglamento interno	C3
Manual procesos	C4
Actividades control	C5
Rendición cuentas	C6
Transformación datos	I1
Utilización fuentes	I2
Comunicación interna	I3
Evaluaciones externas	I4
Comunicación terceros	I5
Canales comunicación	I6
Logro objetivos	I7
Línea base	M1
Evaluaciones concurrentes	M2
Consejo vigilancia	M3
Evaluaciones separadas	M4
Medidas correctivas	M5
Monitoreo correctivo	M6

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se realizó una tabulación transpuesta de los datos como requisito necesario para ser incluidos en el software estadístico SPSS en donde se dio inicio al tratamiento de la información recolectada.

#### 4.2.1 Análisis de Fiabilidad

Se procedió nuevamente a realizar un análisis de fiabilidad con la ayuda del Alfa de Cronbach (ver Tabla 14), pero esta vez a la muestra representativa de la población (108 encuestas); todo ello para confirmar que la información recolectada fue confiable en razón de que los estadísticos obtenidos arrojaron un valor de 0,971 considerado como excelente ya que supera la significancia de 0,90., coincidiendo con lo que según George y Mallery (2003) citado en Frías-Navarro (2014), lo consideran como excelente cuando el coeficiente alfa es mayor a 0,90. Al mismo tiempo, cabe mencionar que el mínimo esperado en las puntuaciones del coeficiente de alfa de Cronbach es de 0.70 considerado como aceptable (Frías-Navarro, 2014).

**Tabla 14: Estadísticos de fiabilidad.**

Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	de
	,971		,971	39

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Como complemento al análisis del Alfa de Cronbach se realizó el análisis de la correlación ítem – total, por medio del cual se visualizó cada ítem por separado para decidir si se elimina o no alguno de ellos en relación al incremento del nivel de fiabilidad de la escala que se analizó, es decir, que si se elimina un elemento de la última columna que se presenta en la Tabla 15 el Alfa de Cronbach obtiene el valor de dicho ítem. Específicamente, en la presente investigación no se requirió la eliminación de ningún ítem, todo ello basado en el resultado del Alfa de Cronbach obtenido, y considerando al mismo tiempo que los ítems cuyos coeficientes ítem-total arrojan valores menores a 0.35 deben ser desechados o reformulados ya que las correlaciones a partir de 0.35 son estadísticamente significativas más allá del nivel del 1% ((Frías-Navarro, 2014).

**Tabla 15: Estadísticas de total de elemento de la muestra.**

	Media de escala si se elimina el elemento	Varianza de escala si se elimina el elemento	Correlación de elementos corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
G1	157,10	491,382	,770	,970
G2	157,12	495,284	,730	,970
G3	157,10	491,812	,769	,970
G4	157,19	493,130	,677	,970
G5	157,37	490,890	,737	,970
G6	157,22	498,193	,471	,971
A1	157,67	494,729	,655	,970
A2	157,57	497,294	,597	,970
A3	157,10	498,074	,545	,970
A4	157,25	495,086	,687	,970
A5	157,48	492,645	,684	,970
A6	157,06	494,771	,622	,970
A7	157,23	493,245	,673	,970
A8	157,45	500,867	,408	,971
R1	157,30	492,659	,753	,970
R2	157,37	493,095	,613	,970
R3	157,31	492,326	,722	,970
R4	157,80	494,295	,613	,970
R5	157,43	488,434	,667	,970
R6	157,49	496,570	,637	,970
C1	157,32	492,894	,665	,970
C2	157,50	493,523	,635	,970
C3	157,08	495,124	,681	,970
C4	157,17	490,159	,807	,969
C5	157,15	496,183	,695	,970
C6	157,46	486,513	,747	,970
I1	157,41	490,206	,723	,970
I2	157,43	491,462	,690	,970
I3	157,54	495,186	,685	,970
I4	157,45	493,839	,706	,970
I5	157,52	497,018	,620	,970
I6	157,45	488,979	,778	,969
I7	157,61	493,006	,693	,970
N1	157,26	492,755	,704	,970
N2	157,54	491,316	,712	,970
N3	157,08	494,675	,635	,970

N4	157,35	495,258	,657	,970
N5	156,99	490,888	,704	,970
N6	157,01	494,663	,630	,970

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

#### 4.2.2 Estadística descriptiva

Con la información ingresada en el programa, se procedió a obtener también los estadísticos descriptivos, dando como resultado en promedio general una desviación estándar considerablemente alta para la escala, como lo muestra la Tabla 16.

**Tabla 16: Estadísticos descriptivos.**

Etiqueta	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
G1	108	1	5	4,37	,804
G2	108	2	5	4,35	,727
G3	108	1	5	4,37	,792
G4	108	1	5	4,28	,852
G5	108	1	5	4,10	,853
G6	108	1	5	4,25	,968
A1	108	1	5	3,81	,826
A2	108	1	5	3,90	,808
A3	108	1	5	4,37	,849
A4	108	1	5	4,22	,777
A5	108	1	5	3,99	,859
A6	108	1	5	4,41	,865
A7	108	1	5	4,24	,852
A8	108	1	5	4,02	,967
R1	108	2	5	4,18	,783
R2	108	1	5	4,10	,937
R3	108	1	5	4,17	,826
R4	108	1	5	3,68	,895
R5	108	1	5	4,05	1,017
R6	108	1	5	3,98	,785
C1	108	1	5	4,15	,873
C2	108	1	5	3,97	,891
C3	108	1	5	4,39	,783
C4	108	1	5	4,31	,803
C5	108	1	5	4,32	,734
C6	108	1	5	4,01	,972
I1	108	1	5	4,06	,889
I2	108	1	5	4,05	,890
I3	108	1	5	3,94	,777

I4	108	1	5	4,02	,797
I5	108	1	5	3,95	,790
I6	108	1	5	4,02	,864
I7	108	1	5	3,86	,837
M1	108	1	5	4,21	,832
M2	108	1	5	3,94	,868
M3	108	1	5	4,39	,852
M4	108	1	5	4,12	,806
M5	108	1	5	4,48	,891
M6	108	1	5	4,46	,858
N válido (por lista)	108				

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

#### 4.2.3 *Análisis factorial y Análisis de componentes principales: selección de factores*

Se procedió con la aplicación de un análisis factorial para la reducción de los datos e identificación de un número menor de factores que expliquen la mayoría de las variables, es decir, se encontraron grupos homogéneos de variables o un número reducido de las mismas que fueron capaces de explicar el máximo de la información contenida en los datos, todo ello considerando que el análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables (De la Fuente, 2011). Se tomó en cuenta al mismo tiempo como regla general que una variable latente debe explicar una parte sustancial de la varianza de cada indicador, al menos el 50% (Delgado, 2016). Así también, dentro del análisis factorial se distinguió el análisis de componentes principales, utilizado de igual manera para la reducción del número de variables a un número menor que se denominaron componentes, al ser una combinación de las variables originales.

La aplicación tanto del análisis factorial como del análisis de componentes principales en la presente investigación; se justificó, por un lado, con el resultado arrojado por la medida KMO, la misma que es una estadística que indica la proporción de la varianza en las variables, y que, si su valor es superior al 0,50 indica que el análisis factorial es útil con los datos. Es así que, De la Fuente (2011), señala que los valores de la prueba KMO muestran que los indicadores considerados en cada una de las secciones analizadas guardan una relación adecuada entre sí, por lo tanto, dichos valores se utilizan para comparar las magnitudes de los

coeficientes de correlación parcial y es por ello que, si el resultado es igual o mayor a 0,75 se considera correcto o adecuado, mientras que si es mayor o igual a 0,50 se considera aceptable y si es menor a 0,50 se considera inaceptable la aplicación de un análisis factorial.

Y, por otro lado, con los valores obtenidos de la Prueba de Esfericidad de Bartlett, la misma que evaluó la aplicabilidad del análisis factorial de las variables estudiadas, considerando que los valores pequeños, es decir, menores de 0,05 del nivel de significación indican que un análisis factorial es útil con los datos.

Los valores obtenidos para la presente investigación, tanto de la medida de KMO como de la prueba de Bartlett, se muestran en la Tabla 17. Al considerar el resultado del KMO, la tabla presenta un p-valor = 0,909984, el mismo que es muy cercano a 1 implicando que la relación entre las variables fue alta, lo que significa que el instrumento fue muy bueno, así también, dicho p-valor fue mayor a un nivel de significancia de 0,5 requiriendo de esta manera la aplicación del análisis factorial y del análisis de componentes principales, ya que, según Martín, Lafuente y Faura (2013), tuvieron una excelente adecuación muestral. De la misma forma, la prueba de Bartlett sugirió que se realicen los dos análisis antes mencionados porque el p-valor (Sig.) = 0,000 es un valor menor al 0,05 indicando que el análisis factorial como el análisis de componentes principales son útiles con los datos de la presente investigación.

