



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

**“ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO, AÑO 2024 DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN EL EJIDO”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Contabilidad y Auditoría**

Línea de investigación:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

Autor: Sánchez Quinchiguango Inquill Segundo

Director: Saráuz Estévez Luis Vinicio

Ibarra – Ecuador - 2025



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULADE IDENTIDAD:	1004708176		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Sánchez Quinchiguango Inquill Segundo		
DIRECCIÓN:	Cotacachi		
EMAIL:	issanchezq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2915443	TELÉFONO MÓVIL:	0969351218

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Control Interno, Año 2024, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido
AUTOR (ES):	Sánchez Quinchiguango Inquill Segundo
FECHA: DD/MM/AAAA	19/06/2025
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
DIRECTOR:	Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez
ASESOR :	MSc. Sandra Mercedes Guevara Lopéz

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de junio de 2025

EL AUTOR:

.....
Sánchez Quinchiguango Inquill Segundo

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 18 de junio de 2025

Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

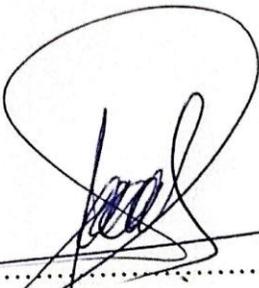
CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.


.....
Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez
C.C.: 1007213725

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis de Control Interno, año 2024 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido” elaborado por Sánchez Quinchiguango Inquill Segundo, previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.


.....
Dr. Luis Vinicio Saráuz Estévez
C.C.: *1002541389*


.....
MSc. Sandra Mercedes Guevara López
C.C.: *1002541389*

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación está dedicado a todos ellos, quienes me apoyaron incondicionalmente, en primer lugar, a Dios por brindarme la gratitud de estar presente en este momento tan importante de mi vida al culminar mis estudios universitarios, la valentía, coraje, salud, inteligencia y fortaleza que él me ha dado ha sido un pilar fundamental para cumplir esta meta.

A mis padres Rafael y Yolanda, por ser ese sustento moral que día a día me ha ayudado a cumplir todo lo que me he propuesto, gracias a su amor incondicional y las enseñanzas que día a día me han hecho crecer haciéndome entender que los límites únicamente existen en la mente de quien los crea.

A mis hermanas Amy y Brisa, por demostrarme su amor incondicional y verdadero, por ser mi refugio en los días difíciles, llenarme de inspiración y alegría constante haciéndome entender cosas que yo nunca las hubiese entendido para que cada día yo sea mejor.

A mis profesores Vinicio Saráuz y Sandra Guevara, muchas gracias por proporcionarme la guía, el conocimiento y el ejemplo de compromiso necesario para cumplir esta meta, su apoyo ha dejado una huella imborrable.

A mis amigos, con quienes he compartido momentos muy difíciles, los desvelos y los desafíos que juntos hemos superado han sido hitos importantes y muy gratificantes al recordarme que los grandes logros nunca se alcanzan en la soledad.

Y solo quiero recordarme que los esfuerzos que se hacen nunca son en vano, sean experiencias malas o buenas siempre nos dejan una enseñanza importante y eso ha sido fundamental en el transcurso de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Este logro no es únicamente mío, es también de todas las personas que me ayudaron, me acompañaron, me apoyaron en este camino lleno de retos y aprendizajes. Quiero agradecer a Dios en primera instancia por la salud, la fuerza, la constancia y por permitirme terminar la carrera y estar parado frente a todos ustedes en este momento él es y siempre será mi pilar de apoyo, espero que de la misma manera su protección siga conmigo durante el inicio de mi vida profesional.

Agradezco profundamente a mis padres por siempre guiar mi camino, por ser uno de mis motivos para alcanzar y cumplir mis objetivos. El sacrificio, el amor y la confianza que han depositado en mi han sido la base para llegar a ser todo lo que hoy soy. A mis hermanas y toda mi familia, gracias por su apoyo inquebrantable a pesar de todos los momentos más difíciles que hemos atravesado.

Agradecerle a mi director y asesor de tesis, quienes con un par de palabras me hicieron recapacitar y abrir los ojos para darme cuenta de todo lo que yo era capaz de lograr, gracias por el tiempo, paciencia y conocimiento compartido impulsándome a siempre dar lo mejor de mí. A mis profesores, por compartir su increíble sabiduría, siempre velando por nuestro bienestar inspirándonos siempre a buscar mucho más allá de lo incuestionable.

A mis amigos, gracias por su compañía, el optimismo que siempre mostraron, las ganas de salir adelante, su alegría, bromas y respaldo hicieron que este camino sea mucho más tolerable y mucho más alegre.

Finalmente, agradezco a la Universidad Técnica del Norte, institución que ha permitido mi formación profesional, dotándome de profesionales de calidad y una infraestructura increíble y muy acogedora, pilares claves para mi desarrollo personal y profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación tiene como objetivo analizar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido ubicada en la provincia de Imbabura - Cotacachi. Este análisis tuvo el objetivo de mejorar el problema de la cooperativa con respecto a los altos índices de morosidad que tiene con respecto a su competencia durante el año 2024. Este problema de morosidad ha sido uno de los más recurrentes dentro de la cooperativa en especial en la cartera de microcréditos que es la cartera con el índice más alto de riesgo. Este estudio se enfocó en descubrir aquellos factores que influyen directamente en este problema. Se aplicó un método mixto cualitativo cuantitativo combinando la investigación aplicada, descriptiva y de campo, utilizando el método inductivo para el posterior análisis e interpretación de los resultados basados en la teoría del COSO 1. Para el desarrollo de la investigación se aplicaron 6 cuestionarios de control interno y dos entrevistas al área de Contabilidad y Auditoría, se revisó documentos internos de la COAC, índices de gestión de la SEPS y demás. Se identificaron hallazgos importantes a tomar en cuenta como la débil gestión del área de créditos destacando la ausencia de un responsable específico y el escaso análisis de perfil de riesgo de los socios al momento de otorgar créditos, seguido por la falta de evaluaciones formales a la satisfacción al cliente durante este año. Aspectos clave que han contribuido con los altos valores reflejados en los índices de morosidad. En añadidura, también se ha identificado una débil comunicación de las jefaturas y áreas importantes.

Palabras Clave: Control Interno, Sistema Financiero, Morosidad, Riesgo de crédito, Calidad.

ABSTRAC

This research aims to analyze the internal control system of the Union El Ejido Savings and Credit Cooperative located in the province of Imbabura - Cotacachi. This analysis aimed to improve the cooperative's problem with respect to the high rates of delinquency it has with respect to its competition during 2024. This problem of delinquency has been one of the most recurrent within the cooperative, especially in the microcredit portfolio, which is the portfolio with the highest risk index. This study focused on discovering those factors that directly influence this problem. A mixed qualitative quantitative method was applied, combining applied, descriptive and field research, using the inductive method for the subsequent analysis and interpretation of the results based on the COSO 1 theory. For the development of the research, 6 internal control questionnaires and two interviews with the Accounting and Auditing area were applied, internal documents of the COAC, management indexes of the SEPS and others were reviewed. Important findings were identified to take into account, such as the weak management of the credit area, highlighting the absence of a specific person in charge and the scarce analysis of the risk profile of the partners when granting loans, followed by the lack of formal evaluations of customer satisfaction during this year. Key aspects that have contributed to the high values reflected in the NPL ratios. In addition, weak communication from the headquarters and important areas has also been identified.

Keywords: Internal Control, Financial System, Operational, Delinquency, Credit Risk, Coso 1, Financial Indices, Quality.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	16
Problema de Investigación	17
Formulación de Problema de Investigación.....	18
Justificación	19
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Hipótesis y Preguntas de Investigación	21
CAPÍTULO 1	23
MARCO TEÓRICO.....	23
Marco Referencial.....	23
Base Teórica.....	24
El Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	24
Importancia del Control Interno en las Entidades Financieras	24
Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	25
Desafíos Actuales en el Sector Cooperativo.....	26
El Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito	27
Gestión del Riesgo de Crédito en las COACS.....	27
Riesgo de Liquidez	28
Riesgo Operativo	29
Riesgo de Cumplimiento.....	30
Avances en los Procedimientos de Control Interno	31
Impacto de la Digitalización en los Diseños de Controles Internos para Mitigar los Riesgos	31
Capacitación al Personal en el Control Interno.....	32
Gestión de Efectivo y Conciliaciones	33
Acceso y Seguridad de la Información	34

	10
Cultura de Control y Ética de Cooperativa	35
Importancia de la Cultura de Control en la Entidad.	35
Código de Ética y Conducta	36
Capacitación y Concientización al Personal	36
Canales de Denuncia.....	37
CAPÍTULO 2.....	38
MATERIALES Y MÉTODOS	38
Tipos de Investigación	38
Enfoque de la Investigación.....	38
Investigación Aplicada.....	38
Investigación Descriptiva.....	38
Investigación de Campo.....	39
Ubicación del lugar	39
Materiales, equipos y software	40
Métodos, Técnicas e Instrumentos.....	40
Métodos de Investigación	40
Método Inductivo.....	40
Método Cualitativo	41
Universo – Población.....	41
Muestra	42
Técnicas e Instrumentos de Investigación	42
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	42
Técnicas.	42
Instrumentos.....	43
Matriz de Operación de Variables	43
Procedimientos y Análisis de Datos	44

	11
CAPITULO 3.....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
Resultados.....	45
Análisis de Datos Estadísticos	45
Resultados Morosidad Ampliada.....	45
Resultados Morosidad de Microcrédito	46
Resultados Cooperativas más Eficientes en Gestión de Cartera de Crédito	47
Hallazgos Realizados Posterior a la Investigación	48
Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo para la Evaluación del Control Interno	49
Resultados del Cuestionario de Control Interno COSO 1	50
Análisis e Interpretación de Resultados.....	51
Análisis e Interpretación de las Entrevistas	97
Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada a la Contadora General	103
Entrevista a la Auditora Interna	105
Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada a la Auditora	110
INFORME DE AUDITORÍA.....	112
Capítulo 1.....	112
Capítulo 2.....	114
Análisis Foda	114
Capítulo 3.....	118
Resultados de la Auditoría	118
CAPÍTULO 4.....	127
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	127
Conclusiones:.....	127
Recomendaciones	129

Referencias Bibliográficas	130
ANEXO.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito</i>	26
Tabla 2 <i>Materiales, equipos y software</i>	40
Tabla 3 <i>Población de Estudio</i>	41
Tabla 4 <i>Operación de Variables</i>	43
Tabla 5	45
Tabla 6 <i>Promedio de Morosidad de Microcrédito del Segmento 2</i>	46
Tabla 7 <i>Morosidad Ampliada de Cooperativas eficientes del segmento 2 vs COAC Unión el Ejido periodos 2022 a 2024</i>	47
Tabla 8 <i>Morosidad de Microcrédito de Cooperativas Eficientes del Segmento 2 vs Unión el Ejido</i>	47
Tabla 9 <i>Determinación de los Niveles de Confianza y Riesgo</i>	50
Tabla 10 <i>Preguntas para el Ambiente de Control Gerencia</i>	50
Tabla 11 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control</i>	51
Tabla 12 <i>Preguntas para la Evaluación del Riesgo</i>	52
Tabla 13 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo</i>	53
Tabla 14 <i>Preguntas de Actividades de Control - Gerente</i>	53
Tabla 15 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control</i>	54
Tabla 16 <i>Preguntas de Información y Comunicación</i>	55
Tabla 17 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación</i>	56
Tabla 18 <i>Preguntas de Monitoreo y Seguimiento</i>	57
Tabla 19 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo y Seguimiento</i>	58
Tabla 20 <i>Preguntas del Ambiente de Control al Jefe de Atención al Cliente - Cajas</i>	59
Tabla 21 <i>Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control</i>	60
Tabla 22 <i>Preguntas de la Evaluación del Riesgo</i>	61
Tabla 23 <i>Nivel de Confianza y Riesgo</i>	62
Tabla 24 <i>Preguntas de Actividades de Control</i>	63
Tabla 25 <i>Nivel de Confianza y Riesgo de las Actividades de Control</i>	64
Tabla 26 <i>Preguntas de Actividades de Información y Comunicación</i>	65
Tabla 27 <i>Nivel de Confianza y Riesgo Información y Comunicación</i>	66
Tabla 28 <i>Preguntas de Actividades de Monitoreo y Seguimiento</i>	67

Tabla 29 Nivel de Confianza de Monitoreo y Seguimiento.....	68
Tabla 30 Preguntas del Ambiente de Control al Jefe de Crédito	69
Tabla 31 Nivel de Confianza y Riesgo del Ambiente de Control.....	69
Tabla 32 Preguntas de la Evaluación de Riesgos.....	71
Tabla 33 Nivel de Confianza y Riesgo de la Evaluación de Riesgos.....	72
Tabla 34 Preguntas de las Actividades de Control.....	73
Tabla 35 Nivel de Confianza de las Actividades de Control	74
Tabla 36 Preguntas de Actividades de Información y Comunicación.....	75
Tabla 37 Nivel de Confianza y Riesgo de Información y Comunicación.....	76
Tabla 38 Preguntas de Monitoreo y Seguimiento.....	77
Tabla 39 Nivel de Confianza y Riesgo Monitoreo y Seguimiento.....	78
Tabla 40 Preguntas de Ambiente de Control - Jefe de Captaciones.	79
Tabla 41 Nivel de Confianza y Riesgo Ambiente de Control.....	80
Tabla 42 Preguntas de Evaluación de Riesgos.....	80
Tabla 43 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo.....	81
Tabla 44 Preguntas del Ambiente de Control.....	82
Tabla 45 Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control.....	83
Tabla 46 Preguntas de las Actividades de Información y Comunicación	84
Tabla 47 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación.....	85
Tabla 48 Preguntas de Actividades de Monitoreo y Seguimiento	86
Tabla 49 Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo y Seguimiento	87
Tabla 50 Preguntas del Ambiente de Control - Administración de Riesgos.....	88
Tabla 51 Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control.....	89
Tabla 52 Preguntas de la Evaluación del Riesgo	90
Tabla 53 Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo.....	91
Tabla 54 Preguntas de las Actividades de Control.....	92
Tabla 55 Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control.....	93
Tabla 56 Preguntas de Información y Comunicación	94
Tabla 57 Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación.....	95
Tabla 58 Preguntas de Seguimiento y Monitoreo.....	95
Tabla 59 Nivel de Confianza y Riesgo - Seguimiento y Monitoreo	96

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Árbol de Problemas</i>	19
Figura 2 <i>Mapa de ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido</i>	39
Figura 3 <i>Deficiencias de la Entrevista a la Contadora General</i>	104
Figura 4 <i>Debilidades de la Entrevista a la Auditora Interna</i>	111

INTRODUCCIÓN

El control interno es aquel proceso integral que se establece y aplica por una máxima autoridad en conjunto con el personal colaborativo de cada organización, proceso que busca garantizar la seguridad junto al cumplimiento de los objetivos institucionales, además, la protección de los recursos propios. Estos procesos están constituidos por los elementos del Ambiente de Control, la Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y el Monitoreo y Seguimiento.

El control interno es una herramienta vital que ayuda a establecer la sostenibilidad y el crecimiento de las instituciones financieras, en especial de las cooperativas de ahorro y crédito en donde la confianza de los socios, el ambiente laboral y el cumplimiento normativo son esenciales. En este aspecto, la presente investigación se centra en el “Análisis del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido” durante el período 2024, con el objetivo de identificar debilidades, deficiencias, riesgos y oportunidades de mejora que puedan atribuir los elementos necesarios para el fortalecimiento de su gestión financiera y operativa.

A través de un enfoque investigativo mixto, enfoque que combina métodos cualitativos y cuantitativos, resultado de la aplicación de instrumentos como entrevistas, cuestionarios de control interno, matrices de confiabilidad riesgo y el análisis de índices financieros como los de morosidad, se han identificado hallazgos significativos en la cooperativa. Entre las deficiencias más relevantes identificadas sobresalen la falta de un responsable específico para la gestión del riesgo crediticio, la reiteración de observaciones en el área de crédito, la falta de tiempo para el análisis interno de la cooperativa por parte de la auditoría y la falta de supervisión a las diferentes sucursales de la institución financiera por parte de gerencia, procedimientos que pueden llegar a afectar la capacidad de respuesta ante riesgos operativos y financieros de la cooperativa.

