UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 31000, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, EN EL CANTÓN CHIMBO – PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AUTORAS:

AGUIAR GUEVARA KARINA DANIELA
CAIZA TISALEMA NELLY ROCÍO

DIRECTOR:

Ing. Oscar Tanqueño

GUARANDA – ECUADOR

2025

TEMA:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 31000, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, que me guía a lo largo de la vida y concederme la fuerza y sabiduría necesaria, para poder culminar con éxito mi carrera de manera satisfactoria.

Agradezco, a mi Par Académico, Ingeniero Xavier García García quien con paciencia y profesionalismo ha sido nuestra guía para poder culminar con éxito este proyecto.

A la Universidad Estatal de Bolívar, a mis docentes que a través de su trayectoria y profesionalismo me enseñaron las bases importantes para convertirme en una profesional íntegra y capaz de enfrentarme a la vida profesional

Finalmente agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José por darnos la oportunidad de realizar nuestro proyecto de investigación en su prestigiosa institución, facilitándonos información.

Karina Daniela Aguiar Guevara

Doy gracias a Dios, por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, por regalarme sabiduría y mucha fuerza para seguir adelante y poder culminar esta etapa tan esperada con éxito.

Agradezco a cada uno de mis familiares que siempre han estado apoyándome moralmente y en especial a mi esposo que a pesar de todo ha estado ahí ayudándome dándome las fuerzas necesarias y por la paciencia que tuvo conmigo a mis padres que de igual manera agradezco porque siempre han sido mi apoyo doy gracias Dios una vez más por permitirme tener esta hermosa familia.

Agradezco a los docentes de la Universidad Estatal de Bolívar por enseñarnos y transmitir sus conocimientos para ser una excelente profesional en

esta nueva etapa de mi vida. Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. por abrirnos la puerta de su casa y brindarnos la información para nuestro proceso de titulación.

Nelly Rocío Caiza Tisalema

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por darme salud para poder culminar esta etapa académica.

El que Persevera Alcanza con esta premisa, dedico a mi madre Guadalupe quien es mi apoyo incondicional su presencia ha sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza, quien a través de su ejemplo de perseverancia me ha enseñado en valor del esfuerzo y la importancia de nunca rendirse ante los desafíos ha sido la base para culminar una etapa en mi vida, quien nunca me ha dejado sola, siempre está presente que sin el apoyo de ella no sería posible este logro, a mi hijo Lucas quien es mi motor principal por quien retome mis estudios, a mi Familia, amigos quienes están presentes siempre.

Karina Daniela Aguiar Guevara

Le dedico este proyecto de investigación a Dios por regalarme fuerza, sabiduría y mucha valentía, por regalarme ánimos cuando lo necesitaba.

Dedico este trabajo de investigación a mi esposo y a mi hija quienes han sido mi pilare fundamental en esta etapa de mi vida asimismo agradezco por regalarme mucha paciencia por ser mi valentía, por permitirme llegar hasta esta etapa de mi vida, agradezco por sus palabras por sus consejos de nunca rendirme, gracias por confiar en mí, por siempre ser positivo y siempre velar por nosotras, agradezco por todo el apoyo y sacrificio que me ha brindado y nunca dejarme sola. Gracias por compartir este camino conmigo.

Le dedico a mis queridos padres quienes fueron mi pilar fundamental por creer en mí y ayudarme en cada cosa y por no dejarme sola, sus palabras y su

confianza me han ayudado mucho a llegar hasta esta etapa de mi vida, dedico a mis hermanas que también me han sido mi apoyo y han estado presente siempre.

Nelly Rocío Caiza Tisalema

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Tanqueño. Ing. Xavier García e Ing. Verónica García, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO SEGÚN LA NORMA ISO 31000, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023" desarrollado por las señoritas Karina Daniela Aguiar Guevara y Nelly Rocío Caiza Tisalema.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, Abril del 2025

Ing. Oscar Tanqueño
Director

Ing. Xavier García
Par Académico

Ing. Verónica García
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHO DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, **AGUIAR GUEVARA KARINA DANIELA** portador de la Cédula de Identidad **No. 0202373304** y **CAIZA TISALEMA NELLY ROCÍO**, portador de la Cédula de Identidad **No. 1850046028** en calidad de autor/res y titular de derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO SEGÚN LA NORMA ISO 31000, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA, EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023"** modalidad Proyecto de Investigación , de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Aguiar Guevara Karina Daniela
Caiza Tisalema Nelly Rocío

Aguiar Guevara Karina Daniela
C.I. 0202373304

Caiza Tisalema Nelly Rocío
C.I. 1850046028

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. ii

AGRADECIMIENTO iii

DEDICATORIA v

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN vii

DERECHO DE AUTOR viii

ÍNDICE DE CONTENIDO ix

ÍNDICE DE TABLAS xiii

ÍNDICE DE GRÁFICAS xv

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 4

ABSTRACT 5

CAPÍTULO I 6

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 6

1.1. Descripción del problema 6

1.2. Formulación del Problema 8

1.3. Preguntas de Investigación 8

1.4. Justificación 9

1.5. Objetivos 10

1.5.1. Objetivo General: 10

1.5.2. Objetivos Específicos: 10

1.6. Idea a defender 11

1.7. Variables 11

1.8. Operacionalización de variables 12

CAPITULO II 15

MARCO TEÓRICO 15

2.1. Antecedentes 15

2.1.1. Antecedentes Académicos del control interno basado en la norma ISO 31000 15

2.2. Marco científico 19

2.2.1. Definición de control interno 19

2.2.2. Importancia del control interno 20

2.2.3. Objetivos de control interno 20

2.2.4. Componentes de control interno 21

2.2.5. Elementos y principios básicos de control interno 25

2.2.6. Clasificación del control interno 26

2.2.7. Control interno 27

2.2.8. Modelo Coso 28

2.2.9. Examen especial 38

2.2.10. Área de Crédito en las Cooperativas 39

2.2.11. Cartera de crédito. 41

2.2.12. Cartera vencida 41

2.2.13. Gestión de Riesgo 42

2.2.14. Gestión financiera 43

2.2.15. Administración del riesgo 44

2.2.16. Hallazgo 45

2.3. Marco Conceptual 45
2.4. Marco Legal 47
2.4.1. Normativa nacional 47
2.4.2. Administración del riesgo operativo. 49
2.4.3. Junta de regulación Monetaria y Financiera 50
2.4.4. Normativas internacionales de auditoria 51
2.5. Georeferencial 56
CAPITULO III 58
METODOLOGIA 58
3.1. Tipo de investigación 58
3.1.1. Investigación de campo. 58
3.2. Enfoque de investigación 58
3.2.1. Enfoque cuantitativo. 58
3.2.2. Enfoque cualitativo. 59
3.3. Método de investigación 59
3.3.1. Método Inductivo 59
3.3.2. Método deductivo 59
3.3.3. Método analítico 59
3.3.4. Método comparativo 60
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos 60
3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos 60
3.4.5. Fuentes secundarias 61
3.6. Universo, Población y Muestra 62
3.6.1. Universo 62

3.6.2. Población 62

3.6.3. Muestra 62

CAPITULO IV. 64

RESULTADOS Y DISCUSIONES.....64

4.1. Análisis Interpretación Discusión y resultados 64

4.1.1. Resultados de la aplicación de la entrevista.....64

4.1.2. Resultados de la aplicación de la encuesta 67

CAPÍTULO V.....79

5. PROPUESTA.....79

5.1. Objetivo de la propuesta.....79

5.1.1. Datos informativos.....79

5.2. Componentes de la propuesta.....80

5.2.1. Instrumento de evaluación 80

FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 82

FASE II PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.....94

FASE III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA 122

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS 150

CONCLUSIONES.....155

RECOMENDACIONES.....156

BIBLIOGRAFÍA 157

ANEXOS 169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente 12

Tabla 2 Variable Dependiente.....13

Tabla 3 Componentes de los Modelos COSO.....30

Tabla 4 Tipos de Gestión de Riesgo.....44

Tabla 5 Componentes de la Auditoria Según NIA400.....55

Tabla 6 Fases para el desarrollo de examen especial 79

Tabla 7 Componentes de la entrevista 80

Tabla 8 Planificacón Preliminat 83

Tabla 9 Nómina de Funcionarios 89

Tabla 10 Componentes.....89

Tabla 11 Productos y Servicios (financieros y No financieros).....90

Tabla 12 FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda 91

Tabla 13 Hoja de Índice 92

Tabla 14 Procedimiento Fase 1 96

Tabla 15 Procedimiento Fase II 106

Tabla 16 Nivel de confianza - Nivel de Riesgo 121

Tabla 17 Procedimientos para Fase III.....122

Tabla 18 Procedimiento para Auditoria 123

Tabla 19 Programa de Auditoria 125

Tabla 20 Técnica y Procedimientos I.....127

Tabla 21 Técnica y Procedimientos II.....128

Tabla 22 Técnica y Procedimientos III 129

Tabla 23 Técnica y Procedimientos IV 130

Tabla 24 Técnica y Procedimientos V 131

Tabla 25 Hoja de Hallazgo I 132

Tabla 26 Hoja de Hallazgo II 134

Tabla 27 Hoja de Hallazgo III.....136

Tabla 28 Hoja de HallazgoIV 138

Tabla 29 Hoja de Hallazgo V.....140

Tabla 30 Hoja de Hallazgo VI 142

Tabla 31 Hoja de Hallazgo VII 144

Tabla 32 Hoja de Hallazgo VIII.....146

Tabla 33 Hoja de Hallazgo IX 148

Tabla 34 Procedimiento para Información de Resultados 150

Tabla 35 Cronograma periodo académico septiembre 2024- diciembre 2024....169

Tabla 36 Presupuestos gastos.....170

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Importancia del control Interno.....28

Gráfico 2 Principios, marco de referencia y proceso 34

Gráfico 3 Principios 36

Gráfico 4 Marco referencial 37

Gráfico 5 Procesos 38

Gráfico 6 Factores que impacta la evaluacion de crédito 40

Gráfico 7 Proceso crediticio.....41

Gráfico 8 Ubicación e intalaciones de la Coac. San José 56

Gráfico 9 Control Interno.....68

Gráfico 10 Implementación de Sistema de control de la norma ISO 31000.....70

Gráfico 11 Gestión de Créditos con Parámetros 71

Gráfico 12 Sistema de Control Interno 72

Gráfico 13 Capacitaciones Área de Créditos 73

Gráfico 14 Reuniones Frecuentes 74

Gráfico 15 Canales de Información 75

Gráfico 16 Exámen Especial.....76

Gráfico 17 Políticas y Manuales de Crédito.....77

Gráfico 18 Ubicación e intalaciones de la Matriz Coac. San José.....84

Gráfico 19 Organigrama Estructural.....86

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero en Ecuador está regulado por entidades de control gubernamentales como la superintendencia de economía popular y solidaria, la constitución de la república concede. Que garantizan la estabilidad, transparencia y confianza en las operaciones financieras. A pesar de estas entidades reguladoras, las entidades financieras enfrentan desafíos internos con la deficiencia en los procesos y procedimientos con respecto al control interno.

El presente trabajo de investigación cuyo tema es Control Interno en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en el Cantón San José de Chimbo. Periodo 2023; se realizó con la finalidad de identificar el estado actual de la cooperativa con respecto al control interno dentro del área de crédito, por cual se evaluó las leyes, políticas internas como también reglamentos internos, supervisión y control con respecto al control interno de la cooperativa basado en el marco de la gestión de riesgo de la Normativa ISO 31000;2018. Toda institución financiera está regulada por políticas públicas y entidades de control con la finalidad de que cumplan con toda la regulación pertinente y de desarrollen de manera positiva brindando servicios adecuados y confianza para sus socios y clientes o quienes integren directamente e indirectamente en las instituciones financieras.

Esta investigación surge del interés de analizar y comprender cómo el control y la aplicación de las directrices de la Normativa ISO 31000:2018, puede contribuir de manera positiva en la gestión eficiente en los riesgos financieros de la Cooperativa, además se busca identificar los factores internos en área de crédito que limita la correcta aplicación, tanto como las normativas, procedimientos y estrategias de control. Además, se utilizó un enfoque mixto, con diseño no

experimental, ya que no se manipularon las variables, esto se debe a que se analizó el control interno del área de Crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Evaluando su estado actual, de esta manera se busca describir el estado actual del sistema de control interno y establecer deficiencia en el marco de los lineamientos de la norma ISO 31000, con la finalidad de proponer soluciones asertivas que permitan mitigar los riesgos asociados, dentro de todo el proceso de área de crédito.

La presente investigación titulado Control Interno en el área de créditos según la norma ISO 31000, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en el Cantón Chimbo – Provincia Bolívar, Año 2023¨, se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Formulación General del Proyecto. Para el desarrollo del primer capítulo se toma en cuenta aspectos como: descripción del problema, formulación del problema, pregunta de investigación, justificación, objetivo y variables.

Capítulo II: Marco teórico. Hace énfasis en los antecedentes, marco científico, marco conceptual, marco legal y marco georreferencial, los mismo que sustentan nuestra investigación.

Capítulo II: Metodología. Se procede a realizar la metodología de la investigación el mismo que contiene tipo de investigación, enfoque de investigación, método de investigación, técnicas e instrumentos de la investigación, universo y población, universo y muestra.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. donde se analizan e interpretan los datos recabados a través de la tabulación de las encuestas en la que se exponen los

gráficos que se aplicó al personal del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Capítulo V: Propuesta. Se elabora un examen especial en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para verificar el cumplimento de los créditos proporcionados y fase se seguimiento de las conclusiones y recomendaciones, en base a resultados obtenidos de la investigación.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar el estado actual del control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con base en la norma ISO 3100:2018, para determinar si sus prácticas de gestión de Riesgos se alinean a estas directrices. La metodología empresa incluyó encuestas fichas de observación, entrevistas, y visitas previas, los principales hallazgos revelan deficiencia en varios aspectos: ausencia de revisión regular de controles, falta de acceso a información actualizada, comunicación ineficiente, verificación insuficiente de garantía en la aprobación de créditos, supervisión periódica limitada, atención de análisis en la evaluación de integración deficiente de aspectos financieros y no financieros, escasa promoción de una cultura organizativa y la asignación mínima de recurso para la gestión de riesgo. Se concluye que la cooperativa debe fortalecer sus procesos mediante la capacitación constante de personal, la documentación y actualización adecuada de los procedimientos, la implementación de reuniones periódicas, el monitoreo continuo de actividades y la adopción de herramienta que minimicen la gestión del área de crédito. Estas acciones contribuirán a alinear las prácticas de la cooperativa con los estándares de la ISO 31000:2018, mejorando su control interno y la gestión de riesgos.

Palabras clave: Gestión De Riesgos, Control Interno, Créditos, ISO 31000:2018, Cooperativa.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the current state of internal control in the credit area of the San José Ltda. savings and credit cooperative, based on the ISO 3100:2018 standard, to determine if its Risk management practices are aligned with these guidelines. The company methodology included surveys, observation sheets, interviews, and previous visits. The main findings revealed deficiencies in several aspects: absence of regular review of controls, lack of access to updated information, inefficient communication, insufficient guarantee verification in the approval of credits., limited periodic supervision, analytical attention to the evaluation of poor integration of financial and non-financial aspects, poor promotion of an organizational culture and minimal resource allocation for risk management. It is concluded that the cooperative must strengthen its processes through constant training of people, adequate documentation and updating of procedures, the implementation of periodic meetings, continuous monitoring of activities and the adoption of tools that minimize the management of the credit area. These actions will contribute to aligning the cooperative's practices with the ISO 31000:2018 standards, improving its internal control and risk management.

Keywords: risk management, internal control, credits, ISO 31000:2018, cooperative

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del problema

El control interno son actividades que se pueden implementar el cualquier tipo de organización, desde la perspectiva de (Leonardo et al., 2023), su objetivo es la transparencia en los métodos que se ejecutan dentro de las empresas, evitando situaciones nocivas que puedan afectarla, además, busca salvaguardar y preservar los activos y recursos de la empresa, mediante el cumplimiento de Normativas existente, internaciones y nacionales.

Así mismo para (Maricela Cedeño-Ávila et al., 2022), la gestión de riesgos en las organizaciones debe ser un proceso continuo que implique la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreó, de aquellas situaciones que pueden estar afectando la operatividad de la organización.

La NORMA ISO 30001 es un estándar que establece un marco para la gestión de riesgos, además establece estrategias para logara objetivos y tomas decisiones informadas, este contexto está asociada con la organización e interacción con las partes interesadas, además la gestión de riesgo es parte de la gobernanza y el liderazgo y es fundamenta en la manera en que se gestiona la organización en todos sus niveles(ISO 31000:2018, 2018)

Hoy en día en ecuador es muy común ver que las empresas tanto pública como privada cuales fuera su tamaño se ven envueltas en temas de riesgos financieros, que día a día va avanzando, este tema es muy importante mencionarlo ya que pone a la disposición el control interno y la norma ISO 31000 para realizar

un seguimiento y mitigar riesgos y de esa manera garantice la estabilidad y confianza en el sistema financiero.

Cabe mencionar que a nivel provincial con el surgimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ha generado un impacto positivo en la ciudadanía, debido a que el sistema cooperativo ofrece oportunidades de crecimiento personal y económico facilitando el emprendimiento de nuevos negocios, con los productos que ofrece en el ámbito de captación y colocación de créditos de consumo, vivienda y microcréditos además de los servicios financieros, lo que hace necesario mantener estrategias, políticas enmarcadas en un adecuado control interno para atenuar los riesgos asociados a la actividad de recuperación de la cartera vencida, beneficiando de manera eficiente a cada institución mejorando las falencias que impiden la consecución de objetivos y reforzando el compromiso del personal para brindar una mejor atención y satisfacción a los socios y clientes de las cooperativa.

Dentro de las entidades que regula la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se encuentra la Cooperativa San José Ltda., registrada en el segmento con un total de activos de $160,457,340.77, la misma que cumple con los requisitos necesarios establecidos por el ente regulador para el funcionamiento de la misma

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una de las varias cooperativas que viendo la necesidad de la ciudadanía crea un plan de acción para contribuir al progreso y bienestar de la población a través de la captación de fondos del público que desea salvaguardar su inversión, generando interés a través de las diferentes modalidades de ahorro, y por otro lado otorgando 8 productos y servicios

financieros de calidad a través de la concesión de créditos a sus clientes tales como, créditos de consumo, vivienda y micro créditos, los mismos que son de gran ayuda para la ciudadanía puesto que estos contribuyen al desarrollo económico tanto cantonal como provincial, pero a pesar de esto la cooperativa enfrenta riesgos al momento de canalizar el ahorro hacia la inversión debido a factores que se encuentran inmersos en la intermediación financiera como posibles crisis financieras o no realizar un análisis profundo al socio solicitante del préstamo originando de esta forma la cartera vencida.

Entre los factores observables a que obedece la situación actual del control interno de la cooperativa en el área de crédito puede destacarse la falta de predisposición e interés para la supervisión permanente y puntual de la correcta aplicación de los procedimientos, manuales, y normativas que rigen el objeto de estudio, además de presentar deficiencias sobre recurso humano calificado, lo que aumenta la ocurrencia del riesgo en esta área.

1.2.Formulación del Problema

¿De qué manera el control interno repercute en el área de créditos según la norma ISO 31000 de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., en el Cantón Chimbo Provincia Bolívar, año 2023?

1.3.Preguntas de Investigación

¿Cómo examinar el control interno bajo la norma ISO 31000 en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito san José Ltda.

¿Cuáles son los elementos teóricos de control interno según el método ISO 31000?

¿Cuál es el estado actual del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.?

¿Cómo estructurar un examen especial al control interno según la norma ISO 31000?

1.4.Justificación

Lo que **motivó** a realizar este trabajo de investigación es para aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad Estatal de Bolívar y así enriquecer nuestro aprendizaje en el área de créditos que apoyara a la solución de problemas aportando nuevas ideas para futuras investigaciones.

Porque se ha detectado que los asesores de créditos omiten que los socios no cumplan con los requisitos necesarios para la otorgación de créditos a la vez no es transparente consigo mismo por ende quiere decir que no cumplen con las políticas vigentes que tiene la cooperativa que son necesarias para evitar pérdidas financieras significativas debido a créditos incobrables.

Este control interno se realizó **para** identificar posibles deficiencias y riesgos en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. También nos podrá permitir corregir desviaciones en los procedimientos y políticas establecidas, así como evaluar los logros y objetivos estratégicos de la Institución.

La importancia de aplicar el control interno es mejorar los procesos de créditos y proteger los activos y recursos de la institución y asegurar su eficiencia y eficacia para garantizar la sostenibilidad de la cooperativa.

Esta investigación es **Viable** gracias a la colaboración y apoyo de la cooperativa que nos proporcionó la información y recursos necesarios para realizar, verificar y evaluar los procesos de mitigación de riesgos potenciales.

La cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., y su equipo directivo serán los principales **beneficiarios** de este estudio, ya que podrán tomar decisiones informadas basadas en los resultados del examen especial, además la comunidad en general se beneficiará directamente de una mayor transparencia y confianza de la Cooperativa.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General:

Aplicar el control interno bajo la norma ISO 31000 en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del Cantón Chimbo – Provincia Bolívar, Año 2023. Mediante la aplicación de un examen especial.