**Tabla 17: Prueba de KMO y Bartlett.**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		<b>0,909984</b>
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2060,258
	G1	325
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

**Tabla 18: Resultados de las Comunalidades del Análisis Factorial.**

	Inicial	Extracción
A1	1,000	0,728
A2	1,000	0,756
A3	1,000	0,780
A4	1,000	0,622
A5	1,000	0,746
A6	1,000	0,718
A7	1,000	0,764
A8	1,000	0,807
R1	1,000	0,683
R2	1,000	0,706
R3	1,000	0,569
R4	1,000	0,659
R5	1,000	0,779
R6	1,000	0,760
C1	1,000	0,576
C2	1,000	0,719
C3	1,000	0,731
C4	1,000	0,762
C5	1,000	0,619
C6	1,000	0,688
I1	1,000	0,640
I2	1,000	0,757
I3	1,000	0,686
I4	1,000	0,652
I5	1,000	0,595
I6	1,000	0,800
I7	1,000	0,714
M1	1,000	0,655
M2	1,000	0,589
M3	1,000	0,808
M4	1,000	0,773
M5	1,000	0,804
M6	1,000	0,804

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS

Por otro lado, al tomar como referencia las Comunalidades para conocer las estimaciones o cargas externas de la varianza de cada variable, es decir, el grado de incidencia

de cada variable explicada por los componentes, se obtuvieron los resultados que se presentan en la Tabla 18. Cabe mencionar que, si la carga externa del indicador presenta un valor alto significa que existe una correlación alta entre los indicadores que forman el constructo, por lo que se estaría dando validez al instrumento. El valor mínimo aceptable para una carga es 0,708, debido a que el cuadrado de la carga externa de un indicador estandarizado es igual a la comunalidad de ese ítem (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2014).

Como se observa, las Comunalidades en esta tabla fueron relativamente altas, lo que indica que los componentes extraídos representaron bien las variables, es decir, que al contar con valores tan cercanos a 1 las variables quedaron totalmente explicadas por los factores comunes. Por lo tanto, al estar todas las variables explicadas no se discriminó ninguna.

Al tomar como referencia la Matriz de Componente Rotado, que es otro recurso con el que cuentan los análisis realizados —factorial y de componentes principales—, se obtuvieron los resultados que muestra la Tabla 19.

**Tabla 19: Matriz de Componente Rotado incluyendo todas las variables.**

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
A1	0,293	0,256	0,080	0,721	0,198	0,106
A2	0,143	0,111	0,203	0,777	0,279	0,002
A3	0,067	0,667	-0,208	0,346	0,338	0,233
A4	0,542	0,207	0,104	0,228	0,434	0,187
A5	0,413	0,038	0,154	0,417	0,601	0,126
A6	0,119	0,641	0,313	-0,083	0,415	0,124
A7	0,028	0,509	0,325	0,131	0,607	0,116
A8	0,119	0,222	0,032	-0,014	0,154	0,848
R1	0,376	0,150	0,450	0,223	0,372	0,360
R2	0,082	0,185	0,475	0,314	0,094	0,576
R3	0,287	0,344	0,351	0,314	0,201	0,325
R4	0,702	0,200	0,019	0,262	0,030	0,237
R5	0,806	0,156	0,207	0,117	0,218	-0,027
R6	0,791	0,112	0,266	0,001	0,148	0,169
C1	0,448	0,226	0,339	0,210	0,094	0,396
C2	0,580	-0,039	0,200	0,297	0,502	0,018
C3	0,261	0,333	0,140	0,154	0,685	0,198

C4	0,369	0,354	0,240	0,273	0,572	0,201
C5	0,270	0,305	0,375	0,410	0,374	-0,067
C6	0,626	0,237	0,256	0,361	0,183	0,098
I1	0,483	0,191	0,276	0,485	0,228	0,087
I2	0,472	0,075	0,286	0,596	0,053	0,300
I3	0,559	0,021	0,484	0,314	0,186	0,073
I4	0,323	0,145	0,610	0,217	0,288	0,156
I5	0,186	0,202	0,564	0,101	0,237	0,368
I6	0,471	0,263	0,655	0,182	0,209	0,059
I7	0,539	0,227	0,576	0,182	0,076	-0,016
M1	0,354	0,495	0,357	0,056	0,150	0,363
M2	0,435	0,266	0,441	0,278	0,230	0,058
M3	0,175	0,805	0,033	0,202	0,107	0,275
M4	0,169	0,459	0,487	0,512	-0,129	0,133
M5	0,176	0,746	0,418	0,126	0,159	0,028
M6	0,171	0,840	0,203	0,141	0,055	0,070

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Para obtener esta Matriz de Componente Rotado se consideraron todas las variables de la presente investigación y se recurrió al método de rotación Varimax para simplificar la interpretación de los factores, es decir, minimizar el número de variables que tienen saturaciones altas en cada factor. Pero los resultados generados muestran la creación de un nuevo componente —el componente 6—, adicional a los cinco componentes originales; por lo que se procedió a seleccionar las variables poco significativas, es decir, aquellas cuyos valores para todos los componentes fueron menores a 0,5 y que en este caso particular se encontraron representadas por R1, R3, C1, C5, I1, M1 y M2, las mismas que están sombreadas en la tabla que se analiza. Todo ello para volver a correr los datos en el SPSS eliminando las variables seleccionadas y obteniendo de esta manera una nueva matriz de componente rotado, presentada en la Tabla 20.

**Tabla 20: Matriz de Componente Rotado excluyendo las variables poco significativas.**

	Componente				
	1	2	3	4	5
A1	0,262	0,245	0,302	0,728	0,070
A2	0,240	0,168	0,258	0,770	-0,004
A3	-0,135	0,601	0,447	0,333	0,209
A4	0,467	0,220	0,543	0,191	0,136
A6	0,250	0,741	0,265	-0,090	0,143
A7	0,200	0,651	0,413	0,082	0,176
A8	0,043	0,195	0,243	-0,009	0,830
R2	0,311	0,260	-0,007	0,338	0,615
R4	0,515	0,094	0,283	0,295	0,207
R5	0,749	0,140	0,355	0,106	-0,041
R6	0,757	0,099	0,285	0,008	0,150
C2	0,583	0,013	0,555	0,259	0,020
C3	0,272	0,414	0,636	0,115	0,189
C4	0,407	0,421	0,556	0,228	0,214
I2	0,503	0,049	0,173	0,588	0,316
I3	0,740	0,080	0,174	0,309	0,132
I4	0,636	0,273	0,109	0,172	0,303
I5	0,491	0,312	0,063	0,076	0,518
I6	0,765	0,382	0,068	0,204	0,129
I7	0,770	0,304	0,011	0,222	0,027
M3	0,071	0,737	0,184	0,237	0,287
M4	0,383	0,475	-0,181	0,551	0,214
M5	0,345	0,821	0,027	0,168	0,047
M6	0,204	0,842	0,021	0,197	0,088
C6	0,622	0,223	0,295	0,330	0,118
A5	0,431	0,122	0,615	0,374	0,090

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 13 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Entonces, al eliminar las variables poco significativas —R1, R3, C1, C5, I1, M1 y M2— se mantuvieron los cinco componentes originales y por lo tanto, se seleccionaron los mimos debido a que los análisis realizados sugieren un método de extracción a 5, como lo indican también los resultados de la Tabla 21 relacionada con la varianza total explicada.

**Tabla 21: Varianza total explicada.**

Comp.	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acum.	Total	% de varianza	% acum.	Total	% de varianza	% acum.
1	<b>12,251</b>	47,121	47,121	12,251	47,121	47,121	6,053	23,280	23,280
2	<b>2,443</b>	9,398	56,519	2,443	9,398	56,519	4,599	17,687	40,967
3	<b>1,348</b>	5,183	61,702	1,348	5,183	61,702	2,875	11,057	52,024
4	<b>1,241</b>	4,774	66,475	1,241	4,774	66,475	2,875	11,056	63,080
5	<b>1,107</b>	4,260	70,735	1,107	4,260	70,735	1,990	7,654	<b>70,735</b>
6	0,993	3,818	74,553						
7	0,707	2,718	77,271						
8	0,629	2,418	79,689						
9	0,592	2,278	81,968						
10	0,528	2,029	83,997						
11	0,490	1,885	85,882						
12	0,441	1,697	87,579						
13	0,378	1,455	89,035						
14	0,355	1,364	90,399						
15	0,313	1,202	91,601						
16	0,293	1,127	92,728						
17	0,291	1,121	93,850						
18	0,270	1,039	94,889						
19	0,229	0,879	95,768						
20	0,224	0,860	96,628						
21	0,205	0,787	97,415						
22	0,167	0,643	98,058						
23	0,158	0,606	98,664						
24	0,133	0,511	99,174						
25	0,120	0,462	99,636						
26	0,095	0,364	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Como se puede observar, en la columna del Total de los Autovalores iniciales, son cinco los componentes que superaron el valor de significancia de 1, justificando de esta manera su selección. Cabe mencionar también, que dichos componentes abarcan el 71% de la información de las variables. Aunque originalmente se concebían 5 componentes en un orden: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, se procedió a definir a cuál de los cinco se le

otorga cada una de las etiquetas. Para ello se analizaron las variables, como muestra la Tabla 22, es decir, por ejemplo, se seleccionaron todas las variables del Componente 1 cuyos valores fueron los más representativos —superiores a 0,50— y se definieron a qué grupo están más apegados.