El desarrollo de esta investigación además de, diagnosticar la situación actual en cuanto al control interno de la institución, también, propone soluciones factibles y viables que buscan mejorar y optimizar la eficiencia financiera operativa, asegurar el cumplimiento de normativas y sobre todo el fortalecimiento de la confianza de los socios que es un aspecto de vital importancia. En este contexto, los resultados presentados en esta investigación pretenden ser una guía estratégica que ayudará en la mejora continua y la sostenibilidad a largo plazo de la cooperativa de ahorro y crédito Unión el Ejido.

Problema de Investigación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido perteneciente al cantón Cotacachi, se encuentra inmersa en un entorno de constantes cambios y competencia, donde es vital administrar de manera eficiente y transparente sus operaciones para asegurar su sostenibilidad y crecimiento. En este contexto, el control interno desempeña un papel fundamental al garantizar la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las normas y regulaciones, la protección de los activos y recursos de la cooperativa básicamente brinda la seguridad razonable de las operaciones y transacciones internas que son controladas a través de procedimientos y políticas muy bien organizados (Mayra, Huetado, Ponce, & Sánchez, 2021, pág. 230).

En este contexto la cartera de crédito es uno de los activos principales de las cooperativas de ahorro y crédito y al respecto, el índice de morosidad ampliada presentado por la SEPS es una herramienta esencial que ayuda a determinar la manera en que los socios, clientes realizan sus pagos, la eficacia de la evaluación, aprobación y seguimiento de los créditos. (SEPS, 2024)

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2024), a diciembre del año 2024, las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 2 tenían un promedio de morosidad ampliada total de 7.1% en comparación a la COAC Unión El Ejido la cual refleja

valores de entre el 7.96% y 9% durante el mismo año, lo cual ha demostrado un rendimiento deficiente si lo comparamos al promedio general del segmento 2.

De la misma manera, para diciembre de 2024 la COAC Unión El Ejido presentó un índice de morosidad de la cartera de microcrédito del 13.01%, superando el promedio general de las del segmento 2 de este tipo de crédito que a final del año fue de 9.33%, un problema que afecta la gestión del riesgo crediticio y el control interno de la institución, específicamente en los procesos que conllevan la evaluación, aprobación y recuperación de cartera.

Estas situaciones han proyectado una posible deficiencia dentro de los procesos internos que están relacionados directamente con la gestión del riesgo crediticio, como los controles y mecanismos que se utilizan para supervisar la cartera, la calificación de los clientes y la recuperación de créditos que ya están vencidos.

Formulación de Problema de Investigación

¿De qué manera el fortalecimiento del control interno y la gestión de riesgos puede mejorar la eficiencia operativa, la sostenibilidad financiera, la morosidad y la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido

Figura 1
Árbol de Problemas



Nota. Fuente: El autor

Justificación

La presente investigación busca justificarse por la necesidad de analizar, comprender y responder a las causas de los problemas encontrados en la cooperativa durante el período 2024. En un claro contexto, donde la débil gestión organizacional, las evidencias por deficiencias en el análisis, el otorgamiento de créditos y el desempeño del personal, han debilitado la gestión del riesgo de crédito demostrado por los altos porcentajes de índices de morosidad que presenta la cooperativa en comparación al promedio del segmento 2, segmento al cual pertenece la cooperativa. Resulta importante tomar en cuenta un análisis profundo del sistema de control interno que permita tener un punto de vista cuantitativo y cualitativo más específico de la entidad. Según, señala la Super Intendencia de Economía popular y solidaria (2024), “ El control interno es un componente bastante importante para la protección los activos los cuales son la base en la preparación de los reportes financieros.

En el análisis inicial, se lograron identificar algunas deficiencias dentro del sistema de control de la cooperativa destacando: la ausencia de un responsable específico para el área de créditos, la falta de análisis de los perfiles de riesgo de los socios al concederles los créditos, deficiencias internas reiteradas como carpetas de crédito incompletas identificadas por la auditora interna, además, la falta de evaluaciones y seguimientos formales de satisfacción de socios y clientes son factores que repercuten de manera directa en los altos valores de mora reflejados por la cooperativa y como lo menciona, Méndez, Luna, & Erazo, (2019), “Las instituciones del sector micro financiero enfrentan dificultades en la evaluación de sus riesgos, esto se da porque los procesos de calificación se fundamentan en metodologías rígidas y poco flexibles”.

En este contexto, en el Ecuador los clientes de las diferentes instituciones financieras no se encuentran conformes con el servicio que reciben, con un valor de satisfacción del 63,82%, destacando elementos como la modernidad, atractividad de los equipos, el interés y la buena atención que tienen los empleados con cada cliente (Tenesaca & Rodríguez, 2022).

Para esta investigación se estudió la situación actual de las cooperativas ecuatorianas del segmento 2, combinando el análisis cuantitativo de índices de morosidad ampliada y de microcrédito que permitió dar un diagnóstico de metodología sustentado en los componentes del COSO1. Además, este análisis proporciona un marco de teoría basado en cuestionarios, entrevistas y matriz de confianza – riesgo. En este aspecto, el juicio se ve fortalecido estableciendo estructuras sólidas que ayudarán a investigaciones a futuro.

Este estudio fue realizado como un plan de acción, buscará beneficiar a los colaboradores con el propósito de demostrar el efecto que tiene la aplicación del sistema de control interno y recomendaciones. Adoptando estas recomendaciones, la cooperativa puede llegar a reducir la morosidad a la que ha estado expuesta por un largo período de tiempo, puede llegar a optimizar

sus recursos, elevar la confianza de sus socios y mejorar la comunicación interna de la institución. En opinión de Goicochea, (2018), en su estudio titulado “El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral” se confirma que realmente existen problemas en el clima organizacional de muchas instituciones, y uno de sus principales factores es la falta de motivación, que en la mayoría de los casos se da cuando un colaborador cree que nunca obtendría un crecimiento profesional dentro de la misma.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión El Ejido” para el año 2024 a fin de contribuir con propuestas y recomendaciones para su mejora.

Objetivos Específicos

1. Determinar la situación actual del funcionamiento del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.
2. Establecer las herramientas necesarias para el análisis del control interno en la institución.
3. Analizar el control interno identificando riesgos en sus procesos y procedimiento para posterior difusión de resultados obtenidos.

Hipótesis y Preguntas de Investigación

1. ¿En que medida la cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido promueve la ética, la responsabilidad social y la transparencia, aspectos fundamentales necesarios para garantizar la eficacia de un sistema de control interno?
2. ¿De que manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido evalúa los posibles riesgos a los que se enfrenta y de que manera busca mitigar los mismos?

3. ¿De que manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido garantiza la eficacia de las actividades realizadas bajo el sistema de control interno, abarcando políticas, procedimientos, prácticas que ya estan establecidas para supervisar los posibles riesgos financieros, operativos y de cumplimiento?

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

Marco Referencial

Según Villafuerte, V. (2024) en su trabajo de titulación “Análisis de control interno, años 2022 de la compañía de taxis ejecutivos, Apurios S.A. del cantón Cayambe” afirma que algunas de las empresas privadas grandes, medianas y pequeñas en Ecuador, están implementando a su administración nuevos y cada vez más estructurados controles internos, esto en base a los constantes cambios, considerables riesgos y problemáticas que han surgido en nuestro territorio los últimos años, siendo los principales riesgos la falta de liquidez, quiebras empresariales y declaraciones de insolvencia por mencionar los principales.

De acuerdo con el autor, Lindao Christian (2020) en su trabajo de titulación acerca del control interno, que el respaldo de la documentación, las autorizaciones de procesos financieros y sobretodo el correcto registro contable son de gran importancia para desarrollar métricas y estructuras ideales para un control interno adecuado a las necesidades de la empresa, indica que una adecuada presentación y elaboración de información financiera generará resultados positivos para la economía empresarial.

Conforme al autor, Yugcha Johanna (2023) en su trabajo de titulación “El Control Interno dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 3” sugiere que es de vital importancia evaluar de manera constante el control interno de una entidad, por consecuencia de las constantes problemáticas por las que ha atravesado el Ecuador como fue el caso de la pandemia la cual provocó grandes cambios y alteraciones en el sistema financiero a nivel nacional, es necesario analizar este tipo de problemáticas y salvaguardar los activos e intereses de la institución, con el propósito de alcanzar un crecimiento financiero.

Base Teórica

El Control Interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Importancia del Control Interno en las Entidades Financieras

El desempeño positivo de una entidad financiera está asociada a un sólido sistema de control interno, evidenciando una relación positiva y significativa entre el gobierno de corporativo y el desempeño financiero, entonces hablamos de que una cooperativa con sólidos procedimientos de gobierno corporativo tiene mejores condiciones de atraer inversores, gestionar riesgos, tomar decisiones correctas e inteligentes, lo que genera un valor para los accionistas a largo plazo, lo que a su vez mejora su propio rendimiento financiero y por ende, establecer sistemas de control interno es de vital importancia a la hora de optimizar el rendimiento de las cooperativas de ahorro y crédito (Byamukama, Frank, & Nyameiyio, 2023).

El implementar un correcto sistema de control, una auditoría interna efectiva y eficiente ayuda en la identificación de debilidades y desequilibrios de los bancos e instituciones financieras, donde, la auditoría interna es la que establece los parámetros para las actividades que se van a realizar, mientras que la supervisión interna es la encargada de asegurar el cumplimiento de los controles internos establecidos a través del departamento de control, el cual se encarga de la detección de riesgos, problemas y continuamente se encarga de ofrecer propuestas, soluciones a dichos problemas y riesgos (Abdullah, 2024).

El control interno no es solamente un requisito o una política normativa, es más bien una muy poderosa “herramienta” estratégica que ayuda al crecimiento y la sostenibilidad de cualquier institución. A medida que las instituciones financieras se enfrentan a entornos cambiantes y desafiantes, la planificación de controles internos sólidos y “robustos”, además de, auditorías efectivas se convierten en prioridad por parte de los directivos. Una correcta planificación de

controles internos fortalece la capacidad de gestionar riesgos, fomentar la confianza del mercado y el desarrollo económico del país.

Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son entidades conformadas por un conjunto de personas legalmente autorizadas para efectuar labores de intermediación financiera a través de la utilización de sus productos financieros y no financieros, las mismas que ayudan a sus socios a solventar necesidades económicas (Barba & Gavilánez, 2016).

Se establecen como entidades financieras que efectúan actividades bancarias que benefician a sus socios, una acción colectiva que genera el capital social de esta donde se establecen diversas relaciones sociales que constituyen recursos financieros para lograr el desarrollo conjunto y el fortalecimiento comunitario (García, Prado, Salazar, & Mendoza, 2018).

Según exponen Cárdenas, Treviño, Cuadrado, & Ordoñez, (2021), en el Ecuador, el sector popular y solidario está compuesto por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales y mutualistas, las cuales se destacan principalmente por su razonamiento asociativo, sus actividades de intermediación financiera, el compromiso social con todos sus colaboradores y el servicio financiero a las personas.

Actualmente a las cooperativas se las clasifica en base a sus segmentos, los cuales se estructuran mediante diferentes variables como su volumen de operaciones, porcentaje de socios, su ubicación geográfica, cantidad de activos, patrimonios, productos y servicios financieros ofrecidos (Luque & Peñaherrera, 2021).

Tabla 1
Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito

SEGMENTOS	COAC	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	32	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	40	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	79	Mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000
Segmento 4	174	Mayor a 1.000.000 hasta 5.000.000
Segmento 5	258	Hasta 1.000.000
Total		

Nota. Fuente: Adaptada de COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR, por Luque & Peñaherrera, 2021.

Las cooperativas de ahorro y crédito financian sus carteras empleando sus ingresos excedentes los cuales hacen que los socios puedan acceder a créditos más accesibles, tener un mayor porcentaje de ahorros, hacerse acreedores a comisiones más bajas, este tipo de cooperativas no discrimina niveles socioeconómicos ya que están creadas específicamente para eso, este sistema incluye a personas de bajos recursos y varias personas que no pueden acceder a créditos financieros por diferentes motivos del sistema.

Desafíos Actuales en el Sector Cooperativo

El sector cooperativo actualmente enfrenta diferentes desafíos que requieren atención y acción conjunta, es muy importante el reconocimiento y la estimulación de las más de 20,000 cooperativas del sistema de Cooperativas de las Américas, las cuales contribuyen a la igualdad y el desarrollo sostenible, lo que ha provocado la necesidad de determinar la producción

cooperativista estableciendo métricas que aborden de manera correcta las actividades productivas dispares, destacando elementos como la capacidad productiva instalada, el valor agregado, el acceso a la tecnología y la calificación de la mano de obra (Rubio, 2022).

Tal como señala el autor Martí, (2020) uno de los principales retos y desafíos de las cooperativas en la actualidad ha sido el hecho de transversalizar políticas que promueven apropiación del sistema, conjunto con una mayor inclusión de nuevos socios que promuevan la confianza a futuro, esto requiere del desarrollo de nuevos mecanismos, junto a esto tenemos el desafío de la creación de cooperativas mixtas que integren a trabajadores del sector así como a nuevos sectores como las cooperativas de artistas, a dejar de ser solo plataformas de facturación y contratación a ser entidades auténticamente cooperativas (Martí, 2022)

Los desafíos del sector cooperativo son considerables, pero no son insuperables, se necesita implementar métricas más adecuadas y políticas inclusivas, además de, la promoción de nuevos modelos cooperativos, los cuales pueden fortalecer la capacidad de adaptación del sector. En un país como el nuestro, la inclusión financiera se vuelve crucial, ya que las cooperativas del Ecuador cuentan con la capacidad de transformar la economía nacional, siempre y cuando se adapten a las necesidades de sus comunidades que cambian constantemente y sobre todo mantengan un enfoque en sus principios fundamentales.

El Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Gestión del Riesgo de Crédito en las COACS

Las instituciones del sector micro financiero enfrentan dificultades en la evaluación de sus riesgos, esto se da porque los procesos de calificación se fundamentan en metodologías rígidas y poco flexibles, lo que a su vez complica la gestión de las entidades, además de mantenerlas atrapadas en una estructura tradicional que predomina en el mercado financiero, es esta misma

falta de adaptabilidad que limita la capacidad de las entidades financieras de responder a un entorno dinámico y cambiante (Méndez, Luna, & Erazo, 2019).

En una entidad financiera la calificación de riesgos debe ser un proceso que demuestre confianza y seguridad que no se vea empañada por la rigidez de metodologías que parecen más cadenas que herramientas. Es esta falta de flexibilidad que obstaculiza su capacidad de hacer frente a incertidumbres, además de que los priva de conectar de manera auténtica con las necesidades de sus clientes.

Riesgo de Liquidez

La gestión del riesgo de liquidez en las entidades financieras es de vital importancia, ya que se establece como un salvavidas ante las posibles adversidades que pudiesen llegar a ocurrir, tales como: la pérdida de clientes, la reducción de depósitos o las crisis financieras. En este contexto, el riesgo de liquidez tiene un gran impacto en las entidades financieras, ya que se limita la capacidad de convertir los activos en efectivo a precios de mercado, además reduce la disponibilidad que tiene una empresa de sus recursos líquidos vitales para cumplir con las obligaciones adquiridas, poniendo en riesgo su reputación y la confianza de las partes interesadas (Guerrero & Peñaloza, 2022).

Dentro del contexto ecuatoriano en el análisis del riesgo de liquidez se debería considerar más a fondo las recomendaciones de Basilea 3, cuyo objetivo es redactar una gestión más rigurosa y proactiva. La adopción de estas normativas en marco internacional fortalece la posición financiera de las instituciones y mejora la capacidad de enfrentar y mitigar riesgos y adversidades.

La gestión del riesgo de liquidez y el control interno son recíprocos y de vital importancia para el bienestar financiero de las instituciones. Una práctica que permite unificar las políticas

efectivas, el cumplimiento normativo y una cultura organizacional que tenga por objetivo la transparencia en conjunto con la responsabilidad puede ser de gran ayuda en la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de la confianza en el sector financiero.