1.5.2. Objetivos Específicos:

- ✓ Diagnosticar el estado actual del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
- ✓ Fundamentar teóricamente el control interno y la metodología en la norma ISO 31000.
- ✓ Estructurar un examen especial al control interno según la norma ISO 31000

1.6. Idea a defender

Con la implementación de un examen especial en el área de créditos según la norma ISO 31000 se podrá reducir el riesgo de impago, fraude en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1.7. Variables

Variable independiente

Control Interno basado en la norma ISO 31000

Variable dependiente

Gestión del área de crédito

1.8.Operacionalización de variables

Tabla 1 *Variable Independiente*

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Plan de procedimientos y mecanismos de evaluación orientados en 5 componentes con el fin de verificar que las actividades se realicen y comuniquen bajo las normativas, políticas que establece la entidad.	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión y monitoreo	Cumplimiento de políticas y procedimientos. Detección y corrección de errores Eficacia de la supervisión y monitoreo.	1) ¿Conoce usted de que se trata la norma ISO 31000? a) Riesgos financieros b) riesgos de caja c) mitigación de riesgos. 2) Se ha ejecutado un control interno en el área de créditos en el último año 2023? Si ( ) No ( ) e Si ( ) No ( ) 4). ¿Cree usted que los parámetros establecidos sobre la norma ISO 31000, se aplican en la colocación y recuperación de créditos? Si ( ) No ( ) 5) ¿Cree usted que el sistema de control interno de la cooperativa es eficaz? Si ( ) No ( ) 6). ¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito? 7) ¿Con qué frecuencia se mantienen reuniones con el jefe de créditos? a) Cada semana b) Cada 15 días c) Una vez al mes 8) ¿Los canales de comunicación son claros al momento de tratar sobre conflictos de créditos sobre el cumplimiento y aplicación de las políticas de créditos?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Aplicación: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

			Si ( ) No ( ) 9) ¿Cree usted que con un examen especial en el área de créditos la cooperativa minimizará la posibilidad de ocurrencia de los riesgos de créditos Si ( ) No ( ) 10) ¿Cree usted que con un examen especial en el área de créditos la cooperativa minimizará la posibilidad de ocurrencia de los riesgos de créditos? Si ( ) No ( )	

Elaborado por: *Karina Aguiar y Nelly Caiza;*

Tabla 2 *Variable Dependiente*

Conceptualización	**Dimensión**	**Indicadores**	**Ítem Básico**	**Técnicas e instrumentos**
Capacidad que tiene el personal para desarrollar el proceso sistemático de evaluación, aprobación, seguimiento y control de los créditos otorgados a los clientes, con el objetivo de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades de negocio asegurando la solvencia y estabilidad financiera de la institución.	Evaluación de crédito Aprobación de crédito. Seguimiento del crédito. Gestión de riesgo.	Riesgo Eficacia Rentabilidad	¿En calidad de Subgerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Conoce sobre la norma ISO 31000 y su importancia? ¿Cree que con la implementación de la norma ISO 31000 en el área de créditos pueden disminuir riesgos existentes en el área? ¿Cómo se establece y se mantiene un sistema de control efectivo en la cooperativa especialmente en el área de créditos? ¿Cuáles son los controles claves implementados en el área de créditos para prevenir y detectar riesgos en el área de créditos? ¿Cómo se abordan las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos y el control interno en el área de créditos? ¿Cuáles son los principales riesgos asociados con la concesión de créditos y cómo se mitigan? ¿Cómo se fomenta la participación de los empleados y socios en la gestión de riesgos y el control interno en el área de créditos?	Técnica: Encuesta Cuestionario Aplicación

Nota: *Elaborado por Karina Aguiar y Nelly Caiza*

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

La presente investigación se apoya en los trabajos de diversos autores que han realizados estudios relaciones al control interno del área de créditos. Las investigaciones recopiladas permitirán a aplicar herramientas teóricas necesaria para diseñar y evaluar los sistemas de control interno en el contexto especifico del CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 31000, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Académicos del control interno basado en la norma ISO 31000

De acuerdo (Flores, 2023) en su investigación cuyo tema fue *"Auditoría interna y su incidencia en la gestión de Riesgos en las entidades financieras de Chiclayo-Perú"* para dicho tema es plantearon en siguiente **objetivo** realizar un seguimiento correspondiente a la eficiencia de los controles interno y proporcionar una evaluación independiente de la gestión de riesgos para la institución. Para esta investigación de utilizo una **metodología** basada en revisión de fuentes bibliográficas basada en artículos, revistas científicas tesis y libros. El **hallazgo** de esta investigación señala que una auditoria de control interno no puede eliminar completamente los riesgos, pero puede ayudar a minimizar su impacto y aseguras que se gestionar de manera educada, uno de los **aportes** de esta investigación sugiere, que la auditoría interna diseña una actividad esencial en la gestión de riesgos de las diversas entidades, mediante evaluación sistemática y objetiva de los

controles y procesos de gestión ayudando a determinar y mitigar los riesgos a lo que se enfrenta la organización.

De igual manera (Castiblanco, 2020) en su estudio "*Importancia de la Gestión en la Prevención del Fraude Interno en las entidades Financieras de Colombia"* menciona en su **objetivo** de esta investigación, establecer mecanismos que permitan identificar controlar y monitorear eficientemente los riesgos de fraude interno, a través de herramienta que contribuyan a su eficacia, eficiencia y efectividad, la **metodología utilizada** para esta investigación fue, la valoración de riesgos definida por la entidad e incluyendo la matriz de riesgos y controles del sistema de administración de riesgos operacionales. Uno de los **hallazgos** en esta investigación fue, la falta de control exhaustiva en todas las áreas de la entidad financiera puede ser una puerta clave para aparezcan riesgos que puedan perjudicar a la institución desde fraudes, poca credibilidad de la entidad, deficiencia en el manejo adecuando. Así mismo esta investigación hace un **aporte** significante mencionando que se debe implementar una cultura de control para la detección temprana de algún tipo de riesgo implementando estrategias de prevención, y monitoreo llegando a tener un efecto beneficioso para la organización, evitando y mitigando el riesgo reputaciones, legal, económico

Por otro lado (Cedeño, 2023) en su estudio titulado "Diseño de un modelo de procesos basado en la normativa ISO 31000:2009 para el área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo para el Desarrollo y la Vida" menciona en su **objetivo** Elaborar un modelo de seguimiento preventivo para la recuperación de cartera vencida en el área financiera de la Cooperativa Fondo para el Desarrollo y la Vida "Fondvida" de la ciudad de Quito, que permita controlar las actividades de

una manera más eficiente. Para esta investigación se utilizó una metodología enfocada en la formulación de un modelo de seguimiento preventivo para la recuperación de cartera. De la misma manera uno del **hallazgo** en esta investigación señala determinó el índice de morosidad acorde al periodo 2021-2022, mediante la aplicación de un análisis estadístico, donde los indicadores financieros reflejan que la cooperativa no logró controlar la contención de la recuperación de cartera en mora, al obtener un indicador general en dichos periodos de 3,89% y 4,43% respectivamente. Finalmente, esta investiga realiza un **aporte** significativo sugiriendo que El diseño de un manual de procedimientos basado en las normas ISO 31000:2009 permitió obtener una información detallada, ordenada y sistemática con todas las instrucciones necesarias para llevar a cabo el proceso de recuperación de cartera vencida, convirtiéndose en un documento de apoyo para el personal de la entidad.

Así mismo en una investigación similar de (Bermeo & Morocho, 2021) cuyo tema fue Propuesta para la implementación de un modelo de gestión de Riesgo basada en la Norma ISO 31000 en la constructoras grandes y medianas del cantón Cuenca, el **objetivo** de esta investigación es analizar la viabilidad de la aplicación del modelo de gestión de riesgos establecido por la norma ISO31000:2018 en las constructoras grandes y medianas de Cuenca. La **metodología utilizada en esta investigación** tuvo como sustento metodológico fundamental la aplicación de técnicas deductivas analíticas y empíricas, esto permitió obtener resultados a partir de hechos válidos para llegar a la aplicación de carácter general de un modelo basado en la información obtenida de los gestores de las empresas contracturas. Uno de los **hallazgos** es que la constructora por su activad económica son

susceptible a riesgos, los mismo que necesitan ser identidades y controlados, para solucionar y prevenir acciones dañinas que, de materializar y afectar a la empresa en relación a los económico, estratégico o de imagen corporativa. Uno de los **aportes de este estudio,** es considerar la relevancia cuantitativa y cualitativa del sector, por ende, es de vitales importancias que las constructoras, implemente un modelo de gestión, además se encuentre enfocada y alineado a la Normativa ISO 31000;2018.

Posteriormente (Vega, 2021) en su investigación titulada "*Examen Especial A La Cartera De Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda.",* cuyo **objetivo** para esta investigación fue realizar un examen especial con la finalidad de constatar la solidez en las operaciones crediticias para el mejoramiento en el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de crédito. De la misma manera la **metodología** utilizada en esta investigación fue de carácter mixto, cualitativo por que se enfocó en los procesos crediticios y cobranza; y cuantitativo, porque se analizó y se interpretó los datos, de tal manera uno de los **hallazgos** de esta investigación reveló que los procesos de crédito y cobranza presentan diversas deficiencias, como la alta frecuencia de colocación de créditos, un elevado índice de morosidad en microcréditos, el incumplimiento de los procedimientos establecidos, la falta de seguimiento a la cartera vencida y la ausencia de capacitación continua para el personal, lo cual pone en riesgo la sostenibilidad de la cartera y la salud financiera de la entidad. Finalmente, el **aporte** que de esta investigación sugiere que es importante implementar las recomendaciones del examen especial para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos crediticios.

Esto implica realizar evaluaciones detalladas de la capacidad de pago y cumplir estrictamente con los manuales y políticas internas.

2.2.Marco científico

2.2.1. Definición de control interno

Según (Ramos, 2015) define al Control Interno.

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Actividad de control: Se define como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimiento que contribuyen a garantizar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar riesgos con impacto potencia en los objetivos (Auditool, 2024).

Información y comunicación: Tienen como finalidad recopilar y distribuir información relacionado con el mecanismo de control a través de toda la dependencia de la entidad (Pirani, 2021).

Monitoreo: Se refiere al mecanismo de auditoria por medio de cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada (Pirani, 2021).

Control de las actividades: Comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse que lo que los controles están surtiendo

efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar riesgos (Pirani, 2021).

2.2.2. Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

2.2.3. Objetivos de control interno

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales, Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,
- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

2.2.4. Componentes de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- ✓ Ambiente de control interno
- ✓ Evaluación del riesgo
- ✓ Actividades de control gerencial
- ✓ Sistemas de información contable
- ✓ Monitoreo de actividades

2.2.4.1. Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- ✓ Integridad y valores éticos;
- ✓ Autoridad y responsabilidad;

- ✓ Estructura organizacional;
- ✓ Políticas de personal;
- ✓ Clima de confianza en el trabajo; y,
- ✓ Responsabilidad

2.2.4.2.Evaluación del riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- ✓ Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- ✓ Identificación de los riesgos internos y externos;
- ✓ Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- ✓ Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa

para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- ✓ Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- ✓ Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- ✓ Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar, por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

2.2.4.3.Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su

cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- ✓ Controles de operación,
- ✓ Controles de información financiera; y,
- ✓ Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- ✓ Políticas para el logro de objetivos;
- ✓ Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- ✓ Diseño de las actividades de control

2.2.4.4.Sistema de información

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- ✓ Identificación de información suficiente.
- ✓ Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- ✓ Re evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en

los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

2.2.4.6.Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- ✓ Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- ✓ De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- ✓ Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- ✓ Monitoreo del rendimiento;
- ✓ Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
- ✓ Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- ✓ Evaluación de la calidad del control interno.

2.2.5. Elementos y principios básicos de control interno

De autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas

bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

De autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

De autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

2.2.6. Clasificación del control interno

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El control interno contable: comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.

b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.

c) Se salvaguardan los activos solo acezando los con autorización

d) Los activos registrados son comparados con las existencias

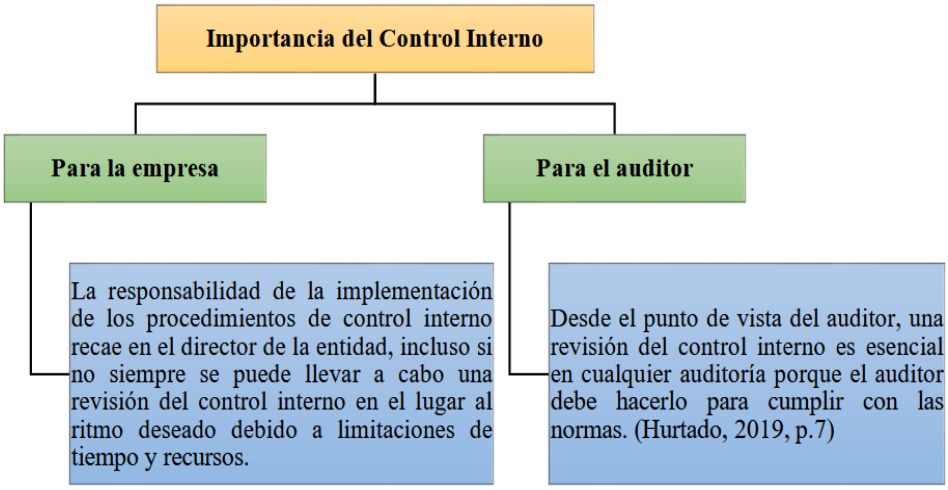
2.2.7. Control interno

De acuerdo a (Alvarez, martinez, & garcia, 2021) define que "El control interno es fundamental para el existo de cualquier organización, al establecer sistemas bien diseñados, además asegura el cumplimento de tareas individuales, como también mejora la eficiencia, garantiza la calidad y proteger su activo." Así mismo (Yerren, 2022) menciona que "el control interno es un proceso integral (…) que tiene como objetivo evaluar avances en su implementación (pag.2316)". Con respecto a mencionado a los autores se podría definir, que el control interno es un sistema basado en políticas, procedimiento y practicas diseñadas para proteger los activos de la organización. De esta manera los objetivos principales del control interno según (Obando, 2024)

- ✓ Preservar los recursos
- ✓ Optimizar las operaciones
- ✓ Alinear las acciones con los objetivos
- ✓ Mejorar la toma de decisiones
- ✓ Mitigar riesgos
- ✓ Fomentar la mejora continua

Gráfico 1

Importancia del control Interno



Fuente: *Tomado de Auditoría De Gestión De Los Procesos Crediticios* (Lema, 2020)

2.2.8. Modelo COSO

De acuerdo a (Alava, Molina, & Recalde, 2023) "El (Commmite Of sponsonrin Organisations) o más conocido como COSO es una un documento que puede ser utilizado para realizar un control interno dentro de una organización. Su publicación aparece en el año 1992, desde ese entonces ha sido una referencia en lo que compete a la gestión del control interno". Así mismo, (Mancero, Arooba, & Pazmiño, 2020) menciona que el "Modelo COSO busca alcanzar objetivos mediante controles internos, estos controles están diseñados para gestionar los riegos que pueden frenar la operatividad de los procesos, ayudando a superarlos."

El modelo COSO es una organización formada por organismo privados, la misma que proporciona un modelo común que busca orientar a las entidades en ares como: gestión ejecutiva, ética empresarial, control interno, gestión de riesgo, prevención de fraudes e informes financieros. Su creación fue el 1992 COSO I

Centrado en el control interno, sin embargo, se ha ido actualizando de manera progresiva, el COSO II en 2004 basado en gestión de riesgo empresarial, mientras el COSO III en 2013 y actualizado en el 2017 está basado en abordar de manera integral los riesgos organizacionales (Global Suite , 2023).**Véase en la tabla 4.**

2.2.8.1.Beneficios de aplicar el Modelo COSO del control interno.

Facilita el cumplimiento de 5 aspectos clave: como promover la gestión de riesgo al integrales con otros sistemas y definir directrices claras, además permite fijar objetivos claros y medibles basados en el gestión de riesgo, así mismo brinda confianza en el cumplimiento de objetivos mediante una gestión razonable de los riegos, por otro lado mejora la comunicación interna y garantiza un flujo de información en toda la organización y por ultimo establece mecanismo de monitoreo, supervisión continua para optimizar el control interno (Santos, 2024)

Tabla 3

Componentes de los Modelos COSO

COSO I	COSO II	COSO III
1. Ambiente de control **2.Evaluación de riesgos** **3.Actividad de control** **4.Información y comunicación** **5.Supervisión**	1. **Ambiente de control:** se refiere a los valores y la filosofía de la organización. Influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y sus actividades de control. **2. Establecimiento de objetivos**: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos. 3. **Identificación de eventos que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.** **4. Evaluación de riesgos:** identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. **5. Respuesta a los riesgos:** determinación de acciones frente a los riesgos **6. Actividades de control:** políticas y procedimientos que aseguran que se	**Entorno de control:** **Principio 1:** demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. **Principio 2:** ejerce responsabilidad de supervisión. **Principio 3:** establece estructura, autoridad y responsabilidad. **Principio 4:** demuestra compromiso para la competencia. **Principio 5:** hace cumplir con la responsabilidad. **Evaluación de riesgos:** **Principio 6:** especifica objetivos relevantes.

	llevan a cabo acciones contra los riesgos. **7. Información y comunicación:** eficaz en contenido y tiempo para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades. **8. Supervisión:** para realizar el seguimiento de las actividades.	**Principio 7:** identifica y analiza los riesgos. **Principio 8:** evalúa el riesgo de fraude. **Principio 9:** identifica y analiza cambios importantes. **Actividades de control:** **Principio 10:** selecciona y desarrolla actividades de control. **Principio 11:** selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología. **Principio 12:** se implementa a través de políticas y procedimientos. **Principio 13:** usa información relevante. Sistemas de información:

		Principio 14: comunica internamente. **Principio 15:** comunica externamente. Supervisión del sistema de control- monitoreo: **Principio 16:** conduce evaluaciones continuas y/o independientes. **Principio 17:** evalúa y comunica deficiencias.

Elaborado por: *Karina Aguiar y Nelly Caiza;*

fuente **(Moran, Ponce, Muñuz, Ortega, & Perez, 2018)**

2.2.8.2.Gestión de riesgos según ISO 31000

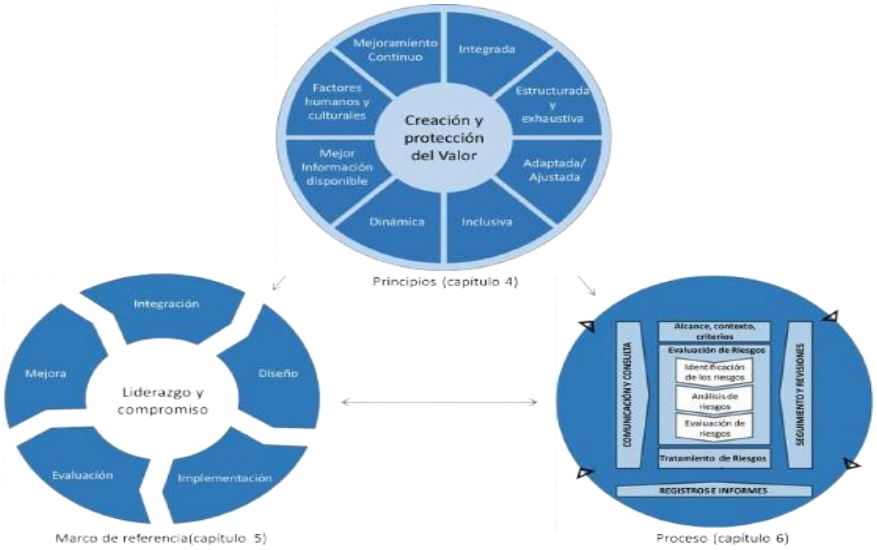
- ✓ La International Organización For Standardization-31000:2018, menciona que, sin importar el tamaño o el tipo de organización, las organizaciones enfrentan factores interno y externo que generan incertidumbre, con respecto al alcance de sus objetivos. La gestión de riegos es un proceso continuo de tal manera proporciona a la organización desarrollar estrategias, para mitigar los riegos presentes, alcanzar metas y tomar decisiones fundamentales (ISO3100, 2018).
- ✓ Así mismo La International Organización For Standardization-31000:2018, establece, que está dirigido a las personar encargadas y proteger la organización de la gestión de riesgos, del establecimiento y cumplimiento de objetivos, además proporciona directrices sobre cómo gestionar riesgo que enfrenta la organización, ofreciendo un enfoque universal para tratar riesgos sin estar enfocado en ninguna industria o sector específico (ISO3100, 2018).

2.2.8.3.Organización Internacional de Estandarización ISO 31000:2018

La ISO3100:2018 es norma Internacional que se pude aplicar de manera voluntaria, para la gestión de riesgos la cual proporciona principios integrales y directivas, como objetivo ayudar a las organizaciones con un análisis evaluación de riesgos. Además, es interactiva y apoya a las organizaciones a establecer estrategias, por otro lado, la administración/gestión de riesgos es parte de gobernanza y liderazgo, así mismo está basada en los principios, el marco referencia y el procedimiento descrito en la **figura.2**, estos componentes podrían existir previamente en toda o parte de la organización, sin embargo, podría ser necesario adaptarlos o mejorarlos para que la administración/gestión de riesgos sea eficiente, efecti1va y coherente (ISO3100, 2018).

Gráfico 2

Principios, marco de referencia y proceso



Fuente: (*Normativa ISO31000:2018)*

Nota: tomado de ISO31000:2018 Esta normativa está compuesta por directrices, comenzando desde el alcance, referencia normativa, términos y definiciones, comparten el mismo lineamiento que las demás ISO, sin embargo, a partir del marco referencial y e procesos, son procedimiento y directrices netamente de la ISO31000:2018

2.2.8.4.Alcance

En este apartado menciona que ofrece lineamiento para la guía administrar/gestionar los riesgos de la organización, menciona que puede gestionar cualquier tipo de riesgos no especialmente de un sector o industria, además puede aplicarse a cualquier actividad, incluyendo la toma de decisiones a todos los niveles (ISO3100, 2018).

2.2.8.5.Referencia y normativa

En el contexto de la norma ISO31000:2018 no contiene referencias normativas con otras ISO

2.2.8.6.Término y definiciones

- ✓ **Riesgo.** - Efecto de la incertidumbre sobre los objetos
- ✓ **Administración de riesgo.** - actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación a los riesgos
- ✓ **Parte interesada.** - persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- ✓ **Fuente de riego. -** Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, tiene el potencial de generar riesgo
- ✓ **Evento.** - Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias
- ✓ **Consecuencia.** - resultado de un *evento* (3.5) que afecta al objetivo
- ✓ **Probabilidad. –** Posibilidad que suceda algo
- ✓ **Control.** - medida que mantiene y/o modifica un *riesgo* (3.1)

2.2.8.7.Principios

De acuerdo a la (ISO3100, 2018), el propósito de la administración/gestión de riesgo es la creación y la protección de valor, mejorar el desempeño y fomentar la innovación promueve al logro de objetivos. Así mismo los principios son el fundamento de la administración/gestión de riesgo de la organización, ya que las misma habilitan a la organización para administrar, gestionar los efectos de incertidumbre sobre sus objetos, como también la administración/gestión de riesgos es efectiva requiere los elementos, en este contexto la norma establece 8 principios

que deben ser seguidos por cualquier organización que desee implementar un sistema de gestión de riesgos basada en la ISO31000:2018 de la **fig.3**

Gráfico 3

Principios



Fuente: (*Normativa ISO31000:2018)*

Marco de referencia

El propósito del marco referencial de la administración/gestión de riesgo es apoyar a la organización de integrar la administración/gestión de riesgo en todas sus actividades funciones significativas, además dependerá de la integración de la gobernanza de las organizaciones incluyendo toma de decisiones, el desarrollo del marco referencial implica integras, diseñar, implementar evaluar y mejora continua como se ve en la **fig.4** (ISO3100, 2018).