**Tabla 22: Definición de Componentes en base a la representatividad de las variables.**

	Componente				
	1	2	3	4	5
A1	0,262	0,245	0,302	0,728	0,070
A2	0,240	0,168	0,258	0,770	-0,004
A3	-0,135	0,601	0,447	0,333	0,209
A4	0,467	0,220	0,543	0,191	0,136
A6	0,250	0,741	0,265	-0,090	0,143
A7	0,200	0,651	0,413	0,082	0,176
A8	0,043	0,195	0,243	-0,009	0,830
R2	0,311	0,260	-0,007	0,338	0,615
R4	0,515	0,094	0,283	0,295	0,207
R5	0,749	0,140	0,355	0,106	-0,041
R6	0,757	0,099	0,285	0,008	0,150
C2	0,583	0,013	0,555	0,259	0,020
C3	0,272	0,414	0,636	0,115	0,189
C4	0,407	0,421	0,556	0,228	0,214
I2	0,503	0,049	0,173	0,588	0,316
I3	0,740	0,080	0,174	0,309	0,132
I4	0,636	0,273	0,109	0,172	0,303
I5	0,491	0,312	0,063	0,076	0,518
I6	0,765	0,382	0,068	0,204	0,129
I7	0,770	0,304	0,011	0,222	0,027
M3	0,071	0,737	0,184	0,237	0,287
M4	0,383	0,475	-0,181	0,551	0,214
M5	0,345	0,821	0,027	0,168	0,047
M6	0,204	0,842	0,021	0,197	0,088
C6	0,622	0,223	0,295	0,330	0,118
A5	0,431	0,122	0,615	0,374	0,090

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 13 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Por lo tanto, como se presenta en la Tabla 22, el Componente 1 al estar conformado por las variables I2, I3, I4, I6 e I7 —valores sombreados en la tabla que se analiza—, se etiquetó como Información y Comunicación (IC); de igual forma, el Componente 2 que abarca las variables M3, M5 y M6 se catalogó como Supervisión y Monitoreo (SM); así también, el Componente 3 que incluye las variables C2, C3 y C4 se denominaron Actividades de Control (ACC); el Componente 4 que engloba las variables A1 y A2 se relaciona con el Ambiente de Control (AMC); y finalmente, el Componente 5 conformado por la variable R2 hizo referencia a la Evaluación del Riesgo (ER).

**Tabla 23: Componentes definidos con el Análisis Factorial.**

GP	IC	SM	ACC	AMC	ER
5	0,92252	-0,54327	-0,53545	0,60223	-0,99936
4	0,11861	-0,90370	-0,22573	0,15866	0,48549
4	1,01012	-0,15718	-0,98681	0,58871	-1,07524
5	0,84008	0,17744	0,37343	0,71810	-0,27259
5	-0,66641	0,49650	0,84846	0,53502	1,09737
4	-0,56029	0,10307	-0,77384	1,02531	0,42526
4	-0,65788	-0,08539	-0,05854	1,84202	-0,40311
4	0,89818	-0,36592	-0,40920	-1,57110	0,23297
5	0,06179	0,08802	-1,27476	0,87422	-0,07020
4	0,65518	-0,67159	-2,20366	-0,78047	0,66464
5	1,26258	0,09827	0,17509	1,19517	0,21209
4	-0,48080	-0,84780	-0,47807	-0,25822	-0,11600
5	-0,36289	0,38148	0,81709	1,11419	-0,82509
5	0,76963	0,26606	0,69452	1,25898	-0,17609
5	1,19699	0,29497	0,35246	1,07138	0,17765
5	1,16990	-0,19596	-0,02389	0,06417	-1,89304
5	-0,07407	0,72134	1,29855	1,05154	-1,57494
5	-1,23353	1,30352	-0,27806	0,54210	0,67482
5	-0,19576	1,25406	-0,72484	0,11291	1,32558
5	0,31544	0,73034	0,19245	0,86382	-0,97321
5	0,84979	-0,74944	1,09880	0,46237	-0,39539
5	0,90631	-0,09940	0,14456	0,37472	0,09092
2	-3,24090	-3,40071	3,67574	0,38420	0,43398
4	-0,03780	0,44748	-1,44293	0,43086	0,65373
5	-0,12214	-0,37048	0,07085	0,09243	-0,37617
5	-0,20458	-0,24862	-0,19447	0,09732	-0,27567
4	0,10338	0,01828	-0,08021	1,13293	0,05691
4	-0,36457	0,93938	-0,05329	-1,16408	0,71946

5	0,55386	1,10596	0,59150	-2,17610	0,34274
5	-0,22904	0,82899	0,07715	0,15200	1,34630
4	0,54232	-0,25301	-0,16323	0,53225	0,04063
5	1,22476	0,66964	-1,98258	-0,49070	1,10079
5	0,31783	-1,34147	2,79951	-0,84590	0,68062
4	0,30124	-0,92164	0,23945	1,44470	0,49873
4	1,54209	-1,17605	-0,71008	0,13902	-0,06662
5	0,71421	-1,34203	1,58675	0,63849	0,64163
5	-0,41187	-1,44015	2,12026	-0,29919	0,20373
4	0,41356	-1,11626	-1,30110	1,88187	-0,53554
5	0,28155	0,04254	0,58450	-0,32762	0,57597
4	1,53215	-0,85965	-0,94083	0,32551	0,44131
5	0,17818	-0,46929	0,92612	0,52960	0,66795
5	0,74687	-0,09439	-0,80900	-0,42033	1,12457
5	0,77421	0,25270	-0,38172	-0,55881	-0,00331
5	0,68602	-0,64824	1,30276	-0,77759	1,05910
4	0,52253	-0,82664	-0,80033	0,93661	-0,44683
4	0,85134	0,23092	0,31278	-3,22008	-3,46533
5	0,60046	0,26149	-0,72458	1,28489	-0,62633
4	-0,37970	-0,46890	-0,77116	0,42698	-0,00828
2	-1,54847	-2,42832	-1,80685	0,46428	0,96187
5	1,02717	0,78387	0,46515	0,74860	-2,35346
4	-1,44548	-1,14965	1,05827	-0,84510	-1,78128
4	1,56062	0,29980	0,39334	-3,21751	-0,44296
4	0,57273	-0,92629	0,09975	0,12317	-0,13244
5	1,35457	0,26819	0,37285	-0,06054	1,07494
4	-0,58566	-0,24629	-2,43719	1,21159	1,97266
4	0,24810	0,47943	0,40845	-1,78254	-0,96542
4	-0,55128	-0,56020	0,62453	0,97632	-1,07435
1	-2,42424	-3,00576	-2,18764	-2,09473	-2,22515
4	1,30255	0,86648	-0,04456	-2,23557	-0,03082
2	-1,03294	-4,14446	-2,32498	-1,19443	1,11812
5	1,41539	0,21389	0,32294	0,53878	-0,06362
4	-1,31371	0,76586	-1,29745	-0,32556	0,88500
4	-0,71670	1,28395	-1,54457	-0,61321	1,10782
4	-0,19262	-0,00298	-0,96657	1,17541	-3,38622
3	-1,38205	-0,08580	-0,18094	-0,76023	-0,23160
3	-0,68008	-1,54972	-0,90717	-0,44484	-0,66753
5	-0,28563	1,04482	0,17959	0,19172	-0,21446
5	1,08605	0,18305	0,44128	0,94866	0,82322
4	-1,72603	1,20385	0,58866	-0,39462	0,26313
3	-0,68008	-1,54972	-0,90717	-0,44484	-0,66753
4	-1,57039	1,48369	-0,75131	-0,53864	0,23824

5	-0,19887	0,67848	0,67759	0,15243	0,69238
4	-0,68133	0,81945	-0,46019	0,48565	-0,16943
4	-2,05502	1,27938	0,01237	0,09447	0,14822
4	-0,16372	0,36114	-0,33849	0,42300	-0,15831
5	-0,48247	0,33536	0,98951	1,55039	0,55491
4	-1,93976	0,96883	0,44964	0,10210	-0,54845
5	-1,65814	0,70406	1,05389	-0,18537	0,61548
4	-2,34059	2,39406	-2,16005	0,00553	-1,39005
4	-0,09477	0,59172	-1,13236	0,61772	0,36184
4	-1,26385	1,11612	-0,21717	-0,86443	-0,11330
5	0,02498	0,36790	1,09338	0,17461	0,63360
5	-0,19262	0,81671	0,39285	-1,41571	1,85038
4	-1,65974	1,58725	0,15628	-1,12474	-1,32949
5	0,24046	0,58546	-0,27717	-0,05072	1,42818
5	0,33292	0,37094	0,48419	-0,27601	1,29847
4	-0,39778	0,77324	0,38760	-0,21075	0,39243
5	-0,31584	0,92182	0,56733	-0,14240	-0,24159
4	0,47994	0,20057	-0,42523	0,31923	-1,52913
5	0,46531	0,69965	0,51638	1,70609	-1,57606
4	0,29660	0,33511	0,30665	-1,14879	-0,82196
5	1,02196	-0,06486	-0,19923	0,94089	1,11434
4	-0,02617	-0,95444	1,17873	1,16356	-0,08368
4	0,29324	0,27876	-0,01288	-0,33885	-0,59410
4	0,39240	0,20860	-0,00027	-0,45827	0,75468
5	1,40364	-0,20647	0,44515	-0,12180	-0,05605
5	-0,25788	0,25911	0,56295	-0,17836	0,48491
5	0,31014	-0,28252	-0,12929	1,39067	-0,12380
5	1,45271	-0,58902	0,36673	-0,63555	-1,35778
5	0,74068	0,14585	1,15073	-1,46098	1,15345
4	0,70316	-0,87361	-0,49205	-1,75967	1,08386
4	0,41320	-0,15549	0,38959	-0,88538	1,20375
4	1,47034	0,40264	-0,22198	-1,46669	0,71426
5	1,28753	0,09019	0,14597	-0,13484	-1,61660
4	-0,69976	-1,12644	1,13932	-0,37341	1,08577
5	-0,24640	0,73478	0,28695	-0,09076	0,35315
4	-2,09545	1,04566	1,54437	-0,39558	-0,46074
5	-0,63228	0,83706	0,21538	1,17143	0,64166

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software SPSS.

Finalmente, resultó necesario considerar que la reducción de los datos realizada con el análisis factorial, así como con el análisis de componentes principales, en ningún caso supuso pérdida de la información relevante proporcionada en la presente investigación; sino más bien,

se contó con los componentes seleccionados para continuar con el tratamiento de los datos. Es así como, luego de la aplicación del análisis factorial y del análisis de componentes principales, el SPSS arrojó los valores definitivos para cada uno de los cinco componentes con el nuevo orden de etiquetas, valores que se muestran en la Tabla 23.