Riesgo Operativo

En concordancia con Indarbaev, (2024), es de vital importancia que la gestión del riesgo operativo sea incorporada de una manera efectiva en la estrategia global de gestión de riesgos de la organización. Esta integración asegura una visión holística y coherente, además, de permitir que la gestión del riesgo operativo sea lo suficientemente flexible y adaptable para afrontar las dinámicas cambiantes del entorno externo, de la misma manera en la que surjan las transformaciones internas. La gestión del riesgo operativo constituye un componente esencial dentro de todo el marco de la gestión de riesgos en cualquier organización.

Como describen Iza, Rivera, & Tanqueño, (2021) en la encuesta de su trabajo de investigación titulado, Gestión de los Factores de Riesgo Operacional en las Instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario, en cuanto a los riesgos mas relevantes de la organización, el 83% de los encuestados afirmaron que el riesgo operacional es el riesgo mas significativo, mientras que el 17% mencionó al riesgo de crédito, el cual se relaciona directamente con el incumplimiento en los pagos de operaciones crediticias, haciendo énfasis en el mismo tema el 50% de los participantes indicó que el factor que mas influye en el riesgo operacional es el relacionado con las personas, seguido por un 33% que mencionó los eventos externos y un 17% quienes destacaron la importancia de los procesos internos.

La gestión del riesgo operativo no debe ser visto como un proceso “aislado”, más bien como un parte fundamental de un sistema más amplio del control interno. Las instituciones

financieras deben enfocarse proactivamente en la identificación y la mitigación de riesgos promoviendo una cultura organizacional transparente y responsable.

En cuanto al contexto ecuatoriano, un país donde prevalece la confianza en el sector financiero para fomentar la inversión y el desarrollo económico, la correcta gestión del riesgo operativo resulta fundamental para un entorno dinamista y lleno de desafíos, además de que se cumplan con los requisitos regulatorios construyendo una sólida base de crecimiento y reputación. Una planificación y correcta inversión en la gestión de los riesgos operativos es sinónimo de ventaja competitiva, permitiendo a las instituciones financieras navegar exitosamente las incertidumbres del futuro.

Riesgo de Cumplimiento

En el ámbito de las instituciones bancarias y financieras, el riesgo crediticio o de “incumplimiento” se refiere al hecho de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago en relación con un préstamo. Dicho incumplimiento puede llegar a generar una pérdida total o parcial de los fondos otorgados, generando insolvencia, obstaculizando el avance, llevándolos a incurrir en gastos superiores a los de sus ingresos, lo cual representa una amenaza significativa para la estabilidad financiera de las instituciones, un problema sistemático que genera desconfianza en los clientes al depositar sus ahorros y sobre todo la capacidad de atraer y retener socios (Arhin, 2024).

Cabe recalcar que debido a la pandemia de COVID 19, los factores de riesgo crediticio tanto internos como externos aumentaron considerablemente. Destacando dentro de los internos, la baja operatividad del sistema bancario central, déficit en la generación de créditos, concentración de cartera, una gestión limitada de recuperación y falta de razonamiento acerca de las políticas de crédito, de la misma manera en el ámbito externo destacan, pérdidas de empleo

entre los socios, suspensión de actividades educativas restricciones de movilidad y una inminente reducción de los ingresos familiares (Paucar, 2022).

Las lecciones aprendidas a causa de la pandemia COVID-19, hizo que la gestión efectiva del riesgo crediticio tenga un enfoque más renovado en cuanto a la implementación de controles internos sólidos y políticas de auditoría más flexibles. En estos términos, la confianza del cliente es de vital importancia para la estabilidad del sistema financiero, es un deber de cada institución financiera anticipar futuros escenarios de riesgos, como fue el caso de la “pandemia” en esta ocasión, desarrollando estrategias que muestren a la contabilidad, la auditoría como elementos fundamentales que fortalezcan la estructura organizativa.

Avances en los Procedimientos de Control Interno

Impacto de la Digitalización en los Diseños de Controles Internos para Mitigar los Riesgos

Las actividades de control interno son de vital importancia y gran parte de su éxito se debe a la manera en que estas están diseñadas. La transformación digital optimiza la eficiencia en la asignación de tareas, haciendo que las decisiones sean más dependientes de sistemas informáticos. Esta claridad y desarrollo en la responsabilidad ha permitido que las personas asuman el control de sus acciones y se facilite el seguimiento del cumplimiento de tareas, la tecnología digital como el reconocimiento de voz y facial, ha permitido que el personal trabaje sin limitaciones geográficas, mejorando su capacidad de cumplimiento con sus respectivas responsabilidades (Moa, 2023).

La digitalización estandariza tanto operaciones como procesos, promoviendo la creación de centros de servicios financieros compartidos los cuales integran flujos de trabajo entre organizaciones, lo que a su vez optimiza la matriz de aprobación y autorización interna, lo que a su vez agiliza el flujo desde la revisión hasta la aprobación, esta inteligencia aplicada al control

interno de actividades asegura la calidad, elevando la eficiencia operativa a nuevos niveles (Moa, 2023).

Un aspecto clave dentro de la nueva era en el diseño del Control Interno es la ciberseguridad. La precipitada evolución de nuevas tecnologías y su presencia en línea aportan un gran valor a las organizaciones, en este contexto nos referimos a que ningún dispositivo, ya sea hardware o software, están a salvo de posibles ataques cibernéticos, resaltando la necesidad vital de fortalecer las defensas digitales de manera que se puedan proteger los activos y la información más importante de las instituciones (Carvajal, 2019).

En el contexto ecuatoriano, la digitalización de las actividades de control interno se presenta como una oportunidad y un constante desafío actual, la eficiencia en la asignación de tareas, la estandarización de procesos que brinda la digitalización, en la actualidad es fundamental para optimizar el rendimiento organizacional. Por otro lado, la implementación de estos avances tecnológicos trae consigo la importante necesidad de fortalecer la ciberseguridad, esto debido al aumento de amenazas cibernéticas que pone en riesgo la integridad de los activos y de la información financiera de las instituciones financieras. Es de vital importancia que las instituciones financieras ecuatorianas implementen nuevas estrategias en la planificación del control interno, destacando la protección y ciberseguridad como componentes esenciales.

Capacitación al Personal en el Control Interno

La capacitación del personal tiene que ser una prioridad para la institución u organización, ya que un talento humano bien preparado no solo incrementa la productividad, si no que a su vez permite a la organización destacar entre sus competidores. En este contexto, es de vital importancia profundizar en temas acerca del control interno y el desarrollo organizacional, lo que resulta bastante beneficioso para todas las organizaciones, además, es vital planificar y presupuestar

programas de capacitación para los socios de la cooperativa, ya que esto fomenta un sentido de pertenencia y bienestar social (Macías & Vélez, 2022).

La capacitación del personal es uno de los elementos clave más importantes en el fortalecimiento del control interno y su desarrollo. Para esto es necesario invertir en la formación continua del talento humano, que con el tiempo potenciará la productividad, además de, brindar ventajas competitivas a la institución, cultivando un sentido de pertenencia y bienestar social, elementos claves para el compromiso institucional. En este contexto las instituciones financieras ecuatorianas deben tomar en cuenta la importancia del desarrollo del capital humano como una inversión estratégica que no solo beneficia a los individuos, si no que al mismo tiempo garantiza la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de una institución.

Gestión de Efectivo y Conciliaciones

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito necesitan mantener un riguroso control interno en las conciliaciones, ya que son esenciales para garantizar la “precisión” de los riesgos financieros. Son estas conciliaciones bancarias las que permiten detectar errores de depósitos, transferencias y cheques, cuestión que ayuda a evitar fallas y diferencias en los saldos existentes entre los bancos y los sistemas contables. Un correcto proceso de conciliación brinda información confiable acerca de los ingresos y egresos, además, de asegurar la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones financieras, de esta manera la gestión del efectivo se convierte en un “pilar” vital para la estabilidad y el crecimiento organizacional (Delgado & Salcedo, 2021).

El control interno es crucial garantizando la integridad y la confiabilidad en la gestión del efectivo, en primer lugar, una inadecuada segregación de funciones puede dar paso a errores y abusos, por otra parte, en segundo lugar, las políticas y procedimientos poco claros dificultan la eficiencia y la transparencia del manejo de efectivo, finalmente, los sistemas de información mal

integrados obstaculizan el acceso y la confiabilidad de los datos financieros (Yunisa & Harahap, 2023).

Las conciliaciones bancarias y la gestión correcta del efectivo no son solo herramientas de detección de errores, sino más bien son herramientas que ayudan a mantener la confianza de los informes financieros y garantiza la liquidez necesaria para operar. Es de vital importancia tomar en cuenta los constantes desafíos que se presentan como lo son la segregación de funciones y la claridad en las políticas y procedimiento. Es de vital importancia que las cooperativas ecuatorianas no descuiden estos rubros y prioricen las conciliaciones y la correcta gestión del efectivo en la planificación del control interno, como estrategias de sostenibilidad y éxito financiero.

Acceso y Seguridad de la Información

El acceso a los servicios financieros del Ecuador actualmente está dividido en dos panoramas: el 100% de las entidades encuestadas permite el acceso a sus socios a través de oficinas físicas, se estudiaron dos grupos, en donde , solo el 30% del grupo uno contaba con sistemas digitales avanzados y seguían innovando, por otro lado el 80% del segundo grupo no ofrecía accesos digitales a sus clientes, lo que demuestra que el acceso actual a los servicios financieros básicos sigue siendo “insuficiente”, lo que sugiere un apremiante en promover la inclusión financiera digital (Hernández, 2022).

La rápida expansión de los servicios digitales en el sector financiero popular y solidario trae consigo un aumento de la exposición a ciberataques de los datos de usuarios y accionistas. Los principales desafíos que conlleva esta innovación son: el equilibrio de la seguridad con la experiencia del cliente, salvaguardar la privacidad y más importante aún, determinar normativas que faciliten esta implementación. De acuerdo con la fiscalía general del Estado, hasta agosto de

2020, Ecuador registró 5,048 denuncias por delitos informáticos, donde se destacaron actividades ilícitas como: la suplantación de identidad y fraudes electrónicos (Hernández, 2022).

Actualmente, Ecuador se encuentra en una intersección crítica donde la inclusión financiera digital será el gran aliado en el camino hacia un sistema financiero más accesible y eficiente, dentro de este aspecto es fundamental que se priorice la seguridad y la protección de los datos. Actualmente el acceso a los servicios financieros básicos en el Ecuador sigue siendo “insuficiente” lo que resalta la urgencia de la digitalización financiera.

Cultura de Control y Ética de Cooperativa

Importancia de la Cultura de Control en la Entidad.

La cultura de control es de vital importancia para la organización de actividades en el mercado. En este contexto, es fundamental que el personal colaborador vea al control como un proceso correctivo y no como una orden a presión, sino más bien como un proceso correctivo que fomenta la mejora continua, lo que ayudará en la transparencia sobre la calidad del control y contribuirá al éxito organizacional (Fedirets, Bokhin, & Rudenok, 2023).

Las instituciones financieras deben implementar de manera crucial un enfoque de control que sea percibido como un aliado, mas no, como una carga. La integración de la cultura de control en las actividades cotidianas permite que fácilmente se identifiquen y aborden problemas, lo que a largo plazo significa sostenibilidad y crecimiento. Implementando una cultura de control, las instituciones pueden aumentar su eficiencia operativa, además de, fortalecer el compromiso y la satisfacción del personal.

Código de Ética y Conducta

La “evolución” del sector financiero actualmente es impulsada por un mundo interconectado, destacando la necesidad de prácticas éticas sólidas, ya que una cultura ética promovida por líderes de integridad es de vital importancia para generar y construir confianza en las personas. Se destacan consideraciones éticas como: las justas prácticas crediticias, la inversión responsable y la evaluación de riesgos, dilemas éticos que los profesionales enfrentan constantemente. De esta manera la ética se convierte en una guía hacia el futuro sostenible, muy importante en la formación de nuevos expertos que valoren la ética en sus decisiones (Adaga, Egieya, Ewuga, Abdul, & Abrahams, 2024).

En el Ecuador, la ética es un manual vital para el desarrollo futuro sostenible del sector financieros. El fomentar una cultura de valores y formar profesionales que se comprometan con la organización y estos principios son pasos vitales para la construcción de sistemas financieros más confiables, responsables y sobre todo capaces de hacer frente a los desafíos actuales y futuros.

Capacitación y Concientización al Personal

La capacitación y concientización del personal colaborativo son de vital importancia en la optimización de la gestión de riesgos empresariales. En este contexto, personal que ya había sido beneficiado de capacitaciones y concientización mejoraron y “potenciaron” sus habilidades en la detección, evaluación y mitigación de riesgos de una manera mucho más efectiva que personal que no. Además, se comprobó que la aplicación de estos elementos eleva el desempeño organizacional, además de que, disminuye considerablemente la incidencia de accidentes y riesgos (Jomaih, Hassan, & Jarad, 2024).

Dentro de un entorno empresarial, los riesgos son inevitables y contar con un equipo de trabajo bien capacitado es muy importante en la detección, evaluación, y la mitigación de riesgos

más efectivamente. La formación continua del personal mejora las habilidades de cada uno, lo cual es crucial a la hora de una respuesta colectiva en situaciones desfavorables, una mayor adaptabilidad frente a cambios y a la innovación en la gestión de riesgos, generando así un ambiente de trabajo más seguro y eficiente.

Canales de Denuncia

Desde el punto de vista de la ética organizacional, surge un debate, acerca de la conveniencia de las denuncias, basados en la premisa de la lealtad y compromiso de los empleados y personal colaborativo en las instituciones.

Los canales de denuncia son vías esenciales que ayudan en el reporte de incumplimientos normativos y malas prácticas, los mismos que deben cumplir con requisitos que faciliten su uso. Es muy importante que sean muy accesibles, que garanticen la protección de la identidad del denunciante y sobre todo se permita utilizar la opción de anonimato. Este proceso es muy importante, ya que fomenta la confianza, ayuda a que las personas y colaboradores alcen su voz en defensa de su integridad y la justicia (Villagrasa, 2023).

Dentro de la ética profesional, los canales de denuncia son de vital importancia, facilitando los reportes de incumplimientos y las malas prácticas sociales, este es un sistema donde las instituciones protegen a sus empleados y promueven un ambiente laboral más justo y equitativo. La correcta implementación de estos canales puede ayudar como un indicador del compromiso con la organización con la ética y la responsabilidad.

CAPÍTULO 2

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipos de Investigación

Enfoque de la Investigación

Esta investigación fue realizada con un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo ya que se recolectó la información a través de entrevistas, observación y análisis de documentos como reglamentos de buen gobierno e internos, estatutos y resoluciones de la cooperativa, además de indicadores obtenidos en la pagina oficial de la SEPS, analizando al mismo tiempo datos numéricos que ayudaron en la evaluación de la efectividad del sistema de control interno.

Investigación Aplicada

Esta investigación tomó como punto de vista metodológico riguroso, diferentes tipos de aprendizajes obtenidos como el análisis, la tabulación de resultados, la correcta interpretación de datos y los elementos pertinentes para de esta manera comprender y mejorar el sistema de control interno implementado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.

Investigación Descriptiva

La investigación se centró en evaluar y analizar elementos de la población a estudio, resaltando la importancia de aplicar una correcta y eficiente metodología de los componentes derivados del COSO I. Esta metodología se centró en identificar la eficiencia de los procesos administrativos, financieros y operativos a través de un análisis, observación, descripción e interpretación de los datos obtenidos mediante la aplicación de 6 cuestionarios de control interno dirigidos a las jefaturas principales de la cooperativa y 2 entrevistas realizadas a la contadora y auditora interna. Obtenidos los resultados se realizó un análisis completo que permitió evaluar la calidad del sistema de control interno aplicado en la institución. Esta investigación tuvo como punto de enfoque el

Materiales, equipos y software

Los materiales de campo, equipos y software que se utilizaron en el desarrollo de la investigación están descritos en la tabla:

Tabla 2

Materiales, equipos y software

Materiales de Campo	Equipos	Software
Encuestas impresas	Computadora portatil Lenovo T490	SPSS STATISTICS
Lápices y esferos	Grabadora de voz	MICROSOFT EXCEL
Libretas, hojas y demás.	Teléfono Celular	MICROSOFT WORD

Nota. Fuente: El Autor

Métodos, Técnicas e Instrumentos

Métodos de Investigación

Método Inductivo.

