Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas
Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives
Vol. 5(Económica), 220-233, 2025
https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.355

Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito
Impact of internal control on the operating efficiency of credit unions

Rosa Beatriz Pacho-Velecela
rosa.pacho.72@est.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
https://orcid.org/0009-0008-6102-0263

Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña
lenyn.vasconez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
https://orcid.org/0000-0001-9258-3255

RESUMEN

El control interno se define como un proceso integral para garantizar la eficiencia operativa, proteger los recursos y asegurar la fiabilidad de la información financiera. El objetivo del estudio es diseñar buenas prácticas de control interno para el mejoramiento de la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca – Ecuador. Se utilizó un enfoque metodológico mixto. Los resultados muestran un panorama positivo en términos de controles internos, con un alto nivel de compromiso de la alta dirección y un uso significativo de tecnología, aunque persisten desafíos como la segregación de funciones y la gestión de riesgos. Se concluye en la necesidad de fortalecer los controles internos, mejorar la capacitación y garantizar la transparencia en los procesos financieros para asegurar la sostenibilidad de las COAC.
Descriptores: cooperativa; control; eficiencia. (Fuente: Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

Internal control is defined as a comprehensive process to guarantee operational efficiency, protect resources and ensure the reliability of financial information. The objective of the study is to design good internal control practices to improve operational efficiency and the reasonableness of the financial statements in the savings and credit cooperatives of the canton of Cuenca, Ecuador. A mixed methodological approach was used. The results show a positive picture in terms of internal controls, with a high level of commitment from senior management and significant use of technology, although challenges such as segregation of duties and risk management persist. The conclusion is that there is a need to strengthen internal controls, improve training and ensure transparency in financial processes to ensure the sustainability of the COACs.
Descriptors: cooperative; control; efficiency. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 03/02/2025. Revisado: 08/02/2025. Aprobado: 18/03/2025. Publicado: 05/04/2025.
Sección artículos de investigación

INTRODUCCIÓN

El cooperativismo en América Latina comenzó en el siglo XIX, con los primeros emprendimientos en países como Argentina, Brasil, México y Venezuela. En el siglo XX, se expandió por la región, impulsado por influencias de inmigrantes europeos, la Iglesia católica, gobiernos nacionales y sindicatos. Estos factores fomentaron diversas formas de cooperativas, como las de consumo, trabajo asociado y agrícolas. Entre las décadas de 1960 y 1980, el cooperativismo experimentó un auge, aunque fue reprimido en algunos países por gobiernos militares. Desde 1990, la Alianza Cooperativa Internacional fortaleció la cooperación entre los movimientos de la región. A pesar de los logros, existen desafíos, como la falta de integración y gobernabilidad. Hoy, las cooperativas representan una parte vital de la economía social, con millones de miembros en países como Argentina, Brasil y Ecuador, generando empleo y promoviendo la inclusión social, aunque su visibilidad en las políticas públicas sigue siendo limitada (Mogrovejo et al., 2012).

En particular, se han identificado problemas críticos dentro de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) que afectan su estabilidad. El dominio de los deudores netos, en especial en las cooperativas abiertas, pone en riesgo su equilibrio financiero, lo que afecta su capacidad de crecimiento y servicio a sus miembros. A esto se suma la inexperiencia de los consejos de administración y comités de vigilancia, quienes a menudo carecen de la capacitación necesaria para tomar decisiones efectivas, lo que debilita la estructura de gobernabilidad.

Otro desafío es la concentración de poder en manos de gerentes que ejercen un control unilateral, lo que impide una supervisión adecuada y la toma de decisiones compartida. La alta rotación de directivos o su inamovilidad genera inestabilidad y dificulta la continuidad en la gestión. Además, la ausencia de manuales claros y procedimientos establecidos agrava las debilidades del control interno, lo que pone en peligro la eficiencia operativa y la confianza de los miembros (Arzbach & Durán, 2023).

El modelo cooperativo enfrenta, a su vez, un conflicto de interés inherente debido a que los asociados actúan tanto como propietarios como clientes. Este dualismo dificulta la creación de valor colectivo, puesto que las decisiones se toman desde una perspectiva de beneficio individual, en lugar de un enfoque común que favorezca a la cooperativa en su totalidad. A esto se suman otros obstáculos, como la lentitud en los procesos de toma de decisiones, que requieren la convocatoria de asambleas para tratar cuestiones críticas, lo cual ralentiza la implementación de acciones urgentes. La insuficiencia de supervisión externa por parte de entidades estatales y la falta de un marco regulatorio adecuado contribuyen a la perpetuación de estas deficiencias. Como resultado, la gobernabilidad se ve comprometida, la eficiencia se reduce y la confianza entre los asociados se debilita, poniendo en riesgo la sostenibilidad financiera de las cooperativas (Arzbach & Durán, 2023).

En Ecuador, de manera específica en las COAC, se han identificado deficiencias preocupantes en los controles internos que afectan la gestión del crédito. Uno de los principales problemas es la falta de supervisión y monitoreo efectivos, ya que estos procesos no son sistemáticamente implementados y a menudo se consideran implícitos en otras áreas operativas. Asimismo, una gran cantidad de cooperativas no desarrollan sistemas de control interno integrales, sino que se centran solo en aspectos operativos específicos, lo que resulta en una gestión fragmentada y poco eficiente. La evaluación de riesgos, fundamental para anticipar posibles problemas financieros, es insuficiente o inapropiada, lo que agrava la mala administración del crédito (Espinoza & Vásquez, 2020).

Por otro lado, la comunicación interna deficiente contribuye a la falta de una toma de decisiones fundamentada, al no permitir la circulación fluida de información relevante. Por otro lado, la falta de capacitación en temas de control interno y gestión del crédito incrementa los errores y reduce la eficacia operativa. La ausencia de políticas claras y procedimientos estandarizados crea inconsistencias en la gestión, dificultando la toma de decisiones sistemáticas. Para concluir, la carencia de auditorías externas o evaluaciones independientes limita la objetividad en la valoración de los desempeños y sistemas de control, lo que resalta la necesidad urgente de fortalecer los controles internos para garantizar una gestión eficiente y sostenible en las cooperativas (Espinoza & Vásquez, 2020).