Así también, la Tabla 23 presenta una columna denominada GP —Gestión del crédito Promedio—, es decir, se calcularon los valores promedios de la variable dependiente para facilitar el análisis de la correlación con las variables independientes.

#### *4.2.4 Logit ordenado*

Una vez definidos los componentes se dispone del insumo necesario para proceder con el análisis de la correlación entre las variables, para lo cual se utilizó el software Eviews que ofrece herramientas estadísticas de pronóstico y modelado; dentro de aquellas se encuentra el modelo Logit como una alternativa para medir la probabilidad de que ocurra el acontecimiento objeto del presente estudio; considerando que, la modelización Logit es similar a la regresión tradicional salvo que utiliza como función de estimación la función logística en vez de la lineal.

Específicamente en la presente investigación, se usó el modelo Logit ordenado debido a las características que muestra la información, principalmente el hecho de que al haberse aplicado una escala de Likert los datos siguen un orden. Así también, porque la variable dependiente expresa preferencias, opiniones y sobre todo experiencias de los individuos en relación con el objeto del presente estudio —gestión del crédito— y las alternativas del proceso de decisión expresan implícitamente un orden de utilidad y tienen por tanto un carácter ordinal. Es así como la inclusión de la información que aporta el orden de las alternativas en la especificación del modelo permitió obtener mejores resultados.

Inicialmente, la ecuación ingresada al Eviews incluyó todas las variables anteriormente definidas y se procedió a realizar varias combinaciones de la ecuación —alternando la

exclusión e inclusión de cada una de las variables— definiendo de esta manera la ecuación que consideró las variables significativas, tal cual se presenta a continuación:

$$gp = c + ic + acc + amc + er$$

En donde:

gp = variable dependiente de la gestión del crédito

c = coeficiente beta

ic = variable independiente relacionada con la información y comunicación (IC)

acc = variable independiente relacionada con las actividades de control (ACC)

amc = variable independiente relacionada con el ambiente de control (AMC)

er = variable independiente relacionada con la evaluación de riesgos (ER).

De tal manera que se obtuvieron los mejores resultados del modelo, los mismos que se muestran en la Tabla 24 donde se presentan las variables de mayor significancia, siendo estas: la información y comunicación, las actividades de control, el ambiente de control y la evaluación de riesgos; todas ellas con un p-valor inferior a 0,05 y muy cercano a cero (IC = 0.0000, ACC = 0.0053, AMC = 0.0001 y ER = 0.0108). Así también, en la misma tabla no se muestra la variable SM relacionada con la supervisión y monitoreo, todo ello debido a que por su bajo grado de significancia para el modelo fue excluida del mismo; y así también, porque al incluirla en las diferentes combinaciones realizadas de la ecuación, restaba significancia a las otras variables.

**Tabla 24. Efectos marginales de la gestión del crédito en la probabilidad del impacto positivo de los factores de control interno.**

Variable	Coeficiente	Error estándar	Estadístico z	Probabilidad
Información y comunicación	1.342779	0.300418	4.469708	0.0000
Actividades de control	1.302503	0.466666	2.791080	0.0053
Ambiente de control	0.816712	0.213683	3.822081	0.0001
Evaluación de riesgos	0.506864	0.198905	2.548270	0.0108

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software Eviews7.

Cabe mencionar también, que los resultados del modelo fueron tratados con la bondad de ajuste de Huber/White para su corrección, opción que ofrece el Eviews para estimar de

forma robusta a la heteroscedasticidad de las variables; es así como, el resultado del modelo presentó un 69.44% de aciertos de la bondad de ajuste, como lo muestra la Tabla 25.

**Tabla 25. Porcentaje de aciertos del modelo.**

Valor	Observaciones	Ecuación estimada		% Correcto	% Incorrecto
		Correcto	Incorrecto		
1	1	1	0	100.000	0.000
2	3	1	2	33.333	66.667
3	3	0	3	0.000	100.000
4	49	35	14	71.429	28.571
5	52	38	14	73.077	26.923
Total	108	75	33	69.444	30.556

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados arrojados por el software Eviews7.

Finalmente, la relación de los coeficientes de cada una de las variables en función de los puntos límites y considerando los valores promedios de las mismas, dio como resultado una probabilidad máxima del 55%, como se muestra en la Tabla 26. En otras palabras, el modelo pronostica que el 55% de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador tiene buena gestión del crédito, así como están ahora, es decir, en la actualidad.

**Tabla 26: Porcentaje de probabilidad máxima del modelo.**

Con valores promedio			
IC	ACC	AMC	ER
3,70E-07	-3,34095E-18	-2,7778E-07	-3,7037E-07
Incremental	Probabilidad		Categoría
0%	0%		1
1%	1%		2
1%	1%		3
57%	55%		4
100%	43%		5
Total	100%		
Máxima Probabilidad			55%
Pronóstico			4

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la investigación.

### 4.3 Prueba de Hipótesis

De acuerdo a los resultados obtenidos en el modelo de Logit ordenado, se llegó a determinar cuáles de las variables de la hipótesis fueron aceptadas y cuáles fueron rechazadas conforme lo muestra la Tabla 27; considerando que la hipótesis general para la presente investigación versó de la siguiente manera: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión y monitoreo son factores que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

**Tabla 27: Resumen de las variables aceptadas y/o rechazadas.**

Variables de la Investigación	Coefficientes	Nivel de Significancia	Aceptada o Rechazada
Ambiente de control	0.816712	0.0000	Aceptada
Evaluación de riesgos	0.506864	0.0053	Aceptada
Actividades de control	1.302503	0.0001	Aceptada
Información y comunicación	1.342779	0.0108	Aceptada
Supervisión y monitoreo	-	-	Rechazada

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la investigación.

En la Tabla 27, cuatro hipótesis específicas planteadas en la presente investigación obtuvieron estadísticamente un resultado significativo, es decir, todas ellas contaron con valores inferiores al 0,5 de significancia, y así también, sus coeficientes fueron relativamente altos; por lo que dichas hipótesis fueron asociadas a las interrelaciones del modelo, dando como resultado la consideración aceptable tanto teórica como práctica del modelo obtenido.

Entonces, con este modelo de Logit ordenado que expresó la ecuación predictoría en los resultados del análisis de la muestra, se pudo determinar la confirmación de las siguientes hipótesis específicas:

- A mayor cumplimiento de los lineamientos de la información y comunicación se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

- A mayor cumplimiento de los lineamientos de las actividades de control se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- A mayor cumplimiento de los lineamientos del ambiente de control se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.
- A mayor cumplimiento de los lineamientos de la evaluación de riesgos se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

La hipótesis que establece que: A mayor cumplimiento de los lineamientos de la supervisión y monitoreo se impacta positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, fue rechazada.

Por lo tanto, la hipótesis general de la presente investigación fue aceptada de la siguiente forma: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la información y comunicación son factores que impactan positivamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador.

En definitiva, el cumplimiento de los lineamientos del ambiente de control, de la evaluación de riesgos, de las actividades de control y de la información y comunicación impactan significativamente en la gestión del crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador, es decir, en la medida en que se aplique cada uno de los factores de control interno antes mencionados se contará con mayor eficiencia y eficacia en la gestión del crédito.

## **Capítulo 5- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para el desarrollo de este apartado se hizo referencia a los logros y hallazgos encontrados en la presente investigación; así como también, se determinó en qué medida se llegó a responder la pregunta de investigación y se verificó el cumplimiento de los objetivos específicos de la misma. De igual manera, se determinaron cuáles fueron las principales aportaciones tanto teóricas como prácticas del estudio realizado y se señalaron los beneficios de los resultados logrados para el ámbito académico, para la sociedad en general y para el sistema financiero popular y solidario, específicamente para el sector cooperativo del Ecuador.

Así también, se dieron a conocer las limitaciones encontradas en la investigación, es decir, aquellos aspectos que estuvieron fuera del control del investigador pero que influyeron en el normal desarrollo del estudio. Finalmente, se orientó hacia dónde debe continuar la investigación que se llevó a cabo, es decir, se plantearon posibles temas que se podría profundizar a futuro sobre todo en relación con los puntos que quedan sin resolver.

### **5.1 Discusión de resultados**

El objetivo principal de la presente investigación se enfocó en la resolución de la problemática planteada para identificar cuáles son los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador, a efecto de proponer estrategias que permitan eficientizar su funcionalidad.

Los resultados obtenidos con el estudio realizado fueron la evidencia del análisis e identificación de los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador, siendo dichos factores aquellos que los resultados arrojaron como significativos, es decir, el ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control y la información y comunicación. Yanel Blanco Luna (2009), manifiesta que el ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. Rodrigo Estupiñán Gaitán (2009), en lo relacionado con la evaluación de riesgos, argumenta que, es la identificación y análisis de riesgos

relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así también, expresa que las actividades de control son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Así como, Samuel Alberto Mantilla (2010), en lo relacionado con la información y comunicación, argumenta que, debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades.

De la misma forma, resulta importante mencionar que los cinco objetivos específicos o de resultados fueron cubiertos en su totalidad al determinar que el impacto del ambiente de control, de la evaluación de riesgos, de las actividades de control y de la información y comunicación fue considerablemente significativo, es decir impactaron positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador. Mientras que, el impacto de la supervisión y monitoreo fue poco significativo.