Gráfico 4

Marco referencial



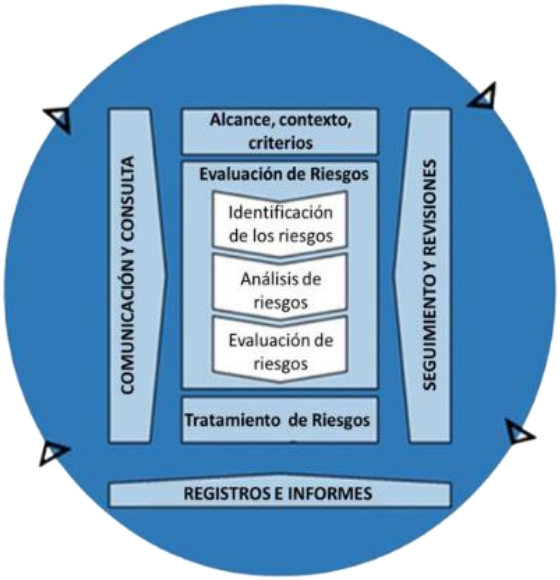
Fuente: (*Normativa ISO31000:2018)*

2.2.8.8.Proceso

El proceso de la administración/gestión de riesgos implica la aplicación sistemática que busca identificar, evaluar y tratar las amenazas que pueden afectar a una organización**.** Este proceso, integrado en todos los niveles de la empresa, implica establecer el contexto, identificar los riesgos, analizar su probabilidad e impacto, y definir las acciones necesarias para mitigarlos, transferirlos o aceptarlos. Además, es fundamental monitorear los riesgos de manera constante y documentar todo el proceso. La gestión de riesgos no solo ayuda a proteger los activos de la organización, sino que también mejora la toma de decisiones y fomenta una cultura de prevención (ISO3100, 2018). Dicho proceso se ilustra en la **fig.5**

Gráfico 5

Procesos



Fuente: (*Normativa ISO31000:2018)*

2.2.9. Examen especial

El examen especial constituye un elemento fundamenta en la auditoria, ya que permite verificar, analizar y evaluar aspectos específicos como también a determinados segmento de operaciones financieras y administrativas, cuyo resultado concluye observaciones, conclusiones y recomendaciones (Velez, Narvaez, Torres, & Erazo, 2020). Además, el examen especial nos facilita conocer la estructura al fin de establecer procedimientos de evaluación.

Según (Gutierrez Peralta, 2021). En el artículo científico denominado examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales explica que es un "valioso instrumento que le permite a la dirección como al personal en general tener un panorama completo de como una actividad se realiza de forma cotidiana o el manejo de un saldo contable puede afectar a estados financieros como a las metas propuestas u objetivos planteados".

Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas de acuerdo con la materia del examen, con el objetivo de evaluar las políticas, normas, programas y formular el correspondiente informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, 2001).

2.2.10. Área de Crédito en las Cooperativas

2.2.10.1. Funciones del área de crédito

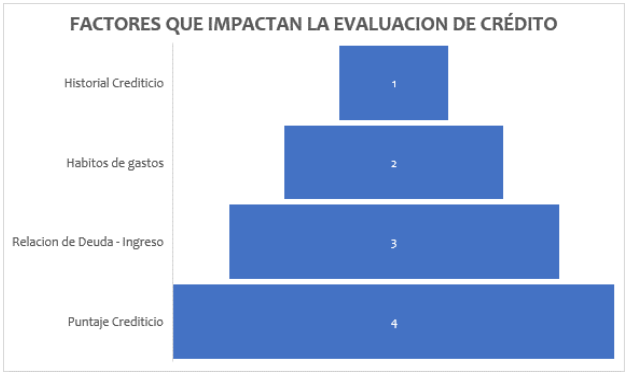
Las funciones que pueden desarrollar un departamento de crédito, la información y documentación de los clientes, además responder sobre altas y bajas y modificaciones del cliente, así mismo, asignación y seguimiento del cliente, siguiente de cobro y recuperación de créditos, vigilancia sobre cumplimiento y proyecciones, corresponsabilidad con el comité de riesgos (Caro, 2020). Dicho de otra manera, trata de proteger la inversión de la organización en uno de sus principales activos, la cartera del cliente para que esta proporcione el máximo retorno posible para la organización.

2.2.10.2. Evaluación Crediticia

Es el proceso de evaluar a la solvencia de un prestatario potencial, incluye revisión del historial financieros del prestatario, fuentes de ingresos, deudas pendientes y actividad crediticia reciente, además puede incluir revisión de la situación financiera y los activos del prestatario (FasterCapital, 2024).

Gráfico 6

Factores que Impacta la Evaluación de Crédito



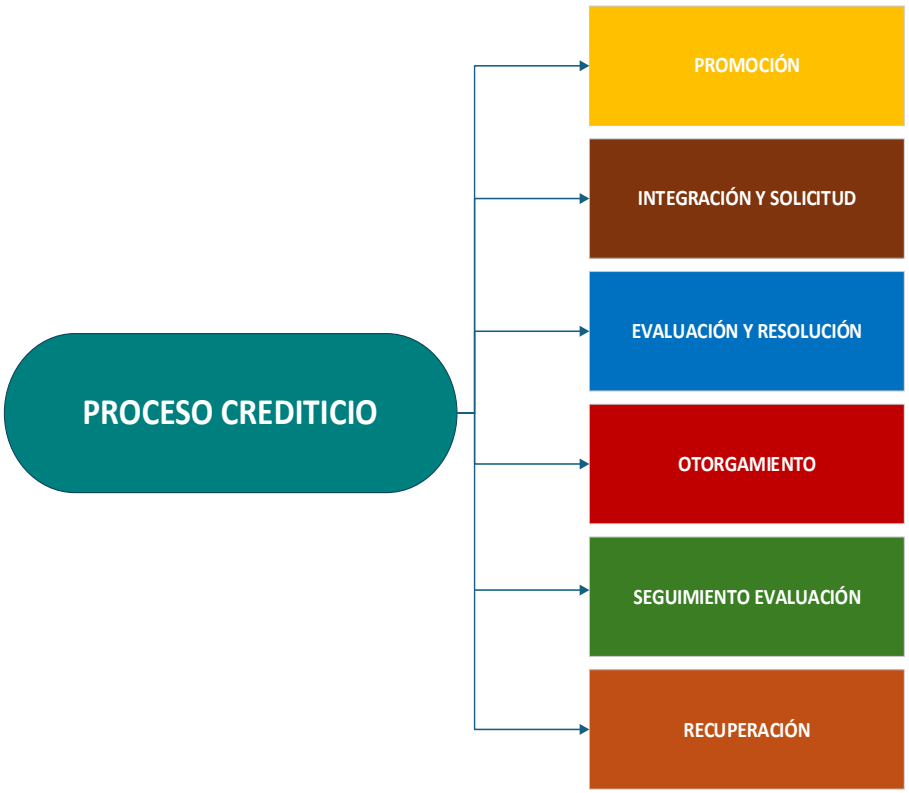
Fuente: (FasterCapital, 2024).

2.2.10.3. Procesos crediticios

Por otro lado (Tubón, 2012) menciona que es "un conjunto de actividades de trabajo ordenada y relacionadas entre, con el objetivo de gestionar créditos desde antes y después de la gestión de cobranza al cliente". En otras palabras, es un proceso donde abarcan etapas desde planificación y promoción del cliente hasta la recuperación en efectivo total del crédito.

Gráfico 7

Proceso Crediticio



Elaborado por: *Karina Aguiar y Nely Caiza .*

Fuente: *de (Tubón, 2012)*

2.2.11. Cartera de crédito.

De acuerdo a (Proaño, Haro, Melendez, Arcos, & Vázconez, 2023) se definir como un activo de una entidad financiera, que genera el importante ingreso por intereses que permite planificar sostenibilidad y permanencia de la institución mediante un margen financiero positivo.

2.2.12. Cartera vencida

Por otro lado, (Murillo & Palacios, 2023) menciona que "son créditos cuyos pagos de interés se encuentra impagos desde 90 días o más, además se debe

consolidar que una cuenta morosa o cartera, puede desencadenar gasto imprevisto, demanda de tiempos y recursos ya sea humanos, económico, legal". Así mimos, (Moreina & Intriago, 2023) afirma que las "carteras vencidas se originan en momentos que ceden créditos que no se efectúan en respectivo análisis; según las políticas de la organización como también no se aplica con rigurosidad lo que establece en el manual de créditos."

2.2.13. Gestión de Riesgo

De acuerdo a (Valencia & Narvaez, 2021)Define que La "gestión de riesgo es un instrumento básico para cualquier organización, indistintamente de su tamaño y sector económico", sin embargo (Moran, Pincay, Abrigo, & Rojas, 2021), afirma que "al no implementar una gestión adecuada de riesgos solida puede desencadenar como debilidad latente a nivel empresarial la incapacidad de medir y controla los riesgos, provocando la deficiencia, rentabilidad, rendimiento y crecimiento organizacional"

2.2.13.1. Principios de gestión de riesgo

Se supone que la gestión de riesgo plantea directrices para cada localidad y la sociedad en general, lo que implica no solo reducir la vulnerabilidad y mitigar las amenazas, sino que también a la toma de decisiones. Así mismo el proceso de gestión de control de riesgos conduce al planteamiento y aplicación de políticas, conjuntamente con procesos, procedimiento, estratégicas, instrumentos que ayudaran a reducir, prever y controlar efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la organización, como los bienes, servicio y el ambiente y otros aspectos que pueden afectar a la operatividad de la organización (Otero, 2003).

Por otro lado, los principios que proporciona la ISO3100 una gestión de riesgos eficaz y eficiente, comunicando su valor y explicando su intención y propósito, esto integra el marco referencia y los procesos de la gestión de riesgo de la organización, para gestionar los efectos de la incertidumbre sobre lo objetivos (ISO, 2023).

2.2.13.2. Tipos de riesgos

Riesgo Inherente: Es aquel que existir de manera intrínseca en toda actividad, puede generarse por factores internos o externos y afectar la rentabilidad y el capital de la empresa (Tuovilia, 2024)

Riesgo residual: Es el riego que persiste después de implementar los controles y medidas de mitigación o la probabilidad que ocurra el riesgo una vez aplicado las acciones de tratamiento correspondiente (Minciencias, 2020).

Apetito de riesgo: El apetito de riesgo se refiere a la cantidad y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar para alcanzar sus objetivos (Alonso, 2024)

Riesgo Operativo: En términos generales, todas las actividades económicas que enfrentan lo conocen como riesgo operacional, la mima surge de las decisiones tomadas dentro de la empresa, ya sea en áreas como producción, distribución, precios entre otras cosas (Placios & Ferin, 2022)

2.2.14. Gestión financiera

Hace 60 años John Lintner definió que la gestión financiera como el proceso de administrar los recursos financieros de empresa de manera eficiente y efectiva, esto incluye la correcta obtención, asignación y utilización de los fondos disponibles (Open Acadamy, 2024).

Tabla **4**

Tipos de Gestión de Riesgo

TIPOS DE GESTIÓN FINANCIERA	
Gestión Operativa	✓ Área encargada de la administración diaria de los recursos
Gestión de Ciclo de Ingresos	✓ La venta de productos y servicios generan unos ingresos que hay que gestionar y administrar correctamente para garantizar la continuidad y crecimiento del negocio
Gestión presupuestaria	✓ Área encargada de planificar y controlar ingreso y gastos de la empresa
Gestión estratégica	✓ Encargar en la toma de decisiones financieras a largo plazo con el objetivo de maximizar el valor de la empresa.

Elaborado por: *Karina Aguiar y Nely Caiza*.

Fuente:(Open Acadamy, 2024).

2.2.15. Administración del riesgo

Por otro lado (Barraza, 2024) Menciona que "Administrar riesgos es un proceso que permite identificar analizar y resolver cuales evento que influye positivamente o negativamente a logro de objetivos o metas". De la misma manera (Lopez H. , 2007) acota que "el proceso de administración de riesgos es continuo, así mismo es importante monitorear y revisar los riesgos regularmente para asegurarse de que siguen siendo relevantes y que las medidas de control están funcionando"

Hallazgo

Según Tobón., (2016) indica que, los hallazgos es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el trabajo de auditoría, referencia a deficiencias, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio.

CONDICION	Se detalla la situación actual encontrada "Lo que es"
CRITERIO	Norma que se han incumplido "Lo que debió ser"
CAUSA	Razones por las cuales ocurrió el problema "Por qué la condición"
EFECTO	Consecuencia "La diferencia entre lo que es y lo que debió ser"
CONCLUSION Y RECOMENDACION	✓ A que conclusión llega el auditor ✓ Las recomendaciones del auditor

Fuente; *Elaboración propia de los criterios de un hallazgo, según (Tobon.,2016)*

2.3. Marco Conceptual

En este apartado tiene como finalidad presentar las definiciones de las variables planteadas y los términos relacionado con el tema de investigación, las cuales serán abordadas a través de una revisión bibliográfica detallada.

Control Interno: Según **(Escobar, Surichaqui, & Calvanapon, 2023)** el control interno es una necesidad importante de toda organización, para ayudar al cumplimiento de los objetivos administrativos y financieros, así mismo asegurar una dirección ordenada y eficiente de sus actividades económicas.

Créditos: Es un préstamo de dinero que se da a una persona con el compromiso de que esta devuelva el valor recibido, sumado a un porcentaje de

intereses a pagaren un tiempo determinado, el cual se define entre el acreedor y el deudor. (scotiabankcolpatria, 2025)

Auditor: Un proceso evaluativo que se realiza en los entornos empresariales. Dentro de los aspectos que se revisan se encuentra la información financiera, operatividad y gestión administrativa. La finalidad de evaluar estos factores es verificar que se cumplan con las adecuadas medidas de seguridad y las normativas legales. Al final del proceso, se entrega un diagnostico con los resultados, en él deben ir mejoras o aspectos a mejorar. (Moreno, 2021)

Eficacia: La cualidad que tiene una cosa, persona o procedimiento para producir el efecto deseado o esperado. Este término a menudo se utiliza como sinónimo de "eficiencia", aunque existen importantes diferencias entre ambos conceptos. (Raffino, 2024)

Eficiencia: implica la capacidad de lograr esos mismos resultados, pero empleando los mejores medios posibles. (Raffino, 2024)

Confiabilidad: la mayor o menor tendencia a obtener errores en un proceso determinado, especialmente en lo que se refiere a la medición y la investigación a través de instrumentos o procedimientos. (editorial, 2023)

Evidencias: La evidencia abarca hechos, información, documentación o ejemplos que respalden una afirmación. Aquí es donde corresponde preguntarse: "¿Cómo sabemos que sabemos lo que sabemos?". (HeadStart, 2023)

Hallazgos de Auditoria: El término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen se comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas. (Estado, 2022)

Norma ISO 31000: Es la norma internacional para la Gestión de Riesgos. Al proporcionar principios y Guía exhaustivos, esta norma ayuda a las organizaciones en sus análisis y evaluaciones de riesgos. (bsigroup)

Cooperativa: Una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada. (Internacional, 2021)

2.4. Marco Legal

El desarrollo de este trabajo se fundamenta en el análisis detallado de las normativas legales vigentes, considerando leyes, artículos y directrices que regulan la actividad de la entidad como objeto de estudio, así como las herramientas y lineamientos proporcionados tanto por los entes de control y normativas internaciones, las cuales servirán como referencia e instrucciones para llevar a cabo la investigación de manera rigurosa y conforme a la normativa aplicable.

2.4.1. Normativa nacional

2.4.1.1. Constitución de la Republica del Ecuador

En el art. 311 sección octava relacionada al sistema financiera menciona lo siguiente:

Art. 311.- 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. 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. (Asamblea Nacional , 2008).

2.4.1.2. Ley orgánica de economía popular y solidara

En el art. 21 sección 3 de las organizaciones del sector Cooperativo menciona lo siguiente:

Art. 21.- Sector Cooperativo. - 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. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (Ley Órganica de éconimia Popular y Solidaria, 2011)

2.4.1.3.Estructura interna de las organizaciones del sector asociativo

Así mismo En el Art. 21 sección control interno menciona lo siguiente:

Art. 21.- Control interno. - El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas. (Superintendencia de Economia, Popular y Solidaria, 2018)

Por otro lado, en el Art. 153, sección Control menciona lo siguiente:

Art. 153.- Control. – El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de

las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente. (Superintendencia de Economia, 2018)

2.4.2. Administración del riesgo operativo.

Con respecto a lo que menciona en el Art. 5, En el marco de la administración integral de riesgo menciona:

ARTÍCULO 5.- En el marco de la administración integral de riesgos, establecido en la sección II "Administración de riesgos", del capítulo I "De la gestión integral y control de riesgos", las instituciones controladas incluirán el proceso para administrar el riesgo operativo como un riesgo específico, el cual, si no es administrado adecuadamente puede afectar el logro de los objetivos de estabilidad a largo plazo y la continuidad del negocio. El diseño del proceso de administración de riesgo operativo deberá permitir a las instituciones controladas identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear sus exposiciones a este riesgo al que se encuentran expuestas en el desarrollo de sus negocios operaciones. Cada institución desarrollará sus propias técnicas o esquemas de administración, considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad y demás características propias. El directorio u organismo que haga sus veces de las instituciones del sistema financiero aprobará las políticas, normas, principios y procesos básicos de seguridad y protección para sus empleados, usuarios, clientes, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores. (incluido con resolución No. JB-2011-1851 de 11 de enero del 2011) (Super Intendencia de Bancos, 2005).

Así mimos en Art.12 en el marco de aspectos de la administración de riesgos operativo menciona:

ARTÍCULO 12.- Aspecto importante de la administración del riesgo operativo es el control, el cual requerirá que las instituciones controladas cuenten con sistemas de control interno adecuados, esto es, políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente. Los controles deben formar parte integral de las actividades regulares de la entidad para generar respuestas oportunas ante diversos eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias que los ocasionaron (Super Intendencia de Bancos, 2005).

2.4.3. Junta de Regulación Monetaria y Financiera

Así mismo con respecto al Art. 19 de la sección manual de administración de riesgos menciona:

ARTÍCULO 19.- Manual de Administración Integral de Riesgos: Las cooperativas de los segmentos 1, 2 y cajas centrales, deben preparar un manual respecto a su esquema de administración integral de riesgos que contendrá al menos lo siguiente:

a) Estrategia de negocio de la entidad, que incluirá los criterios de aceptación de riesgos en función del mercado objetivo y de las características de los productos diseñados,

b) Políticas para la administración integral de riesgos y definición de límites de exposición para cada tipo de riesgo;

c) Procedimientos para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgo;

d) Estructura organizativa que defina claramente las responsabilidades del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Representante Legal,

Comité, Unidad de Riesgos, Administrador de Riesgos; y otras áreas relacionadas con la administración de riesgos, y.

e) Sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna.

El manual deberá ser actualizado periódicamente, de tal modo que permanentemente corresponda a la realidad de la entidad y a sus posibles escenarios futuros y deberá estar a disposición de la Superintendencia la que podrá hacer las observaciones que crea convenientes para el adecuado control de los riesgos, mismas que se incorporaran al manual (Junta de Regulacion Monetaria Financiera, 2014).

2.4.4. Normativas internacionales de auditoria

Esta normativa internacional ayuda a crear un lenguaje de auditoría, están centrados en promover calidad en la auditoria enfocadas en organizaciones públicas como privadas sin importar el tamaño de la organización.

2.4.4.1. Norma Internacional de Auditoria (NIA 315 identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno)

El alcance de esta norma trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad (NIA 315, 2013).

El objetivo del auditor es valorar lo riegos de incorrección material, debida a fraude o erro, tanto en los estados financieros como en las formaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno con la

finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación (NIA 315, 2013).

Por otro lado, la división del control interno consta de cinco componentes los cuales son:

- ✓ El entorno de control
- ✓ El proceso de valoración del riesgo por la entidad
- ✓ El sistema de información, incluidos los procesos de negociados, relevante para información financiera y la comunicación
- ✓ Actividad de control

Seguimiento de controles (NIA 315, 2013).

2.4.4.2. NIA 330 respuesta del Auditor a los Riesgos Evaluados

Debe interpretarse conjuntamente con la NIA 200 “objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoria de conformidad con las normas internaciones de auditoría. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoría de estados financieros, de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados por el auditor de conformidad con la NIA 315 (NIA 330, 2009)

El objetivo del auditor es obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material mediante el diseño e implementación de respuestas adecuadas a dichos riesgos (NIA 330, 2009).

2.4.4.3.NIA 240. Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades que tiene el auditor con respecto al fraude en la auditoría de estados financieros. En concreto, desarrolla el modo de aplicar la NIA 315 (Revisada)1 y la NIA 3302en relación con los riesgos de incorrección material debida a fraude (NIA240, 2009).

Los responsables del gobierno de la entidad y la dirección son los principales responsables de la prevención y detección del fraude. Es importante que la dirección, supervisada por los responsables del gobierno de la entidad, ponga gran énfasis en la prevención del fraude, lo que puede reducir las oportunidades de que éste se produzca, así como en la disuasión de dicho fraude, lo que puede persuadir a las personas de no cometer fraude debido a la probabilidad de que se detecte y se sancione. Esto implica el compromiso de crear una cultura de honestidad y comportamiento ético, que puede reforzarse mediante una supervisión activa por parte de los responsables del gobierno de la entidad (NIA240, 2009).

El auditor que realiza una auditoría de conformidad con las NIA es responsable de la obtención de una seguridad razonable de que los estados financieros considerados en su conjunto están libres de incorrecciones materiales debidas a fraude o error. Debido a las limitaciones inherentes a una auditoría, existe un riesgo inevitable de que puedan no detectarse algunas incorrecciones materiales en los estados financieros, incluso aunque la auditoría se haya planificado y ejecutado adecuadamente de conformidad con las NIA (NIA240, 2009).

Tiene como objetivos.

- ✓ Identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros debida a fraude;
- ✓ Obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material debida a fraude, mediante el diseño y la implementación de respuesta apropiadas;
- ✓ responder adecuadamente al fraude o a los indicios de fraude identificados durante la realización de la auditoría (NIA240, 2009).

2.4.4.4.NIA 400 Evaluaciones de riesgo y control interno

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección (NIA 400, 2018).

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo (NIA 400, 2018).