Es fundamental reconocer que la falta de un control interno adecuado en las COAC del segmento 2 localizadas en la ciudad de Cuenca intensifica los riesgos financieros, poniendo en peligro su sostenibilidad a largo plazo. La deficiente gestión y la ausencia de medidas de supervisión efectivas aumentan los riesgos de crédito y de mercado, pues dificulta tanto la concesión adecuada de créditos como la correcta administración de los márgenes financieros. Este desajuste entre el crecimiento del sector y la cantidad de entidades existentes crea un entorno de incertidumbre y vulnerabilidad, afectando la estabilidad del sistema cooperativo.

Sin un control interno robusto, las cooperativas se enfrentan a dificultades para adaptarse a las fluctuaciones del mercado, lo que incrementa los riesgos operacionales, reputacionales y financieros. Por tanto, una gestión integral del riesgo, que incluya un sistema de control interno adecuado, es elemental para mitigar estos peligros y asegurar la estabilidad y sostenibilidad de las cooperativas en el futuro (Ávila et al., 2024)

En este escenario, el problema que se plantea en el presente estudio es: ¿cómo mejorar la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca – Ecuador?

Por esta razón el objetivo del estudio es diseñar buenas prácticas de control interno para el mejoramiento de la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca – Ecuador.

Referencial teórico

Cabe resaltar que las COAC en Ecuador han experimentado un crecimiento notable en los últimos años, lo que ha permitido ampliar tanto su número como la diversidad de servicios que ofrecen a sus socios. Este avance ha ido de la mano con un marco regulatorio diseñado para garantizar la estabilidad y transparencia de estas instituciones, lo que ha fortalecido su presencia en el sector financiero. Sin embargo, las COAC aún enfrentan varios desafíos, como la competencia con los bancos tradicionales, la necesidad de modernizar sus infraestructuras tecnológicas y la gestión de los riesgos financieros, aspectos que requieren una constante adaptación a un entorno cambiante.

A pesar de estos retos, las cooperativas contribuyen con la inclusión financiera, ofreciendo servicios a sectores históricamente excluidos del sistema bancario tradicional. Este impacto social, que promueve el acceso a productos financieros en áreas rurales y urbanas marginadas, es uno de los elementos más valorados de las COAC. Para seguir respondiendo a las necesidades cambiantes de sus socios, estas instituciones están adoptando innovaciones tecnológicas y nuevos modelos de negocio, lo que contribuye a su sostenibilidad a largo plazo (Asociación de bancos del Ecuador ASOBANCA, 2024).

Fundamentos del control interno en las organizaciones

El control interno se entiende como un ejercicio de poder en el contexto organizacional, siendo necesario para ejercer control sobre las diversas actividades y procesos aplicados dentro de las organizaciones. Desde este punto de vista se puede indicar que, el objetivo del control interno es proteger los recursos de la organización y garantizar una gestión adecuada frente a los riesgos que puedan afectarla. En consecuencia, busca asegurar la eficiencia y eficacia de todas las actividades, promoviendo el correcto desempeño de las funciones para alcanzar la misión organizacional, así como verificar que la entidad cuente con procesos y mecanismos de planificación adecuados, diseñados conforme a su naturaleza y características (Catagua et al., 2023).

El control interno es importante para la gestión empresarial al proteger los activos contra fraudes y errores, asegurando el uso eficiente de los recursos. Mejora la eficiencia operativa, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, previene fraudes al implementar controles que detectan malas prácticas. Garantiza la transparencia y confiabilidad de la información financiera, lo que facilita la toma de decisiones. Ayuda a cumplir con normativas y regulaciones, reduciendo el riesgo de sanciones y mejorando la reputación empresarial. También promueve la mejora continua al identificar y corregir debilidades en los procesos, contribuyendo a una gestión administrativa y financiera más segura y eficaz (Catagua et al., 2023).

Las funciones del control interno se enfocan en: preservar los recursos de la organización; gestionar crisis; prevenir riesgos y corregir errores; garantizar eficacia y eficiencia en las actividades; alinear recursos humanos y económicos con los objetivos; asegurar una adecuada supervisión administrativa; y, velar por la puntualidad e integridad de la documentación e información generada (Merchan & Aguilar, 2024).

Para lograr estos objetivos de manera efectiva, el modelo COSO se presenta como una herramienta fundamental. Este modelo, que responde a las siglas Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway en español), fue creado en 1992 con la finalidad de desarrollar marcos de referencia para el control interno y la gestión de riesgos en las organizaciones. El modelo COSO destaca la necesidad de aplicar diversos componentes de forma integrada para asegurar un control interno robusto y efectivo que permita a las organizaciones alcanzar sus metas con éxito (Torres, 2024).

El modelo COSO comienza con el componente de ambiente de control, que es esencial para el sistema de control interno, por cuanto abarca tanto el contexto organizacional interno como externo. El recurso humano desempeña un papel clave, debido a que su integridad y motivación tienen un impacto directo en el desarrollo organizacional. Además, la actitud hacia el control interno, reflejada en las políticas de la empresa, es concluyente para el éxito del sistema. Elementos como la integridad ética, la competencia profesional, la estructura organizativa y la responsabilidad del consejo de directores son determinantes para definir las líneas de responsabilidad. La filosofía gerencial y la delegación de funciones favorecen el desempeño de los procesos, mientras que las políticas de recursos humanos, enfocadas en la formación continua y la motivación, optimizan tanto los recursos humanos como los organizacionales.