De igual manera, los objetivos metodológicos fueron cumplidos totalmente con los resultados obtenidos en las diferentes etapas comprendidas en la presente investigación. Es así que, para el objetivo de revisar bibliografía existente relacionada con los factores de control interno y de la reglamentación y funcionamiento de las COAC's del segmento 1 del Ecuador, se desarrolló el capítulo 2 del Marco Teórico permitiendo el sustento bibliográfico y literario para cada una de las variables del presente estudio tanto aquellas independientes como para la dependiente, considerando teorías y fundamentos teóricos para cada una de ellas, así como, los estudios de investigaciones aplicadas.

Así también, para el objetivo diseñar un instrumento de medición que permita evaluar el impacto de los factores de control interno en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador, se desarrolló el apartado 3.2.1 Elaboración del instrumento y específicamente el 3.2.1.1 elaboración de la encuesta obteniendo de esta manera el instrumento de medición utilizado para el trabajo de campo, el mismo que proporcionó la información cuantitativa necesaria para determinar el modelo Logit ordenado. Cabe mencionar

que, dicho instrumento fue validado en su contenido por el método de jueces expertos y en su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

De la misma forma, el objetivo tabular y analizar los resultados del instrumento de medición propuesto, se encuentra totalmente cumplido con el desarrollo del Capítulo 4 referente a los resultados de la investigación; particularmente con la ejecución de la prueba piloto, con el análisis factorial y de componentes principales y con la corrida del modelo Logit ordenado.

Finalmente, al respecto del objetivo emitir conclusiones sobre el análisis de los resultados obtenidos y presentar recomendaciones o sugerencias en relación con el tema de investigación, se cuenta con un apartado específico de conclusiones, que hace referencia a los logros y hallazgos encontrados en la presente investigación; así como también, se determinó en qué medida se llegó a responder la pregunta de investigación y se verificó si se logró cumplir con los objetivos específicos de la misma. De igual manera, se determinaron cuáles fueron las principales aportaciones tanto teóricas como prácticas del estudio realizado y cuáles fueron las limitaciones encontradas en la investigación.

Por otro lado, en lo que respecta a la pregunta central de la investigación, la misma que hace referencia a la interrogante de identificar ¿Cuáles son los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador?; con los resultados obtenidos en el presente estudio se respondió dicho cuestionamiento, y al mismo tiempo, también se dio respuesta a cada una de las preguntas específicas con los resultados de la comprobación de hipótesis detallados en el capítulo 4.

## **5.2 Implicaciones teóricas**

Desde el aspecto teórico, la presente investigación aportó considerablemente en demostrar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 del Ecuador pueden fortalecer su gestión del crédito cumpliendo los lineamientos de los factores de control interno definidos en el modelo de Logit ordenado.

Todo ello al considerar que las investigaciones en el tema cooperativo son reducidas, y mucho más en el ámbito relacionado con el control interno de la gestión del crédito, razón por la cual el presente estudio llega a constituir una importante contribución teórica específicamente en el ámbito académico, debido a que motiva a otros investigadores a continuar con la investigación.

### **5.3 Implicaciones prácticas**

En consecuencia, la administración de las Cooperativas dependerá del control que se realice, por eso el éxito o fracaso de una empresa cualquiera, está estrechamente relacionado con una buena o mala administración, esto es más importante en las Cooperativas por tener una organización y una vida económica encaminada para prestar buenos servicios a sus socios y a la comunidad en general. Lo efectivo de una buena administración radica en lo oportuno o acertado proceso de las decisiones que se tomen, especialmente cuando estas son de vital importancia para la institución; pero estas decisiones indudablemente son tomadas en base a los resultados obtenidos como producto del control interno (Trigo, 2012).

Por otro lado, la importancia que está adquiriendo el control interno en el último tiempo, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración estén obligados a asumir de forma efectiva, una responsabilidad que hasta ahora se habían dejado en manos de todos, lo que claramente significa en manos de nadie. Por eso es preciso que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar y no se originen problemas de comunicación y diversidad de expectativas, que den origen a problemas dentro de las empresas. Al asumir la administración esta responsabilidad por el Control Interno se incorporan reales beneficios, para el propio Sistema de Control Interno, y en definitiva para toda la organización, debido a que se mejora de manera sustancial el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, como también la supervisión. Lo cual es esencial para un eficiente Sistema de Control Interno, por lo tanto, para proporcionar un grado razonable a la compañía de alcanzar sus objetivos, en los aspectos que señala el informe COSO (Orellana & Gaete & Gaete, 2002).

Todo ello debido a que, los modelos contemporáneos de control interno mantienen aspectos similares, al darle la importancia que se merece el control interno dentro de una organización, pero hay que tener en cuenta que el mundo competitivo que se vive hoy en día trae consigo cambios tecnológicos, aperturas de nuevos mercados, incremento en las cifras de ventas, aumento en el número de empleados, globalización económica, entre otros no menos importantes, que origina una mayor complejidad en las operaciones y en consecuencia provoca cambios continuos al sistema de control interno implantado (Rivas, 2011).

Por lo tanto, desde el punto de vista práctico la investigación fue relevante en el sentido que permitió demostrar los factores de control interno que impactan positivamente en la gestión del crédito de las COAC's del segmento 1 del Ecuador; en razón, que este tipo de organizaciones, presentan diferencias en su funcionamiento operativo y principalmente en su gestión, unas por desconocimiento funcional, otras por problemas en su sistema de control interno y otras por conductas inadecuadas de los que las dirigen; de esta manera con los resultados obtenidos se determinó el impacto significativo que tiene el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la información y comunicación, con aras al mejoramiento integral de este tipo de organizaciones y específicamente al fortalecimiento de su gestión de créditos.

#### **5.4 Limitaciones de la investigación**

A lo largo del proceso se presentaron ciertos inconvenientes relacionados principalmente con la entrega de información por parte de los actores involucrados, puesto que en primera instancia se obtuvo un nivel de respuesta nulo al solicitar el llenado del instrumento de medición vía correo electrónico; todo ello debido al sigilo en la entrega de la información. Así también, fue con la ubicación geográfica de las cooperativas de ahorro y crédito estudiadas, debido a que las mismas se encuentran dispersas a lo largo de todo el país; por lo que se alargó el tiempo de recolección de la información para llegar a cumplir personalmente en un ciento por ciento el llenado de encuestas. Cabe señalar que las situaciones antes mencionadas fueron superadas, presentándose una única limitación en la recolección de información, la misma que se dio por razones funcionales ya que existió

restricción para proporcionar datos referentes al área investigada en razón de los niveles de la jerarquización orgánica existente.

### **5.5 Investigación futura**

Constituye una línea con un alto potencial de desarrollo científico, conocimiento que contribuiría a potenciar un sector relevante de la economía social (Castro, 2015), y a comparación de las empresas capitalistas, es un tema que tiene reducidas aportaciones (Seguí-Mas & Server, 2010). Es importante la construcción de mecanismos que potencien la investigación y las prácticas cooperativas, ya que el fortalecimiento del sector cooperativo en base a necesidades detectadas e investigadas permitirá cumplir el propósito de ambos y la investigación pasará a ser estable y permanente (Levin & Verbeke, 2002).

Es por ello por lo que el estudio no debe terminar con esta investigación, sino que debe considerarse como el insumo para que los investigadores continúen con temas relacionados y profundicen sobre dichos aspectos, generando nuevas aportaciones tanto teóricas como prácticas que fortalezcan el sistema financiero popular y solidario, específicamente el sector cooperativo del Ecuador.

### **5.6 Recomendaciones**

En primer lugar, se sugiere formalizar la operatividad de la gestión del crédito por medio de un manual de procesos, manual de funciones, flujogramas, entre otros; y al mismo tiempo implementar un sistema de control interno bajo el método COSO que incluya estrategias específicas de aseguramiento tanto en el subproceso de otorgamiento de crédito como el de recuperación de cartera, para así poder mitigar los riesgos detectados y contribuir con la mejora de la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas y la confiabilidad de la información generada.

Dicho en otras palabras, generar herramientas para el análisis y control del riesgo de crédito, las mismas que permitan mayor conocimiento de la probabilidad de no pago del

cliente, y al mismo tiempo, faciliten la determinación de las causas del entorno que podrían afectar en la recuperación de un crédito otorgado y por ende prevenir a la alta gerencia acerca de la diversidad de eventos relacionados con una debilidad en la identificación de los riesgos operacionales tales como: vacíos en los procesos, contradicciones entre lo estipulado y lo que se practica, fraudes, entre otros.

Así también, se recomienda capacitar al personal sobre los requerimientos del sistema de control interno y determinar controles clave adecuados de acuerdo con el manual de procedimientos y políticas del cargo, otorgando los permisos y restricciones correspondientes para un adecuado desempeño de sus actividades, proporcionando la seguridad requerida (Sanmiguel, Valencia, Erazo & Ospina, 2015).