Así mimos el auditor debe dar respuesta a los riesgos de la auditoria el mismo que tiene tres componentes lo cuales son:

Tabla 5

Componentes de la Auditoría según NIA400

Componentes de la Auditoría NIA 400	
Riesgo inherente	Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración El auditor debe evaluar los siguientes factores: -Nivel de estado financiero - A nivel de saldos cuenta y clases de transacción
Riesgo de Control	Es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar o corregir algún riesgo o causa de las limitaciones inherente de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.
Riesgo de Detección	Se relaciona a los procedimientos sustantivos del auditor, es decir, El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherente y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable

Elaborado por: *Karina Aguiar y Nelly Caiza*.
Fuente: de **(NIA 400, 2018)**.

2.5. Georreferencial

En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos.

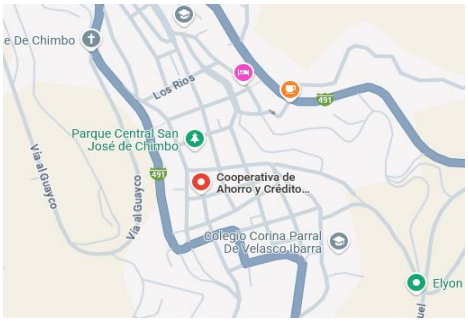
A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN JOSE LTDA" es una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo.

Gráfico 8

Ubicación e instalaciones de la Coac. San José Ltda.





Elaborado por: *Karina Aguiar y Nelly Caiza*
Fuente: *de Google maps*

Actualmente La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” cuenta con 12 agencias operativas y 3 ventanillas de atención. Las mismas están distribuidas en la provincia de Bolívar: Guaranda, Chimbo, Chillanes, San José del tambo, Caluma, Echeandía. Los Ríos: Montalvo, Ventanas, Quinsaloma. Tungurahua: Ambato. Pichincha: Quito norte, Quito Sur.

La Cooperativa se ha hecho acreedora a proyectos o programas para el fortalecimiento institucional, logrando asistencia técnica y fondeo, aspectos que transforman la estructura orgánica funcional, iniciando un crecimiento sostenido enfocado hacia los socios/as. La implementación de políticas financieras, decisión de cambio, actitud innovadora, un manejo técnico y profesional han permitido a la Cooperativa dejar de ser una institución local para transformarse en una Cooperativa con cobertura a nivel nacional, con productos y servicios financieros orientados a las Micro finanzas integradas

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1.Tipo de investigación

La investigación empleo un enfoque mixto, con diseño no experimental, ya que no se manipularán las variables, esto se debe a que se analizara el control interno del área de Crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Evaluando su estado actual, de esta manera se busca describir el estado actual del sistema de control interno y establecer deficiencia en el marco de los lineamientos de la norma ISO 31000.

3.1.1. Investigación de campo.

En el presente trabajo de investigación se realizó en el Cantón Chimbo En Las Instalaciones de la Cooperativa de Ahorra y Crédito San José Ltda. Donde acudimos a solicitar información de manera directa a través de la aplicación de entrevista al Sr. Gerente y personal de créditos, lo que permitió a analizar los datos del sistema de control interno que maneja la institución en el área de créditos

3.2.Enfoque de investigación

En esta investigación se llevó a cabo mediante los enfoques cualitativos y cuantitativos, ya que permite abordar datos números relacionados a los controles de gestión de riesgo en el área de crédito.

3.2.1. Enfoque cuantitativo.

El objetivo fue evaluar la efectividad de los controles interno en la gestión de riesgo en el área de crédito.

3.2.2. Enfoque cualitativo.

Se utilizo es enfoque para identificar las percepciones los colaborades, responsables de área de crédito, como gerente de la cooperativa, sobre la gestión de riesgos y control interno.

3.3.Método de investigación

Para la investigación se empleó los siguientes métodos.

3.3.1. Método Inductivo

Según (Palmero, 2020) menciona lleva a cabo mediante "la aplicación de una hipótesis específica para luego conocer el componente teórico que se esconde tras ella". De tal manera se utilizará este método, ya que permite analizar los problemas particulares del área de crédito y extrae conclusiones genera sobre el estado actual de la cooperativa.

3.3.2. Método deductivo

Así mismo (Palmero, 2020) menciona que el método deductivo se "lleva a cabo mediante la explicación de un componente teórico que da lugar a una hipótesis específico". En cuanto al estudio realizado nos facilitara a analizar con respecto al marco de la ISO31000 para verificar su implementación en el contexto de la cooperativa.

3.3.3. Método analítico

(Henandez, 2017) Afirma que es aquel "método que consiste en la desmembración de un todo, descomposición en partes para observar las causas, naturaleza y efectos, también se puede comprender como la observación y examante de un hecho particular".

Este método permitirá en nuestra investigación al estudio detallado de cada una de sus componentes del sistema de control interno, el mismo que permitirá identificar la debilidades y fortalezas de la organización.

3.3.4. Método comparativo

Menciona (Nohlen, 2020) que es el procedimiento de comparación integral del objeto de estudio, por lo general es aplicado para llegar a la generalización empírica y la comprobación de hipótesis. Este método permitirá en la investigación a contrastar la situación actual de la cooperativa con respecto a recomendaciones realizadas en el Marco de la ISO 31000.

3.4.Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

3.4.2. Encuestas

Según (Universidad Veracruzana, 2017) es el método utilizado por recabar información ente la población relacionada directamente con el enfoque cualitativo, esto puede darse mediante entrevistas, cuestionarios o llamadas telefónicas.

Se utilizó esta técnica para la investigación, la encuesta se realizó en base a las opiniones del personal operativo del área de crédito empelando preguntas cerradas con el fin de conocer la situación actual de la cooperativa. Así mismo se realizó entrevista al gerente de la cooperativa mediante cuestionarios con preguntas cerradas

3.4.3. Entrevistas semiestructuradas

Son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantiene la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio (Diaz et al., 2013).

De esta manera se realizaron entrevistas a gerentes y personal clave de la organización, con preguntas abiertas para explorar su perspectiva sobre los riegos y las actividades de control dentro del sistema de gestión como también su efectividad

3.4.4. Ficha de observación

(Algor, 2021) menciona que Consiste en un registro sistemático, valido y confiable de los datos, documentos y procesos observados, para luego ser analizados de manera científica.

Se utilizó esta técnica para la observación de los procesos y procedimiento que abarca el área de crédito, así mismo para verificar su cumplimiento con los reglamentos internos y se alinean con los marcos de la norma ISO 31000.

3.4.5. Fuentes secundarias

3.4.5.1.Revisión bibliográfica

Una revisión bibliográfica es un análisis exhaustivo de la literatura, la investigación y las publicaciones académicas disponibles que son relevantes para un tema o una pregunta de investigación concretos (Gilberto, 2023).

Se realizaron una revisión bibliográfica como libros, artículos científicos, tesis, artículos de entidades de control como normativas internaciones relacionadas a la gestión de riesgos y control interno de gestión. Lo que permitió hacer una comparación de las practicas utilizadas cooperativas.

3.4.5.2.Análisis documental

Es un conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido y la forma de un documento para facilitar con sus consulta o recuperación o incluso para generar un producto que le sirva de sustituto (Clausó, 1962).

Se revisaron manuales de procedimientos, informes internos, políticas de control interno de la cooperativa, lo que permitió identificar los controles vigentes como también los riesgos presentes que tiene la cooperativa este análisis se llevó a cabo con la comparación de los principios de la ISO3100.

3.6.Universo, población y muestra

3.6.1. Universo

(Lopez P. , 2007) Elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, base de datos,) globales, finitos e infinitos

Está compuesta por todas las personas o colaborados involucradas a la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Del cantón San José de Chimbo

3.6.2. Población

(Ojeda, 2020) menciona que es el elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio

Personal que labora directamente en el área de crédito, lo mismo que son responsables en ejecutar todos los procesos internos relacionados desde la aprobación, evaluación y seguimiento de créditos

3.6.3. Muestra

(Ojeda, 2020) mención que es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población

Se empleará una muestra Censual, debido que la población de colaboradores es pequeña, de tal manera incluye a todos los colaboradores del área de creidito de la investigación.

3.6.4. Muestreo poblacional

La encuesta y la entrevista que se realizó con una muestra no probabilística de 10 personas seleccionadas por conveniencia y pertenecientes a un grupo específicos de interés. El objetivo era explorar sus opiniones y experiencias en relación con el control Interno en el área de crédito según la norma ISO 31000 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Ing. Patricio Pérez	Gerente general
Ing. Guido Ipiales	Jefe de Créditos
Ing. Margot Silva Ing. Laura Silva Ing. Giovanna Vargas Ing. Sebastián Bayas Ing. Mauricio Güillín Ing. Marco Lema Ing. Rommel Vargas Ing. Sofía Vargas	Asesores de Crédito

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación e instrumentos de recopilación de datos, con el objetivo de evaluar en área de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito con la aplicación de un examen especial relacionado al control interno en el marco de gestión de riesgo Basado a al ISO3100:2018, por tanto, los datos obtenidos han sido procesados siguiendo un enfoque cuantitativo y cualitativo, esto proporciona una visión integral del problema en estudio.

4.1.Análisis interpretación discusión y resultados

Se realizó un análisis exhaustivo de los procesos de créditos en la cooperativa mediante una aplicación de una entrevista con el jefe de riesgos y un test con los profesionales del área de créditos. Los resultados proporcionan una visión de tallada de los procedimientos de evaluación y aprobación de crédito, así como la percepciones y opiniones de los miembros del equipo sobre la eficacia de estos procesos y como pueden ser mejoradas para optimizar la gestión de créditos.

4.1.1. Resultados de la aplicación de la entrevista

La respuesta obtenida de la aplicación de la entrevista al jefe de riesgos.

ENTREVISTA AL GERENTE

TEMA:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 31000 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

2.4.8.1.¿En calidad de Subgerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Conoce sobre la norma ISO 31000 y su importancia?

Claro que si, como gerente de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Estoy familiarizando con la norma ISO 31000, y su importancia, ya que su implementación en nuestra cooperativa puede proporcionar varios beneficios, incluyendo la mejora de la confianza y el cumplimiento de regulaciones. Como Gerente de la Cooperativa estoy comprometido con la implementación de la norma ISO 31000 para asegurar que nuestra organización siga siendo líder en la industria.

2.4.8.2.¿Cree que con la implementación de la norma ISO 31000 en el área de créditos pueden disminuir riesgos existentes en el área?

Claro que sí, estoy convencido de que la implementación de la norma ISO 31000 en el área de crédito puede disminuir significativamente los riesgos existentes en esta área y mejorar la eficacia y eficiencia de nuestro proceso de gestión de riesgos.

2.4.8.3.¿Cómo se establece y se mantiene un sistema de control efectivo en la cooperativa especialmente en el área de créditos?

Considero que establecer y mantener un sistema de control efectivo en la cooperativa especialmente en el área de crédito, es fundamental para garantizar la seguridad y la confiabilidad de nuestras operaciones.

1) **¿Cuáles son los controles claves implementados en el área de créditos para prevenir y detectar riesgos en el área de créditos?**

Como Gerente de la cooperativa puedo mencionar que hemos implementado varios controles claves en el área de créditos para prevenir y detectar riesgos en esta área como son:

- ✓ Verificación de la solvencia del solicitante.
- ✓ Analizar la capacidad de pago.
- ✓ Revisión de la historia crediticia.
- ✓ Verificación de la identidad.

2) ¿Cómo se abordan las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos y el control interno en el área de créditos?

Como Gerente de la cooperativa considero que abordar las oportunidades de mejora en la gestión de riesgos y el control interno en el área de créditos es fundamental para garantizar la seguridad y la confiabilidad de nuestras operaciones, puedo nombrar algunas de ellas, por ejemplo:

- ✓ Identificación de oportunidades de mejora
- ✓ Evaluación de oportunidades de mejora

3) ¿Cuáles son los principales riesgos asociados con la concesión de créditos y cómo se mitigan?

Considero que es fundamental identificar y mitigar los principales riesgos asociados con la concesión de créditos mediante la evaluación de la solvencia del deudor, la verificación de la información, la implementación de controles internos, la capacitación y concientización, el monitoreo y seguimiento, la revisión y actualización de las políticas y procedimientos.

4) ¿Cómo se fomenta la participación de los empleados y socios en la gestión de riesgos y el control interno en el área de créditos?

Fomentamos la participación de los empleados y socios en la gestión de riesgos y el control interno mediante la capacitación y concientización y evaluación de riesgos, la implementación de controles internos, la revisión y actualización de las políticas y procedimientos y por último la participación de los socios en la toma de decisiones.

4.1.2. Resultados de la aplicación de la encuesta

ENCUESTA A LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA. AGENCIA MATRIZ

TEMA:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 31000 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

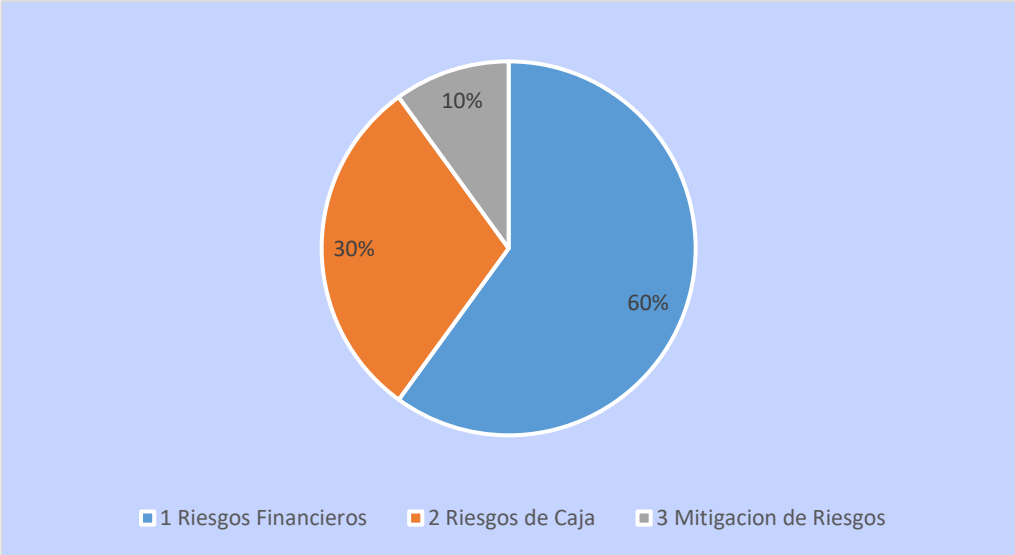
1. ¿Conoce usted de que se trata la norma ISO 31000?

a) Riesgos financieros

b) Riesgos de caja

c) Mitigación de riesgos

Gráfico 9



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

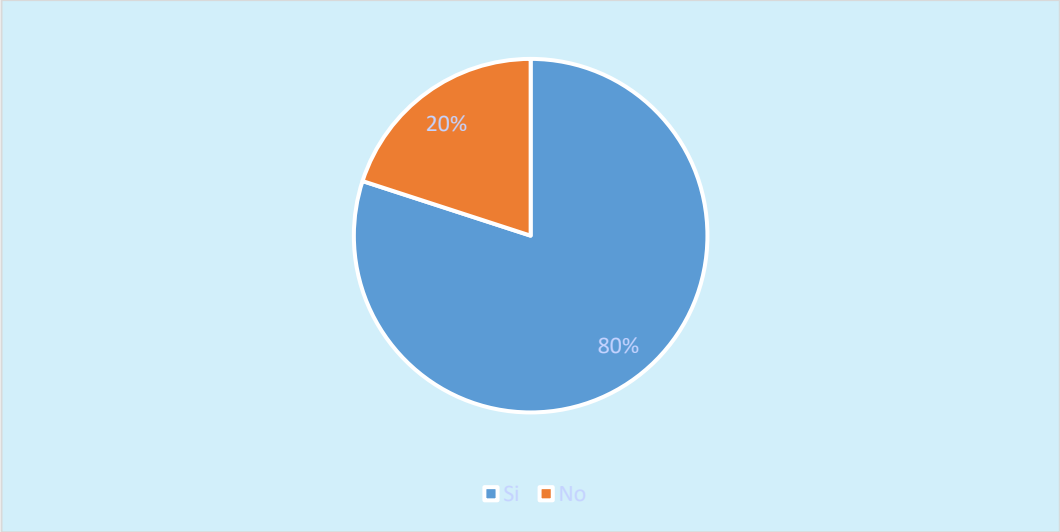
Análisis e interpretación.

Un 60% responde riesgos financieros el otro 30% responde riesgos de caja, mientras que un 10% mitigación de riesgos. El conocimiento de la norma ISO 31000 es una herramienta fundamental que ayudaría a aumentar la confianza de los empleados y clientes, mejorar la capacidad para gestionar riesgos y reducir la incertidumbre en la institución.

2. ¿Se ha ejecutado un control interno en el área de créditos en el último año 2023?

Gráfico 10

Ilustración 4.2*: Control interno*



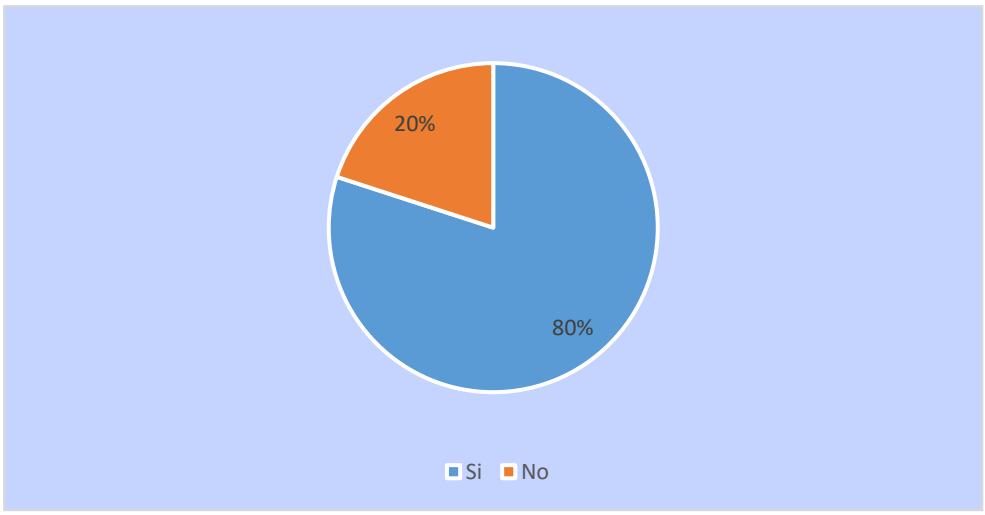
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

Análisis e interpretación.

Un 80% manifiestan con una respuesta positiva, mientras que un 20% manifiestan una respuesta negativa sobre la ejecución del control interno en la cooperativa en el año 2023. Un adecuado control interno ayudaría a mejorar los procesos de crédito y asegurar que cumplan con las políticas y procedimientos establecidos con la aprobación de los créditos reduciendo el tiempo y los costos asociados con el proceso.

3. **¿Cree usted que con la implementación de un sistema de control interno basado en la norma ISO 31000 mejore la gestión de cartera?**

Gráfico 11
Ilustración 4.3: *Sistema de control de la norma ISO 31000*



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

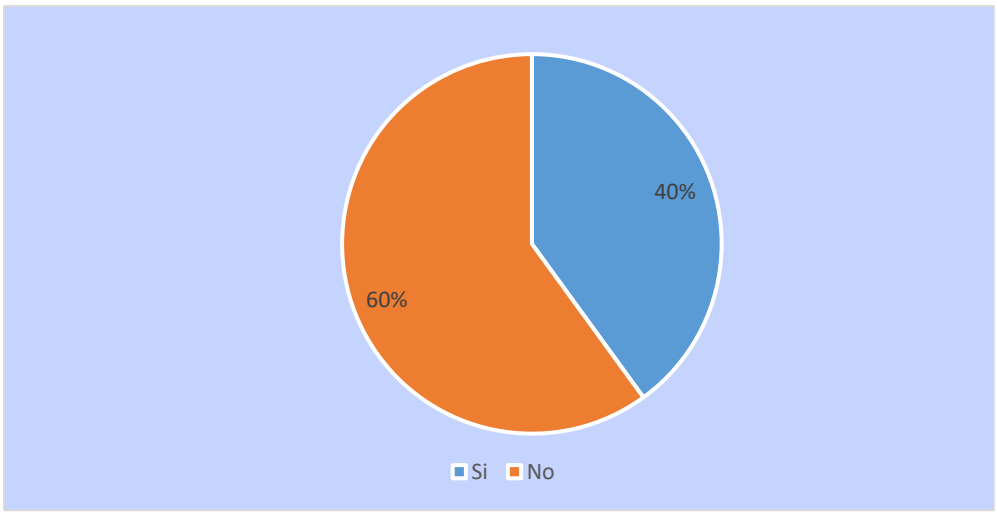
Análisis e interpretación.

Un 80% manifiesta que Sí y un 20% manifiesta que No, sobre la implementación de control interno basado en la norma ISO 31000 para mejorar la gestión de cartera. La institución con un sistema de control interno adecuado mejorará su gestión de cartera eficientemente y desarrollará las políticas y procedimientos de manera clara y conciso para cada área de la cooperativa

4. **¿Cree usted que los parámetros establecidos sobre la norma ISO 31000, se aplican en la colocación y recuperación de créditos?**

Gráfico 12

Ilustración 4.4: *Gestión de Créditos con Parámetros*



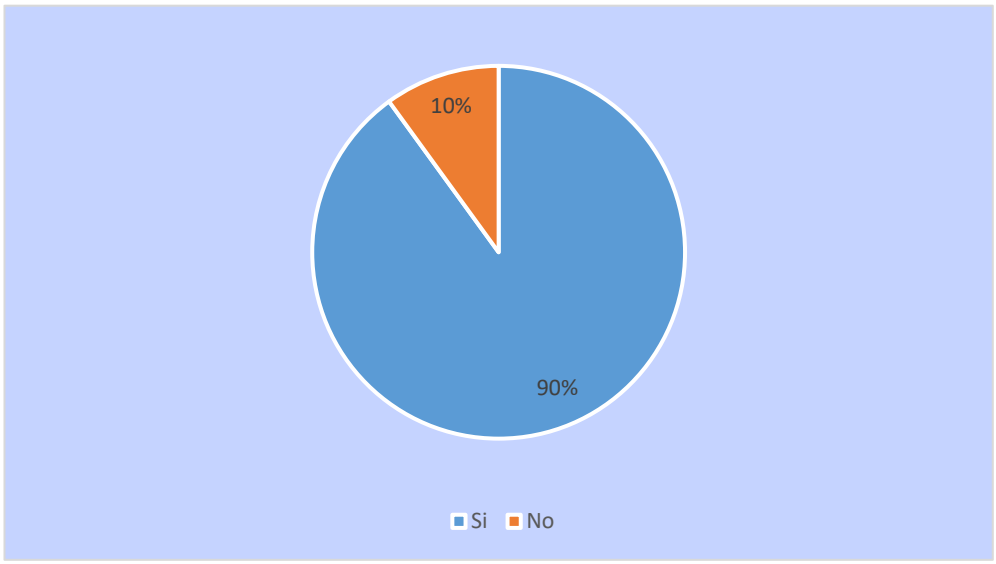
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

Análisis e interpretación.