El estudio de este método básicamente se encargó de llevar lo particular a lo general, en base al enfoque cualitativo mismo que utiliza la lógica inductiva que refiere a la corriente interpretativista y socio crítico, va de lo particular a lo general, básicamente va de los datos generales y la teoría, la cual tiene como condición elemental la subjetividad e intersubjetividad (Urzola, 2020).

Para este estudio, este metodo fue aplicado mediante un minusioso análisis de la información que se logró obtener de la aplicación de los cuestionarios de control interno, las entevistas y documentación interna de la institución. Por medio de esta pespectiva, se obtuvieron datos importantes y específicos acerca de los procesos operativos de la cooperativa, donde se identificaron importantes deficiencias que han sido recurrentes dentro del control interno.

Este metodo contribuyó en el análisis de los cuestionarios, las entrevistas realizadas y documentos en este sentido, los instrumentos aplicados a las jefaturas principales de la cooperativa mostraron resultados tanto positivos como negativos, deduciendo la existencia de deficiencias dentro del área adminsitrtiva y jefaturas donde se aplicó el cestionario y las entrevistas.

Esta investigación analizó el sistema de control interno, basandose en el estudio del modelo COSO 1 y sus componentes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.

Método Cualitativo

Se analizó la situación actual de la entidad financiera y en base a esto se redactó los pasos a seguir para aplicar el modelo COSO dentro de la gestión del control interno, tema por el cual se realizó cuestionarios y entrevistas para la recolección de información útil que fue de gran ayuda en la investigación del tema tratado.

Universo – Población

La población que fue investigada de la Coperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, basada en el tema y campo de estudio está conformada por:

Tabla 3

Población de Estudio

Población aplicada al Cuestionario
Jefaturas de la cooperativa
 Gerencia
 Captaciones
 Crédito
 Administración de Riesgos
 Atención al cliente – Cajas

**Departamentos de la
cooperativa que se
entrevistaron** Contabilidad Auditoría Interna

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Muestra

La muestra es la parte específica de la población que se estudió, en la presente investigación, al ser inferior a 100 unidades muestrales, se realizó un censo, a 5 de las jefaturas principales de la cooperativa y dos entrevistas al área de contabilidad y auditoría interna donde se utilizó un método de muestreo no probabilístico, método en el cual no todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, ya que se lo hace por conveniencia por la necesidad de obtener información específica.

Técnicas e Instrumentos de Investigación***Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*****Técnicas.**

La encuesta fue la primera técnica utilizada para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos que fueron reflejados por el número de preguntas y la calificación que estas obtuvieron ayudaron a determinar porcentajes de aprobación o rechazo de la población directa a investigar, además de las entrevistas estructuradas, técnicas que fueron de gran ayuda para recolectar la información necesaria fueron el análisis de datos cuantitativos, estadísticas proporcionadas por la SEPS, con respecto a la cartera de morosidad de la entidad y el total del segmento al que pertenece basándose en un enfoque mixto.

Instrumentos.

El instrumento utilizado en este caso es el cuestionario de control interno, una herramienta de suma importancia dentro de la auditoría muy útil para la recolección de datos e información como la efectividad, eficacia, las debilidades y sobre todo las áreas de riesgo que tiene el sistema de control interno de manera organizada, establecidos por los elementos del COSO, haciendo alarde a sus 17 principios.

Matriz de Operación de Variables

Tabla 4
Operación de Variables

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Técnicas de Investigación	Fuentes de Investigación
Determinar la situación actual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.	Ambiente de control.	Nivel de cumplimiento del control interno, Identificación de debilidades por cada componente COSO	Revisión documental, cuestionario de control interno COSO 1, Políticas internas y estatutos de la entidad.	Gerente General y Jefaturas.
Establecer las herramientas necesarias para el análisis del control interno	Herramientas de análisis de los controles internos.	Nivel de confianza por cada componente del COSO, Nivel de riesgo asociado, Porcentaje de	Revisión documental, Análisis estadístico de resultados, Entrevistas, Cuestionarios	Fuentes Secundarias

		cumplimiento de controles		
Identificar riesgos en los procesos y procedimientos a través de una matriz de riesgos.	(Niveles de riesgo) Riesgos en los procesos y procedimientos del control interno.	Número de riesgos identificados y Porcentaje y clasificación de probabilidad.	Revisión documental, revisión de políticas internas, entrevistas, cuestionarios de la entidad.	Gerente General y Jefaturas.

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Procedimientos y Análisis de Datos

La interpretación del cuestionario y encuesta fue realizada por medio de la visualización de datos, hojas de cálculo de Microsoft Excel que ayudan en la interpretación de datos con gráficos, diagramas y tablas de tal manera que su visualización es clara y muy atractiva, algo muy importante para la comprensión de los resultados que permiten interpretar los datos a los lectores.

CAPITULO 3

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

En este capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación de los instrumentos a las principales jefaturas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, análisis de datos documentales como reglamentos, estadísticas, datos numéricos obtenidos de la SEPS, con el objetivo de evaluar la situación actual del control interno, identificar riesgos en los procesos, y de la misma manera identificar áreas que se podrían mejorar. Los instrumentos que fueron utilizados para este análisis están basados en el modelo COSO 1, abarcando elementos vitales como el ambiente de control, evaluación de riesgos y el monitoreo. De

Los resultados de esta investigación permitieron entender tanto las debilidades como las fortalezas de la institución financiera en su gestión financiera, estableciendo las bases para generar propuestas que minimicen los riesgos y ayuden a fortalecer su propia estructura organizativa.

Análisis de Datos Estadísticos

Tabla 5

Promedio de Morosidad Ampliada Segmento 2

Morosidad Ampliada				
	2022	2023	2024	Promedio
Morosidad Total del Segmento 2	4.3	5.8	7.1	5.73
Unión El Ejido	5.68	9.99	7.96	7.88

Nota. Fuente: Datos Estadísticos SEPS (2024)

Resultados Morosidad Ampliada

En el transcurso de los años 2022 a 2024 se puede identificar un incremento constante en los porcentajes de morosidad ampliada por parte del total de las cooperativas del segmento 2 a comparación de los porcentajes reflejados por la cooperativa Unión El Ejido. En este aspecto, se

identifica que la cooperativa tiene índices porcentuales superiores a los de su segmento y esto durante los tres períodos de análisis. El promedio de morosidad ampliada correspondiente al total del segmento 2 es de 5.73%, mientras que el promedio general de la cooperativa Unión El Ejido es de 7.88%, un porcentaje mayor en más del 2%. con esta información es acertado afirmar que la Cooperativa tiene dificultades para recuperar y gestionar la cartera de créditos si lo comparamos con entidades financieras que tienen características similares, un problema que deriva de debilidades del control interno en cuanto a la concesión, supervisión y restablecimiento de los créditos.

Tabla 6

Promedio de Morosidad de Microcrédito del Segmento 2

Morosidad de Microcrédito				
	2022	2023	2024	Promedio
Segmento 2 Microcrédito Total	5.91	7.54	9.33	7.59
Unión El Ejido	8.04	15.48	13.01	12.18

Nota. Fuente: Datos Estadísticos SEPS (2024)

Resultados Morosidad de Microcrédito

En cuanto a la morosidad de la cartera de microcrédito la diferencia porcentual es mayor ya que el promedio general de la cartera de microcrédito del segmento 2 fue de 7.59% y el promedio de cartera de microcrédito durante los años 2022, 2024 de la cooperativa Unión El Ejido fue de 12.18%, esta vez superando con 4.59 puntos al promedio general de su segmento. El año 2024 a comparación del año 2023 tuvo una ligera disminución en su porcentaje de morosidad de microcrédito por parte de la cooperativa Unión El Ejido, pero, aun así, el promedio de su segmento es de 9.33%, una diferencia que sigue siendo importante a considerar. En este aspecto, la cartera de microcrédito de la cooperativa es la representación principal de las deficiencias existentes dentro de los controles internos con respecto a los riesgos crediticios.

Tabla 7

Comparación de Morosidad Ampliada de Cooperativas más eficientes del segmento 2 vs Cooperativa Unión el Ejido períodos 2022 a 2024

Morosidad Ampliada				
Cooperativa	2022	2023	2024	Promedio
Acción Imbaburapak	4.58	3.89	4.99	4.49
Santa Ana LTDA	2.73	3.63	4.03	3.46
Coopac Austro LTDA	5.55	6.64	6.76	6.32
Unión El Ejido	5.68	9.99	7.96	7.88

Nota. Fuente: Datos Estadísticos SEPS (2024)

Tabla 8

Comparación de Morosidad de Microcrédito de Cooperativas más Eficientes del Segmento 2 vs Cooperativa Unión el Ejido

Morosidad de Microcrédito				
Cooperativa	2022	2023	2024	Promedio
Acción Imbaburapak	4.82	4.32	5.26	4.80
Santa Ana LTDA	4.27	7.96	8.49	6.91
Coopac Austro LTDA	6.79	8.16	8.32	7.76
Unión El Ejido	8.04	15.48	13.01	12.18

Nota. Fuente: Datos Estadísticos SEPS (2024)

Resultados Cooperativas más Eficientes en Gestión de Cartera de Crédito

Los porcentajes de morosidad ampliada y de microcrédito de la COAC Unión el Ejido se mantienen con una diferencia superior considerable a comparación de las tres cooperativas del segmento 2. Este aspecto es importante para reafirmar las debilidades existentes en la gestión del riesgo de créditos dentro de la cooperativa. La alta morosidad reflejada, tiene un impacto negativo dentro de la institución ya que se aumenta la necesidad de provisiones contables, puede llegar a afectar la liquides, disminuye la rentabilidad y peor aún debilita la confianza de los socios.

El bajo desempeño de la cooperativa Unión el Ejido frente a su principal competencia da a entender las debilidades que tiene su control interno con respecto a los diferentes análisis

necesarios que se realizan para el correcto otorgamiento de créditos como las evaluaciones, los perfiles de riesgo, seguimiento y recuperación de cartera, la ausencia de un responsable de riesgos específico y la débil planificación y aplicación de estrategias que sean preventivas y eficaces.

Hallazgos Realizados Posterior a la Investigación

El análisis preliminar realizado a través de instrumentos de investigación como cuestionarios y entrevistas ayudaron a identificar riesgos y factores importantes que contribuyen a la situación actual, de esta manera, fue confirmada la ausencia de un responsable específico para el análisis de riesgos de crédito y la necesidad de fortalecer esta área por parte de la jefa de administración de riesgos de la institución. De la misma manera, se confirmó la priorización del producto sobre el perfil de riesgo del cliente para la asignación de créditos, argumento acreditado por el jefe de crédito de la cooperativa quién afirmó que los créditos son otorgados principalmente en base al producto ofrecido y no en base a un análisis pertinente del perfil de riesgo del cliente.

Las deficiencias aumentan por la reiteración de hallazgos no corregidos en el área de crédito, dentro de la instrumentación la ausencia de documentos, carpetas incompletas y el incumplimiento de políticas de una manera clara y efectiva como lo estipula el manual interno por parte del personal de crédito y captación, muchos de los jefes de área como lo menciona la auditora interna de la institución, no asumen el control del personal y no realizan evaluaciones de cumplimiento de manuales.

En el mismo contexto, el cuestionario de control interno aplicado al jefe de atención al cliente reveló que durante el año 2024 la cooperativa no realizó procesos formales de evaluación de atención, servicio y satisfacción del cliente, además, en la visita a la cooperativa no se evidenciaron los buzones de quejas y reclamos anónimos que establece el reglamento de control interno de la cooperativa para una mejor gestión, control y análisis de la perspectiva que tiene el

cliente hacía el servicio de la cooperativa. Aspectos importantes que pueden estar relacionados a la morosidad, el desinterés, la percepción de un mal servicio y la falta de compromiso del socio con la institución puede generar riesgos en el área crediticia.

Otro problema existente está relacionado al cumplimiento y la aplicación de normativas vigentes, los constantes cambios y actualizaciones han sido un gran desafío para el personal de la institución como lo afirma la contadora general y la auditora interna.

Estas debilidades generan un impacto directo a la institución, a sus cuentas contables como la cartera de crédito, provisiones de incobrabilidad destacando la deficiencia de las políticas de gestión de riesgo crediticio, específicamente en el segmento de cartera de microcréditos, la ausencia de un responsable específico que analice el riesgo y la priorización del producto por encima del perfil del cliente hacen que se generen selecciones desfavorables, se incrementa la posibilidad de otorgar créditos mal calificados, una cuestión que aumenta las tasas de incumplimiento, acciones que llegan a afectar los activos y los gastos de la institución ya que este problema impacta en la rentabilidad, liquidez y la sostenibilidad financiera.

Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo para la Evaluación del Control Interno

La matriz de nivel de confianza y riesgo es una herramienta estratégica importante en la evaluación de la efectividad del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido. Por medio de esta matriz son analizados los resultados que se obtuvieron al aplicar los cuestionarios de control interno a las diferentes áreas de la cooperativa, evaluando cada elemento del modelo COSO, permitiendo clasificarlos en niveles altos, moderados y bajos tanto en confianza como en riesgo.

Tabla 9
Determinación de los Niveles de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Nota. Fuente: El Autor

Resultados del Cuestionario de Control Interno COSO 1

Tabla 10
Preguntas para el Ambiente de Control Gerencia

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: Gerente General		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Ambiente de Control							
1	NCI 200 - 01	¿Ha firmado usted y todos los colaboradores un documento formal que detalla el código de ética de la cooperativa?		X		No se ha firmado acuerdos, pero si poseen un documento establecido por normativa legal	0
2	NCI 200 - 03	¿Existe un registro documentado de las capacitaciones sobre cumplimiento normativo realizadas a los empleados durante el último año?	X				1

3	NCI 200 - 03	¿Existen políticas formales para prevenir conflictos de interés entre los directivos y empleados?	X	Existe un manual, reglamento interno, donde se especifica el comportamiento del miembro de administración y empleados, un reglamento de buen gobierno.	1
TOTAL					2

Nota: Cuestionario de Control Interno del Ambiente de Control.

Tabla 11

Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	2
Valoración Total	3
Nivel de Confianza	0.67
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.33

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis e Interpretación de Resultados

Con base en los resultados obtenidos, se muestra un nivel de cumplimiento moderado de la confianza con una tendencia de aumento del riesgo, esto debido a que no se ha firmado un documento de manera formal donde se especifique y detalle el código de ética por parte de los colaboradores, lo que representa una “brecha” en la consolidación de una cultura formalizada y ética. La falta de la documentación formal genera discrepancia en la percepción de los valores éticos dentro de la cooperativa incrementando el riesgo de incumplimiento normativo.

Por otra parte, la cooperativa actualmente cuenta con un manual y un reglamento interno los cuales establecen políticas que han ayudado en la prevención de conflictos de interés entre los mismos directivos y empleados, además, las capacitaciones normativas periódicas hacia el personal contribuyen a un ambiente organizacional ético en la cooperativa.

Tabla 12*Preguntas para la Evaluación del Riesgo*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: Gerente General			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Evaluación del Riesgo							
1	NCI 300 - 01	¿Se han identificado y documentado los principales riesgos que afectan los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa?	X				1
2	NCI 300 - 01	¿Existe un proceso formal para evaluar los riesgos relacionados con los servicios ofrecidos en los canales digitales, como transferencias o simuladores?	X			Constantemente se evalúan las vulnerabilidades de los canales digitales, pruebas de phishing y clonación	1
3	NCI 300 - 02	¿La cooperativa realiza revisiones periódicas para actualizar su plan de gestión de riesgos?	X			Se realiza de manera trimestral con una actualización anual	1
TOTAL							3

Nota: Preguntas de Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos

Tabla 13*Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo*

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	3
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)**Análisis**

En base a los resultados, se determina un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bastante bajo para el componente de la evaluación del riesgo en la cooperativa, de esta manera, se muestra un sistema estable y bien estructurado, con este resultado es preciso afirmar que la gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito Unión el Ejido está preparada para identificar, controlar y mitigar riesgos en su labor diario.