En definitiva, se sugiere la adopción de estrategias proactivas que permitan tratar tanto las debilidades como los problemas, así como mitigar los riesgos relacionados con la gestión del crédito antes de que surjan; considerando que las actividades preventivas son menos costosas que las correctivas y también su operatividad resulta más accesible para la institución. Dentro de aquellas acciones se pueden mencionar: la capacitación a los socios y garantes en todo lo que implica acceder a un crédito, el establecimiento de fechas de pago por mutuo acuerdo, el tratamiento oportuno de quejas y reclamos, el aseguramiento en la calidad de la recopilación y manejo de la información acerca del socio, el establecimiento de políticas para el contacto con el cliente, entre otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ablan B., N., & Méndez R., Z. E. (2010). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, Año 9, No. 1, 5-17, ISSN 1317-8822
- ACI, A. C. (1995). *Declaración de la Alianza Cooperativa Internacional sobre la identidad cooperativa: los principios cooperativos*. Manchester.
- ACI. (2010). Cooperativas de las Américas - Hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo. Recuperado de <http://www.aciamericas.coop/Hechos-y-cifras-del-cooperativismo>
- Acosta, M. C., Levin, A., & Verbeke, G. E. (2013). El sector cooperativo en Argentina en la última década. *Cooperativismo & Desarrollo*, 21(102), 27-39.
- Aiken, L. S., West, S. G. y Millsap, R. E. (2008). Doctoral training in statistics, measurement, and methodology in psychology: replication and extension of Aiken, West, Sechrest, and Reno's (1990) survey of PhD pro-grams in North America. *American Psychologist*, 63, 32-50. doi:10.1037/0003-066X.63.1.32.
- Alcázar, J. (2007). El capital social cooperativo: el caso de COOPEAGRI en Costa Rica. *Revista Unircoop*, (5), núm. 1, pp. 76-102.
- Almeraya, S. X., Figueroa, B., Díaz, J. M., Figueroa, K. A., & Pérez, L. M. (2011). Uso del crédito: implicaciones para el desarrollo rural. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 2(1), 111-124.
- Arango, M. (2005). *Manual de Cooperativismo y economía solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia (Primera edición). Recuperado de <http://www.openisbn.com/preview/9588205670/>
- Arriaza, M. (2006). *Guía práctica de análisis de datos*. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Instituto de Investigación y Formación Agraria y Pesquera. IFAPA.
- Arza, C. J. S. (2016). Cooperativismo versus pobreza. *Población y Desarrollo*, 14(27), 142-149.
- Arzbach, M. (2005). *Confederación Alemana de Cooperativas*.

- Arzbach, M., Durán, Á., & Báez, B. (2008). Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina y el Caribe. Sao Paulo – San José. *Documentos de la DGRV Confederación Alemana de Cooperativas*, No. 3, 1-103.
- Baamonte, E. (2009). El nuevo sistema agroalimentario en una crisis global. *Colección Mediterráneo Económico*, núm. 15, 239-246.
- Badii, M. H., Castillo, J., & Guillen, A. (2017). Tamaño óptimo de la muestra. *Innovaciones de Negocios*, (09).
- Bancaria, J. (15 de marzo del 2011). *Resolución No. JB-2011-1897*. Ecuador.
- Barzallo, P. (2002). *Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/fundamentos-delsistema-cooperativo-de-ahorro-y-credito>.
- Bautista, M. (2003). *Sistemas de Integración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*. FINANCOOP, October, 6.
- Bebczuk, R. (2008). *Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Review and Lessons*. Documento de Trabajo. Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales. (No. 68).
- Berbia, P. (2008) *Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno*. Estados Unidos. Institute of Internal Auditors Research Foundation (IIARF). No. 657.64/B48e
- Betancourt, R. (2015). Impactos de la globalización en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Ciencia Administrativa*, (1), 123-130.
- Bilick, G. (2003). *Sistemas de control interno: Facultad y deber*. Recuperado de Normaria: <https://www.iaia.org.ar/revistas/normaria/Normaria05.pdf>
- Blanco, Y. (2012). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia. Ecoe Ediciones, 2da Edición.
- Bulger, S.M., & Hournier, L.D. (2007). Modified delphi investigation of exercise science in physical education teacher education. *Journal of Teaching in Physical Education*, 26(1), 57-80.
- Cabero, J. & Llorente, M. C. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *En Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2) pp.11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>

- Cabezas, O. (2006). *Manual de control interno para cooperativas de ahorro y crédito popular*. Quito. Confederación alemana de cooperativas DGRV. Capacitación América Latina y El Caribe, pág. 4.
- Calvo, R. (2009). *Anuario Iberoamericano de la Economía Social*. Madrid. Fundación Iberoamericana de la Economía Social FUNDIBES.
- Caro, V. (2015). Responsabilidad Social Empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Chile. *En IX Congreso Internacional RulesCoop 2015*. Chile.
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. Medellín – Colombia. *En Contexto No.2, Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 129-146. ISSN: 2346-3279
- Castilla, F., & Gallardo, D. (2014). La revelación en sociedades cooperativas: una visión comparativa de las herramientas más utilizadas en la actualidad. *Revista de Estudios Cooperativos REVERSCO*, 114.
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables. El control interno*. Ed. Mc Graw Hill
- Cho, E. y Kim, S. (2015). Cronbach's coefficient alpha: We-ll-known but poorly understood. *Organizational Research Methods*, 18(2), 207-230. doi:10.1177/1094428114555994.
- Chumpitaz, D. O. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*, 6(1), 64-73.
- Cienfuegos, I. (2009). *Anuario Iberoamericano de la Economía Social*. Madrid. FUNDIBES.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, (2012). *Manual de Procesos: Administrar operaciones de crédito*. Cuenca – Ecuador.
- Coraggio, J. L. (2014). *La presencia de la economía social y solidaria y su institucionalización en América latina*. UNRISD Occasional Paper: Potential and Limits of Social and Solidarity Economy (No. 7).
- Coque J., Dávila R. y Mataix C. (2000). Teoría sobre gobierno de cooperativas frente a experiencias en los andes orientales colombianos. España. *En REVERSCO*, número 70 primer cuatrimestre, p. 71 a 90.

- Cortés, M. M. P., & Núñez, J. J. V. (2018). La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra - venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio. *Revista Visión Contable*, (18), 28-51.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the in-ternal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. doi:10.1007/BF02310555.
- Cruz, F. (2002). *Evolución del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador*. Quito. Obtenido de <http://www.colac.com/documentos/pdf/coacs/coacs>.
- Cuenca, N. P. F., Cuenca, E. F., & Cevallos, M. G. O. (2017). Economía solidaria: un enfoque social hacia el desarrollo local. *ECA Sinergia*, issn 2528-7869, 5(1), 6-6.
- Charterina, A. M. (2013). Cooperativismo y economía del bien común. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, (47), 185-198.
- Chavez, R., Defourny, J., Lévesque, B., Malo, M. C., Mendell, M., Monzón, J. L., ... & Walras, L. (2003). *Economía social: precisiones conceptuales y algunas experiencias históricas*. Fundación OSDE.
- Chaves, R., & Monzón, J. L. (2001). Economía Social y Sector No Lucrativo : actualidad científica y perspectivas. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social Y Cooperativa*, 37, 7–33.
- Chiriboga, L. (2010). *Sistema financiero*. Quito – Ecuador. Publigráficas Jokama, 2da. Edición.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública y Cooperativa*, 57, 249-284.
- Daft, R. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. México. CENAGE Learning.
- Uralde D. (2009). *Anuario Iberoamericano de la Economía Social*. Madrid. FUNDIBES
- Dávila, R. (2003). Presente y Futuro del Cooperativismo Rural de Ahorro y Crédito en Colombia. *Revista uniRcoop*, Vol. 1 #1, 140–153.
- Dávila, R. (2004). *Innovación y éxito en la gerencia cooperativa*. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana Javergraf, 141p.
- De la Fuente, S. (2011) *Análisis Factorial*. Madrid – España. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., & Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Dykinson.

- Del Valle Córdoba, E. (2005). *Crédito y Cobranza*. México. Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de México. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- De Llano, P. y Sánchez, C. (2011). *Elementos fundamentales de dirección financiera*. Andavira Editora, Santiago de Compostela.
- Delfiner, M., Pailhé, C., & Perón, S. (2006). *Cooperativas de crédito: revisión de experiencias internacionales*. Banco Central de la República Argentina.
- Delgado, V. (2016). *Conductas del Líder que mediante los procesos de grupo influyen en los productos creativos de las empresas de diseño gráfico en Monterrey (Tesis Doctoral)*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Díaz, M. P. M., & Tubón, V. G. L. (2018). La evaluación del sistema del control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador. *Apuntes Contables*, (21), 117-126.
- Dorta, J. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. Bogotá. *Revista Internacional de Contabilidad & Auditoría*. Publicación Trimestral, abril-junio de 2005, 22, 9-58. Legis
- Durán, Á. (2004). *El rol de la Junta de Vigilancia en el Sistema de Control Interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de América Latina y el Caribe*. Documento para Discusión, (9).
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *En Avances en Medición*, 6, pp. 27-36. Disponible en: [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Espinoza, V. (2014). *Examen de auditoría integral a la cartera de créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca, correspondiente al período comprendido entre el 01-01-2012 y el 31-12-2012*. Ecuador. Tesis de maestría, repositorio Universidad Técnica Particular de Loja.
- Esquivel, H. (2008). Situación actual del sistema de ahorro y crédito popular en México. *Problemas del desarrollo*, 39(152), 165-191.