Existe un 60% con respuesta No y un 40% con respuesta Sí, sobre los parámetros que se pueden establecer sobre la recuperación y colocación de cartera basado en la norma ISO 31000.Al aplicar la norma ISO 31000 en la cooperativa específicamente en el área de créditos puede ayudar a reducir los riesgos y pérdidas financieras asociadas con la colocación y recuperación de cartera.

5. ¿Cree usted que el sistema de control interno de la cooperativa es eficaz?

Gráfico 13
Ilustración 4.5: *Sistema de Control Interno*



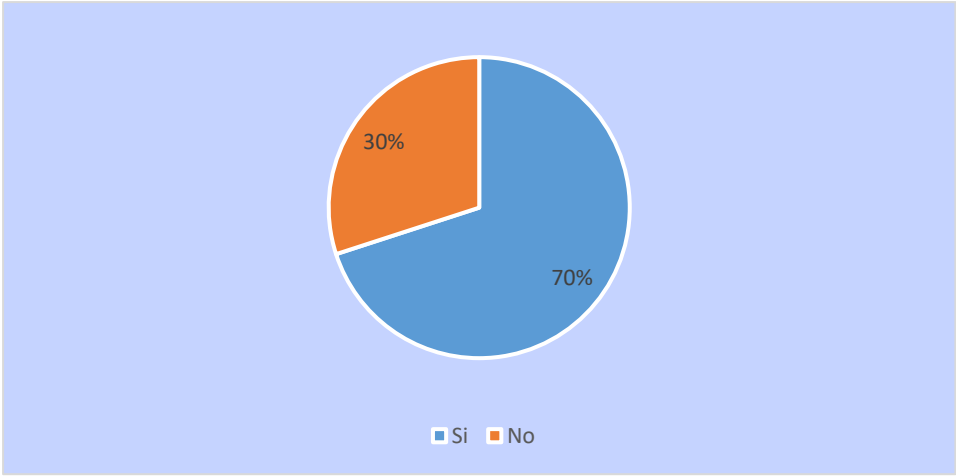
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

Análisis e interpretación.

Un 90 % manifiesta que Sí mientras que el 10% manifiestan que No, es eficaz el control interno que lleva la cooperativa. Se demuestra que la cooperativa si tiene un control interno eficiente y eficaz, sin embargo, debe seguir mejorando el sistema de control interno en el área de créditos.

6. **¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito?**

Gráfico 14
Ilustración 4.6: *Capacitaciones Área de Crédito*



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

Análisis e interpretación.

El 70% manifiestan que Si y otros 30% manifiestan que No existe una capacitación continua sobre aspectos relevantes del área de crédito. Las capacitaciones continuas pueden fomentar la innovación la creatividad en el área de créditos, ya que los empleados estarán expuestos a nuevas ideas y perspectivas que ofrecer a los clientes.

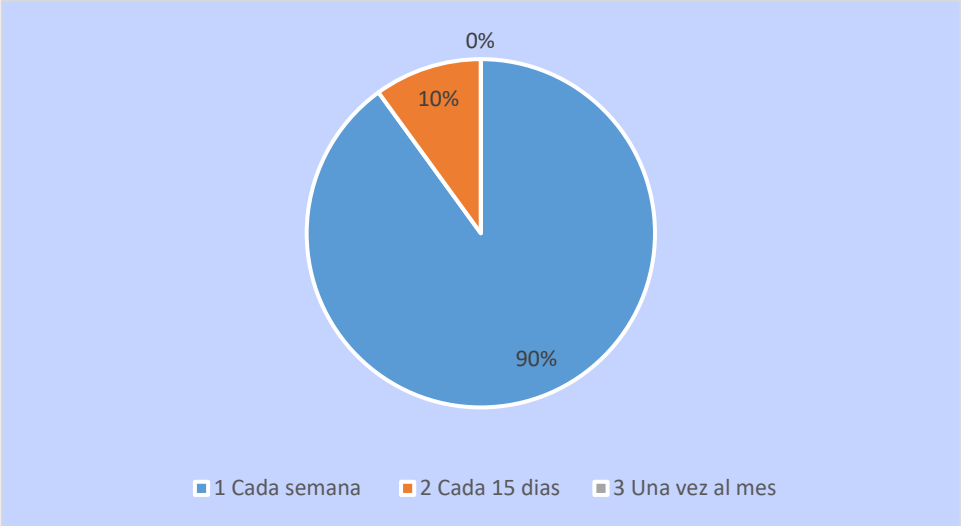
7. ¿Con qué frecuencia se mantienen reuniones con el jefe de créditos?

a) Cada semana

b) Cada 15 días

c) una vez al mes

Gráfico 15
Ilustración 4.7: *Reuniones Frecuentes*



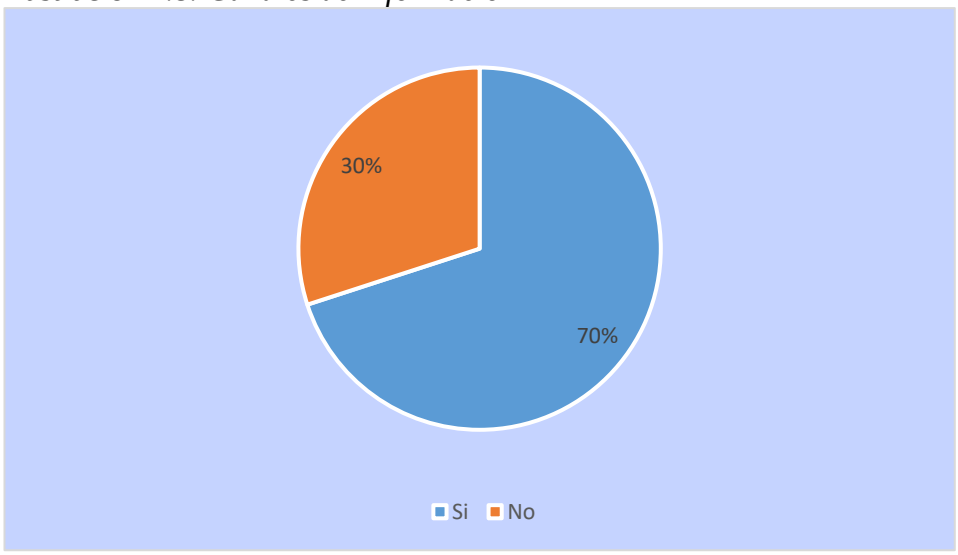
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

Análisis e interpretación.

El 90% manifiesta que existe reunión cada 15 días mientras que el 10% manifiesta cada mes. Las reuniones frecuentes fomentan, mejoran, permiten, pueden y satisfacen en la colaboración y el trabajo en equipo, lo que puede llevar a mejores resultados y una mayor eficiencia y productividad en la cooperativa.

8. **¿Los canales de comunicación son claros al momento de tratar sobre conflictos de créditos sobre el cumplimiento y aplicación de las políticas de créditos?**

Gráfico 16
Ilustración 4.8*: Canales de Información*



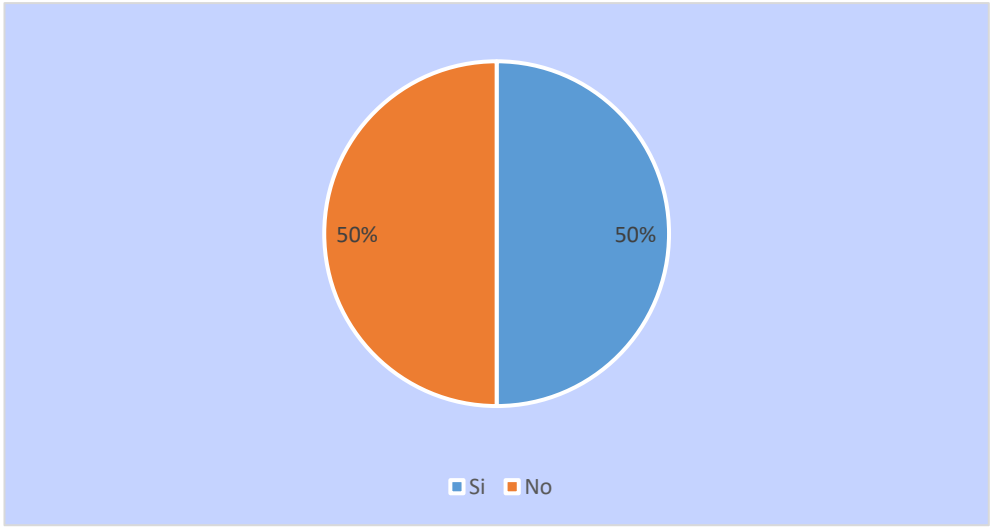
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza

Análisis e interpretación.

El 70% manifiestan que Si y el 30% manifiestan que No son claras los canales de comunicación al momento de tratar alguna situación. Establecer un sistema de comunicación revisar y actualizar para que sea efectivo y se pueda mejorar la comunicación entre los miembros de la institución y reducir algunos inconvenientes.

9. **¿Cree usted que con un examen especial en el área de créditos la cooperativa minimizará la posibilidad de ocurrencia de los riesgos de créditos?**

Gráfico 17
Ilustración 4.9: *Examen Especial*



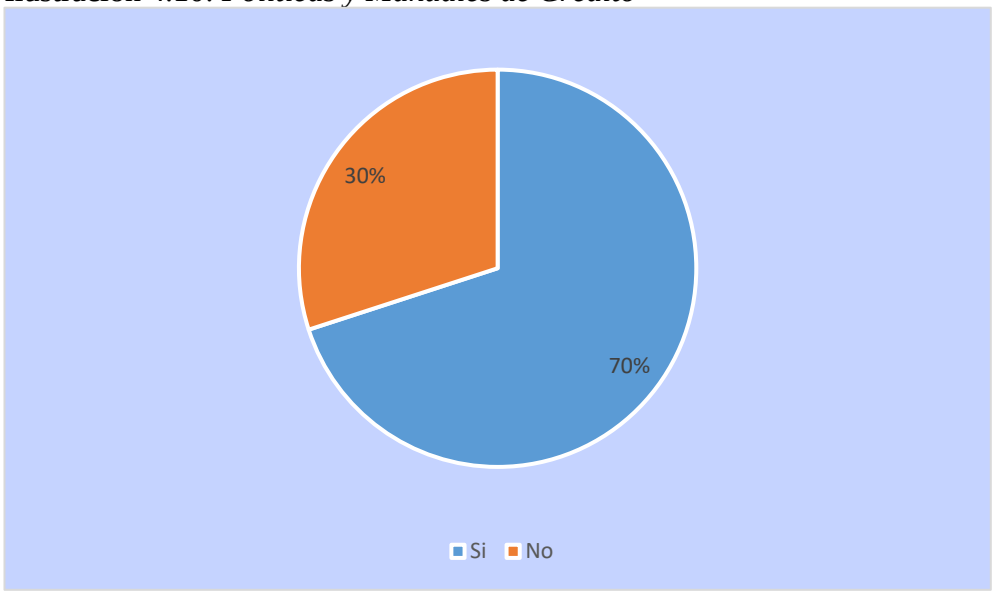
Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

Análisis e interpretación.

Existe una respuesta de 50% Si y 50% No cree que la cooperativa pueda minimizar las posibles ocurrencias de riesgos en el área de crédito con la norma ISO 31000. Con la realización de un examen especial se puede mejorar la eficacia y productividad, reducir los riesgos, mejorar la satisfacción del cliente fomentar la innovación, creatividad y mejorar la competitividad.

10. ¿Cumple con las políticas establecidas en el manual de créditos?

Gráfico 18
Ilustración 4.10: *Políticas y Manuales de Crédito*



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

Análisis e interpretación.

La respuesta obtenida es de 70% Si y el 30% No cumple en la totalidad con las políticas de la cooperativa. El cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos pueden mejorar la gestión de riesgos en el área de créditos, reduce la expansión de riesgos no deseados, pueden mejorar la eficiencia y la productividad, mejorar la satisfacción del crédito y mejorar la competitividad

PROPUESTA

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Objetivo de la propuesta

Propuesta aplicada a la Cooperativa de Ahorro y crédito San José Ltda.

Realizar un examen especial en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Ubicada en el cantón Chimbo, perteneciente al año fiscal 2023, con la finalidad de comprender y evaluar el estado actual de esta área. Este análisis se enfocó en la gestión de control interno de control de riesgos, contrastando su desempeño con los principios y directrices establecidos en la Norma ISO 31000:2018, a fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejorar en la gestión de créditos.

5.1.1. Datos informativos

Nombre de institución

Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Beneficiario

El departamento de área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.

Tabla 6

Fases para el desarrollo de examen especial

Fases para el desarrollo de examen especial	
FASE 1	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
FASE 2	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
FASE 3	EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
FASE 4	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
FASE 5	MONITOREO

Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

5.2.Componentes de la propuesta

Tabla 7

COMPONENTES DE LA PROPUESTA	
COSO I CONTROL INTERNO	**ISO 31000:2018**
Ambiente de control	Identificación de riesgos
Evaluación de riesgo	Análisis de riesgo
Actividades de control	Evaluación de Riesgo
Información y comunicación	
Monitoreo	

Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

5.2.1. Instrumento de evaluación

Para la realización del examen especial en el área de crédito, se llevará a cabo un análisis exhaustivo y detallado de cada proceso y procedimiento que conforma el área de crédito. Como parte del análisis, se elaborará una hoja de hallazgo en la que se registraron de manera estructurada los riesgos identificados, denominados hallazgos, este formulario o ficha está diseñado con la finalidad de documentar de manera clara y precisa los elementos importantes de cada hallazgo y está compuesto por lo siguiente: Condición, Criterio, Causa y efecto

Hoja de hallazgos

Mediante la aplicación del examen especial las posibles evidencias encontradas de los riesgos de control interno en el área de crédito según la norma ISO 31000 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Las hojas de hallazgo se presentan de la siguiente manera;

- ✓ Título
- ✓ Condición
- ✓ Criterio
- ✓ Causa
- ✓ Efecto
- ✓ Conclusiones y recomendaciones

Elaboración de informe de auditoría

Por último, se elaborará el Informe de Auditoría Administrativa y fase de seguimiento que contendrá:

- ✓ Conclusiones y recomendaciones de los resultados de la aplicación de la auditoría.
- ✓ Cronograma de aplicación de recomendaciones.

El informe de auditoría será redactado de manera objetivo, claro, conciso, constructivo y oportunos para la toma de decisiones.

FASE 1.1
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Tabla 8
Planificación Preliminar

Realizar un examen especial en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Ubicada en el cantón Chimbo, perteneciente al año fiscal 2023, con la finalidad de comprender y evaluar el estado actual de esta área. Este análisis se enfocó en la gestión de control interno de control de riesgos, contrastando su desempeño con los principios y directrices establecidos en la Norma ISO 31000:201 8, a fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejorar en la gestión de créditos.		
TIPO DE AUDITORÍA	Examen Especial	
EMPRESA A AUDITAR	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.	
PERIODO	Del 1 de enero hasta diciembre del año 2023.	
ÁREA	Créditos	
PROVINCIA-CIUDAD	San José de Chimbo	
EQUIPO DE TRABAJO		
NOMBRE	**CATEGORÍA**	**SIGLAS**
Ing. Oscar Tanqueño	Supervisor	**OT**
Ing. Xavier Marcelo García García	Jefe de trabajo	**XMGG**
Ing. Verónica García	Jefe de trabajo	**VA**
Karina Daniela Aguiar Guevara	Auditora	**KDAG**
Nelly Rocío Caiza Tisalema	Auditora	**NRCT**

Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza

Diagnostico General

1. Razón social

La cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cuyo RUC es 0290003288001

2. Dirección

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de San José de Chimbo, Cabeceras del cantón Chimbo, provincia del Bolívar; calles Chimborazo 536 y 3 de marzo Guayas y, Eloy Alfaro, San José de Chimbo 020302.

Gráfico 10

Ubicación e Instalaciones de la Matriz de la Coac San José de Chimbo



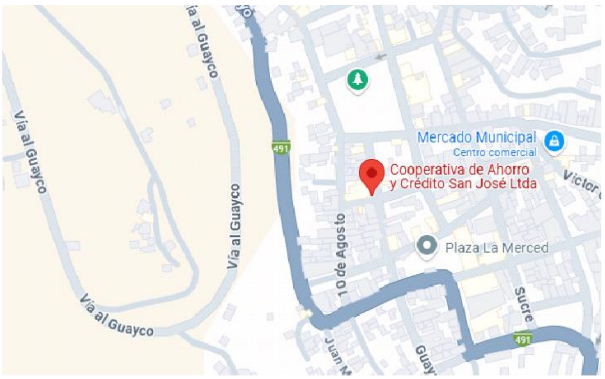


Ilustración: Ubicación geográfica

Fuente: (Google Maps)

3.Antecedentes

En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos.

A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

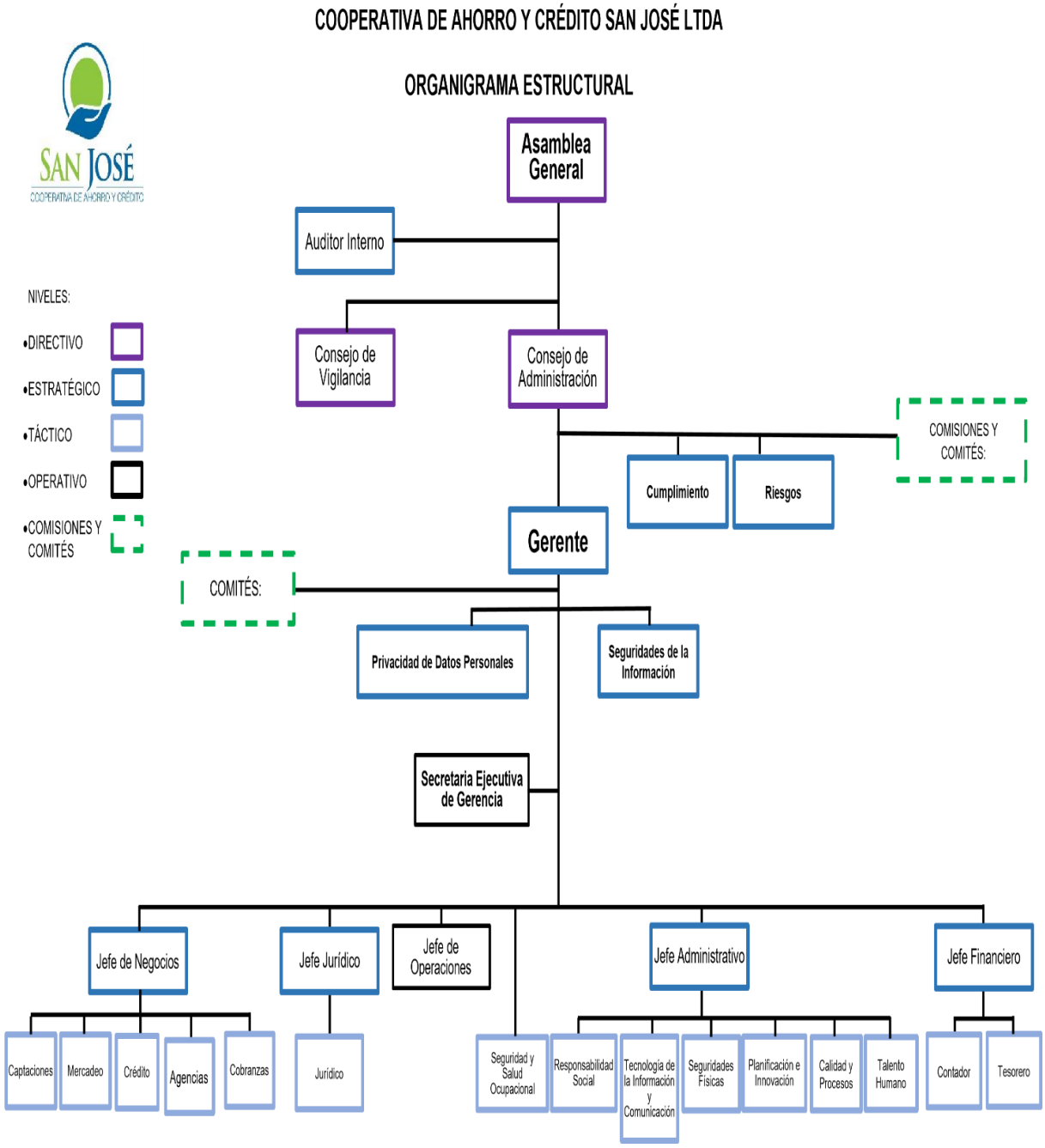
La Cooperativa de Ahorro y Crédito "SAN JOSÉ LTDA" es una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, y a partir de enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con 12 agencias operativas y 3 ventanillas de atención, ubicadas en las provincias de Bolívar: Guaranda, ventanilla, Chimbo, San Miguel, Chillanes, ventanilla San José del Tambo, Caluma, Echeandía. Los Ríos: Montalvo, Ventanas, Quinsaloma. Tungurahua: Ambato, ventanilla Pinllo. Pichincha: Quito Norte, Quito Sur.