El modelo pone énfasis en la evaluación de riesgos, que implica asumir riesgos moderados y evaluarlos según su impacto en la gestión para controlarlos de manera oportuna. Este proceso incluye la identificación de eventos negativos que puedan afectar los objetivos operativos, así como los riesgos financieros y de cumplimiento. La gestión de riesgos debe estar respaldada por una cultura organizacional que promueva la conciencia sobre los posibles efectos internos y externos. De este modo, la evaluación debe ser continua, integrada en los procesos organizacionales y adoptar un enfoque preventivo para detectar y abordar los riesgos futuros.

Otro componente importante es la implementación de actividades de control interno, que permiten gestionar los riesgos a través de políticas y procedimientos alineados con los objetivos organizacionales. Estas actividades incluyen controles preventivos, detectivos y correctivos para abordar posibles errores e incidentes.

Es necesario integrar estas actividades en la evaluación de riesgos y aplicarlas en todos los procesos de la organización. Entre las principales actividades se destacan la segregación de funciones, revisiones de alto nivel, controles físicos, seguimiento de procesos, gestión de funciones y análisis de indicadores de rendimiento. Estas medidas garantizan la correcta ejecución de las directivas administrativas (Torres, 2024).

En paralelo, la información y la comunicación son esencial para el control interno en las organizaciones. Un sistema de información eficiente debe procesar y reportar datos relevantes para la toma de decisiones en áreas operacionales, financieras y de cumplimiento, lo que facilita la comparación entre resultados y objetivos. Este sistema debe estar alineado con los avances tecnológicos y administrativos y ser adaptable a las necesidades de control interno. La comunicación clara y efectiva, que fluya a través de todos los niveles jerárquicos, es determinante para asegurar el cumplimiento de las actividades dentro del marco establecido.

Finalmente, el seguimiento y monitoreo del sistema de control interno permite evaluar su eficacia mediante evaluaciones periódicas y continuas, con un enfoque en los riesgos y sus impactos en los procesos. Este monitoreo ayuda a identificar deficiencias, y también permite tomar acciones correctivas oportunas. La evaluación del desempeño, a través de un monitoreo continuo y evaluaciones separadas según el nivel de riesgo, garantiza que el sistema de control interno siga siendo efectivo. Asimismo, el sistema de gestión de calidad, similar al control

interno, debe ser evaluado con periodicidad y debe involucrar a toda la organización, asegurando así la operatividad organizacional de manera sostenida (Torres, 2024).

Según el modelo COSO, el control interno se define como un proceso llevado a cabo por la administración y el personal de una entidad con el fin de proporcionar un nivel razonable de seguridad en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en tres dimensiones clave: eficiencia y eficacia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de normativas. Este proceso se sustenta en un esquema interdependiente e interrelacionado entre sus diversos componentes, lo que permite una gestión integral y controlada en las COAC ecuatorianas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2024).

En este sentido, las responsabilidades del control interno se distribuyen a lo largo de diferentes niveles dentro de las COAC, conforme al Reglamento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (RLOEPS). El consejo de administración es el encargado de planificar y evaluar el funcionamiento general de la cooperativa, así como de aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo. Por su parte, el consejo de vigilancia supervisa las actividades económicas, realiza controles concurrentes y posteriores en los procesos de contratación y ejecución, e informa sobre posibles riesgos que puedan afectar a la cooperativa. El gerente, a su vez, propone al consejo las políticas y procedimientos necesarios para una gestión eficiente, así como un sistema de control interno para asegurar el correcto funcionamiento.

Adicional, el órgano máximo de administración en las cooperativas es la asamblea general, que ejerce control interno a través de la aprobación de los estatutos, la elección de directivos, la supervisión de estados financieros y auditorías, y la toma de decisiones sobre bienes y servicios. De este modo, se garantiza el cumplimiento de la normativa interna y legal. El control interno también puede ser ejercido por la auditoría interna cuando su intervención sea necesaria, con el fin de fortalecer la gestión organizacional y asegurar que se cumplan los procedimientos establecidos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2020).

Eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las organizaciones

La eficiencia operativa es la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de manera efectiva, optimizando procesos y reduciendo costos para cumplir sus objetivos y ofrecer servicios competitivos y sostenibles. En cooperativas financieras, esto implica una gestión eficiente de recursos que permita maximizar la producción y mejorar la capacidad de financiamiento, lo que favorece la rentabilidad, la competencia y la inclusión financiera. Se mide mediante indicadores como el Análisis de Datos Envolvente (DEA), que compara la eficiencia entre diferentes entidades, considerando a aquellas que generan más resultados con los mismos o menos recursos como eficientes, lo que mejora la atención a la comunidad (Carpio et al, 2024).

La eficiencia organizacional está ligada a un control interno sólido, que previene errores y fraudes, asegura el cumplimiento de políticas y protege los activos. Un sistema de control interno eficiente mejora la operación y contribuye al logro de los objetivos estratégicos. Por ello, la innovación en los controles internos es indispensable para enfrentar un entorno empresarial cambiante. La mejora continua en estos sistemas a su vez mitiga riesgos y fortalece la resiliencia organizacional.

Por consiguiente, la eficiencia operativa en la toma de decisiones implica gestionar recursos de manera óptima, asignar tareas de forma planificada y resolver problemas operativos para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La razonabilidad en la toma de decisiones se relaciona con evaluar alternativas con base en información confiable, eliminar opciones inviables y aplicar criterios objetivos para seleccionar la mejor alternativa. Un control interno adecuado facilita ambos aspectos al proporcionar datos precisos que permiten decisiones informadas y alineadas con la estrategia empresarial (Yoza & Andrade, 2024).

Con base en estas premisas, las COAC evalúan su eficiencia mediante un enfoque integral que combina métodos cuantitativos y comparativos. Destaca el Análisis Envolvente de Datos (DEA), que mide la eficiencia relativa en función de insumos y resultados, además del uso de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) financieros y sociales. También consideran índices de

inclusión financiera, benchmarking con otras instituciones, evaluaciones periódicas y estudios de caso para identificar tendencias y oportunidades de mejora. Este enfoque permite a las COAC equilibrar su sostenibilidad financiera con su impacto social, asegurando su crecimiento y fortalecimiento operativo (Buendaño et al., 2022).