- Estupiñán R. (2006) *Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales*. Colombia, Ecoe Ediciones 2da. Edición.
- Etxegibel, J. A., & Altuna, L. (2012). Cooperativismo, economía solidaria y paradigma ecológico. Una aproximación conceptual. *Ecología política*, (44), 33-42.
- Farber, D. (2005). Restoring Trust After Fraud: Does Corporate Governance Matter? *The Accounting Review*, 80 (2), 539-561.
- Fischer, K. & Hempell, H. (2005). *Oligopoly and Conduct in Banking; An Empirical Analysis*. Deutsche Bundesbank Research Centre, Discussion paper.
- Frías-Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. Universidad de Valencia. Retrieved from <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- Izquierdo, M. (2014). *Las cooperativas como alternativa económica. Una visión de México y España*. Librería-Editorial Dykinson.
- García , J., Via , J., & Xirinacs, L. (2006). *La dimensión cooperativa. Economía solidaria y transformación social*. Barcelona. Icaria Editorial S.A.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston. Allyn & Bacon, 11.0 update (4th ed).
- Gironella E. (2006). *El control interno y la censura de cuentas*. Perú. Ediciones ICE, p.77
- Goldberger, A. S. (2001), *Introducción a la Econometría*. Ariel, capítulo 17, págs. 175- 190.
- Gómez, G. L., & Hernández, A. R. (2011). La contribución de las cooperativas de ahorro y crédito al desarrollo local en Querétaro, México. México. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 106, 121-149.
- Gómez, G. L., Maldonado, J. H., & Rodríguez, I. A. (2018). Construyendo la estrategia en una cooperativa de ahorro y préstamo. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1).
- González, M. (2014). *La importancia del control interno en las pymes*.
- González-Milán, D. D. J., Ávila-Arce, A., & Rios-Luna, E. A. (2016). Posibilidades de crecimiento y éxito microempresarial: un análisis a través de modelos logit. *Ra Ximhai*, 12(4).
- González Pascual, J., & Diez Cebamanos, N. (2010). El crédito y la morosidad en el sistema financiero español. *Boletín Económico de ICE*, 51-65.

- González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67.
- Guercio, M. B., Martínez, L. B., & Vigier, H. (2017). Las limitaciones al financiamiento bancario de las Pymes de alta tecnología. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 3-12.
- Gutiérrez, N. (2009) *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador y sus transformaciones durante los últimos diez años*. Quito. FLACSO Ecuador Maestría en Políticas Públicas.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Hernández, H. (2002). *Éxito en las cooperativas de ahorro y crédito: un estado posible*. Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Hernández MJ. *Técnicas específicas*. España: Universidad de Málaga; 2006, p.289
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Pilar, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. MCGRAW-HILL. México.
- Iglesias, L. A., Piriz Carrillo, M., Radrigán Rubio, M., & Barría Knopf, C. (2007). *Globalización, representación y viabilidad en el sector cooperativo argentino*.
- Izquierdo, R. J. S., & Navarro, A. M. (2001). Evaluación de la eficiencia de las entidades financieras en las secciones de crédito de las cooperativas. *Investigación Agraria. Producción y protección vegetales*, 16(1), 87-104.
- Jácome, H. & Cordovéz J. (2003). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: una alternativa para el desarrollo*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, sede Ecuador.
- Jiménez Guethón, R., & Almaguer Guerrero, R. (2014). *El cooperativismo cubano: historia, presente y perspectivas*.
- Juliá Igual, J. (2009). *La economía social en tiempos de crisis. Desafíos y contribuciones*. Madrid. Anuario Iberoamericano de la Economía Social FUNDIBES.
- Kaplan A & Drimer B. (1981) *Las cooperativas (fundamentos – historia – doctrina)*. Buenos Aires – Argentina. Editora Cooperativa Ltda. Intercoop, pp.238.

- Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en las ciencias sociales*. México. McGraw-Hill.
- Lacalle, M. (2002). *Microcréditos: de pobres a microempresarios*. Madrid. Ariel Social.
- Lara, J. (2010). *La gestión del riesgo de crédito en las instituciones de microfinanzas*. Tesis Doctoral. Editorial de la Universidad de Granada. ISBN: 978-84-693-5241-0
- Levin, A., & Verbeke, G. (2002). Estado de la investigación sobre Cooperativa: Trabajo sobre el Cooperativismo argentino. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 43, 23–39.
- Levine, R. (2005). Finance and growth: theory and evidence. *Handbook of economic growth*, 1, 865-934.
- Li, F. (2012). *El Modelo Cooperativo Costarricense: Un enfoque organizacional aplicado a la experiencia costarricense*. Tesis doctoral, UNED, San José.
- Lind, D., Marchal, W., Wathen, S. (2012). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. México D. F. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Decimoquinta edición.
- Mantilla, S. (2010). *Aseguramiento: ¿Qué es eso?* Bogotá – Colombia. ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. y Cante S. (2005) *Auditoría de Control Interno*. Colombia. ECOE EDICIONES
- Mantilla, S (2005) *Control Interno, Informe COSO, (traducción)*. Colombia. ECOE EDICIONES.
- Mateu, G., & Palomo, Z. (2005). Los sistemas de banca cooperativa europeos: un modelo de referencia para la integración financiera. *Boletín Económico del ICE (Información Comercial Española)*, 2836, 51-62.
- Mejía, R. (2002). Sistema de control interno para las pequeñas y medianas empresas. *Revista Universidad EAFIT*, 38(125), 74-86.
- Melcher, D. (2008). Cooperativismo en Venezuela: Teoría y praxis. Venezuela. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 14(1).
- Melián, A., & Sanchis, J. R. (2009). Expansión y Crecimiento de las Cooperativas de Crédito durante el periodo 1993-2007 en la Comunidad Valenciana. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 98, 97–117.
- Menzani, T., & Zamagni, V. (2010). Cooperative Networks in the Italian Economy. *Enterprise & Society*, 11(1), 98–127. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/S1467222700008570>

- Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito – Ecuador. Editogran S.A.
- Mogrovejo, R., Vanhuynegem, P., & Mora, A. (2012). *El cooperativismo en América Latina: Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible*. OIT.
- Monzón, J. L. (2003). El cooperativismo en la historia de la literatura económica. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 44, 9–32. Recuperado de: [http://base.socioeco.org/docs/elcoopenlahistoriadelaliteraturaec\\_monz\\_n.pdf](http://base.socioeco.org/docs/elcoopenlahistoriadelaliteraturaec_monz_n.pdf)
- Morán, Q., Vanessa, N., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- National Commission on Fraudulent Financial Reporting (US). (1987). *Report of the national commission on fraudulent financial reporting*. The Commission.
- Normas Internacionales de Auditoría (2001). *Pronunciamientos técnicos. emitidas por el comité internacional de prácticas de auditoría*. México. Instituto Mexicano de Contadores Públicos AC; 6ª ed., p.117.
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). Caracterización del Control Interno en las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional*, 6(1): 64-73
- Obstfeld, M. (2009). *International finance and growth in developing countries: what have we learned?* IMF staff papers, 56(1), 63-111.
- Okem, A. E. (2016). *Theoretical and Empirical Studies on Cooperatives Lessons for Cooperatives in South Africa (First)*. Durban, South Africa: SpringerBriefs in Geography. Retrieved from <http://www.springer.com/series/10050>
- Olivera, J. (2003): *Teoría Económica y Sistema Cooperativo, Economía Social: Precisiones conceptuales y algunas experiencias históricas*. Buenos Aires. Editorial Altamira.
- Orellana, E. (2000). *Dinámica de los Sistemas Financieros en el Ecuador*. Quito. CISP, Agencia de Cooperación Italiana.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile. UChile.
- Oviedo, H. C., & Campo- Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach; An Approach to the Use of Cronbach's Alfa. *Rev. colomb. psiquiatr*, 34(4), 572- 580.

- Palacio, J. R. S. (2006). La investigación en materia de cooperativas de crédito y de grupos cooperativos. *CIRIEC-ESPAÑA*, (56), 25-64.
- Palomo, Z. y Carrasco, I. (2001). “*Le Caractère Specifique des Groupes Bancaires Coopératifs dans un Enviroment Financier Global*”, en D. Côté (Dir.), *Les Holdings Coopératifs: Évolution ou Transformation Définitive?* Bruselas. De Boeck Université, pp. 139-160.
- Pañeda Fabeiro, L. (2009). *Anuario Iberoamericano de la Economía Social*. Madrid: FUNDIBES.
- Pardo, A., & Ruiz, M. Á. (2002). *SPSS 11: Guia para el analisis de datos*. Mc Graw Hill.
- Parra, L. I. C. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *EN-CONTEXTO*, 2(2).
- Peña, J. (2011). *Revisoría fiscal: una garantía para la sociedad, la empresa y el Estado*. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Pérez, C. (2005). *Métodos estadísticos avanzados con SPSS*. Editorial Thomson.
- Quijano, J. y Reyes, J. (2004). *Historia y doctrina de la cooperación*. Bogotá. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia, Educc.
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Ricardo Dávila L. de G. (2004). *Innovación y éxito en la gerencia cooperativa: casos exitosos de cooperativas rurales de ahorro y crédito*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Estudios Ambientales y Rurales.
- Riquelme, P. (2001). *Alerta temprana experiencia y aplicación en chile sistema de detección de riesgos para cooperativas de ahorro y crédito*. Federación Chilena de Cooperativas de Ahorro y Crédito www. Fecrecoop. cl Julio.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. Vol.4, No. 8, 115 – 136, ISSN: 1856-9099. Universidad de Carabobo.
- Rodríguez Gómez, G., Alfonso de Armas, M., & Barros Días, O. (2004). *Apuntes sobre metodología de la investigación social*. Documento de trabajo, Universidad de La Habana, Centro de Estudios Demográficos.