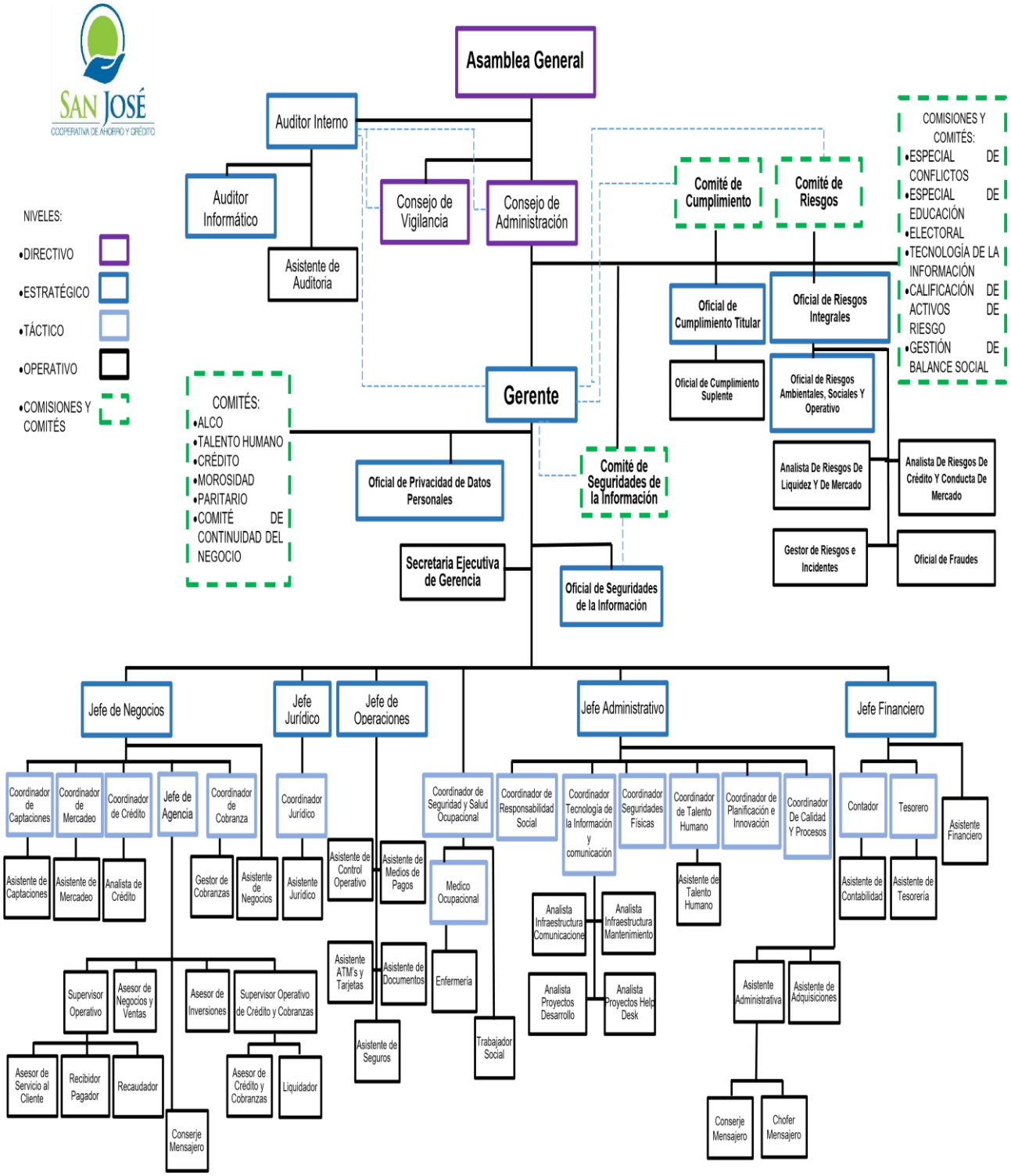
La Cooperativa se ha hecho acreedora a proyectos o programas para el fortalecimiento institucional, logrando asistencia técnica y fondeo, aspectos que transforman la estructura orgánica funcional, iniciando un crecimiento sostenido enfocado hacia los socios/as. La implementación de políticas financieras, decisión de cambio, actitud innovadora, un manejo técnico y profesional han permitido a la Cooperativa dejar de ser una institución local para transformarse en una Cooperativa con cobertura a nivel nacional con productos y servicios financieros orientados a las Microfinanzas integradas.

4.Estructura orgánica

Ilustración 11

Organigrama Estructural




SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NIVELES:
•DIRECTIVO
•ESTRATÉGICO
•TÁCTICO
•OPERATIVO
•COMISIONES Y COMITÉS
Asamblea General
Auditor Interno
Auditor Informático
Asistente de Auditoria
Consejo de Vigilancia
Consejo de Administración
Comité de Cumplimiento
Comité de Riesgos
COMISIONES Y COMITÉS:
•ESPECIAL DE CONFLICTOS
•ESPECIAL DE EDUCACIÓN
•ELECTORAL
•TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
•CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO
•GESTIÓN DE BALANCE SOCIAL
Oficial de Cumplimiento Titular
Oficial de Cumplimiento Suplente
Oficial de Riesgos Integrales
Oficial de Riesgos Ambientales, Sociales Y Operativo
Analista De Riesgos De Liquidez Y De Mercado
Analista De Riesgos De Crédito Y Conducta De Mercado
Gestor de Riesgos e Incidentes
Oficial de Fraudes
Gerente
COMITÉS:
•ALCO
•TALENTO HUMANO
•CRÉDITO
•MOROSIDAD
•PARITARIO
•COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
Oficial de Privacidad de Datos Personales
Comité de Seguridades de la Información
Secretaria Ejecutiva de Gerencia
Oficial de Seguridades de la Información
Jefe de Negocios
Jefe Jurídico
Jefe de Operaciones
Jefe Administrativo
Jefe Financiero
Coordinador de Captaciones
Coordinador de Mercadeo
Coordinador de Crédito
Jefe de Agencia
Coordinador de Cobranza
Coordinador Jurídico
Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional
Coordinador de Responsabilidad Social
Coordinador Tecnología de la Información y comunicación
Coordinador Seguridades Físicas
Coordinador de Talento Humano
Coordinador de Planificación e Innovación
Coordinador De Calidad Y Procesos
Contador
Tesorero
Asistente Financiero
Asistente de Captaciones
Asistente de Mercadeo
Analista de Crédito
Gestor de Cobranzas
Asistente de Negocios
Asistente Jurídico
Asistente de Control Operativo
Asistente de Medios de Pagos
Medico Ocupacional
Analista Infraestructura Comunicaciones
Analista Infraestructura Mantenimiento
Asistente de Talento Humano
Asistente de Contabilidad
Asistente de Tesorería
Supervisor Operativo
Asesor de Negocios y Ventas
Asesor de Inversiones
Supervisor Operativo de Crédito y Cobranzas
Asistente ATM's y Tarjetas
Asistente de Documentos
Enfermería
Analista Proyectos Desarrollo
Analista Proyectos Help Desk
Asistente Administrativa
Asistente de Adquisiciones
Asesor de Servicio al Cliente
Recibidor Pagador
Recaudador
Conserje Mensajero
Asesor de Crédito y Cobranzas
Liquidador
Asistente de Seguros
Trabajador Social
Conserje Mensajero
Chofer Mensajero

5. Misión

Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros, con mejora continua y Responsabilidad Social.

6.Visión

Alcanzar los $350 millones en activos sustentados en una calificación de riesgo “AA”.

7.Objetivo estratégico

Apoyar con financiamiento anual del equivalente a USD 2.000.00 para 50 emprendedores con un límite de riesgo del 10%.

8.Valores de la entidad

- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Confianza
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Perseverancia

9.Base legal

- ✓ Constitución de la república del ecuador
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Ley Orgánica de Institución del Sistema Financiero
- ✓ Superintendencia de economía popular y solidario
- ✓ Ley Orgánica de economía popular y solidario del sistema financiero.

10. Funcionarios de la Institución

Tabla 9 Nómina de funcionarios

N.º	Trabajadores	Cargos y actividades
1	Patricio Pérez	Gerente general
2	Ing. Anita Núñez	Jefe de agencia
3	Ing. Guido Ipiales	Jefe de Créditos
1 2 3 4 5 6 7	Ing. Margot Silva Ing.Geovanna Vargas Ing. Sebastián Bayas Ing. Mauricio Guillin Ing. Marco Lema Ing. Rommel Vargas Ing. Sofía Vargas	Asesores de Crédito

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza .

Tabla 10
Componentes

MARCAS	**SIGNIFICADO**
Ŋ	Procesos Incompletos
☑	Verificación física
₦	No consta con existencia física
Ø	No reúne requisitos
*	Documentos pendientes por aclarar.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

Productos y servicios (financieros y no financieros)

Tabla 11
Productos y Servicios (financieros y No financieros)

PRODUCTOS	**SERVICIOS**
Productos de captación	Servicios no Financieros
Productos de ahorro	Remates
Ahorro a la vista	Western Unión
Cuenta sueñitos	Servipagos
Multiahorros:	Visa América
Multiahorros	Intercambio Express
Multiahorros Jubilación	Trans –Fast
Multiahorros Productor	Ecua giros
Multiahorros Mis décimos	Dinex
Depósitos a plazo fijo	Recaudaciones Tributarias SRI
Productos de Colocación	RISE
Crédito de Consumo	Matriculación vehículos Bono Desarrollo
Hipotecario consumo	Humano
Quirografario general	Bono desarrollo humano
Quirografario estacional	Bono de Desnutrición Cero
Anticipo de sueldo	SOAT
Quirografario con Bono de	Cobro Servicios Básico- Luz Eléctrica
Vivienda	Servicios Financieros
Crédito con garantía certificado a	Tarjeta de Débito
Plazo	Tarjeta de débito
Microcrédito	Transferencias

Crédito de Vivienda	SPI (Transferencia interbancaria SPI recibidos) SCI (Transferencia interbancaria SCI recibidas) Transferencias Nacionales a otras entidades Red Transaccional Cooperativa Seguro de vida Conecta. Ventanilla Móvil Servicios sociales Seguro de Vida

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza.

Análisis FODA De La Cooperativa De Ahorros Crédito San José Ltda.

Tabla 12
FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.	
FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
Cantidad de personal suficiente. Horarios de atención continua Diferenciación de Crédito Crédito sin encaje Imagen institucional	Formación profesional del personal no acorde a sus funciones. Incumplimiento de la normativa para otorgamiento de crédito. Excesivos requisitos para otorgamiento de crédito.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**

Crecimiento y credibilidad del sistema cooperativo ecuatoriano. Crecimiento en el ámbito microempresarial y de emprendimiento. Nuevos productos crediticios.	Competencia desleal Facilidad inmediata de entrega de crédito por parte de la competencia. Desestabilidad económica y política.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

FASES PARA ELABORACIÓN DE EXAMEN ESPECIAL

Tabla 13
Hoja de Índice

ABREVIATURAS	**SIGNIFICADO**
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
VP/1	Visita preliminar
OT/2	Orden de Trabajo
NA/3	Notificación de la auditoría
SI/4	Solicitud de información
IPP/5	Informe de planificación preliminar
FASE II. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
CCI/6	Cuestionario de control interno
NRC/7	Nivel de Riesgo y confianza
PE/8	Planificación específica
CCI/6	Cuestionario de control interno
FASE III: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	
VDC/9	Observación-visita física

VHS/10	Encuestas
VBC/11	Verificación de documentación física
HA/12	Hoja de hallazgos
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
IEE/13	Informe del Examen especial

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los asesores de la COAC San José Ltda.
Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

FASE II
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Tipo de Examen: Examen especial

Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

Objetivo General: Adquirir información general relevante pertinente sobre los procesos de la otorgación de créditos, en su respectiva área para realizar el informe de la planificación preliminar.

Objetivo Específico: Analizar las condiciones para tener una perspectiva general y clara del área y posterior establecer los componentes a auditar

Tabla 14

Procedimiento Fase 1

PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLE	FECHA
Visita preliminar a la entidad	VP/1	KDAG-NRCT	11/09/2024
Orden de Trabajo	OT/2	KDAG-NRCT	17/09/2024
Notificación del Inicio de la Auditoría	NIA/3	KDAG-NRCT	20/09/2024
Solicitar información de la empresa mediante un oficio	SI/4	KDAG-NRCT	25/09/2024
Realizar el reporte de la planificación preliminar	RPP/5	KDAG-NRCT	27/09/2024

Elaborado por: Karina Aguiar; Nely Caiza (2025).

Objetivo de la vista preliminar

- ✓ **Conocer de manera presencial a la cooperativa**

DETALLES DE LA VISITA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., clasificada en el segmento 1, es una destacada entidad financiera con cobertura nacional a través de sus 12 agencias. Su oficina matriz se encuentra ubicada en la ciudad de San José de Chimbo, cabecera del cantón Chimbo, en la provincia de Bolívar, específicamente en las calles Chimborazo 536 y 3 de marzo Guayas y Eloy Alfaro, San José de Chimbo 020302.

Durante las distintas etapas de la auditoría se llevaron a cabo visitas a la cooperativa con el propósito de evaluar su estado actual, conocer sus actividades operativas y analizar en profundidad el área sujeta a auditoría. Se constató que cada área funcional cuenta con un departamento específico, y los colaboradores desempeñan sus funciones de acuerdo con las responsabilidades asignadas. Se observó que la gestión de entradas y salidas de los colaboradores se realiza mediante un sistema de registro combinado, que incluye tanto métodos manuales como electrónicos. Asimismo, se verificó que el personal dispone de herramientas de trabajo completas y adecuadas, así como de espacios asignados que garantizan un entorno propicio para el desempeño eficiente de sus actividades.

En cuanto al área de créditos, esta se encuentra bajo la dirección de la jefa de agencia, la Ingeniera Anita Núñez, quien lidera y supervisa los procesos relacionados con la gestión crediticia dentro de la institución

ORDEN DE TRABAJO

Guaranda, 15 de octubre del 2024

Señoritas.

Aguiar Guevara Karina Daniela y Caiza Tisalema Nelly Rocío

Estudiantes

Presente:

De conformidad con el plan de trabajo establecido en la Guía de procesos de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Bolívar, Dispongo que se desarrolle el trabajo de la auditoría con la siguiente temática:

CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN LA NORMA ISO 3100 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA., DEL CANTON CHIMBO PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2023

En consecuencia, se obtendrá información a través de los miembros del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., misma que se llevará a cabo con sus respectivos programas, verificación de documentos con respecto al tema mencionado.

Este trabajo se llevará a cabo en 30 días laborables incluyendo el borrador del informe de auditoría. Este trabajo estará a cargo de las señoritas: Aguiar Guevara Karina Daniela y Caiza Tisalema Nelly Rocío.

Una vez que se haya finalizado el proceso de la auditoría del examen especial, se emitirá el correspondiente informe de auditoría con los resultados correspondientes.

Atentamente,



Ing. Oscar Tanqueño.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA

Guaranda, 17 de octubre del 2024

Ing. Patricio Pérez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

De nuestras consideraciones

Por medio del presente, es grato dirigirnos a usted con el motivo de informarle inicio de la auditoría que mediante Orden de Trabajo Nº.001, suscrita por el Mgs, Patricio Pérez, denominado;

Control interno en el área de crédito según la norma ISO 31000 en la cooperativa de ahorro y Crédito san José Ltda., Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar, año 2023, misma que fue aprobado por el gerente general, como máxima autoridad de la institución, Además requerir información necesaria al personal correspondientes para llevar a cabo el examen especial en el área de créditos.

En efecto, este examen especial se llevará a cabo en base a leyes y normativas que permitirán emitir un informe pertinente de los procesos del otorgamiento del crédito. De igual manera solicitamos de la manera más comedida posible que nos facilite con la información que sea necesaria para documentar y evidenciar los hallazgos del examen especial.

Seguras de contar con su apoyo y colaboración, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente;





---------- ----------

Karina Aguiar Nelly Caiza

ESTUDIANTE ESTUDIANTE

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Guaranda, 21 de octubre del 2024

Ing. Patricio Pérez

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Presente;

De nuestras consideraciones

Mediante el presente solicitamos de la manera más comedida posible que nos facilite con la siguiente información para llevar a cabo nuestro informe del examen especial.

- ✓ Reglamento del control interno de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.,
- ✓ Manual de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.,
- ✓ Misión, Visión, valores y principales políticas de la cooperativa
- ✓ Y demás información que sea necesaria para llevar a cabo nuestra investigación.

Seguras de contar con su apoyo, agradecemos su colaboración.

Atentamente;





---------- ----------

Karina Aguiar
ESTUDIANTE

Nelly Caiza
ESTUDIANTE

ORDEN DE TRABAJO

Motivo de la Auditoría del Examen especial

El control interno es realizado al área de crédito con el objetivo de verificar que los asesores están cumpliendo con la normativa impuesto en el manual de crédito.

Objetivo de la Auditoría

Realizar un examen especial, mediante los procedimientos del control interno y aplicación de las técnicas que permitirá a la institución dar a conocer el cumplimiento de las normas impuestos en el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., periodo 2023.

Alcance de la Auditoría

El desarrollo de la auditoría en la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., se desarrollará del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 en el área de créditos.

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Tipo de Examen: Examen Especial

Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

Objetivo General:

Realizar el informe del control interno en base a cuestionarios específicos del área de crédito y persuadir la situación de los créditos.

Objetivo Específico:

Elaborar el Cuestionario de control interno en base al COSO II sobre los otorgamientos de créditos referente a la normativa o manual de créditos, basados a lineamientos de gestión de Riesgo ISO 31000, utilizando preguntas específicas para identificar el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 15

Procedimiento Fase II

N.º	PROCEDIMIENTO	REF	RESPONSABLES	FECHA
1	Evaluación de Control Interno	ECI/1	KDAG-NRCT	10/10/2024
2	Determinar el nivel de riesgos y confianza	NCR/2	KDAG-NRCT	14/10/2024
3	Realizar el Informe de la planificación específica de la Auditoría con las debilidades encontradas.	IPA/3	KDAG-NRCT	17/18/2024

Elaborado por: Karina Aguiar , Nelly Caiza

CUESTIONARIO CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITO

Objetivo: Evaluar el control interno de la cooperativa a través de un cuestionario, para conocer de manera efectiva las actividades que se han realizado durante el periodo 2023.

Número	**PREGUNTAS**	**Respuestas**			
	Ambiente de control (establecimiento de contextos)	**SI**	**NO**	**N/R**	**OBSERVACIONES**
1	¿Existe apoyo por parte de la Gerencia en todas las actividades y funciones para una mejora efectiva de la administración y gestión de riesgos?	X			
2	¿Cree que dentro de la institución existe liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección como también por los órganos de supervisión?	X			

3	¿La Gerencia y los organismos de supervisión, deben demostrar su compromiso continuo con la administración y gestión de riesgos en el área de créditos?	x			
4	¿Existen normas éticas y códigos de conducta relacionados con la gestión del área de crédito?	X			
5	¿Los recursos materiales asignados al área de crédito son suficientes para tomar acciones sobre los riesgos identificados?		X		Existe poca asignación de recursos para el área de créditos
6	¿Se considera que todos los miembros de la empresa tienen la responsabilidad de administrar y gestionar los riesgos?	X			

7	¿La Organización estructural facilita la gestión y supervisión asertiva de los riesgos crediticios?	X			
8	¿Cree que se promueve una cultura organizativa que esté direccionada con el marco de Gestión y esté integrada en todas las actividades de la organización?		X		No promueve una cultura organizativa dentro de la organización.
9	¿Se considera como una mejora continua al Marco de referencia y que sea prioridad para la cooperativa?	X			
10	¿Se identifican brechas y oportunidades de mejora en los procesos de créditos?	X			
	Evaluación de Control (Evaluación de riesgo)	**SI**	**NO**	**N/R**	**OBSERVACIONES**

1	¿Se definen los criterios para riesgos teniendo en cuenta las obligaciones de la organización y los puntos de vista de sus partes interesadas en el área de crédito?	X			
2	¿Las evaluaciones de riesgo incluyen aspectos financieros como no financieros de los socios?		X		Solamente aplican aspectos no financieros.
3	¿Se utilizan criterios claros para medir la probabilidad e impacto de los riesgos crediticios?	X			
4	¿Se analiza la relación entre las causas y los eventos, las amenazas y las oportunidades, las vulnerabilidades y las capacidades en la	X			

	identificación de riesgos en el área de créditos?				
5	¿Se identifican los riesgos tanto si sus fuentes están o no bajo el control del área de créditos?				
6	¿Se utiliza una combinación de técnicas de análisis de riesgos para proporcionar una visión más amplia en el área de créditos?	X			
7	¿En el proceso de evaluación de riesgos incluye análisis de escenarios y posibles eventos futuros?		X		Falta de evaluación de riesgos de análisis para eventos futuros.
8	¿Se documenta los resultados de la evaluación y se comunica a los responsables?	X			
9	¿Se aplican herramientas o técnicas apropiadas para la	X			

	evaluación de riesgos crediticios?				
10	¿Se establece el contexto del proceso de administración y gestión de riesgos a partir de la comprensión de los cuales opera la organización ?	X			
	Actividad de Control (Tratamiento de riesgos)	**Si**	**No**	**N/R**	**Observaciones**
1	¿Existen actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación a los riesgos en el área de crédito?	X			
2	¿Las actividades de control están documentadas y revisadas por la alta dirección?	X			
3	¿Existen actividades que estén coordinadas para dirigir y		X		No cuentan con actividades coordinadas

	controlar la organización con relación a los riesgos?				para dirigir la organización.
4	¿Se han establecidos mecanismos para realizar cambios en los contextos internos y externos que pueden afectar el riesgo de crédito?	X			
5	¿Se han asegurado de que las disposiciones para administrar y gestionar el riesgo de crédito sean claramente comprendidas y puestas en práctica?	X			
6	¿Se monitorea y revisa las opciones de tratamiento del riesgo implementados para asegurar su efectividad en el área de crédito?	X			
7	¿Se asignan recursos suficientes para abordar los	X			

	riesgos identificados en la organización ?				
8	¿Los encargados del área de crédito identifican posibles riesgos que pueden existir al no contar con los documentos completos del cliente tanto si sus fuentes están o no bajo su control?		X		No cuentan con los documentos completos.
9	¿Se utilizan procesos, métodos y herramientas adecuadas para administrar y gestionar los riesgos del área de crédito?	X			
10	¿Se implementan acciones correctivas inmediatas ante las desviaciones de los procesos de crédito?	X			
	Información y comunicación (comunicación y consulta)	**SI**	**NO**	**N/R**	**OBSERVACIONES**

1	¿La Información relacionada con los riesgos de créditos se recopilan, analizan de manera efectiva?	X			
2	¿Se comparte información con el público de manera efectiva sobre promociones de créditos?	X			
3	¿La comunicación entre departamentos relacionado con el área de crédito es fluida y asertiva y se apoyan mutuamente para comprender los riesgos existentes y tomar decisiones?		X		Falta de comunicación entre departamentos.
4	¿Los colaboradores tienen acceso a información actualizada para tomar decisiones sobre riesgos crediticios?		X		Falta de acceso a información actualizada.