Tabla 14*Preguntas de Actividades de Control – Gerente*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: Gerente General		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
			Si	No	N/A		
Actividades de Control							
1	NCI 401 - 02	¿Existen procedimientos escritos para autorizar y aprobar transacciones financieras significativas?	X			Los socios cuentan con un formulario de solicitud de transferencia con un monto máximo.	1

2	NCI 401 - 02	¿El gerente aprueba de manera personal todas las solicitudes de crédito que superan un monto específico definido en las políticas de la cooperativa?	X	La cooperativa cuenta con un comité de crédito el cual es el encargado de aprobar y evaluar solicitudes de crédito que superen el monto específico	0
3	NCI 401 - 02	¿Existen controles automáticos en el sistema que bloquean transacciones sospechosas antes de que se procesen?	X	Los funcionarios de la institución cuentan con un sistema que muestra las diferentes transacciones de los usuarios, se manejan por códigos que ayudan en el procesamiento de las diferentes transacciones.	0
4	NCI 403 - 07	¿Se realizan conciliaciones mensuales de cuentas clave como ahorros y créditos?	X	Las cuentas de bancos se realizan conciliaciones diariamente y crédito se lleva un monitoreo antes.	1
5	NCI 405 - 11	¿Se supervisan regularmente las actividades relacionadas con el manejo de efectivo para prevenir fraudes?	X	Se realizan arqueos de caja sorpresivos.	1
TOTAL					3

Nota: Cuestionario de Control Interno Actividades de Control.

Tabla 15

Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3

Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.60
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.40

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se muestra un nivel de confianza y riesgo moderado, gracias a esta observación se identificaron áreas importantes que requieren mejorar, en especial la automatización del sistema la cual no bloquea transacciones sospechosas antes de que sean procesadas, esto podría aumentar el riesgo operativo de la cooperativa y la supervisión directa por parte del gerente, a pesar de que esto es resultado de una delegación de responsabilidades el análisis conjunto podría ser una oportunidad de fortalecer el control gerencial. Por otra parte, los procesos escritos para la autorización de transacciones financieras significativas, las conciliaciones mensuales y los arqueos de caja sorpresa prometen colaborar con el control y mitigación de estos tipos de riesgo.

Tabla 16

Preguntas de Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido			Elaborado por: Inquill Sánchez				
Cuestionario Realizado a: Gerente General			Supervisado por:				
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
			Si	No	N/A		
Actividades de Información y Comunicación							
1	NCI 500 - 01	¿Usted recibe informes oportunos y precisos sobre la situación financiera y operativa de la cooperativa?	X				1

2	NCI 500 - 01	¿Recibe usted un informe consolidado semanal con indicadores clave de desempeño (KPI) de los créditos otorgados y vencidos?	X	Se recibe informes consolidados mensuales.	1
3	NCI 500 - 02	¿Existen mecanismos para que los colaboradores reporten irregularidades o incumplimientos de manera confidencial?	X		1
4	NCI 500 - 02	¿Existen reuniones documentadas entre usted y los responsables de los departamentos clave para discutir los informes financieros y operativos?	X		1
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.

Tabla 17

Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

Para este elemento, podemos comprobar que el nivel de confianza cuenta con un 100% de efectividad, mientras que el nivel de riesgo es muy bajo, lo que significa que la comunicación parece ser muy sólida y efectiva dentro de la institución financiera, basándonos en los informes oportunos que se realizan, los mecanismos y canales existentes para el reporte de irregularidades ayudan a mantener un control interno estable y robusto. No obstante, es importante destacar que

los informes clave de desempeño (KPI), son recibidos por la gerente mensualmente y no semanalmente, un tema que podría llegar a limitar la disposición de actuar de manera oportuna ante errores o desviaciones considerables, hay que tomar en cuenta que al analizar estos indicadores mensualmente se corre el riesgo de detectar problemas de morosidad e incumplimiento, muy comunes dentro de este tipo de instituciones, de manera tardía cuando ya están avanzados.

Tabla 18*Preguntas de Monitoreo y Seguimiento*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: Gerente General			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Monitoreo y Seguimiento							
1	NCI 600 - 01	¿Se establecen acciones correctivas ante las observaciones detectadas en auditorías o revisiones?	X				1
2	NCI 600 - 01	¿Usted revisa personalmente los informes de auditoría interna antes de presentarlos al Consejo de Administración?	X				1
3	NCI 600 - 01	¿Se implementa un seguimiento documentado para cada recomendación de auditoría hasta su resolución?	X				1
4	NCI 600 - 01	¿Existen visitas regulares de inspección a las sucursales para verificar el cumplimiento de los controles establecidos?		X			0

5	NCI 600 - 02	¿Se realiza una auditoría interna periódica para evaluar el cumplimiento de los controles internos?	X	1
TOTAL				4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Monitoreo y Seguimiento.

Tabla 19

Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo y Seguimiento

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.80
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.20

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

El nivel de confianza obtenido es alto, mientras que el nivel de riesgo es bajo, debido a que no se realizan visitas de manera regular a las sucursales que los ayuden en la verificación de los cumplimientos de las normativas y controles establecidos, este tema puede llegar a dificultar en gran parte la efectividad del monitoreo, esto puede llegar a genera incumplimientos que no sean detectados a tiempo por parte de la directiva, incluso esto puede llevar a situaciones donde se ignoren riesgos y problemas graves. Por otra parte, la implementación de acciones correctivas, la revisión personal de los informes de auditoría por parte del gerente y el seguimiento documentado que se hace en referencia a las auditorías, son un punto clave muy fuerte del monitoreo y seguimiento de la institución financiera.

Tabla 20*Preguntas del Ambiente de Control al Jefe de Atención al Cliente - Cajas*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Atención al Cliente - Caja		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Ambiente de Control							
1	NCI 200 - 01	¿Se ha implementado un código de ética que regule el comportamiento del personal en contacto directo con los socios?	X				1
2	NCI 200 - 02	¿Han existido políticas y procedimientos formales documentados que regulen el comportamiento y desempeño del personal de cajas frente a los clientes?	X			Cuentan con un manual que lo menciona	1
3	NCI 200 - 03	¿Se realizan capacitaciones de manera periódica para el personal de cajas sobre la atención al cliente y manejo de conflictos?	X			Se lo hace trimestralmente	1
TOTAL							3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control.

Tabla 21
Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	3
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

Se muestra un nivel de confianza bastante alto y un nivel de riesgo bajo, lo que nos da a entender que dentro del área de atención al cliente existe un claro compromiso con la ética y las políticas de la institución, la existencia del código de ética, los procedimientos que están documentados y las capacitaciones periódicas, garantizan que el personal cuente con directrices claras para su correcto desempeño.

Tabla 22*Preguntas de la Evaluación del Riesgo*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Atención al Cliente - Caja		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Evaluación del Riesgo							
1	NCI 300 - 01	¿Existen procedimientos establecidos para identificar y manejar operaciones sospechosas en ventanillas?	X			Se realizan arquezos de caja sorprendivos en las áreas de ventanilla, que están estipuladas en los manuales	1
2	NCI 300 - 01	¿Se han identificado riesgos asociados con el manejo de efectivo durante la jornada laboral?	X			se ha evidenciado Errores en transacciones que se han solucionado con la anulación de la transacción y reverso.	1
3	NCI 300 - 01	¿Se implementan medidas de seguridad específicas para prevenir robos o extravíos de efectivo en cajas?	X			el manual establece que el jefe operativo realiza la recepción y la verificación del efectivo al finalizar el día.	1

4	NCI 300 - 02	¿Se realizan simulacros de manejo de crisis operativas (como fallas de sistema o corte de energía)?	X	se hizo un simulacro de continuidad del negocio en el tema de "Cambios en el servidor" para emergencias como la falta de electricidad.	1
5	NCI 300 - 03	¿Se monitorean las tendencias en quejas o reclamos de los socios para anticipar problemas recurrentes?	X	Se ha implementado un buzón de quejas y reclamos que son analizados posteriormente.	1
TOTAL					5

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Evaluación de Riesgos.

Tabla 23

Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	5
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

El alto nivel de confianza muestra una perspectiva adecuada para el componente de la evaluación del riesgo en esta área, el adecuado manejo del efectivo, los controles diarios implementados, los procesos establecidos que ayudan a mitigar errores y fraudes y la implementación del buzón de reclamos y quejas, aseguran que los controles aplicados son funcionales y efectivos. Es importante tomar en cuenta que la mayoría de estos controles no están

automatizados, un tema que podría mejorar significativamente la capacidad de respuesta ante irregularidades importante.

Tabla 24

Preguntas de Actividades de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Atención al Cliente - Caja		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Control							
1	NCI 401 - 02	¿Se revisan las transacciones en efectivo que superen montos establecidos por la política interna?	X				1
2	NCI 401 - 02	¿Existen procedimientos para verificar las denominaciones y autenticidad del efectivo que se recibe en ventanillas?	X			el cajero es capacitado al momento de la inducción para la captación del efectivo y determinar la autenticidad de este en conjunto con una máquina que ayuda en el proceso.	1
3	NCI 401 - 03	¿El cierre diario de las cajas se realiza en presencia de un supervisor para validar el cuadro de los montos?	X			lo realiza el mismo jefe de cliente cajas en la agencia principal, los jefes de agencias en las demás.	1
4	NCI 401 - 03	¿Se ejecutan controles cruzados entre las transacciones	X				1

		realizadas y los comprobantes emitidos?			
5	NCI 401 - 03	¿Se realizan arqueos sorpresa en las cajas para verificar el manejo adecuado del efectivo?	X		1
6	NCI 401 - 03	¿Existen procedimientos establecidos para manejar errores en las transacciones realizadas en la caja?	X	Dentro del manual, se establece que todos los errores sean reportados inmediatamente.	1
TOTAL					6

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Actividades de Control.

Tabla 25

Nivel de Confianza y Riesgo de las Actividades de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	6
Valoración Total	6
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor

Análisis

Para este elemento del caso, podemos observar un alto nivel de confianza y un muy bajo nivel de riesgo, lo que nos da a entender que las actividades de control han sido muy eficientes, se han llevado a cabo de una manera sistemática y se cumplen con las políticas internas. Como tal, la supervisión directa de las transacciones, en conjunto con los procedimientos que se realizan para

notificar los errores, la supervisión constante del área de cajas, los controles cruzados y las capacitaciones acerca de la veracidad del efectivo recibido, han asegurado una correcta gestión operativa estable.

Tabla 26*Preguntas de Actividades de Información y Comunicación*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Atención al Cliente - Caja		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividad de Información y Comunicación							
1	NCI 500 - 01	¿Se notifican de manera oportuna al área de riesgos las incidencias relacionadas con operaciones sospechosas o inconsistentes?	X				1
2	NCI 500 - 01	¿El área de atención al cliente comparte reportes sobre las transacciones realizadas con la gerencia regularmente?		X		La gerencia tiene acceso directo y monitorea constantemente los reportes dentro del sistema y se realizan reportes únicamente para las transacciones sospechosas.	0
3	NCI 500 - 02	¿El jefe de atención al cliente recibe un informe consolidado de los errores registrados en las transacciones diarias?	X				1

4	NCI 500 - 02	¿Existen canales establecidos para que los clientes puedan expresar sus inquietudes o sugerencias sobre el servicio recibido en cajas?	X	Está implementado un buzón de quejas y en el sitio web tenemos contacto directo a WhatsApp para solventar cualquier duda.	1
5	NCI 500 - 02	¿El sistema permite emitir alertas automáticas en caso de desacuerdos importantes durante las transacciones?	X	El sistema hace y genera el formulario, pero no emite alertas automáticas	0
TOTAL					3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.

Tabla 27

Nivel de Confianza y Riesgo Información y Comunicación

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.60
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.40

Nota. Fuente: El Autor

Análisis

Para este elemento, contamos con un nivel de confianza moderado al igual que el nivel de riesgo, lo que demuestra que los canales de comunicación que han sido establecidos son efectivos, tales como el buzón de quejas y el contacto digital “WhatsApp” con los socios, una cuestión que fortalece la atención al cliente. Sin embargo, la ausencia de un sistema automatizado en la

generación de alertas y la entrega de informes regulares a la gerencia impide la circulación de información mucho más eficiente y proactivo. Con esto podemos tomar en cuenta la necesidad de mejorar los procesos de comunicación tanto interna como externa que nos ayude a garantizar la toma de decisiones en base a datos de confianza.

Tabla 28*Preguntas de Actividades de Monitoreo y Seguimiento*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Atención al Cliente - Caja		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Monitoreo y Seguimiento							
1	NCI 600 - 01	¿Se realizan revisiones periódicas del desempeño del personal de atención al cliente en cajas para identificar oportunidades de mejora?	X				0
2	NCI 600 - 01	¿Se supervisan de manera continua los niveles de satisfacción de los socios con el servicio en ventanillas? (Indicadores KPI)		X		Se lo hizo en el año 2023 únicamente más no en el 2024.	0
3	NCI 600 - 02	¿Se realizan reuniones periódicas con el personal de cajas para evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos?	X			Se realizan de manera semestral	1

4	NCI 600 - 02	¿Se auditan trimestralmente las operaciones de las cajas para garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos?	X	Se hace la auditoría interna una vez al mes, donde se verifican las transacciones.	1
TOTAL					2

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control de Monitoreo y Seguimiento.

Tabla 29

Nivel de Confianza de Monitoreo y Seguimiento

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	2
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	0.50
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.50

Nota. Fuente: El Autor.

Análisis

El nivel de confianza observado en este componente es moderado al igual que el nivel del riesgo. A pesar de que se realizan auditorías internas mensuales, existe un limitado monitoreo y seguimiento en cuanto a la continuidad y la evaluación de los objetivos. La escasa supervisión estructurada de la satisfacción al cliente, la falta de revisiones periódicas del desempeño del personal y las reuniones ocasionales para evaluar el cumplimiento de objetivos muestran un enfoque más reactivo que preventivo. Algo a tomar en cuenta después de este análisis, es que las actividades de monitoreo y seguimiento no se han diseñado para asegurar mejoras sostenibles a largo plazo en cuanto a la calidad del servicio.

Tabla 30*Preguntas del Ambiente de Control al Jefe de Crédito*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Crédito			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	N	N/A		
Ambiente de Control							
1	NCI 200 - 02	¿Existe un manual de políticas crediticias que los asesores de crédito conocen y aplican en su totalidad?	X				1
2	NCI 200 - 2	¿Existen políticas claras para gestionar la reestructuración de créditos vencidos?	X				1
3	NCI 200 - 03	¿Se realizan capacitaciones trimestrales para el equipo de crédito sobre normativas y cambios regulatorios?	X			Se realizan cada vez que existen cambios normativos, mensualmente se hace una reunión con el equipo y se manifiestan cambios y demás.	1
4	NCI 200 - 03	¿El equipo de crédito tiene un código de ética que rige sus operaciones?	X			A nivel general de la cooperativa	1
TOTAL							4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control.**Tabla 31***Nivel de Confianza y Riesgo del Ambiente de Control*

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor.

Análisis

Con un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, el área de crédito muestra tener una base sólida en términos de cultura ética y políticas, como la reestructuración de créditos vencidos, las capacitaciones mensuales para el equipo en cuanto a cambios normativos y regulatorios, el trabajo en equipo bajo el mismo código de ética, han hecho que la confianza de los socios se mantenga presente y se establezca una base efectiva para las operaciones de crédito.