Por otro lado, la razonabilidad de los estados financieros implica su preparación y presentación conforme a las políticas contables establecidas y los estándares internacionales de regulación contable. El incumplimiento de estos estándares supone la pérdida de dicha cualidad. Desde una perspectiva contable, la razonabilidad se define como la cualidad principal de los estados financieros para ser considerados confiables. Su importancia en la auditoría radica en asegurar que los informes reflejen con fidelidad la situación financiera, los resultados operativos y los flujos de efectivo, fortaleciendo la transparencia y la toma de decisiones (Lucio & Morejón, 2025).

Al respecto, se debe mencionar que, los estados financieros proporcionan información contable sobre la situación y rendimiento de una entidad. Incluyen balance general, estado de resultados, cambios en el patrimonio, flujos de efectivo y notas explicativas. Según la NIC 1, ayudan a los usuarios en la toma de decisiones económicas. El balance general está compuesto de los activos que son recursos económicos controlados por la entidad como resultado de hechos pasados y con potencial de generar beneficios futuros. Entre las cuentas más sobresalientes se encuentran el grupo de fondos disponibles, inversiones y catera de créditos, suelen tener saldo deudor, salvo provisiones, depreciaciones y amortizaciones, que se deducen de los rubros correspondientes.

Los pasivos representan obligaciones actuales que requieren el uso de recursos para su cancelación. Se originan en la captación de fondos, préstamos, emisión de valores y otras deudas con entidades, el Estado, empleados y proveedores. Su liquidación puede realizarse mediante pago en efectivo, transferencia de activos, prestación de servicios o conversión en patrimonio, conforme al Código Orgánico Monetario y Financiero. Se clasifican en obligaciones con el público, operaciones interbancarias, cuentas por pagar, obligaciones financieras, valores en circulación y otros pasivos. El patrimonio representa la participación de los propietarios en los activos de la entidad y se calcula como la diferencia entre activo y pasivo. Incluye aportes de socios, reservas, otros aportes patrimoniales, superávit por valuaciones y resultados acumulados o del ejercicio (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2022)..

En cuanto al estado de resultados registra los ingresos y gastos de la entidad durante un período económico. Por una parte, los gastos incluyen intereses, comisiones, pérdidas financieras, provisiones, gastos operativos, impuestos y otras pérdidas, estos se registran al momento de su realización o devengo y mantienen saldo deudor. Al cierre del ejercicio, se liquidan con débito a la cuenta de Utilidad o Pérdida del ejercicio. Por otra parte, los ingresos comprenden ingresos financieros, operativos y no operativos, tanto ordinarios como extraordinarios, estos se reconocen al momento de su realización o devengo, sin importar la fecha de cobro, y mantienen saldo acreedor. Al final del período, se liquidan con crédito a la cuenta de utilidad o pérdida del ejercicio.

Con relación a las cuentas contingentes registran situaciones con incertidumbre que, según hechos futuros, pueden generar derechos, pérdidas de activos o pasivos. Su adecuada revelación es vital para reflejar la realidad económica de la entidad. Incluyen obligaciones sujetas a la ocurrencia o no de eventos probables, posibles o remotos. Por último, las cuentas de orden no afectan la situación financiera de la entidad, estas sirven para control interno. Registran condiciones específicas de los activos, líneas de crédito no utilizadas, cartera en titularización y otras cuentas de control con naturaleza deudora (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2022).

MÉTODO

La presente investigación se desarrolló siguiendo los lineamientos metodológicos planteados por Hernández y Mendoza (2018), quienes establecen un enfoque sistemático para la conducción de estudios científicos. Dichos postulados proporcionan una base sólida para la formulación de objetivos claros, la elección del diseño de investigación adecuado y la

implementación de procedimientos rigurosos en la recopilación y análisis de datos (Hernández & Mendoza, 2018).

A partir de este hecho, la investigación no experimental se define como un proceso de estudio en el que no se manipulan de forma intencional las variables, analizando la independiente en su contexto natural. Su propósito es observar y medir los fenómenos tal como ocurren. En este caso, se recolectó datos en un solo momento para analizar el control interno en cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca. A través de encuestas y análisis de documentos financieros, se evaluó la eficiencia operativa y la razonabilidad financiera, identificando patrones y deficiencias sin modificar funcionamiento de las cooperativas.

A la par, el enfoque mixto de investigación, consiste en la integración sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio. Este enfoque permite que ambos métodos mantengan sus estructuras y procedimientos originales, favoreciendo la triangulación de datos. En este estudio, se empleó este enfoque al combinar encuestas para la recolección de datos cuantitativos sobre la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en cooperativas para explorar en profundidad las percepciones de los directivos sobre el control interno.

De igual manera, el estudio adoptó los alcances descriptivo y explicativo para analizar el impacto de los controles internos en la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las COAC. El alcance descriptivo detalló las características y dimensiones de las variables, mientras que el alcance explicativo exploró las relaciones causales entre los controles internos y los resultados operativos y financieros, proporcionando una comprensión más profunda de su influencia. Así, el estudio describió el estado actual de los fenómenos y explicó las relaciones causales subyacentes.

Por otra parte, el diseño transversal o transeccional se utilizó en este estudio para recolectar datos en un solo momento. Esta finalidad permitió evaluar el nivel de las variables en un punto específico en el tiempo y analizar su interrelación, proporcionando una visión precisa de la situación sin observar su evolución temporal.