5	¿Se tiene en cuenta la confidencialidad e integridad de la información, así como el derecho a la privacidad de las personas, con el proceso de comunicación y consulta en el área de créditos?	X			
6	¿Se considera la retroalimentación a las opiniones de los socios para ajustar y mejorar las políticas y procedimiento de los créditos?	X			
7	¿Se informa y se comunica de manera clara y oportuna a los socios sobre los términos, condiciones y riesgos asociados a los créditos otorgados?	X			
8	¿El proceso de administración y gestión de riesgos de créditos	X			

	se aplica a nivel estratégico, operacional de programas o de proyectos en el área de créditos?				
9	¿Se garantiza la confidencialidad y seguridad de la información financiera de los socios?	X			
10	¿Se alinean al alcance de las actividades de administración y gestión de riesgos de créditos con los objetivos de la organización?	X			
	Monitoreo y revisión (*Seguimiento y revisión*)	**SI**	**NO**	**N/R**	**OBSERVACIONES**
1	¿Se realiza seguimiento continuo de los cambios tanto internos como externos que pueden afectar ya sean las políticas, principios y se	X			

	realizan ajustes necesarios específicamente en el área de créditos?				
2	¿Se mide y se evalúa periódicamente el desempeño del marco de referencia con relación a su propósito y planes de implementación en el área de créditos?	X			
3	¿Se asignan responsabilidades y plazos para la implementación de las mejoras en los procesos de créditos y de la misma se monitorea y se evalúa la efectividad de las mejoras implementadas?	X			
4	¿Se revisan con Frecuencia los controles relacionados con la gestión de riesgo?		X		No existe revisión frecuente.

5	¿El proceso de administración y gestión de riesgos de créditos incluye la evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión y reporte de los riesgos de crédito?	X			
6	¿La Gerencia revisa periódicamente los informes del monitoreo para tomar decisiones estratégicas?	X			
7	¿Se monitorea y revisa las opciones de tratamiento de riesgos implementadas para asegurar su efectividad en el área de créditos?	X			
8	¿Se asegura que las enseñanzas aprendidas se utilicen para mejorar en el marco de gestión de riesgo?	X			

9	¿Se documenta y mantiene registros de las acciones correctivas y mejoras implementadas como resultado del seguimiento y las revisiones en el área de crédito?	X			
10	¿Se establecen mecanismos de seguimiento y reporte para monitorear el progreso en la implementación de los planes de tratamiento de riesgos en el área de créditos?	X			
Calificación Total				43	
Ponderación Total				50	
Nivel de Confianza=CT/PT*100				86%	
Nivel de Riesgo RI=100%-NC				*Bajo:* 14%	

NIVEL DE CONFIANZA Y RIEGOS DE SUPERVISIÓN Y MONITOREOS

Tabla 16

Nivel de confianza - Nivel de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
NIVEL DE RIESGO	24%-5%	25%-49%	50%-85%
	BAJO	MODERADO	ALTO

Elaborado por: Karina Aguiar, Nelly Caiza

Mediante la aplicación de la matriz de determinación del nivel de exposición al riesgo y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., y con base exclusivamente en los resultados de una encuesta realizada al jefe de créditos, se llevó a cabo una evaluación de 5 componentes relacionados con el control interno de gestión de riesgo en el Marco ISO 3100:2018. Los resultados reflejan que el **nivel de confianza pondera con el 86%,** por tanto, de clasificación para este componente es **ALTO,** mientras que el **nivel de riesgo tuvo una ponderación de 14% por tanto** se clasificó como **BAJO**. Este análisis permitió concluir que los riesgos identificados no presentan una significancia material en términos de probabilidad de ocurrencia, lo que refuerza la percepción de efectividad en las actividades de control de la institución. De esta manera hemos encontrado 9 hallazgo determinan el incumplimiento en el marco de la ISO 31000;2018

FASE III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA - PROCESO DE CRÉDITO

Proceso auditado: Área de crédito

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la eficacia y cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles internos en el proceso de otorgamiento de créditos.

Técnicas Aplicadas:

- ✓ Revisión de documentación (políticas de crédito, procedimientos, manuales).
- ✓ Análisis de informes y registros de crédito.
- ✓ Inspección de los controles operativos (validación de antecedentes, revisión de solicitudes de crédito).
- ✓ Evaluación de la alineación con la normativa ISO 31000 en la gestión de riesgos.

PROCEDIMIENTOS

Tabla 17

Procedimientos para Fase III

NÚMERO	DESCRIPCIÓN	PREF.PT	ELABORADO
1	Aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría	APT	K/N
2	Elaboración Matriz de Hallazgo	EMH	K/N

Elaborado por: Karina Aguiar, Nelly Caiza

PROGRAMACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROCESO AUDITADO: Área de crédito

OBJETIVO: Planificar y organizar las actividades y recursos necesarios para evaluar la eficacia y cumplimiento de los procesos y controles del área auditada

Tabla 18

Procedimiento para Auditoría

N°	AUDITORIAS	ALCANCE	PROCESO/DEPENDENCIA	AUDITORES
1	ÁREA DE CRÉDITO	Evaluar el cumplimiento de las políticas de crédito.	Jefe de créditos	KA/NC
2		Verificar la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos perjudiciales al proceso de crédito.	Asesores de créditos	KA/NC

3		Revisar la efectividad de los controles internos implementados.	Gerente General/ Jefe de Créditos	KA/NC
4		Comprobar la comunicación y la documentación dentro del área de crédito.	Jefe de Créditos	KA/NC
5		Evaluar el cumplimiento de las políticas de crédito.	Jefe de créditos	KA/NC

Elaborado por: Karina Aguiar, Nell

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Área: Crédito

OBJETIVO:

- ✓ Evaluar el cumplimiento de las políticas de crédito.
- ✓ Verificar la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos perjudiciales al proceso de crédito.
- ✓ Revisar la efectividad de los controles internos implementados.
- ✓ Comprobar la comunicación y la documentación dentro del área de crédito

Tabla 19

Programa de Auditoría

N°	**PROCEDIMIENTOS**			
	PRUEBA DE CUMPLIMIENTO	**PREF.PT**	**ELABORADO POR**	**TECNICAS DE AUDITORIA**
1	Se evaluó el cumplimiento de las políticas de crédito.	EPC	KA/NC	Observación y verificación
2	Se Verificó la Identificación, evaluación mitigación de los	ERC	KA/NC	Observación y verificación

	riesgos perjudiciales al proceso de crédito			
3	Se revisó la Efectividad de los controles internos Implementados	ECI	KA/NC	Observación y verificación
4	Se comprobó la comunicación y la documentación dentro del área de crédito	CDC	KA/NC	Observación y verificación

Elaborado por: Karina Aguiar, Nelly Caiza

Procedimiento y Técnicas de Auditoría Interna al Área de Crédito

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Área	Crédito

Tabla 20

Técnica y Procedimientos I

Procedimientos
Se evaluó el cumplimiento de las políticas de crédito.
Aplicación
Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la gestión de riesgos crediticios de la institución, incluyendo la revisión de políticas y procedimiento internos, la evaluación de asignación de recursos destinados a la mitigación de riesgos y el análisis de la cultura organizacional en el ámbito de gestión de riesgo. Para ello nos basamos en entrevistas a la alta dirección, y personal de área de crédito, también se examinó documentación relevante, incluyendo informes de asignación de recursos y documentos relacionados con la cultura organizacional.

Procedimiento y técnicas de auditoría interna al área de crédito

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Área	Crédito

Tabla 21

Técnica y Procedimientos II

Procedimientos
Se Verificó la Identificación, evaluación mitigación de los riesgos perjudiciales al proceso de crédito
Aplicación
Se evaluó el marco de gestión de riesgo en el área de créditos de la institución , mediante revisión de procedimiento interno y manuales de riesgos, con normativas vigentes, como la Superintendencias de Economía Popular y Solidaria y la central de riesgos, adicionalmente, se realizaron verificación de documentación con respecto a la evaluación de riesgos a sí mismo para contrastar de utilizaron encuestas tanto para la alta dirección como para los colaboradores del área de crédito.

Procedimiento y técnicas de auditoría interna al área de crédito

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Área	Crédito

Tabla 22

Técnica y Procedimientos III

Procedimientos
Se revisó la Efectividad de los controles internos Implementados
Aplicación
Se realizó un análisis exhaustivo de los controles internos del área de crédito incluyendo la revisión de informes y documentación de supervisión de los sistemas de control. Como también la verificación detallada de 5 expedientes aleatoriamente con respecto a la asignación de créditos, adicional se utilizaron encuestas enfocada a la alta dirección como a los colaboradores del área de créditos

Procedimiento y técnicas de auditoría interna al área de crédito

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Área	Crédito

Tabla 23

Técnica y Procedimientos IV

Procedimientos
Se comprobó la comunicación y la documentación dentro del área de crédito
Aplicación
Se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva de los procedimientos relacionados con las comunicaciones internas del proceso de crédito. Esta revisión incluyó el análisis de informes de reuniones internas y la evaluación de las comunicaciones entre el área de crédito y otros departamentos de la institución. Además, se realizaron entrevistas con el personal responsable de la aprobación y el seguimiento de créditos para evaluar su comprensión de las políticas y procedimientos, así como su capacidad para comunicar de manera efectiva cualquier cambio o actualización relevante. Complementariamente, se realizó una inspección física para verificar la existencia de canales de comunicación con los clientes

Procedimiento y técnicas de auditoría interna al área de crédito

Entidad	Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
Área	Crédito

Tabla 24

Técnica y Procedimientos V

Procedimientos
Se analizó el monitoreo y revisión
Aplicación
Se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva de los procedimientos relacionados con los controles relacionados con la Gestión de Riesgos. Esta revisión incluyó como análisis procedimientos, análisis de informes, así mismo se realizó entrevista como a la alta dirección como al personal del área de crédito para constatar la intervención de los controles aplicados para la gestión de riesgo en el área de crédito.

Tabla 25

Hoja de Hallazgo I

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 01**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Control Administrativo	**Sub componente**	Gestión de recursos y presupuesto
TÍTULO	Mínima asignación de recursos al área de crédito.		
CONDICIÓN	La asignación de recursos para el área de créditos no es insuficiente, lo que limita implantación de acciones correctivas para mitigar riesgos identificados, así como prevenir riesgo a futuro		
CRITERIO	Incumple los requisitos establecidos en la **norma ISO 31000** en el numeral **5.2 liderazgo compromiso, inciso 3** "*asegurando que los recursos necesarios se asignan para administrar/gestionar los riesgos"*		
CAUSA	Falta de priorización para la designación de recursos al área de crédito, la deficiencia de planificación y la ausencia de		

	evaluación integral de las necesidades de recursos para implementar acciones preventivas y correctivas.
EFECTO	Acarrear riesgos operativos debido a la falta de programas de mitigación oportuna, además baja reputación por insuficiencia en la solución financiera ofrecidas.

Tabla 26

Hoja de Hallazgo II

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 02**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Cultura Organizacional de Gestión de Riesgos	**Sub componente**	Capacitación y Comunicación en Gestión de Riesgos.
TÍTULO	Falta de promoción de una cultura organizacional.		
CONDICIÓN	No se promueve una cultura organizacional alineada al marco de la gestión de riesgos en el área de crédito, lo que debilita la integración de la gestión de riesgo en los procesos operativos		
CRITERIO	Incumplimiento los principios de **la norma ISO 31000:2018 inciso 6 del Numeral 5.2 que establece "***La alta dirección y los órganos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran asegurar que la administración/gestión de riesgos esté integrada en todas las actividades de la organización así mismo*		

	debe estar alinear la administración/gestión de riesgos con sus objetivos, estrategias y cultura".
CAUSA	Falta de liderazgo por parte de la alta dirección para fomentar y comunicar la importancia de la gestión de riesgo. La falta o carencia de mecanismo formales para evaluar y fortalecer la cultura de riesgos en el área de crédito
EFECTO	Riesgos no identificados o gestionados de manera ineficiente en el área de créditos, estos conllevan a un impacto negativo a la toma de decisiones estratégicas y operativas, lo que podría traducirse en pérdidas económicas y reputación.

Tabla 27

Hoja de Hallazgo III

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 03**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Evaluación de Riesgos	**Sub componente**	Capacitación y Comunicación en Gestión de Riesgos.
TÍTULO	Deficiencia en la evaluación no Financieros de los socios el área de créditos.		
CONDICIÓN	La evaluación de riesgo realizada por el área de crédito de la COAC San José Ltda. No incluyen de manera adecuada o integral aspectos financieros y no financieros de los socios, lo que limita la efectividad del análisis de riesgos		
CRITERIO	El incumplimiento de la **ISO 31000;2018, numeral 6.4.1(generalidades de la evaluación de riesgo),** establecer que:" La evaluación de riesgos es el		

	proceso global de identificación, análisis y evaluación de los riesgos mismos. La evaluación del riesgo se debiera llevar a cabo de manera sistemática, iterativa y colaborativa, basándose en el conocimiento y los puntos de vista de las partes interesadas. Se debiera utilizar la mejor información disponible, complementada por investigación adicional, si fuese necesario”
CAUSA	Falta de procedimientos definidos para incumplir aspectos financieros como no financieros en las evaluaciones de riesgos, así mismo la insuficiente capacitación del personal responsable en evaluar los riesgos.
EFECTO	Riesgo de tomar decisiones basadas en información incompleta, además, falta de confianza en la capacidad de la organización para gestionar relaciones estratégicas con los socios

Tabla 28

Hoja de Hallazgo IV

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 04**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Planificación Estratégica	**Sub componente**	Gestión de Contingencias
TÍTULO	Análisis de riesgos de eventos futuros en el área de crédito.		
CONDICIÓN	A pesar de existir procedimientos documentados, el proceso de evaluación de riesgo no incluye un análisis de escenario ni la identificación de posibles eventos futuros, lo que impide una evaluación preventiva.		
CRITERIO	El incumpliendo de la ISO 31000**:2018, numeral 6.4.3 (análisis de riesgos)** que establece *"El propósito del análisis de riesgos es comprender la naturaleza de los riesgos y sus características incluyendo, cuando sea apropiado, el nivel de los riesgos mismos. El análisis de los riesgos implica una consideración detallada de incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su efectividad. Un evento puede tener*		

	múltiples causas y consecuencias y puede afectar a múltiples objetivos".
CAUSA	Ausencia de procesos formales para realizar análisis de escenarios futuro y eventos parciales que puedan afectar los riesgos evaluados, así mismo limitada comprensión de las importancias del análisis predictivo de escenarios en la gestión de riesgos
EFECTO	Toma de decisiones basada en información incompleta, lo que desencadena a estrategias débiles frente a riesgos no anticipados, así misma obstaculización de la mejora continua del sistema de gestión de riesgos

Tabla 29

Hoja de Hallazgo V

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 05**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Planificación Estratégica	**Sub componente**	Gestión de Contingencias
TÍTULO	Deficiencia en la Supervisión Periódica		
CONDICIÓN	La supervisión de los sistemas de control no se realiza con frecuencia requerida, lo que afecta la capacidad de garantizar su efectividad en la identificación, gestión y mitigación de riesgos.		
CRITERIO	*El incumpliendo de lo establecido en el numeral* ***5.2 (liderazgo y Supervisión) de la ISO 31000:2018 donde*** *exige que" La alta dirección y los órganos de supervisión, cuando sea aplicable, debieran asegurar que la administración/gestión de riesgos esté integrada en todas las actividades de la organización y debieran demostrar el liderazgo y compromiso".* **De la misma incumple a lo que establece en el numeral 3.2 en la sección de**		

	(administración/gestión de riesgos "*actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación a los riesgos (3.1)"*
CAUSA	La falta de planificación adecuada para establecer un cronograma de supervisión periódica, de la misma manera la falta de compromisos por parte de los responsables de la gestión de riesgos.
EFECTO	Impacto negativo en la mejora continua del sistema de riesgo, también puede desencadenar la pérdida de confianza por parte de los colaboradores y socios en sistemas de control

Tabla 30

Hoja de Hallazgo VI

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 06**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Supervisión y Seguimiento	**Sub componente**	Monitoreo Periódico
TÍTULO	Deficiencia en la Verificación de Garantías y Documentos		
CONDICIÓN	Se realiza la revisión de garantías y documentos proporcionados para la aprobación de créditos, pero no de manera exhaustiva. En el proceso de revisión de los expedientes se escogieron de forma aleatoria, de detectan irregularidades en dos de ellos lo que incumple en las directrices de las políticas de crédito a existir ausencia de documentos claves como son: 1.- Carta de servicio básico 2.- Fotografías de inspección		
CRITERIO	Por lo tanto, incumple el **numeral 6.4.2 (identificación de riesgos) de la norma ISO 31000:2018** donde exige que		

	"Las organizaciones deberían identificar los riesgos, tanto si sus fuentes están o no bajo su control. Se debiera considerar que puede haber más de un tipo de resultado, que puede dar lugar a una variedad de consecuencias tangibles o intangibles".
CAUSA	Capacitación insuficiente o sensibilización del personal encargado de la revisión, así misma falta de controles de doble verificación para garantizar la integridad de la documentación
EFECTO	Vulnerabilidad ante posibles fraudes o incumplimiento por parte de los solicitantes, incremento del riesgo de aprobación de crédito sin el respaldo documental adecuado.

Tabla 31

Hoja de Hallazgo VII

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 07**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Control Operativo de Comunicación	**Sub componente**	Gestión y Coordinación
TÍTULO	Deficiencia en la Comunicación Interdepartamental en el Área de Créditos		
CONDICIÓN	La comunicación entre departamentos relacionados con el área de crédito no es fluida ni asertiva. Durante la revisión de procesos, se detectan inconsistencias en la coordinación y falta de intercambio de información clave entre los departamentos, los que ocasione retraso en la gestión de crédito y decisiones ineficiente		
CRITERIO	Por lo tanto, incumple el numeral **6 (Proceso) de la norma ISO 31000:2018 numeral 6.2** donde exige que ¨El propósito de la comunicación y consulta es apoyar a las partes interesadas pertinentes a comprender los riesgos, las bases con las que se toman decisiones y las razones por las que son necesarias acciones específicas. La		

	comunicación busca promover la concientización y la comprensión de los riesgos, mientras que la consulta implica obtener retroalimentación e información para apoyar la toma de decisiones. ¨
CAUSA	El uso limitado de herramienta tecnológicas o sistemas integrados que facilitan la comunicación, además la deficiencia en la capacitación sobre habilidades de comunicación asertivas.
EFECTO	Impacto negativo en la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio, así mismo el incremento en el tiempo de procesamiento de solicitudes de crédito.

Tabla 32

Hoja de Hallazgo VIII

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 08**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Control Preventivo	**Sub componente**	Gestión de Información
TÍTULO	Falta de Acceso a Información Actualizada		
CONDICIÓN	Los colaboradores no tienen accesos a información actualizada sobre los riesgos crediticios, lo que dificulta la toma de decisiones informadas en la revisión de los procesos de toma de decisiones en el área de crédito, se detectó que los datos disponibles son incompletos o desactualizado, afectando la efectividad en la evaluación de los riesgos asociados a la aprobación de créditos		
CRITERIO	El incumpliendo de lo establecido en el **inciso F (mejora de la información disponible del numeral 4(principios) De la norma ISO 31000;2018), inciso F** que establece ¨La información deberá ser oportuna, clara y disponible para las partes interesadas pertinentes.¨		

CAUSA	Comunicación ineficaz entre departamentos encargados de la recopilación y distribución de información, además ineficiencia de un sistema centralizado o integrado de gestión de información que permita la actualización en tiempo real.
EFECTO	El impacto negativo en la gestión de riesgos y en la salud financiera de la institución, así mismo el deterioro de la confianza en los procesos interno y en la capacidad de organización para gestionar riesgo presente o futuros.

Tabla 33

Hoja de Hallazgo IX

HOJA DE HALLAZGO			
Comentado por	Karina Aguiar/Nelly Caiza		**N°. 09**
Fecha de comentario	06/11/2024		
Control de riesgo	Planificación Estratégica	**Sub componente**	Gestión de Contingencias
TÍTULO	Falta de Revisión constante de los riesgos.		
CONDICIÓN	Se detectó que no se realiza una revisión periódica de los controles implementados para la gestión de riesgo. En la evaluación de los procesos, existe poca información con respecto a revisión y registros de supervisión de sistemas de controles empleados para el análisis de gestión de riesgo		
CRITERIO	La falta de revisión de los controles incumple en: **El en numeral 6.4.3 (análisis de riesgo) de la ISO 31000:2018** donde menciona que "El propósito del análisis de riesgos es comprender la naturaleza de los riesgos y sus características incluyendo, cuando sea apropiado, el nivel de los riesgos, el análisis de los riesgos implica		

	una consideración detallada de incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios, controles y su efectividad. Un evento puede tener múltiples causas y consecuencias y puede afectar a múltiples objetivos”
CAUSA	La ausencia de un procedimiento formalizado para programar y realizar revisiones periódicas de los controles, además limita la cultura organizacional en torno a la mejora continua en la gestión de riesgo.
EFECTO	Incrementa el riesgo que los controles que existen no respondan adecuadamente a los cambios en el entorno p las operaciones, así mismo la falta de confianza en los procesos interno de gestión de riesgo.

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 34

Procedimiento para Información de Resultados

Información de los resultados				
ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO SAN JOSE LTDA.			
ÁREA	CRÉDITO			
OBJETIVO:	Informar las recomendaciones y conclusiones de la auditoría			
PROCEDIMIENTO				
N°	**DESCRIPCIÓN**	**PREF.PT**	**ELABORADO POR**	**FECHA**
1	Informar los resultados de la auditoría	IRF	KA/KC	08/11/2024
2	Realizar comentarios y recomendaciones el informe final	CIF	KA/KC	09/11/2023

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LIMITADA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS 31000	COD:CI-COACS-2024-001
	PROCESO DE EVALUACIÓN AREA DE CREDITO	Fecha:09 de diciembre del 2024
	FORMATO: EXAMEN ESPECIAL	Número de Página 1 a

Oficio 08 de diciembre de 2024

Ing. Patricio Pérez

Gerente General

COAC San José

Asunto: Comunicación de los resultados de la auditoría interna de gestión de riesgos

Ing. Patricio Pérez

Me permito la presentación con el objetivo de comunicar formalmente los resultados de la auditoría interna realizada al área de crédito de COAC San José, en el marco de la gestión de riesgos, conforme a las directrices establecidas por la norma ISO 31000.

En el proceso de auditoría se evaluaron los procedimientos, controles y estrategias implementadas por su área para identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes a las operaciones crediticias.

Agradecemos la colaboración y disposición de su equipo durante la auditoría. Estamos seguros de que las recomendaciones proporcionadas contribuirán a fortalecer los sistemas de gestión de riesgos en el área de crédito, asegurando así una mayor solidez y seguridad en las operaciones.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional y para coordinar las acciones necesarias para la implementación de las mejoras sugeridas.