Tabla 32*Preguntas de la Evaluación de Riesgos*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Crédito		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			S	N	N/A		
Evaluación del Riesgo							
1	NCI 300 - 01	¿Se realiza una evaluación de riesgos antes de aprobar créditos mayores al 50% del capital social de un socio?	X			La evaluación se hace a todo tipo de créditos no específicamente . No contamos con créditos pre aprobados.	1
2	NCI 300 - 01	¿Se analizan de manera regular los indicadores de morosidad y su evolución por tipo de crédito?	X			Diariamente	1
3	NCI 300 - 02	¿Se han definido límites máximos para los montos otorgados según el perfil de riesgo del socio?		X		Se define por producto no por perfil, y para cada crédito se hace de acuerdo con el producto, la persona debe estar en condición al producto para poder acceder.	0
4	NCI 300 - 03	¿Cuenta el equipo de crédito con una matriz de riesgos que se revisa y actualiza al menos semestralmente?	X				1
TOTAL							3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Evaluación del Riesgo.

Tabla 33
Nivel de Confianza y Riesgo de la Evaluación de Riesgos

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	0.75
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.25

Nota: Fuente: El Autor.

Análisis

Para este elemento se muestra un nivel de confianza moderada al igual que el nivel de riesgo ya que se mantiene un enfoque regular y estructurado gracias a la evaluación antes de aprobar créditos, el análisis de los indicadores de morosidad y la matriz de riesgos que se actualiza semestralmente. Por otra parte, la falta de límites máximos que sean definidos por el perfil de riesgo de cada cliente indica una debilidad en la gestión del riesgo de crédito, esta falta de personalización en los límites de los perfiles puede llevar a tomar decisiones crediticias inadecuadas. Existe un buen manejo en cuanto a la evaluación del riesgo, pero podría mejorar si se implementasen criterios más específicos que vayan acorde al perfil del socio.

Tabla 34*Preguntas de las Actividades de Control*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Crédito			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Control							
1	NCI 402 - 02	¿Se verifica diariamente que las condiciones pactadas en los contratos de crédito se hayan aplicado correctamente en el sistema?	X				1
2	NCI 401 - 02	¿Se revisan y actualizan regularmente las políticas de crédito?	X			Por lo menos una vez al año siempre se revisan	1
3	NCI 401 - 02	¿Existen controles automatizados para evitar el otorgamiento de créditos a socios con historial negativo documentado?		X		automatizado no, pero si revisamos, el sistema nos da los niveles de morosidad y externamente revisamos el buró de crédito.	0
4	NCI 401 - 03	¿El sistema genera alertas automáticas cuando una solicitud de crédito está pendiente de revisión por más de un tiempo límite establecido?		X		El análisis es manual.	0

5	NCI 401 - 03	¿Se realizan visitas presenciales para evaluar los proyectos de los socios antes de otorgar créditos productivos?	X	Se lo hace en cada crédito	1
TOTAL					3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de las Actividades de Control.

Tabla 35

Nivel de Confianza de las Actividades de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.60
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.40

Nota. Fuente: El Autor.

Análisis

Para este elemento, el nivel de confianza es moderado al igual que el nivel de riesgo. La verificación diaria de las condiciones pactadas en los contratos, las políticas y la actualización de crédito al menos una vez al año y las visitas presenciales para la evaluación de los proyectos de los socios antes de otorgar el crédito muestra que las actividades de control dentro del área de crédito están alineadas a las políticas internas. Por otra parte, la ausencia de controles más automatizados y directos que eviten otorgar créditos a socios con historial negativo y sobre todo la inexistencia de alertas automáticas que muestren las solicitudes pendientes son aspectos que requieren de mucha atención ya que de esta manera se genera una dependencia excesiva de procedimientos manuales lo que a su vez, puede aumentar el riesgo de errores en el área operativa.

Tabla 36
Preguntas de Actividades de Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Crédito		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			S	N	N/A		
Actividad de Información y Comunicación							
1	NCI 500 - 01	¿Se realizan reportes semanales de los créditos aprobados, rechazados y en mora?	X			Se lo hace diariamente, cada crédito tiene un control.	1
2	NCI 500 - 01	¿Se utiliza un formato único y estandarizado para registrar y archivar las solicitudes de crédito?	X			Cuentan con un checklist estandarizado.	1
3	NCI 500 - 02	¿Se comunica al socio de manera documental, las razones por las cuales un crédito ha sido rechazado?	X			Se lo hace de manera verbal.	0
4	NCI 500 - 02	¿Se realiza una reunión semanal con el equipo de crédito para analizar cuál es el estado de las solicitudes pendientes?	X			se lo hace de manera diaria, nuestro valor agregado como cooperativa es la rápida entrega de los créditos, hasta en un día.	1

5	NCI 500 - 02	¿Es comunicado al Consejo de Administración cualquier desviación significativa en los objetivos crediticios?	X	Se presenta informe general en base a todo lo que tenga que ver con el área de crédito y cobranzas	1
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.

Tabla 37

Nivel de Confianza y Riesgo de Información y Comunicación

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.80
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.20

Nota. Fuente: El Autor.

Análisis

El nivel de confianza observado es alto, mientras que para el nivel de riesgo es bajo, esto gracias a los reportes de créditos aprobados, rechazados y en mora diarios, el checklist estandarizado que poseen que les ayuda en el registro y archivo de solicitudes, las reuniones diarias con el equipo han ayudado a mantener la organización dentro del área de crédito. Por otra parte, el hecho de que las razones de rechazo de los créditos no se comuniquen de manera documentada, sino de manera verbal a los clientes, puede generar un riesgo reputacional ya que se pueden generar malentendidos o una clara falta de claridad en el procedimiento. En este aspecto, sería mejor documentar este tipo de acciones que ayudarían a fortalecer la confianza de los clientes del área de créditos.

Tabla 38*Preguntas de Monitoreo y Seguimiento*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Crédito		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
			Si	No	N/A		
Actividades de Monitoreo y Seguimiento							
1	NCI 600 - 01	¿Usted supervisa personalmente los créditos otorgados por los asesores para con el fin de verificar el cumplimiento de políticas?	X				1
2	NCI 600 - 01	¿Se realiza un seguimiento mensual a los créditos en mora para establecer estrategias de recuperación?	X		Se lo hace diariamente.		1
3	NCI 600 - 02	¿Se auditan de manera regular las operaciones crediticias para identificar posibles incumplimientos	X				1
4	NCI 600 - 02	¿Se establecen indicadores clave (KPI) para medir el desempeño de los asesores de crédito?	X		cuentan con indicadores de colocación, recuperación de cartera, crecimiento de cartera y el número de operaciones otorgados en un período.		1

5	NCI 600 - 02	¿Existen revisiones periódicas de las políticas de crédito para ajustarlas a cambios regulatorios o económicos?	X	No se lo hace de manera periódica, pero si se lo hace al menos una vez al año.	0
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Actividades de Monitoreo y Seguimiento.

Tabla 39

Nivel de Confianza y Riesgo Monitoreo y Seguimiento

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.80
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.20

Nota. Fuente: El Autor.

Análisis

En este aspecto, el nivel de confianza observado es alto, mientras que el nivel de riesgo es bajo, esto gracias a la supervisión personal del jefe de crédito en cuanto a los créditos otorgados, las auditorías periódicas, el seguimiento diario de mora, los indicadores que miden el desempeño del personal son parte fundamental para identificar errores e incumplimientos. Sin embargo, la revisión anual de las políticas puede no ser eficiente ante los constantes cambios económicos, políticos o regulatorios. Deberían hacerse revisiones de las políticas con más frecuencia de tal modo que el área de crédito se capaz de adaptarse con rapidez a los constantes cambios.

Tabla 40*Preguntas de Ambiente de Control - Jefe de Captaciones.*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Captaciones			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			S i	N o	N/ A		
Ambiente de Control							
1	NCI 200 - 01	¿Se asegura que el personal de captaciones conozca y respete el código de ética de la cooperativa?	X			El principal valor es la ética, por la cual fidelizan y atraen a los socios	1
2	NCI 200 - 02	¿Existen políticas y procedimientos formales documentados para la captación de ahorros y depósitos de los socios?	X				1
3	NCI 200 - 02	¿El área de captaciones cuenta con un plan estratégico que vaya a los objetivos generales de la cooperativa?	X			Al finalizar el año se realiza un plan operativo anual para los siguientes años en conjunto con gerencia	1
4	NCI 200 - 03	¿El personal de captaciones recibe capacitación sobre los productos financieros de la cooperativa continuamente?	X			El personal recibe capacitación acerca de los productos financieros trimestralmente	1
TOTAL							4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno del Ambiente de Control.

Tabla 41*Nivel de Confianza y Riesgo Ambiente de Control*

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota: Fuente: El Autor (2024)**Análisis**

Tras el análisis del cuestionario, se muestra un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, lo que nos da a entender que el área de captaciones de la cooperativa es estable, sólido y muy bien estructurado, el personal conoce y respeta el código y normativa de ética, a esto sumado los procedimientos documentados y la capacitación continua, tomando en cuenta esta última, es muy importante evaluar la efectividad de estas reuniones para asegurar el éxito.

Tabla 42*Preguntas de Evaluación de Riesgos*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Captaciones		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Evaluación del Riesgo							
1	NCI 300 - 01	¿Se identifican y mitigan riesgos que se asocian con la captación de depósitos en línea o a través de canales digitales?	X				1

2	NCI 300 - 01	¿Existen controles que prevengan que los depósitos recibidos se utilicen en actividades no autorizadas?	X	Los depósitos en línea y personales requieren que a partir de \$5,000, se llene un formulario que pregunta: ¿De dónde proviene el dinero? Para montos superiores a \$10,000, se debe justificar el origen de los fondos.	1
3	NCI 300 - 01	¿Se monitoriza las tendencias del mercado para anticipar cambios que puedan impactar los niveles de captación?	X	adaptación continua, investigación constante del mercado.	1
4	NCI 300 - 02	¿Existen medidas para mitigar los riesgos asociados a la dependencia de un único segmento de mercado en captaciones?	X	Se trabaja en conjunto con riesgos	1
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de la Evaluación de Riesgos.

Tabla 43

Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

Basado en el análisis del cuestionario, se muestra un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo muy bajo, esto debido a que la cooperativa tiene prioridad en la identificación y mitigación de riesgos asociados a las captaciones, especialmente en canales digitales, además de que la disposición y la implementación de controles documentados para depósitos significativos, la implementación de medidas que ayudan a mitigar el riesgo de dependencia de un único segmento de mercado son una de sus fortalezas actualmente, además de los monitoreos de las tendencias de mercado que les ayuda a anticipar cambios de alto impacto.

Tabla 44

Preguntas del Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Captaciones		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Control							
1	NCI 401 - 02	¿Son aprobadas las promociones y tasas de interés ofrecidas con el área de riesgos antes de ser lanzadas al mercado?	X				1
2	NCI 401 - 03	¿Se realiza un seguimiento de las cuentas de ahorros inactivas para implementar estrategias de reactivación?	X			Se realizan todos los meses, llamadas diarias y se genera un informe mensual.	1
3	NCI 401 - 03	¿Se establecen metas claras y medibles para cada campaña de captación lanzada?	X				1

	NCI 401 - 03	¿Existen verificaciones regulares acerca del cumplimiento de las normativas relacionadas con la captación de depósitos, como las establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)?	X	Se realizan estructuras mensuales acerca de las inversiones que se envían a las (SEPS)	1
5	NCI 401 - 03	¿El sistema de gestión registra automáticamente los resultados de las promociones activas?	X	Los resultados se gestionan personalmente por el jefe de captaciones	0
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno.

Tabla 45

Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.80
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.20

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

El nivel de confianza de este componente es alto, mientras que el nivel de riesgo es bajo con una tendencia a subir, esto porque el sistema de gestión con el que cuentan no registra de manera automática los resultados de las promociones activas, esto genera una dependencia humana por parte de captaciones, lo que a su vez puede generar errores humanos, generando un posible riesgo operativo. Por otra parte, las actividades de control de este departamento son efectivas, los

procedimientos establecidos para validar las promociones y tasas, además del continuo seguimiento de las cuentas inactivas son un punto clave para el desarrollo de esta área operativa.

Tabla 46

Preguntas de las Actividades de Información y Comunicación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Captaciones			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Información y Comunicación							
1	NCI 500 - 01	¿El área de captaciones comparte con la gerencia reportes consolidados sobre los resultados obtenidos?	X			Gerencia tiene una comunicación constante con el área de captación.	1
2	NCI 500 - 01	¿Se generan reportes periódicos sobre los niveles de captación, segmentados por tipo de producto y canal?	X			Se generan reportes que miden el tiempo y el monto.	1
3	NCI 500 - 02	¿Se comunican con suficiente antelación los cambios en las políticas de captación al personal?	X				1
4	NCI 500 - 02	¿Se reciben sugerencias del personal sobre las estrategias de captación y su efectividad?	X			Se reciben constantemente sugerencias desde sus principales sucursales a nivel nacional por parte su sus equipo laboral y socios, por medio de canales	1

	digitales o personales.	
TOTAL		4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.

Tabla 47

Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024)

Análisis

Para este componente de información y comunicación, se nos muestra un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bastante bajo, dado que los procesos en esta área con respecto al componente están muy bien establecidos generando una comunicación efectiva, gracias a los reportes consolidados que se proporcionan de manera regular, una buena retroalimentación entre el personal de esta área y el gerente hacen que la comunicación e información sea bastante sólida.

Tabla 48*Preguntas de Actividades de Monitoreo y Seguimiento*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido.			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Captaciones			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Monitoreo y Seguimiento							
1	NCI 600 - 01	¿Se revisan mensualmente los indicadores de desempeño en captaciones, como el número de cuentas nuevas abiertas?	X			Se realizan reportes de los números de apertura y activación de cuentas, mensualmente.	1
2	NCI 600 - 01	¿Se implementan planes de acción rápida cuando se detecta una disminución significativa en los niveles de captación?	X			Se lo realiza en consolidación con riesgos.	1
3	NCI 600 - 02	¿Se revisan trimestralmente los costos de las estrategias de captación para evaluar su rentabilidad?	X			Se revisan mensualmente y se realiza un informe trimestral para el consejo.	1
4	NCI 600 - 02	¿El área de captaciones recibe auditorías regulares para evaluar la efectividad de sus procesos?	X			La auditoría interna trimestralmente y una auditoría externa de manera anual.	1
5	NCI 600 - 02	¿Se implementan indicadores de calidad para medir la efectividad del servicio brindado en la captación de nuevos socios?		X		Se realizan informes mensuales acerca de la atención al cliente y los productos entregados a los socios.	0
TOTAL							4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de Monitoreo y Seguimiento.

Tabla 49

Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo y Seguimiento

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	5
Nivel de Confianza	0.80
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.20

Nota. Fuente: El Autor (2024).

Análisis

El nivel de confianza es alto, pero el nivel de riesgo es bajo con una tendencia a subir, esto ya que esta área no cuenta con indicadores cualitativos que ayuden en la evaluación de la experiencia del cliente y la percepción de la calidad del servicio, aspectos clave para todo el personal que trabaja directamente en la atención a los clientes, la falta de este análisis pueden afectar directamente la imagen pública y la confianza del cliente al generar situaciones donde se ignoren problemas críticos con esta situación de experiencia del cliente.

Tabla 50*Preguntas del Ambiente de Control - Administración de Riesgos*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez			Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Administración de Riesgos		Supervisado por:			Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N / A		
Ambiente de Control							
1	NCI 200 - 02	¿Existe un manual actualizado que defina los procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos financieros?	X				1
2	NCI 200 - 03	¿Se realizan capacitaciones anuales para el equipo sobre la gestión integral de riesgos y normativas vigentes?	X			anuales por normativa y cuando se realizan cambios normativos importantes de socializar cuando se realizan actualización de los manuales.	1
3	NCI 200 - 04	¿Existen roles y responsabilidades claramente definidos para la gestión de riesgos en cada área operativa?	X				1
4	NCI 200 - 05	¿El área de riesgos participa activamente en la definición de los límites de exposición al riesgo de crédito, mercado y liquidez?	X			Participa de manera directa.	1
TOTAL							4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno del Ambiente de Control.

Tabla 51
Nivel de Confianza y Riesgo - Ambiente de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024).

Análisis

Este componente analizado nos muestra un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bastante bajo lo que nos demuestra un desempeño sólido, un entorno ético y muy bien estructurado que se llevan en base a políticas, roles y normativos bien definidos, una manual actualizado, capacitaciones anuales indican un ambiente de control robusto donde se prioriza la gestión integral de los riesgos.