Los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo y sistemático se aplicaron de manera complementaria en la investigación. El método analítico descompuso el sistema de control interno de las cooperativas en sus distintos componentes, para identificar sus fortalezas y debilidades, mientras que el método sintético integró estos hallazgos en una visión global. El método inductivo permitió identificar patrones a partir de datos específicos, y el deductivo aplicó teorías generales para validar los resultados y analizar casos particulares. Por último, el diseño sistemático facilitó el estudio de categorías como condiciones causales y acciones, ayudando a comprender las relaciones entre los elementos del sistema y a formular propuestas para mejorar la gestión en las cooperativas.

En el presente estudio, se utilizaron dos técnicas para la recolección de datos. La encuesta permitió obtener información de empleados y responsables de los controles internos en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca, evaluando su percepción sobre los controles internos y su impacto en la eficiencia operativa y la fiabilidad de la información financiera. De igual manera, se empleó la revisión documental para analizar informes financieros y documentos relacionados con los controles internos, lo que proporcionó información contextual valiosa y complementó los datos obtenidos mediante las encuestas, ofreciendo una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

El instrumento utilizado en este estudio fue un cuestionario estructurado, diseñado con preguntas cerradas para obtener datos claros y específicos sobre los controles internos, la eficiencia operativa y la fiabilidad de la información financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Cuenca. Este cuestionario fue autoadministrado, permitiendo que los empleados y responsables de los controles internos proporcionaran sus respuestas de manera independiente. A través de este instrumento, se recolectaron datos importantes que ayudaron a medir las percepciones de los participantes y a asegurar que la información obtenida estuviera alineada con los objetivos del estudio.

Se definió como universo de estudio a 40 COAC con oficina matriz en la provincia del Azuay (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2025). De estas instituciones, se

seleccionaron 30 mediante un muestreo intencional, las cuales operan en el Cantón Cuenca. La selección se basó en su relevancia dentro del sector, lo que permitió obtener una muestra representativa para evaluar el impacto de los controles internos sobre la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera.

RESULTADOS

Tipo de segmento: el 70% de las cooperativas de ahorro y crédito pertenece al segmento 1, con activos superiores a 1,000 millones de USD, reflejando un predominio de grandes instituciones. El 14% se ubica en el segmento 2, con activos entre 200 y 1,000 millones de USD, y el 13% en el segmento 3, con activos entre 50 y 200 millones de USD, representando entidades medianas y pequeñas

Cargo: la información muestra que la mayoría de los encuestados que corresponden al 83% ocupa cargos diversos dentro de las COAC, que no se encuentran especificados en las opciones predefinidas, reflejando una amplia diversidad organizativa. Los roles de contador, director financiero y gerente general tienen una representación mínima, con solo un 3%, 3% y 4%, en el orden mencionado.

Nivel de compromiso: la mayoría de los participantes 91% considera que la alta dirección de las COAC está comprometida con los controles internos, en este sentido, el 57% la califica como muy comprometida y el 34% como comprometida. Un pequeño porcentaje (6%) percibe un bajo nivel de compromiso, con un 3% indicando que la alta dirección está poco comprometida y otro 3% señalando que no está comprometida. En general, la percepción es su mayoría positiva, pese a que hay áreas donde se podrían mejorar los controles internos.

Código de ética: la mayoría de las COAC tienen un código de ética implementado 67%, reflejando compromiso con las buenas prácticas. Un 27% presenta deficiencias en su aplicación, y un 6% carece de formalidad en sus políticas éticas. La mayoría de las COAC están comprometidas con establecer normas claras, considerando que algunas aún necesitan fortalecer su implementación.

Estructura organizacional: la mayoría de las COAC presentan una estructura organizacional bien definida en términos de responsabilidades y autoridad relacionadas con el control interno. Un 53% de ellas considera que esta estructura es completamente clara, mientras que un 43% la percibe como clara. Solo un 4% de las COAC la considera algo clara, lo que sugiere que, en general, existe una organización sólida, aunque con ciertos márgenes de mejora en algunos casos.

Control interno: el 90% de los participantes considera que los controles internos en su COAC son efectivos para identificar riesgos operativos, con un 57% opinando que son muy efectivos y un 33% que son efectivos. Esto indica una percepción general de que los sistemas de control son adecuados para detectar y gestionar riesgos.

Evaluación de los riesgos: el 73% de las COAC en Cuenca evalúa los riesgos operativos y financieros, demostrando un enfoque proactivo. Un 17% lo hace de forma esporádica, y un 10% no realiza evaluaciones, lo que evidencia falta de evaluación puede poner en riesgo el cumplimiento de sus objetivos.

Gestión del riesgo: el 63% de los encuestados asegura que su cooperativa gestiona de manera efectiva los riesgos asociados con fraudes o errores en los procesos operativos, lo que refleja que estas entidades cuentan con sistemas adecuados para mitigar estos riesgos. Un 30% considera que gestionan estos riesgos con algunas deficiencias, lo que indica que aún existen áreas de mejora en sus controles y procedimientos. Un 7% de las COAC no gestionan de forma apropiada los riesgos relacionados con fraudes o errores operativos, lo que señala una preocupación y oportunidad para fortalecer los procesos de control interno en estas instituciones

Sistema de control: el 87% de las COAC cuenta con un sistema de controles internos establecidos, lo que indica una sólida estructura para gestionar y mitigar riesgos operativos y financieros. A sí mismo, un 10% de las cooperativas no disponen de un sistema formal de controles internos, lo que señala posibles debilidades en su gestión de riesgos y gobernanza.

Un 3% de los datos están ausentes, lo que podría reflejar omisiones o falta de información sobre la existencia de controles internos en algunas cooperativas.

Función de los empleados: el 60% de las COAC segrega las funciones de los empleados para minimizar el riesgo de fraudes o errores en las transacciones, lo que demuestra un sólido enfoque en el control interno. Solo, un 23% realiza la segregación en la mayoría de procesos, lo que recomienda que existen áreas en las que podrían mejorar para consolidar aún más la separación de funciones. El 13% realiza una segregación parcial, lo que podría aumentar el riesgo de fraudes o errores.