- Romero, A., & Pérez, M. (2000). Estudio psicológico de una muestra de cooperativas de trabajo asociado de Andalucía. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 113 - 117.
- Romero-Alvarez, Y. P., Arenas-Sosa, A. P., Carrillo-Cantillo, D. J., & Vergara-Bocanument, D. E. (2011). Aspectos del Microcrédito en su Concepción Original, en Búsqueda de Factores de Mayor Impacto en Colombia: Revisión de Tema. *Tecno Lógicas*, (26), 113-132.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jordan B. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México. Editorial Mc Graw Hill, 9na. Edición, ISBN: 978-607-15-0298-8.
- Ruiz, M., Borboa, M., & Rodríguez, J., (2013) El Enfoque Mixto de Investigación en los Estudios Fiscales. España. *TLATEMOANI Revista Académica de Investigación* No. 13 editada por Eumed.
- Ruiz, M., & Egúez, S. (2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito. Dirección de Estadísticas y Estudios de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Rural, R. F. (2006). *Marco normativo de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador: Diagnóstico y alternativas*. Quito - Ecuador. Producciones digitales Abya Yala.
- Sánchez, A. V., & Coronel, Z. B. N. (2000). El cooperativismo en Paraguay: especial referencia a las cooperativas de producción. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (34), 189-224.
- Sanmiguel, F., Valencia, L., Erazo, W., & Ospina, Y. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A., basado en la metodología COSO. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, Vol. 2, No. 1, ISSN –e: 2382-3283. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Santandreu Martínez, Eliseo (1994). *Gestión de créditos, cobros e impagos*. Barcelona. Ed. Gestión 121 p. ISBN 84-8088-032-5.
- Saromo, S. Y. F., & Pacheco, F. V. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. *In Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*, 1(1).

- Seguí-Mas, E., & Server, R. (2011). El capital relacional de las cooperativas de crédito en España: un estudio cualitativo de sus intangibles sociales mediante el análisis Delphi. *Revista de Estudios Cooperativos REVESCO*, 101, 107–131
- Thomas, J.R., y Nelson, J.K. (2007). *Métodos de investigación en actividad física*. Paidotribo.
- Trigo Grey, O. H. (2012). *El control interno como instrumento indispensable para la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana-período 1990-2010*. Lima – Perú. Universidad de San Martín de Porres, repositorio academico.usmp.edu.pe.
- UWCC. (2016). *Center for Cooperatives* | University of Wisconsin-Madison. Retrieved November 22, 2016, from <http://www.uwcc.wisc.edu/whatisacoop/History/>
- Vasilachis de Gialdino I. (2005). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Buenos Aires – Argentina. Gedisa Editoría. ISBN: 9788497841733
- Vélez, E. (2011). *El control interno como herramienta fundamental para la administración de una empresa*. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/ElControlInterno-Como-Herramienta-Fundamental/3259034.html>. VII. Anexos–7.1. Anexo, 1.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Mérida - Venezuela. *Actualidad Contable FACES* Año 8 N° 11. p.87-92
- Villarreal, Luis. (2012). *Impacto del conocimiento y la confianza en las atribuciones, en el funcionamiento y en la estructura orgánica de la Auditoría Superior del Estado de Nuevo León, para un óptimo cumplimiento de las funciones encomendadas al servidor público municipal*. Tesis Doctoral Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Von Mises, L. (2012). *La teoría del dinero y del crédito*. Unión Editorial S.A. 2da. Edición, ISBN: 9788472095533
- Wiersema, L.D. (2001). Conceptualization and development of the sources of enjoyment in youth sport questionnaire. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 5(3), 153-157.
- WOCCU. (2015). *Statistics Report WOCCU 2015*. Retrieved from <http://www.woccu.org/publications/statreport?>
- Zaldivar, M. & Sotomayor, N. (2003) *Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito: Una Visión Económica*. Departamento de Análisis de Instituciones Microfinancieras,

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2), 1 – 23.

Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento para validación de expertos

#### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN - MÉXICO / UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA – ECUADOR

El presente cuestionario tiene como objetivo validar por medio de expertos, el instrumento de medición a ser aplicado como parte del proyecto de investigación del estudio de Doctorado en Contaduría, intitulado: “Factores de Control Interno que impactan en la Gestión del Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en el Ecuador”.

1. DATOS DEL ENCUESTADO						
Ingrese su nombre completo						
Ingrese su dirección de correo electrónico						
Indique el nombre de la institución en la que labora						
Indique el cargo que ocupa o desempeña						
Coloque el grado académico máximo alcanzado						
2. SECCIÓN DE VALORACIÓN						
Se solicita que señale su grado de acuerdo o desacuerdo considerando la siguiente escala: 1 = Totalmente en desacuerdo                      2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo              4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo						
2.1 Aspectos de Contenido						
N o .	Conceptos a validar	Respuestas				
		1	2	3	4	5
1	El instrumento atiende los propósitos que se desean investigar					
2	Existe pertinencia entre las preguntas y el objetivo de la investigación					
3	El lenguaje utilizado es claro y comprensible					
4	El contenido del instrumento es relevante					
5	Existe factibilidad en la aplicación del instrumento					

<b>2.2 Aspectos de Forma</b>						
<b>N o .</b>	<b>Criterios a validar</b>	<b>Respuestas</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El número de preguntas presentadas es adecuado					
2	Las escalas de valoración son adecuadas					
3	La organización de las preguntas es ordenada					
4	La presentación del instrumento es adecuada					
<b>2.3 Apreciación Global del Instrumento de Medición</b>						
1	¿Qué observaciones positivas puede destacar del instrumento de medición? _____ _____					
2	¿Qué observaciones negativas puede destacar del instrumento de medición? _____ _____					
3	¿Qué sugerencias podría proponer al instrumento de medición? _____ _____					

\_\_\_\_\_  
Firma del Encuestado

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Anexo 2: Instrumento de medición para la investigación

### UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN - MÉXICO / UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA – ECUADOR

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de impacto que tiene el control interno en el proceso de gestión del crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 del Ecuador, como parte del proyecto de investigación del estudio de Doctorado en Contaduría.

Se solicita que señale su grado de acuerdo o desacuerdo, considerando lo siguiente:

1 = Totalmente en desacuerdo

4 = De acuerdo

2 = En desacuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

PREGUNTAS		RESPUESTAS				
No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La existencia de un proceso formal para el otorgamiento del crédito y la recuperación de cartera permite el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión del crédito.					
2	La definición del procedimiento para la otorgación del crédito facilita la ejecución de la gestión del crédito.					
3	La implementación de políticas para la recuperación de cartera permite fortalecer la gestión del crédito.					
4	La disponibilidad de información confiable asegura una correcta gestión del crédito.					
5	El cumplimiento del respectivo marco normativo permite fortalecer la gestión del crédito.					
6	El índice de morosidad de la cooperativa es un resultado directo de la gestión del crédito.					
7	La aplicación de un código de ética en la Cooperativa repercute en el otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.					
8	Los valores éticos que establece la Cooperativa inciden en la eficacia para la recuperación de cartera.					
9	La supervisión del funcionamiento de los controles internos por parte del Consejo de Vigilancia fortalece la gestión del crédito.					
10	La aplicación de un manual de funciones de responsabilidad incide en el proceso de gestión del crédito.					
11	La estructura organizacional de la Cooperativa incide en el cumplimiento del marco normativo para la gestión del crédito.					
12	La capacitación y actualización permanente del personal contribuye a eficientizar el otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.					
13	La evaluación del desempeño del personal incide en la eficiencia del otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.					

14	La aplicación de un plan de incentivos y recompensas al personal incide en el nivel de morosidad de la cooperativa.					
15	El establecimiento de objetivos operacionales genera eficiencia y eficacia en el proceso de gestión del crédito.					
16	El cumplimiento de objetivos de crédito incide en el nivel de morosidad de la cooperativa.					
17	Los mecanismos de evaluación de riesgos aseguran la confiabilidad de la gestión del crédito.					
18	La identificación de créditos vinculados incide en el proceso de otorgamiento del crédito.					
19	La implementación de controles para la prevención de lavado de activos contribuye al cumplimiento del marco normativo para la gestión del crédito.					
20	El monitoreo permanente de los cambios en el sistema financiero asegura la eficiencia en el proceso de gestión del crédito.					
21	La segregación de funciones para el personal de créditos permite mejorar la eficacia en la recuperación de cartera.					
22	La existencia de un plan de contingencia para interrupciones en el servicio tecnológico asegura la ejecución normal del proceso de gestión del crédito.					
23	La aplicación de un reglamento interno de crédito contribuye al cumplimiento del marco normativo para la gestión del crédito.					
24	La aplicación de un manual de procesos en la Cooperativa contribuye a eficientizar el otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.					
25	La aplicación de actividades de control con un enfoque para mitigar los riesgos incide en el nivel de morosidad de la cooperativa.					
26	La rendición de cuentas asegura la confiabilidad de la gestión del crédito.					
27	La transformación de datos en información relevante facilita el otorgamiento del crédito.					
28	La utilización de fuentes internas y externas de datos, asegura la confiabilidad de la gestión del crédito.					
29	La aplicación de métodos de comunicación interna optimiza el otorgamiento del crédito y la recuperación de cartera.					
30	La información resultante de evaluaciones externas contribuye al fortalecimiento de la gestión del crédito.					
31	La comunicación oportuna a terceros contribuye al cumplimiento del marco normativo para la gestión del crédito.					
32	La aplicación de canales de comunicación interna y externa permite el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión del crédito.					
33	La comunicación interna para el logro de los objetivos incide en el nivel de morosidad de la cooperativa.					
34	El establecimiento de una línea base de control interno permite mejorar la gestión del crédito.					

35	La combinación de evaluaciones concurrentes y separadas aseguran la confiabilidad de la gestión del crédito.					
36	La supervisión permanente por parte del Consejo de Vigilancia contribuye al cumplimiento del marco normativo para la gestión del crédito.					
37	La aplicación de evaluaciones separadas en función del riesgo de crédito incide en el nivel de morosidad de la cooperativa.					
38	La adopción oportuna de medidas correctivas contribuye a eficientizar el otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.					
39	El monitoreo permanente de las medidas correctivas por parte del Consejo de Administración permite el desarrollo eficiente y eficaz de la gestión del crédito.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**