Tabla 52*Preguntas de la Evaluación del Riesgo*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Administración de Riesgos		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Evaluación del Riesgo							
1	NCI 300 - 01	¿Se evalúan los riesgos de socios con altos niveles de endeudamiento en la cartera de crédito?	X			la cooperativa realiza una revisión general mensual de la cartera de créditos, enfocándose en la concentración y analizando muestras específicas y de igual manera al comportamiento de la morosidad. Los socios con montos altos son aprobados por el consejo de administración y cuentan con garantías reales.	1
2	NCI 300 - 03	¿Se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos asociados a los productos y servicios financieros de la cooperativa?	X				1

3	NCI 300 - 03	¿Se ha implementado una metodología formal para la calificación y priorización de riesgos?	X	Se lo hace por cada tipo de riesgo y un manual integral específico para cada tipo de riesgo, su tratamiento y su respectiva metodología.	1
4	NCI 300 - 03	¿La cooperativa utiliza una matriz de riesgos para identificar y clasificar sus riesgos?	X		1
TOTAL					4

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Evaluación del Riesgo.

Tabla 53

Nivel de Confianza y Riesgo - Evaluación del Riesgo

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	4
Valoración Total	4
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota: Fuente: El Autor (2024).

Análisis

Después de analizar este componente, tenemos un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo muy bajo, lo que nos muestra que la evaluación de riesgos de la cooperativa va acorde con mejorar prácticas que se asocian a la cartera específicamente con los socios con altos niveles de endeudamiento de créditos, donde se utiliza diferentes metodologías formales de acuerdo a la necesidad, una evaluación periódica y una matriz de riesgos que les ayuda a clasificar y priorizar los mismos.

Tabla 54*Preguntas de las Actividades de Control*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Administración de Riesgos		Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A	
Actividades de Control						
1	NCI 401 - 03	¿Se realizan revisiones periódicas sobre los límites de crédito asignados a los socios para evitar sobreendeudamiento?	X			0
3	NCI 401 - 03	¿Es aprobada regularmente la efectividad de los controles implementados para evitar fraudes en las operaciones financieras?	X			1
TOTAL						2

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno de las Actividades de Control.

Tabla 55
Nivel de Confianza y Riesgo - Actividades de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	1
Valoración Total	2
Nivel de Confianza	0.50
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.50

Nota. Fuente: El Autor (2024).

Análisis

Para el análisis de este componente, se identificó un nivel de confianza medio y un nivel de riesgo medio con tendencia a subir, esto dado que se comprueba la falta de conexión formal entre el área de riesgos y el comité de crédito debido a que la revisión de los límites en los créditos no están convenientemente integrados entre estas dos áreas, la ausencia de una supervisión adecuada por estas partes puede llegar a generar problemas con el sobreendeudamiento que no lleguen a ser detectados a tiempo. En el mismo contexto existe otro riesgo potencial con la ausencia de un responsable específico que interactúe con el riesgo de crédito, la ausencia de este cargo puede llegar a generar decisiones inconsistentes en cuanto a la gestión del riesgo. A pesar de la existencia de controles generales, la disociación de estos departamentos de análisis representa una debilidad estructural a considerar.

Tabla 56*Preguntas de Información y Comunicación*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido			Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:		
Cuestionario Realizado a: jefe de Administración de Riesgos			Supervisado por:		Fecha:		
N	Artículo, Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Información y Comunicación							
1	NCI 500 - 01	¿Se presentan informes periódicos a la gerencia y al Consejo de Administración de la evolución de los principales riesgos?	X			Se realiza mensualmente.	1
2	NCI 500 - 01	¿El sistema de administración de riesgos permite generar reportes personalizados según las necesidades de la cooperativa?	X				1
3	NCI 500 - 02	¿Se comparten los resultados de las evaluaciones de riesgos con las áreas operativas para alinear estrategias?	X			Se realizan reuniones (CAIR) donde la auditora interna y áreas de negocios hacen presencia además de áreas adicionales que sean pertinentes y solicitadas.	1
TOTAL							3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno.

Tabla 57**Nivel de Confianza y Riesgo - Información y Comunicación**

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	3
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024).

Análisis

En base a los resultados obtenidos, se muestra un nivel de confianza alto y un riesgo bajo, ya que la comunicación entre el departamento de riesgos y los demás departamentos parece ser efectiva, gracias a los informes periódicos que realizan acerca del análisis de la evolución de los principales riesgos, además de las reuniones regulares con auditoría y áreas fundamentales como negocios donde son compartidos los resultados de las evaluaciones.

Tabla 58*Preguntas de Seguimiento y Monitoreo*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido		Elaborado por: Inquill Sánchez		Fecha:			
Cuestionario Realizado a: jefe de Administración de Riesgos		Supervisado por:		Fecha:			
N	Artículo Normativa	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación Si = 1; No = 0
			Si	No	N/A		
Actividades de Monitoreo y Seguimiento							
1	NCI 600 - 01	¿Se revisan mensualmente los indicadores de concentración de riesgos en la cartera de créditos?	X				1

2	NCI 600 - 01	¿Se implementan planes de acción inmediata en caso de detectar riesgos con alto impacto potencial?	X		1
3	NCI 600 - 02	¿Se revisan trimestralmente los indicadores clave de riesgo (KRI) para ajustar las estrategias si es necesario?	X	El análisis se lo realiza mensualmente.	1
TOTAL					3

Nota: Preguntas del Cuestionario de Control Interno Seguimiento y Monitoreo.

Tabla 59

Nivel de Confianza y Riesgo - Seguimiento y Monitoreo

Nivel de Confianza	
Nivel de Confianza	Puntuación Total / Valoración Total
Puntuación Total	3
Valoración Total	3
Nivel de Confianza	1.00
Nivel de Riesgo	1- Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	0.00

Nota. Fuente: El Autor (2024).

Análisis

En este aspecto, para este componente se nos muestra un nivel de confianza alto con un nivel de riesgo bajo, esto gracias al monitoreo de los riesgos de cartera de crédito que se lo hace mensual, el plan de acción inmediato ante los riesgos que son identificados, la revisión trimestral de los indicadores de riesgo (KRI) muestran las fortalezas del departamento para este componente.

Análisis e Interpretación de las Entrevistas

El objetivo de estas entrevistas fue, profundizar en el análisis del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido, con el fin de identificar y evaluar riesgos asociados con la comunicación e información, las políticas de cobranza y la atención al cliente, recopilando información acerca de la efectividad de los controles implementados.

INSTRUMENTO 2: Entrevista a la Contadora General

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Profundizar en el análisis del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido, con el fin de identificar y evaluar riesgos asociados con la comunicación e información, las políticas de cobranza y la atención al cliente, recopilando información acerca de la efectividad de los controles implementados, desde el punto de vista de la contadora general de la cooperativa.

Entrevistador: Inquill Sánchez, Estudiante de Contabilidad y Auditoría

Nombre del Encuestado: Silvana Haro

Función dentro de la Entidad: Contadora General

Fecha de la entrevista: 23 de diciembre de 2024

Entrevista General de Control Interno

Entorno de Control

- **Dígame en su experiencia, ¿cómo describiría el ambiente organizacional que sobresale en la cooperativa, y qué valores de ética se cultivan para inspirar a los empleados en su labor diario?**

El ambiente laboral es muy bueno y coordinado en mi área y demás empleados asociados a mi área, los valores éticos son el compromiso, la responsabilidad, la ética, el respeto y la seguridad forman parte de mi equipo de trabajo. A veces existen errores y falencias relacionadas con personal nuevo, pero son errores que se pueden controlar y resolver.

El ambiente laboral es muy bueno, todo es trabajo en equipo y organizado, compromiso, responsabilidad, ética, el respeto, la seguridad, a veces hay problemas con el personal nuevo los cuales cometen algunos errores, pero se los soluciona de manera rápida.

- **¿Qué medidas ha implementado usted como contadora que garantizan que cada miembro del equipo comprenda sus roles y responsabilidades dentro del sistema del control interno, promoviendo así un sentido de pertenencia y compromiso?**

Actualmente yo trabajo con mi asistente en el área contable y hace un año que se ha establecido relación con tesorería y el proceso financiero, entonces nosotros hemos trabajado conjuntamente y trabajo en equipo siempre desde organizar algún evento, o análisis de riesgos, análisis y demás que como equipo hemos logrado afrontar y resolver siempre de la mejor manera. Las medidas principales que tenemos es la manera organizada de realizar el trabajo, cada día se establecen las tareas que debemos hacer, no tenemos por escrito los procesos pasos a paso, pero si buscamos la manera de llevar la dirección y de una manera correcta, pero a veces si existen errores contables que buscamos resolver de manera inmediata.

Evaluación de Riesgos

- **¿Qué procesos usted ha implementado que la han ayudado a identificar y evaluar los riesgos que podrían ser una amenaza para el logro de los objetivos estratégicos de la**

COAC y de qué manera se asegura de que estas evaluaciones sean un reflejo fiel de la realidad?

Nosotros no tenemos procesos escritos, pero si tenemos manuales que actualizamos, los manuales a los cambios normativos, en el área financiera se ha establecido siempre estar actualizados y al día implementando un control diario, que nos ayude a no caer en multas. Realizamos contabilidad diaria y para esto se ha implementado conciliar a diario las mayorías de las cuentas principales de manera general ya que de manera mensual se concilian todas las cuentas, se busca llevar de una manera organizada los anexos que se concilian todos los procesos del sistema con los procesos manuales los extra manuales, también la documentación se lleva una organización diaria y se regularizan semanalmente las firmas y de manera mensual se hace una conciliación de todo lo impreso donde se verifica que todo los documentos información estén completos, esta es una manera con la que hemos minimizado la mayoría de los riesgos.

En su opinión, ¿de qué manera se administran los riesgos asociados a las políticas de cobranza y qué estrategias se han adoptado para mitigar posibles inconvenientes?

Una manera de minimizar estos riesgos es conciliando las cuentas y revisando todos los procesos, en contabilidad se registran todos los procesos existentes no solo de cartera y cobranzas también la gestión de cajas, estos son procesos automáticos que el sistema hace, pero nosotros de manera general vamos conciliando por medio de reportes, se consolidan tanto lo contable como lo financiero. Se trabaja con el área de crédito, cobranzas, captaciones, un ejemplo sería un anexo de cartera juntar el anexo de la cartera con lo contable, si en caso encontramos un descuadre, nosotros notificamos a cualquier

departamento responsable y se les pide que nos ayuden revisando y que nos digan que está pasando, de esta manera se controla y minimiza los riesgos.

- **¿Podría decirme con qué frecuencia se revisan y se actualizan los análisis de riesgos, asegurando que se adapten a cambios en el entorno operativo y a las necesidades de los socios?**

La frecuencia depende del riesgo que se vaya encontrando en cada área, generalmente se lo hace de manera diaria, cualquier cosa que se encuentra inmediatamente se notifica y se busca la manera de controlar y mitigar problemas o riesgos. Varios procesos en problemas y riesgo son resueltos con las demás áreas responsables ya que el área contable no puede solucionar todos los problemas o riesgos de la cooperativa. Siempre manejamos aquí es una comunicación efectiva.

Se lo hace de manera diaria.

Actividades de Control

- **¿Cuáles son los controles que ha implementado para garantizar la integridad y la precisión de la información financiera y cómo se asegura de que estos controles sean efectivos en su aplicación cotidiana?**

Llevar a cabo la contabilidad diariamente, conciliando diariamente, revisando que todas las cuentas estén cuadradas tanto lo contable con los reportes, estamos en constante actualización, sería de manera diaria con los cambios normativos que vienen diariamente, la documentación se mantiene organizada, se cumple con todo lo establecido en el manual de contabilidad, se hace las actualizaciones contables, todos los procesos en el sistema se cambian y lo más importante es que actualmente casi todo es automático, esto nos ayuda a minimizar el riesgo ya que no se digita los números de manera manual, esto es lo que ha

ayudado mucho. De igual manera tenemos controles que nos establecen revisar los sistemas automáticos de manera manual y estos serían nuestros anexos extracontables y nuestra manera más efectiva de controlar todos los riesgos es mantenernos actualizados a todos los cambios normativos tanto interno, manuales y demás áreas.

Llevar a cabo la contabilidad y conciliación diaria revisando el cuadro de las cuentas contables y reportes, estando al día con todos los cambios normativos, se cumple con el manual de contabilidad, tienen servicios automáticos que son revisados personalmente, siempre estar actualizado a los cambios normativos.

- **¿Cuál es la manera en la que documenta y supervisa las actividades de control que se relacionan con las cobranzas y la atención a socios, garantizando que cada interacción sea una oportunidad para fortalecer la confianza mutua?**

Los procesos son automáticos, nosotros no llevamos la documentación de las áreas de cobranza, la documentación la lleva cada área, lo que hacemos nosotros es conciliar tanto lo contable como los reportes financieros, cada área documentación física maneja cada quien, lo que nosotros hacemos es bajar la información del sistema y guardarla digitalmente y solo mantenemos impreso lo que es facturación, los ajustes manuales, cualquier ajuste que tengamos que hacer en relación a crédito y cobranza de lo que se está haciendo, pedimos respaldos, cualquier error suscitado sea del sistema u operativo, nosotros pedimos que nos presenten unos informes o un respaldo.

- **Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta en la implementación de controles internos en su área y de qué manera busca superarlos?**

Los principales desafíos son los cambios normativos, los cambios de presidencia, cambios del ministerio del trabajo, cambios del SRI que son todos los meses o todos los años que

dependen de la estabilidad del país. Los cambios de cuentas, lo que es la cartera, las provisiones, todos estos cambios serían los principales desafíos a los que nos enfrentamos y también los factores externos también como este tema actual por el que atravesamos todo el país que fue de los apagones eléctricos.

Los cambios normativos, cambios de presidentes, cambios de Ministerio de trabajo del SRI, los cambios SEPS, provisiones, cortes eléctricos, cambios externos principalmente.

Información y Comunicación

- **¿Qué mecanismos ha establecido usted para asegurar que la información relevante sobre políticas y procedimientos sea entendida por todos los niveles de la cooperativa?**

Capacitaciones de actualización, mantener un archivo bien organizado es otra manera, que todos los comprobantes tengan sus sustentos, manejamos de manera cronológica todos los comprobante, se concilian las cuentas de los bancos a diaria y las demás cuentas van con su respectivo respaldo, además la manera organizada de llevar el tema de las compras con todas las áreas las cuales pasan y son aprobadas por gerencia y las áreas pertinentes, a implementación de nuevos procesos como las solicitudes de adquisiciones, la comunicación entre los empleados con respecto a la presentación de la documentación y su cumplimiento.

Mantener un archivo bien organizado, comprobantes con sustentos cronológicamente, se concilia las cuentas de los bancos a diario, todo tiene su respectivo respaldo, llevar con todas las áreas el tema de las compras que pasa por gerencia, la comunicación de la presentación de información a los empleados.