Transacciones autorizadas: el 57% de las COAC requiere autorización y validación previa en todos los casos para las transacciones y procesos operativos, lo que refleja un enfoque robusto en el control interno. El 33% de las cooperativas solo requieren este tipo de validación en algunos casos, lo que podría generar ciertas vulnerabilidades en las operaciones. El 10% no realiza una validación previa, si bien ofrece un control posterior, podría aumentar el riesgo de errores o fraudes debido a la falta de validación anticipada.

Fortalecimiento de control: el área más necesitada de fortalecimiento en las COAC es el control de procesos operativos (43%), lo que refleja la importancia de mejorar la eficiencia y la seguridad en las operaciones diarias. Le sigue la gestión de riesgos (30%) y el área de crédito (20%). En menor medida, se destacan la verificación de informes financieros (3%) y la atención al cliente (4%).

Comunicación: el 60% de las cooperativas comunica de manera clara y oportuna el estado de los controles internos, lo que refleja una buena práctica de transparencia y eficiencia en la gestión interna. Un 27% señala que la comunicación es clara, más con algunos retrasos, lo que indica que, aunque se logra transmitir la información, los tiempos podrían mejorarse. Aparte, un 10% menciona que la comunicación sobre los controles internos es limitada.

Acceso a información: el 53% de las cooperativas asegura que los informes financieros y de control interno son accesibles para todos, promoviendo transparencia. Un 37% limita el acceso a ciertos niveles, lo que podría restringir la toma de decisiones, y un 7% señala que los informes son inaccesibles para la mayoría, afectando la gestión y el control interno.

Auditorias: el 67% de las cooperativas realiza auditorías internas o externas de manera continua, es decir, más de una vez al año, lo que demuestra un enfoque proactivo y constante para verificar la efectividad de sus controles internos. Por otro lado, un 33% lleva a cabo auditorías de forma regular, una vez al año, lo que indica un enfoque menos frecuente en la evaluación de sus controles.

Recursos humanos capacitados: un 84% de las cooperativas considera que sus empleados están capacitados en algún grado para mejorar la eficiencia operativa, con un 37% afirmando que están totalmente capacitados y un 47% indicándolo que están generalmente capacitados. Un 16% de las cooperativas señala que la capacitación es limitada o inconsistente, con un 13% mencionando que los empleados son capacitados solo algunas veces y un 3% que afirma que no están capacitados. Esta falta de capacitación constante en algunas cooperativas podría afectar la eficiencia operativa y el desempeño general de la organización.

Automatización de procesos: la mayoría de las cooperativas (80%) tiene un grado relevante de automatización en sus procesos operativos, con un 27% de ellas automatizados en forma total y un 53% automatizados en su mayoría, lo que indica un esfuerzo considerable en la implementación de tecnología para optimizar las operaciones. Asimismo, un 17% aún tiene procesos de forma parcial automatizados, lo que señala que estas cooperativas están en proceso de transición hacia una mayor automatización, no obstante, todavía dependen en gran medida de procesos manuales.

Eficiencia: la mayoría de las COAC (86%) considera que la gestión de inventarios y activos es eficiente o muy eficiente, lo que indica un buen nivel de control sobre estos recursos. Un 43% la califica como muy eficiente, mientras que otro 43% la considera eficiente, sugiriendo que, a pesar de que la gestión es adecuada, aún podría haber oportunidades para mejorar. Pese a ello, un 14% de las cooperativas menciona que la gestión de inventarios y activos es poco

eficiente, lo que señala la existencia de desafíos en esta área que podrían afectar la operatividad y el control de los recursos.

Normativa contable: el 67% de las cooperativas de ahorro y crédito afirma cumplir siempre con las normativas contables, mientras que el 23% lo hace de forma general con algunas excepciones, y el 10% presenta un cumplimiento parcial, reflejando inconsistencias y deficiencias en ciertos casos.

Veracidad de la situación financiera: la mayoría de las cooperativas (93%) considera que sus estados financieros reflejan de manera precisa y veraz la situación financiera y operativa de la organización, con un 60% afirmando que son totalmente precisos y un 33% indicando que son generalmente precisos. Aun así, un 7% de las cooperativas señala que los estados financieros son solo en parte precisos, lo que insinúa que existen algunas áreas de mejora en la representación de la situación financiera y operativa.

Auditoría externa: más de la mitad de las cooperativas de ahorro y crédito (53%) asegura que siempre se realizan auditorías externas para garantizar la razonabilidad de sus estados financieros, lo que refleja un alto nivel de transparencia y control. Un 37% menciona que las auditorías se realizan con regularidad, lo que indica una práctica constante de revisión, si bien no con la misma frecuencia que aquellas cooperativas que las realizan siempre. En cambio, un 3% indica que las auditorías externas solo se llevan a cabo en ocasiones, lo que podría señalar una menor frecuencia en la revisión externa.

Omisiones en la información financiera: la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito (70%) asegura que existen controles muy estrictos para garantizar que la información presentada en los estados financieros esté completa y sin omisiones significativas, lo que refleja un alto nivel de control. A su vez, un 23% menciona que, algunos controles son débiles, lo que propone áreas de mejora en su implementación. En cambio, un 7% indica que los controles son limitados, lo que podría señalar una falta de rigor en los procedimientos de verificación de la información financiera.

Notas explicativas: más de la mitad de las cooperativas de ahorro y crédito (57%) califica la transparencia de las notas explicativas proporcionadas en los estados financieros es transparente y detallada, lo que indica que brindan información clara y completa. Adicional, un 33% menciona que las notas son bastante transparentes, a pesar de que podrían mejorar, lo que señala que hay espacio para hacerlas más detalladas o comprensibles. Un 7% considera que las notas explicativas son algo opacas y contienen poca información adicional, mientras que un 3% señala que no se proporcionan notas claras.