Atentamente,

Karina Aguiar

Estudiante

Nelly Caiza

Estudiante

Informe de Auditoría

Título

Informe sobre el examen especial de control interno mediante la aplicación de la norma ISO 31000 gestión de Riesgo en el área de crédito

Destinatario:

Gerente General de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.

En cumplimiento con los procedimientos establecidos bajo la Norma ISO se ha llevado a cabo un examen especial de control interno sobre procesos de gestión de riesgos en el Marco de la ISO 31000 en área de crédito de la Cooperativa San José Ltda. En el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023. Este informe detalla los hallazgos intensificados durante el examen especial aplicado, conjuntamente nuestras conclusiones y recomendaciones

Responsabilidades de la alta dirección, jefe de agencia y colaboradores del área de crédito

El Gerente y el personal de área de crédito son responsables de la formulación y la aplicación de políticas y procedimiento adecuados para la gestión en el área de crédito y mantener sistemas efectivos de control interno, así como de garantizar la alineación de los principios de gestión de riesgo conforme a la norma ISO3100:2018 como también que estén alineados con los objetivos, la visión y la misión de la organización en este caso de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Además, La dirección también debe asegurarse de que el personal

involucrado en la gestión de riesgos esté capacitado adecuadamente y que las políticas y procedimientos estén alineados con los estándares de gestión de riesgos internacionales.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión basada sobre la eficacia de la gestión de riesgo enmarcada al control interno del área de crédito de la cooperativa San José Ltda., en base a la evidencia que hemos recopilado. El examen especial se ha realizado de acuerdo a los lineamientos de la ISO 31000

Un examen especial requiere la aplicación de procedimiento para obtener evidencias para hacer una valoración sobre la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos crediticios. Así como la revisión de los controles interno implementados para mitigar estos riesgos. Consideramos que el control interno es relevante para la formulación de políticas por parte de los administradores, sin tener como objetivo expresar una opinión sobre la eficacia del control interno en sí.

Opinión

Si bien la COAC San José ha implementado un sistema de gestión de riesgos, se ha identificado que ciertos procedimientos no se encuentran completamente alineados con los estándares establecidos por la normativa ISO 31000:2018. Esta falta de alineación expone a la cooperativa a riesgos que, de no ser debidamente gestionados, podrían generar consecuencias adversas, tales como daños a la reputación de la organización, pérdidas de recursos.

Es imperativo que el COAC San José lleve a cabo las correcciones necesarias para garantizar la conformidad plena con los principios de la ISO 31000. La implementación de estas mejoras fortalecerá los sistemas, procedimientos, evaluaciones y controles internos, permitiendo una gestión más eficiente y efectiva de los riesgos. Este enfoque garantizará que la cooperativa esté mejor posicionada para identificar, mitigar y gestionar de manera proactiva los riesgos que puedan afectar su operativa.

Firma del auditor





---------- ----------

Karina Aguiar **Nelly Caiza**

Estudiante **Estudiante**

Guaranda, 20 de diciembre del 2024

CONCLUSIONES

- ✓ La fundamentación teórica permitió realizar una comparación de la ISO 3100:2018, como una herramienta importante para la gestión de riesgos, gracias al enfoque estructurado y sistemático, la misma que facilita la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de riesgo propios de los procesos del área de crédito. La falta de un sistema de control interno robusto alineado en el marco de la ISO 31000:2018, limita la capacidad de la cooperativa en un manejo adecuado y sostenibles de sus recursos que integran en área de crédito.
- ✓ El diagnóstico realizado en el área de Crédito en función de control interno basado en el marco de la ISO 31000:2018, arrojo datos importantes sobre los riesgos presentes en los procesos operativos, lo riegos encontrados fueron; ausencia de revisión regular de controles, falta de acceso a información actualizada, comunicación ineficiente, verificación insuficiente de garantía en la aprobación de créditos, supervisión periódica limitada, atención de análisis en la evaluación de integración deficiente de aspectos financieros y no financieros, escasa promoción de una cultura organizativa y la asignación mínima de recurso para la gestión de riesgo, las mismas que limitan al eficiencia y eficacia de esta área estratégica de la cooperativa.
- ✓ La estructura del examen especial basado en la ISO 31000:2018, permitió desarrollar un enfoque practico, donde se buscó evaluar el control interno del área de crédito, este proceso destacó la importancia de documentar los procedimientos, implementar controles más efectivos y monitorea continuamente los riesgos, con la finalidad de garantizar la operatividad y la seguridad financiera de la cooperativa.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar un plan de acción que incluya capacitación del personal, documentación adecuada de los procedimientos operativos, reuniones permanentes para comunicación de algún cambio dentro de los manuales de procedimientos o actualización de las misma, establecer monitoreo y supervisión permanente y la integración de herramientas tecnológicas que permitan optimizar la gestión de créditos. Estas acciones garantizan un control interno sólido, alineado con los principios de la norma ISO31000:2018 y contribuyan al desarrollo sostenible de la institución.
- ✓ Implementar un programa de revisión regular de controles y procesos en el área de Crédito, con el objetivo de identificar y mitigar los riesgos asociados a la ausencia de revisión regular de controles. Esto podría incluir la creación de un calendario de revisiones periódicas, la designación de responsables para cada revisión y la implementación de medidas correctivas para abordar cualquier debilidad o riesgo identificado.
- ✓ Implementar un sistema de control interno confiable y alineado con el marco de la ISO 31000, que permita una gestión eficaz de riesgos y optimice el manejo de recursos en el área de crédito, garantizando la sostenibilidad y eficiencia de la cooperativa.
- ✓ Mejorar la gestión de riesgos en el área de crédito a través de la documentación de procedimientos, implementación de controles efectivos y monitoreo constante de riesgos, con el objetivo de garantizar la operatividad y seguridad financiera de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

Alava, M., Molina, E., & Recalde, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *Digital Publisher*. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.168

Algor. (2021). *Observación en la Investigación Científica*. Obtenido de Algor Cards: https://cards.algoreducation.com/es/content/xidYvMuN/fichas-observacion-investigacion

Alonso, C. (2024). *Apetito del riesgo. Gestión de Riesgos corporativos*. Obtenido de Global Suite: https://www.globalsuitesolutions.com/es/apetito-del-riesgo/

Alvarez, K., martinez, G., & garcia, A. (2021). *La importancia deLcontrol interno en el área de ingresos de una empresa comercial.* Obtenido de Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México: https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692/4537

Asamblea Nacional , D. (28 de octubre de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de cosede: https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf

Auditool. (febrero de 2024). *Actividad de Control*. Obtenido de https://www.auditool.org/herramientas/coso-2013/componente-iii-de-coso-2013-actividades-de-control-2

Barraza, S. (2024). *MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN LA EMPRESA GISENALABS.* Obtenido de TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE IXTAPALUC:

http://51.143.95.221/bitstream/TecNM/8359/1/Barraza%20Chavira%20Sandra%20Belem%20-L2%20-2024.pdf

Bermeo, T., & Morocho, M. (2021). *PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS BASADA EN LA NORMA ISO 31000 EN LAS CONSTRUCTORAS GRANDES YMEDIANAS DEL CANTÓN CUENCA.* Obtenido de Repositorio Universidad Salesiana: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21578/1/UPS-CT009488.pdf

bsigroup. (s.f.). Obtenido de Norma ISO 31000: https://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-31000-Gestion-de-Riesgos/#:~:text=ISO%2031000%20es%20la%20norma,an%C3%A1lisis%20y%20evaluaciones%20de%20riesgos.

Caro, E. (2020). *FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO*. Obtenido de cParterSolution: https://cpartnersolutions.com/2020/11/09/funciones-del-departamento-de-credito/

Carrera Erazo , B. (2015). *"EL CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA.* Obtenido de repositorio: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17820/1/T3114i.pdf

Castiblanco, J. (2020). *Importancioa de la Gestión en la Prevencion del Fraude Interno en las entidades Financieras de Colombia.* Obtenido de Repositorio de la Universidad Militar Nueva granda: https://repository.unimilitar.edu.co/items/59fc4d83-5bd2-4eb3-a9cf-1ab7675af0b4

Cedeño, M. (2023). Diseño de un modelo de procesos basado en la normativa ISO 31000:2009 para el área financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fondo

para el Desarrollo y la Vida. *Multidisciplinary Latin American Journal*. doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.11078608

Clausó, A. (1962). Análisis Documental. *Revista General de la informacion, 3*, 11-19. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/RGID9393120011A/11739&ved=2ahUKEwjv_IjF0-GKAxWsRjABHYHOIp04ChAWegQIJxAB&usg=AOvVaw1ki1gMPU3YqXhmiliEB1vy

Cosquillo Chida , M. (Enero de 2023). *VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE.* Obtenido de repositorio: https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ab7edea6-c2e6-424f-bbea-705847dae774/content

Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Educacion Medica*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2007-5057.

editorial, E. (7 de febrero de 2023). *¿Que es la confiabilidad?* Obtenido de Concepto: https://concepto.de/confiabilidad/

ElectroPerú. (2022). *Ambiente de Control*. Obtenido de ElectroPerú: https://www.electroperu.com.pe/SiteCollectionDocuments/DocSCI/Afiches/Ambiente%20de%20Control.pdf

Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapon, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales. *VIS. Futuro*. doi:https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/

Estado, C. G. (2022). *Contraloria.* Obtenido de hallazgos: https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=13&tipo=nor#:~:text=Los%20hallazgos%20en%20la%20auditor%C3%ADa,reportar%20informaci%C3%B3n%20confiable%20y%20consistente%2C

FasterCapital. (2024). *Evaluacion Crediticia*. Obtenido de FasterCapital: https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-evaluacion-crediticia.html

Flores, P. (2023). *Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en las entidades financieras.* Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6268/1/TIB_FloresTenorioPamela.pdf

Gilberto, A. (2023). *¿Qué es una revisión bibliográfica?* Obtenido de mindthegraph: https://mindthegraph.com/blog/es/que-es-una-revision-literaria/

Global Suite . (2023). *¿Qué es el modelo COSO? Cómo gestionar riesgos*. Obtenido de Global Suite : https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/

Gutierrez Peralta, S. D. (2021). Incidencia de la aplicacion de las politicas de credito y cobranza en la recuperacion de cartera del Super las Segovias, S.A. de la ciudad de Esteli,Nicaragua. *Revista cientifica Esteli*, (38).

HeadStart. (4 de agosto de 2023). Obtenido de ¿Que es evidencia?: https://headstart.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-se-entiende-por-evidencia

Henandez, G. (2017). *Método analitico* . Obtenido de UAEH Edu Mexico: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf

Huamani, E. (2020). *LA AUDITORÍA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DE LA BOTICA FARMA SOLUCIÓN I DEL DISTRITO DE YURA, AREQUIPA 2020.* Obtenido de Universidad Peruana de las Americas: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2029/ERIKA%20LENNY%20HUAMANI%20AMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Internacional, A. C. (2021). *coop.* Obtenido de ¿Que es una cooperativa?: https://ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa

ISO. (2023). *Contexto de las ISO*. Obtenido de Organizacion Internacional de estandarizacion : https://www.iso.org/es/home#:~:text=ISO:%20Organizaci%C3%B3n%20Internacional%20de%20Normalizaci%C3%B3n,todos%20y%20en%20todas%20partes.

ISO3100. (2018). *Administracion/Gestion de riesgos*. Obtenido de Norma Internacional ISO31000.

Junta de Regulacion Monetaria Financiera. (2014). *Norma para la Administracion Integral de Riesgos en las cooperativas.* Junta de Regulacion Monetaria Financiera.

Laguna Quinatoa, A. L. (Marzo de 2021). *CONTROL INTERNO A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA.* Obtenido de Repositorio:

https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ef947079-cd59-4857-be0d-ed401155d5ba/content

Lema, K. (2020). *AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓNFERROVIARIA ECUATORIANA PERÍODO 2020, RIOBAMBA.* Obtenido de ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16762/1/82T01299.pdf

Ley Órganica de éconimia Popular y Solidaria. (28 de Abril de 2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA.* Ley Órganica de éconimia Popular y Solidaria. Obtenido de vicepresidencia: https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf

Lopez, H. (2007). *PROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, UNA NUEVA FORMA DE ENTENDER ELCONTROL INTERNO Y DE ADMINISTRAR LAS PYMES DEL EJE CAFETERO.* Obtenido de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIA: https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/c2b09682-8c09-4ced-8efc-69ec7c1cd085/content

Lopez, P. (2007). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto cero*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1815-0276.

Mancero, M., Arooba, I., & Pazmiño, J. (2020). MODELO DE CONTROL INTERNO PARA PYMES EN BASE AL INFORME COSO - ERM . *Instituto de Investigaciones Transdisciplinarias Ecuador*. doi:DOI: 10.47460/uct.v24i105.375

Minciencias. (2020). *RIESGO RESIDUAL*. Obtenido de Minciencias Gobienrno de Colombia: https://minciencias.gov.co/glosario/riesgo-residual

Moran, L., Pincay, N., Abrigo, O., & Rojas, L. (2021). Gestión de riesgos financieros en empresas de servicios ante la amenaza del COVID-19 en Ecuador. *Acta universitaria-Multidisciplinary, scientific juoutnal*. doi:h t t p : / / d o i . o r g / 1 0 . 1 5 1 7 4 / a u . 2 0 2 1 . 3 1 3 9

Moran, n., Ponce, V., Muñuz, C., Ortega, X., & Perez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Moreina, M., & Intriago, C. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Coope-rativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *Reciamuc*. doi:10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673

Moreno, E. (2021). *¿Que es una auditoria?* Obtenido de Contifico: https://contifico.com/todo-sobre-auditorias/

Murillo, M., & Palacios, N. (2023). Carteira vencida e liquidez da empresa Camposanto e Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, período 2019-2020. *Domino de la Ciencia*. doi:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2750

NIA 315. (2013). *Norma Internacional de Auditoria 315.* NIA- es 315.

NIA 330. (2009). *RESPUESTAS DEL AUDITOR A LOS RIESGOS.* NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 330.

NIA 400. (2018). *Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno.* NORMATIVA INTERNACIONAL DE AUDITORIA NIA 400.

NIA240. (2009). *RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR EN LA AUDITORÍA DE ESTADOS.* NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 240.

NIETO ECHEVERRIA , J. (mayo de 2012). *Diseño de un sistema de control interno admistrativo cantable para las empresas comercializadoras de gas caso comercializadora mayoristas "digas"*. Obtenido de dspace: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/UPS-QT03328.pdf

Nohlen, D. (2020). Motodologia Comparativa. *Instituto de investigacion Juridica*, 42. doi:DOI: https://tinyurl.com/y2lh7foq

Nuñez, R., Proaños, E., & Quiñonez, L. (2018). Evolución de la auditoría de gestión. *Ciencia Digital*. doi:https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/26/26

Obando, R. (2024). *Control Interno*. Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno

Ojeda, C. (2020). *Universo, población y muestra.* Creative Colmmons.

Open Acadamy. (2024). *Gestión Financiera*. Obtenido de Santander Open Academy: https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/gestion-financiera.html

Orellano, C., Silva, J., Salas, J., Zapata, K., & Guitierrez, J. (2022). Auditoría de gestión y su impacto en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima, periodo 2022. *Valor Agregado*. doi:https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1970/2106

Otero, M. (2003). Errores de medicacion y gestion de riesgo. *Revista Española de salud Pública*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/95552607/doc15036-lavell-gestion-riesgo-libre.pdf?1670724323=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSobre_la_gestion_del_riesgo_apuntes_haci.pdf&Expires=1735840646&Signature=Qp~WxtFmzcBrBgy4nBaelJfUoVXuchV

Palmero, S. (2020). *LA ENSEÑANZA DEL COMPONENTE GRAMATICAL: EL MÉTODO DEDUCTIVO E INDUCTIVO.* Obtenido de Facultad de Educacion Universidad de Laguana: https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/23240/La%20ensenanza%20del%20componente%20gramatical%20el%20metodo%20deductivo%20e%20inductivo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, A., & Cardenas, M. (2021). *FUENTE DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA1*. Obtenido de Turism Sociedad: https://www.redalyc.org/journal/5762/576267205010/576267205010.pdf

Pirani. (2021). *Pirani*. Obtenido de Pirani: https://www.piranirisk.com/es/blog/componentes-del-control-interno-de-una-empresa

Placios, A., & Ferin, K. (2022). LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN EMPRESAS ADUANERAS ECUATORIANAS: EXPERIENCIA EN MANAB. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASU*. doi:https://doi.org/10.46296/yc.v6i11edespnov.0242

Proaño, G., Haro, A., Melendez, H., Arcos, M., & Vázconez, L. (2023). Cartera de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito: un estudio del efecto pandemia.

Latinoamerica de Ciecias Sociales y Humanidades. doi:DOI: https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.442

Raffino. (20 de mayo de 2024). *¿Que es la eficacia?* Obtenido de Concepto: https://concepto.de/eficacia/

Ramos, M. (2015). *Universidad Nacional de Loja.* Obtenido de "DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA AB OPTICAL DE LA CIUDAD DE LOJA": https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf

Remache, J., Aguirre, M., Bastidas, T., & Celedonio, F. (2021). La auditoría y sus diversas funciones para la información efectiva. *Pocaip*. doi:https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.431

Ruiz, R. (2020). Las Organizaciones, el control y la Auditoria Interna. *Getión y Desrollo Libre*. Obtenido de http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/382/572

Santos, J. (2024). *Modelo COSO: características, beneficios e implementación*. Obtenido de DeltaProtec: https://www.deltaprotect.com/blog/que-es-modelo-coso

scotiabankcolpatria. (2025). Obtenido de ¿Qué es un crédito?: https://www.scotiabankcolpatria.com/educacion-financiera/finanzas-personales/credito#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20es%20un%20pr%C3%A9stamo,el%20acreedor%20y%20el%20deudor.

Super Intendencia de Bancos. (2005). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL*. Super Intendencia de Bancos y Seguros.

Superintendencia de Economia, P. y. (22 de MARZO de 2018). *REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR y SOLIDARIA* . Obtenido de presidencia: https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

Superintendencia de Economia, Popular y Solidaria. (22 de MARZO de 2018). *REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR y SOLIDARIA.* Superintendencia de Economia, Popular y Solidaria. Obtenido de presidencia: https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

Tubón, E. (2012). *proceso crediticio y su incidencia en la proceso crediticio y su incidencia en la de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato.* Obtenido de Universidad tecnica de Ambato: https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7f8df70c-957f-46b3-a64c-7e3838f0bf94/content

Tuovilia, A. (2024). *Riesgo inherente: definición, ejemplos y tres tipos de riesgos de auditoría*. Obtenido de Investopedi: https://www-investopedia-com.translate.goog/terms/i/inherent-risk.asp?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=tc

Universidad Veracruzana. (2017). *Introduccion a la Investigacion*. Obtenido de Universidad Veracruzana: https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/encuesta.html

Valencia, B., & Narvaez, I. (2021). La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones. *Dialnet*. doi:DOI 10.35381/cm.v7i2.526

Vega, Z. (2021). *EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2019.* Obtenido de Repositorio de la Escuela Politecnica de Chimborazo: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16477/1/82T01173.pdf

Velez, M., Narvaez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). Examen especial una necesidad permanente de las instituciones públicas no financieras. *Ciencias económicasy empresarialesArtículo deinvestigación* . doi:DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1140

Yerren, H. (2022). Sitema de control Interno y la Gestion Pública . *Ciencia Latina, 6*(2), 2316. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030

Zambrano, G., Alvarez, D., & Yoza, N. (2021). LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS. *Unesum*. doi:ISSN 2602-8166

ANEXOS

Cronograma Tentativo (Gantt)

Tabla 35

Cronograma periodo académico septiembre 2024- diciembre 2024

ACTIVIDADES	**Septiembre**				**Octubre**				**Noviembre**				**Diciembre**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación de tema																
Elaboración del Anteproyecto																
Trabajo de Integración Curricular																
Capítulo I																
Capitulo II																
Capitulo III																
Corrección del Borrador																
Revisión Final																
Presentación y aprobación de la integración curricular																

Nota: Elaborado por Karina Aguiar y Nelly Caiza

Presupuesto

Tabla 36

Presupuestos gastos

No.	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
01	Internet	4 meses	25.00	100.00
02	Lapiceros	5 unid	0,60	3.00
03	USB(8gb)	1 unid	5.00	5.00
04	CDs	3 unid	1,50	4.50
05	Portada de CDs	3 unid	2.00	6.00
06	Impresiones	300 unid	0.25	75.00
07	Anillado	2 unid	3,50	7.00
08	Empastado	3 unid	5.00	15.00
09	Transporte	25 veces	25	625.00
10	Alimentación	3 veces al día	20.00	60.00
			Total	**900.5**

Nota: Elaborado por Karina Aguiar y Nelly Caiza

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

San José de Chimbo, 18 de Septiembre de 2024

Ingeniero:
TANQUEÑO COLCHA OSCAR PAUL
COORDINADOR/A UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA.
Presente.

De mi consideración.

Dando contestación al requerimiento realizado mediante oficio de fecha 16 de Septiembre del presente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José" Ltda., con RUC N° 0290003288001 ubicada en el Cantón Chimbo, por medio de la presente autoriza, para que las Señorita: **AGUIAR GUEVARA KARINA DANIELA**, con cédula de identidad N° **0202373304** y **CAIZA TISALEMA NELLY ROCIO**, con cédula de identidad N° **1850046028** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Estatal de Bolívar, puedan desarrollar el proyecto de investigación, con el tema denominado: "CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CREDITOS , SEGÚN LA NORMA ISO 31000 DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSÉ LTDA., EN EL CANTÓN CHIMBO AÑO 2023". previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoria, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente;

SAN JOSÉ
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
COORDINADOR RESPONSABILIDAD SOCIAL

Ing. Luis Guaquipana
Coordinador de Responsabilidad Social.




Crédito y
Cobranzas
SAN JOSÉ


Crédito y
Cobranzas
SAN JOSÉ

ING. OSCAR TANQUEÑO EN CALIDAD DE DIRECTOR(A) DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO SEGÚN LA NORMA ISO 31000 EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSE LTDA. AÑO 2023",** presentado por las señoritas Aguiar Guevara Karina Daniela y Caiza Tisalema Nelly Rocío de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 6%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 19 de febrero del 2025

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño

Director(a)

6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- Trabajos entregados

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

6%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Texto oculto
134 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



turnitin Página 2 of 147 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:431189979