Buenas prácticas de control interno para mejorar la eficiencia operativa y la razonabilidad de los estados financieros en las cooperativas de ahorro y crédito

La tabla 1 describe un conjunto integral de buenas prácticas de control interno para las cooperativas de ahorro y crédito (COAC), alineadas con los componentes del modelo COSO 3, la Ley de Economía Popular y Solidaria, y el Código Orgánico Monetario y Financiero. Estas prácticas están organizadas por áreas clave como Caja, Servicio al Cliente, Inversiones, Operaciones y Crédito, destacando acciones específicas para cada área que contribuyen a mejorar la eficiencia operativa, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. Cada acción está asignada a responsables específicos dentro de la cooperativa, como gerentes, supervisores, analistas de riesgos y auditoría interna, asegurando que los procesos sean gestionados de manera efectiva y conforme a las normativas vigentes.

Tabla 1. *Tabla de Buenas Prácticas de Control Interno para COAC.*

Componente de control	Acciones de Control Interno	Área/Departamento	Responsables
Ambiente de Control	Establecer una estructura organizacional clara con roles y responsabilidades bien definidos para cada área.	General	Asamblea General, Consejo de Administración, Gerente General.
	Desarrollar e implementar políticas claras sobre ética y comportamiento dentro de la cooperativa, basadas en los principios del sistema financiero solidario.		
	Fomentar una cultura organizacional basada en la transparencia, el respeto y el trabajo en equipo.		
	Garantizar la capacitación continua sobre los principios del sistema financiero popular y solidario para todos los empleados.		
Evaluación de Riesgos	Realizar un análisis de los riesgos de crédito y operacionales, con énfasis en los riesgos relacionados con los asociados y su capacidad de pago.	Caja, Crédito, Inversiones, Operaciones	**Analista de Riesgos**, Auditor Interno
	Identificar y evaluar los riesgos legales derivados del cumplimiento de la normativa local.	General	**Analista de Riesgos**, Dirección Legal
	Desarrollar e implementar un proceso formal para la gestión de los riesgos asociados a las inversiones en sectores vulnerables.	Inversiones	**Analista de Riesgos**, Jefe de Inversiones
	Evaluar los riesgos de liquidez, especialmente en situaciones de volatilidad económica que puedan afectar la estabilidad financiera de la cooperativa.	Caja, Crédito, Inversiones	**Analista de Riesgos**, Jefe de Operaciones
Actividades de Control	Asegurar que todos los procesos financieros sean sometidos a controles internos que garanticen la legalidad, la transparencia y la eficiencia operativa.	Caja, Crédito, Inversiones, Operaciones	Gerente General, Supervisor de Cajas
	Establecer controles de segregación de funciones en las operaciones críticas (manejo de caja, aprobación de créditos, inversión de fondos).	Caja, Crédito, Inversiones, Operaciones	
	Implementar un sistema de aprobación jerárquica para la concesión de créditos y la aprobación de grandes inversiones.	Crédito, Inversiones	Comité de Crédito, Jefe de Inversiones
	Realizar controles físicos (como bóvedas, sistemas de seguridad) y digitales (autenticación de transacciones electrónicas) para proteger los activos de la cooperativa.	Caja, Operaciones	Gerente General, Supervisor de Cajas
	Establecer auditorías internas frecuentes para revisar los procedimientos operativos y financieros, identificando posibles irregularidades.	General	Gerente de Crédito, Comité de Crédito

	Implementar un proceso de revisión de la cartera de crédito para identificar deudas incobrables y anticipar pérdidas.	Crédito	Dirección de Tecnología, Gerente General
Información y Comunicación	Desarrollar un sistema de información que integre todos los datos operativos, financieros y de cumplimiento, para su análisis y toma de decisiones.	General	Dirección de Tecnología, Gerente General
	Asegurar que todos los miembros de la cooperativa estén informados sobre las políticas, procedimientos y cambios regulatorios aplicables al sistema financiero popular y solidario.		Dirección de Comunicación, Jefes de Área
	Fomentar la transparencia en la información financiera y operativa para los socios mediante reportes claros y accesibles.		Gerente General, Comité de Comunicación
	Establecer canales de comunicación abiertos para que los socios puedan expresar inquietudes sobre el servicio recibido y proponer mejoras.	Servicio al Cliente	Responsable de Servicio al Cliente, Jefes de Área
Monitoreo y Seguimiento	Realizar auditorías periódicas de todos los procesos operativos, financieros y de crédito, evaluando el cumplimiento de las políticas internas y la normativa externa.	General	Auditor Interno
	Implementar un sistema de seguimiento de los riesgos identificados, con acciones correctivas inmediatas en caso de desviaciones.		Auditor Interno, Analista de Riesgos
	Evaluar el impacto de las políticas de control interno en la eficiencia operativa, utilizando indicadores de rendimiento y análisis de tendencias.		Auditor Interno, Jefes de Área
	Realizar evaluaciones periódicas de desempeño del personal involucrado en la gestión de riesgos y el cumplimiento de las políticas de crédito.	Caja, Crédito, Inversiones	Analista de Riesgos, Gerente General

Nota. Se enfatiza la importancia de la integración de estas prácticas dentro de una cultura organizacional que valore la transparencia, la inclusión financiera y el control de riesgos, fundamentales para la sostenibilidad y el crecimiento de las COAC.

CONCLUSIONES

Las COAC enfrentan desafíos globales y regionales en la implementación de controles internos efectivos, con deficiencias en evaluación de riesgos, prevención del fraude y recuperación ante desastres. Factores como la falta de capacitación, la concentración de poder, la ausencia de políticas claras y una supervisión estatal insuficiente afectan su estabilidad financiera y operativa, de manera particular en América Latina y Ecuador. Para garantizar sostenibilidad y confianza, es fortalecer estos controles, mejorar la capacitación y establecer marcos regulatorios robustos que promuevan una gestión más eficiente y transparente.

El control interno promueve prácticas éticas y asegura la protección de recursos, la fiabilidad de la información y la prevención de riesgos. Sus componentes, como el ambiente de control, la valoración de riesgos y el monitoreo, garantizan una gestión eficiente. En las cooperativas, la

distribución de responsabilidades entre consejos, gerencias y auditorías refuerza la gobernanza, fomenta la transparencia y asegura la sostenibilidad organizacional.

La eficiencia operativa, fundamentada en la optimización de procesos, el uso de tecnología y la formación continua, resulta excepcional para el liderazgo y la competitividad organizacional. La automatización, la centralización de datos y la eliminación de tareas manuales permiten decisiones informadas y adaptabilidad ante cambios. En el ámbito financiero, la transparencia y la honestidad en la información fortalecen la confianza de inversores y clientes, mientras que el cumplimiento de normativas, como la publicación de estados financieros auditados, refuerza la credibilidad y facilita la toma de decisiones estratégicas en un entorno dinámico y descentralizado.

El análisis de las cooperativas de ahorro y crédito en del cantón Cuenca evidencia un panorama general positivo respecto a la implementación de controles internos, la gestión de riesgos y el cumplimiento de normativas contables. La mayoría de las instituciones encuestadas demuestra un compromiso eminente con la transparencia, la automatización de procesos y la capacitación del personal, aspectos que contribuyen a una operación más eficiente y confiable. A pesar de eso, persisten desafíos en áreas como la segregación de funciones, la comunicación interna y la gestión de riesgos, lo que indica oportunidades para fortalecer su gobernanza y sostenibilidad. La implementación de auditorías frecuentes y la mejora en la calidad de la información financiera son aspectos indispensables para consolidar la confianza de los *stakeholders* y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La propuesta de este estudio presenta un enfoque integral para implementar buenas prácticas de control interno en las COAC, alineadas con las normativas del sistema financiero popular y solidario. Mediante acciones específicas y la asignación de responsabilidades claras en áreas clave, se busca fortalecer la eficiencia operativa, asegurar la fiabilidad de la información financiera y garantizar el cumplimiento normativo, contribuyendo así a una gestión más sólida, transparente y sostenible dentro de las COAC.

FINANCIAMIENTO
No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca por su permanente compromiso con la investigación científica, la cual representa una valiosa contribución al Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador. Este esfuerzo constante fortalece el conocimiento académico y apoya el progreso del país.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Rosa Beatriz Pacho-Velecela: Gestionó la organización y desarrollo de las actividades relacionadas con la recolección de datos, asegurando que se cumplieran los plazos y que la información recopilada fuera precisa y confiable. Participó en la revisión y ajuste de los instrumentos de investigación, garantizando su adecuación a los objetivos planteados. Contribuyó en la elaboración del marco teórico, incorporando conceptos fundamentales y referencias actualizadas para respaldar el estudio. Además, participó en la revisión final del manuscrito, verificando la consistencia entre los objetivos, los hallazgos y las conclusiones.

Lenyn Geovanny Vásconez-Acuña: Realizó una revisión bibliográfica detallada, identificando y seleccionando fuentes clave para fortalecer el marco teórico y metodológico del estudio. Colaboró en el análisis e interpretación de los resultados, destacando su importancia en el contexto de la investigación. Contribuyó en la redacción de las conclusiones, proponiendo aportes prácticos y teóricos relevantes. También lideró la edición final del manuscrito, asegurando la claridad del contenido, la calidad académica y el cumplimiento de los estándares editoriales.

REFERENCIAS

Arzbach, M., & Durán, A. (2023). Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en América Latina. *Regulación y supervisión CAC*, 1–128. Heredia, Costa Rica: DGRV. Recuperado de https://n9.cl/mrpj2

Asociación de Bancos del Ecuador [ASOBANCA]. (2024). *Evolución de las cooperativas financieras ecuatorianas*. Quito, Ecuador: Asociación de Bancos del Ecuador. Recuperado de https://goo.su/htfPTi

Ávila, M., Ordóñez, Y., & Abril, X. (2024). Incidencia del riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Cuenca período 2021–2023. *Revista Decisión Gerencial, 3(8), 1–13. https://doi.org/10.26871/rdg.v3i8.55*

Buendaño, E., Baez, S., & Baus, C. (2022). ¿Son compatibles la eficiencia financiera y social en la economía popular y solidaria? Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de https://n9.cl/y8aqz

Carpio, R., Gutiérrez, R., Tapia, N., & Oviedo, S. (2024). Eficiencia de cooperativas financieras populares y solidarias en Ecuador (2018–2022): Un análisis DEA. *Revista Pertinencia Académica. ISSN 2588-1019, 8(3), 116–139.*

Catagua, M., Pinargote, M., & Mendoza, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial . *PODIUM*, (44), 151–166. https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10

Espinoza, V., & Vásquez, J. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito en las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables, (27), 95–111. https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06*

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: de las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Lucio, A., & Morejón, Y. (2025). Auditoría financiera y su impacto en la razonabilidad de los estados financieros en los sectores públicos y privados. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 9(16), 2–18.*

Merchan, L., & Aguilar, E. (2024). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las microempresas de servicios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(4), 2500-2511. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12493*

Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en América Latina: Una diversidad de contribuciones al desarrollo sostenible*. La Paz: OIT, Oficina de la OIT para los Países Andinos. Recuperado de https://n9.cl/rpiii

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2020). *Reglamento general de la ley orgánica de la economía popular y solidaria*.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2022). *Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INFMR-INGINT-2022-0194*.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2024). *Control interno*.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2025). *Servicios electrónicos*.

Torres, M. (2024). *El control interno y los tiempos de control*. Madrid: Dykinson.

Yoza, N., & Andrade, F. (2024). Control interno y su impacto en la toma de decisiones de la empresa Audicontables GFC. R*EVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 8(15), 454–476.*

Derechos de autor: 2025 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/