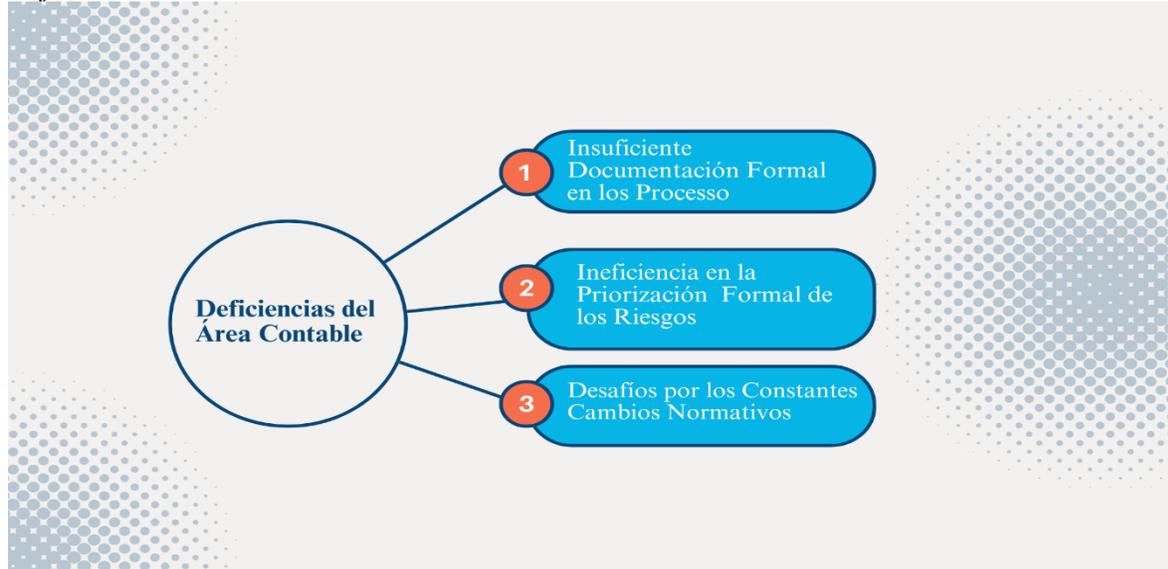
- **¿Se utilizan herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar la comunicación interna y la correcta comprensión de información que ayude a promover una cultura de transparencia y colaboración?**

Se utiliza el correo electrónico institucional para dar disposiciones formales como cambios, actualizaciones de manuales, nuevos procesos, detallar responsabilidad y también se utiliza WhatsApp para una comunicación semiformal, más corta y rápida.

Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada a la Contadora General

El día 23 de diciembre del año 2024, se llevó a cabo la entrevista a la contadora general de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, la Ing. Silvana Haro, quien ha sido la responsable de garantizar la integridad de los estados financieros, la aplicación eficaz de las normativas de contabilidad, además, de la revisión y supervisión de los procesos que van acorde con la contabilidad diaria y la conciliación de cuentas.

Durante la entrevista que se realizó se pudieron observar e identificar varias fortalezas en su gestión como: el compromiso ético, el correcto uso de herramientas tecnológicas, resaltando una comunicación efectiva entre las distintas áreas a su cargo, herramientas que han sido parte clave del fortalecimiento del control interno en la entidad. Por otro lado, gracias a la entrevista, también se logró identificar algunas deficiencias como las que describo a continuación:

Figura 3*Deficiencias de la Entrevista a la Contadora General*

Nota. Fuente: El Autor.

El control interno dentro de las organizaciones, es un punto fundamental en procesos que ayuden a proteger los activos, garantizar la perfección en la información financiera para que de esta manera se impulse eficiencia en los procesos y operaciones, además, cabe recalcar que el responsable contable debe contar con una formación profesional donde destaquen sus conocimientos en aspectos teóricos y prácticos, con el único fin de desarrollar destrezas y habilidades en el ámbito contable (Flores & Aquino, 2023).

Es de vital importancia mejorar corregir y mejorar constantemente el sistema de control interno con el que se trabaja, ya que sin un marco sólido establecido, los riesgos de cometer errores contables, incumplimientos normativos y demás aumenta resultando posiblemente en sanciones y daños en la reputación de la institución.

La contadora en la entrevista destacó, que pese a contar con un equipo de trabajo comprometido y estar en un ambiente laboral positivo, las falencias en ciertos procesos documentales pueden llegar a afectar negativamente el desempeño en general.

Entrevista a la Auditora Interna

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Profundizar en el análisis del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido, con el fin de identificar y evaluar riesgos asociados con la comunicación e información, las políticas de cobranza y la atención al cliente, recompilando información acerca de la efectividad de los controles implementados, desde el punto de vista de la Auditora Interna de la cooperativa.

Entrevistador: Inquill Sánchez, Estudiante de Contabilidad y Auditoría

Nombre del Encuestado: Rocío Terán

Función dentro de la Entidad: Auditora Interna

Fecha de la entrevista: 23 de diciembre de 2024

Entrevista General de Control Interno

Supervisión

- **Desde su experiencia como auditora, ¿qué procesos considera esenciales para la supervisión continua de la efectividad del sistema de control interno en la cooperativa?**

El área de negocios crédito y captaciones son la base primordial para la función de la institución

- **¿De qué manera evalúa el desempeño del personal en relación con las actividades de control interno, asegurando que cada uno contribuya al bienestar conjunto?**

Por medio de los diferentes exámenes y revisiones de auditoría que se realiza, en esta caso existe una debilidad, ya que como organismo de control nos dan actividades de cumplimiento normativo, actividades priorizadas por la Superintendencia y actividades propias de auditoría, pero entre las priorizadas y las normativas cubre más del 80% del tiempo que yo tengo para hacer la revisión, entonces el tiempo que yo tengo para la institución y cubrir sus necesidades es mínimo, es como si uno trabajase solo para el organismo de control, espero que para este nuevo año, con la contratación de una asistente de control interno quien apoyara al área de cumplimiento y auditoría podamos tener más tiempo para revisiones diarias y muy importantes.

Por medio de los exámenes y auditoria que se realizan, existe una debilidad.

- **¿Se realizan revisiones periódicas del sistema de control interno a fin de identificar áreas a mejorar?**

Si en la base crédito cobranzas captaciones, es donde más se enfoca el trabajo, las normativas se van actualizando, revisando y mejorando aspectos o debilidades encontradas.

Evaluación de Riesgos

- **Desde su perspectiva profesional como la auditora interna, ¿cuáles son los riesgos más cruciales que enfrenta en la actualidad la cooperativa refiriéndonos al control interno y cómo se los maneja con eficacia?**

No existen riesgos críticos, si se presentan eventos de riesgos operativos que son más fáciles de controlar, máximo llegamos a riesgo alto, creamos un plan de acción y se corrige. Generalmente este riesgo está en cartera de morosidad y en estos tiempos la crisis energética ha hecho que la morosidad aumente nuevamente y esperamos que la aplicación de la normativa de alivio financiero se pueda disminuir este riesgo.

- **En su experiencia auditando esta cooperativa ¿cómo han sido los procesos de identificación y evaluación de riesgos y qué lecciones ha aprendido en el camino?**

Hemos tenido algunas debilidades con el área de riesgos dado por los cambios constantes del personal en dicha área, actualmente estamos mejor estabilizados donde se ha trabajado de manera conjunta con las áreas de auditoría, riesgos y cumplimiento, realizamos revisiones en matriz y las diferencias agencias en las zonas de Intag, los problemas o diferentes tipos de riesgos que encontramos lo comunicamos de manera inmediata, actualmente se trabaja con una nueva normativa de riesgo operativo y la gestión de incidentes.

Actividades de Control

- **¿Podría decirme qué hallazgos ha tenido en auditorías anteriores con respecto a las actividades de control implementadas por la cooperativa y cómo estos hallazgos han influido en su desarrollo institucional?**

En los últimos cinco años que yo he estado en el área de auditoría de la institución, los hallazgos detectados van al área de crédito especialmente a la instrumentación de crédito, la falta de documentos al momento de yo revisar las carpetas, están incompletas, los compañeros no cumplen con las políticas claramente como se establecen en el manual. Estos son los hallazgos que generalmente se han presentado y por lo general se van repitiendo año tras año. En el caso de los desembolsos se estipuló un nuevo control en donde una persona diferente al oficial de crédito revisa cada uno de los procesos y evitar que se entreguen los créditos sin todo lo necesario.

Los hallazgos van al área de crédito, falta de documentos, no completos, los compañeros no cumplen con las políticas, que se van cumpliendo año tras año, y de esta manera se trabaja.

- **¿Cuáles han sido las recomendaciones que ha realizado anteriormente para mejorar el sistema de control interno, y cómo las ha recibido la administración en su búsqueda por alcanzar la excelencia operativa?**

Siempre he pedido que se hagan capacitaciones acerca del control interno desde los puestos más pequeños hasta el nivel gerencial, en este caso hay una debilidad existente, los jefes de área no asumen el control de personal que está bajo su proceso y no se evalúa si se cumplen o no lo que está escrito en los manuales. En este caso yo como auditora llego a hacer una revisión, encuentro una debilidad y soy yo quien establece el control, cuando

debería hacerse a todo nivel, desde las jefaturas antes de que llegue el área de auditoría, yo creo que es como si nos hiciera falta fortalecer nuestras líneas de defensa. Para el próximo año tenemos planificado cumplir con más capacitaciones con el objetivo de crear una cultura consciente del control interno y los riesgos

- **¿De qué manera se documentan y monitorean las actividades de control que están relacionadas con las cobranzas y la atención a socios y clientes?**

Todo proceso en esta institución debe estar documentado, entonces al momento en el que yo hago una revisión es más fácil solicitar la documentación necesaria, y esta documentación puede ser solicitada de manera diaria o mensual, como usted lo solicite, a través de los canales digitales, además los jefes de área tienen la obligación de presentar mensualmente el informe de gestión de sus actividades. Esta información es comparada y confrontada con la información del sistema.

Información y Comunicación

- **¿Cómo se comunica los resultados de las auditorías internas a la alta dirección y al personal importante, garantizando que cada mensaje tenga la claridad e importancia requerida?**

Se solicita información a través de la planificación ellos me entregan toda la información necesaria de auditoría, se analiza, se procesa, si existen dudas consulto directamente con le involucrado, acepto sugerencias, observaciones mientras realizado el borrador y luego se hace una lectura formal para pasar a realizar el informe final previamente conocido y aprobado por la gerencia para después cargar en el sistema de seguimiento de información de la Superintendencia, una vez cargado se socializa con los consejos de administración y

de vigilancia, es el sistema de información de auditoría el cual tiene los hallazgos, fechas de cumplimiento, se realiza un seguimiento para cumplir con todos los plazos establecidos, se maneja mensualmente una matriz, cumplir los plazos.

- **En su opinión profesional ¿qué áreas necesitan más atención si hablamos de comunicación interna sobre controles y procedimientos que ayuden a promover una cultura organizacional más fuerte?**

La base de la institución es el crédito, la parte de cajas, captaciones y negocios son las áreas que más atención necesitan ya que son las áreas que directamente están trabajando con los socios, entonces es en estas áreas que es más probable generar riesgos que hay que solucionar o solventar, algo a tomar en cuenta es que estas áreas a veces por temor no comunican oportunamente y dejan pasar estos problemas, yo me he llegado a enterar ya cuando se materializó el riesgo o el evento, las áreas sobre todo. En cuanto a cuestiones de estafas y pérdidas no han existido dentro de la cooperativa, otra debilidad que tenemos es la tecnología con los constantes cambios y evoluciones nosotros tenemos que actualizarnos constantemente que requieren procesos e inversiones.

También la auditora está de acuerdo que los puntos más difíciles son las constantes actualizaciones de las normativas y políticas.

Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada a la Auditora

El día 23 de diciembre del 2024, se realizó una entrevista a la Ing. Rocío Terán, quien es la auditora interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión el Ejido en su matriz de Cotacachi, quien es la responsable de controlar y supervisar el sistema de control internos, garantizando el cumplimiento de las normas y políticas que promueven la mejora continua a través de auditorías periódicas. Después de realizar la entrevista se pudieron identificar fortalezas en cuanto a la

supervisión y la documentación y de la misma manera se identificaron algunas debilidades importantes que se relacionaron directamente con la gestión de controles, el tema de capacitaciones y algunos problemas en la comunicación interna, debilidades que detallo a continuación:

Figura 4

Debilidades de la Entrevista a la Auditora Interna



Nota. Fuente: El Autor

En la actualidad es de vital importancia fortalecer el desarrollo de la auditoría, la misma que se encarga de proteger y salvaguardar todos los recursos materiales y económicos de una empresa, revisando los estados financieros, verificando el cumplimiento normativo, jurídico, político y normas particulares. Como herramienta, es el control interno aquel proceso diseñado que garantiza dicha seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de los objetivos, la eficiencia, eficacia, fiabilidad de información financiera y el cumplimiento correcto de las normativas y leyes que son aplicables (Gómez, Formoso, Niama, & Puchaicela, 2021).

INFORME DE AUDITORÍA

Análisis de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido

Capítulo 1

Información Introductora

Motivo de la Auditoría

El presente trabajo de investigación fue dirigido al análisis del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido durante el año 2024. Esta investigación forma parte de los objetivos del análisis académico que se realizó para la identificación de importantes deficiencias en los procesos operativos y administrativos de la entidad financiera, esto con el propósito de proponer recomendaciones y mejoras que ayuden y contribuyan a su estabilidad financiera, eficiencia operativa y el cumplimiento político normativo. Este informe es anexado en base a la NIA 265 “Comunicación de las Deficiencias de un Control Interno”, anexo que fue realizado en base al análisis y estudio realizado dentro de las áreas administrativas y financieras de la cooperativa, incluyendo observaciones, recomendaciones administrativas y financieras que se dieron después de esta evaluación.

Objetivo de la Auditoría

El objetivo de esta investigación es analizar el sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido, haciendo hincapié en la identificación de riesgos críticos y deficiencias en los procedimientos operativos y administrativos.

Alcance de la Auditoría

El trabajo investigativo abarcó las principales áreas y jefaturas operativas administrativas de la cooperativa, donde se incluyó gerencia, créditos, atención al cliente – cajas, captaciones, administración de riesgos, auditoría interna y contabilidad, áreas que se relacionan directamente con el control interno. El período de la evaluación abarca el año fiscal de 2024, orientado al cumplimiento de normativas internas y externas en conjunto al grado de efectividad de los procesos que se llevan a cabo para el control y la mitigación de los riesgos más importantes.

Componentes Auditados

El trabajo investigativo se estructuró en base a los cinco componentes del modelo COSO 1, orientado a los siguientes elementos:

El Ambiente de Control

Se evaluó la cultura ética, normativas, políticas internas y la estructura organizacional.

La Evaluación de Riesgos

Se evaluó la manera en la que se identifican y analizan los riesgos que afectan y podrían afectar el logro de los objetivos.

Las Actividades de Control

Se realizó una evaluación de los procedimientos que se han establecido para el control de los riesgos más importantes y en general.

Las Actividades de Información y Comunicación

Se realizó el análisis en cuanto a la calidad y la efectividad de los sistemas informativos que se establecen tanto interna como externamente.

Las Actividades de Monitoreo y Seguimiento

Se evaluó la supervisión de los procedimientos y acciones correctivas que la cooperativa ha implementado para dar una respuesta oportuna a los riesgos que se identifican constantemente.

Capítulo 2

Misión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido es una entidad financiera sólida, confiable, incluyente y solidaria, la cual impulsa el acto del cooperativismo por medio de la educación y la responsabilidad social, comprometiéndose con el crecimiento integral de todos sus socios, colaboradores y su comunidad.

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión El Ejido cuenta con una visión de ampliar y potenciar sus mercados a través de productos y servicios tecnológicos e innovadores, por medio de la construcción de una cultura organizacional, la cual contribuirá al desarrollo de la economía popular y solidaria de su territorio

Análisis Foda

El siguiente análisis FODA presentado, está estructurado en base a los resultados obtenidos después de la aplicación de los cuestionarios de control interno y las entrevistas realizadas.

Fortalezas

- ✚ Existencia de un código ético que es aplicado por todo el personal el cual promueve un ambiente de organización positivo.
- ✚ Compromiso existente con las jefaturas con el cumplimiento de estos principios.
- ✚ Políticas y procedimientos formalizados en áreas y jefaturas importantes.
- ✚ Capacitaciones regulares dirigidas al personal con especial énfasis en actualizaciones normativas y atención al cliente.
- ✚ Seguimiento diario de créditos en mora y aplicación de matrices de riesgo para el crédito.
- ✚ Auditorías internas mensuales que supervisan el cumplimiento operativo estandarizado.

Oportunidades

- ✚ implementación y automatización de procesos importantes, como el análisis de créditos, reportes consolidados, que ayudarían en la eficiencia y gestión operativa.
- ✚ Fortalecimiento del control interno por medio de la asignación de responsables específicos que gestionen riesgos clave, como el área de crédito, una cuestión que ayudaría en la supervisión mucho más efectiva.
- ✚ Implementación de encuestas regulares en cuanto a la satisfacción y la apreciación de los servicios ofrecidos por la cooperativa para identificar áreas y aspectos a mejorar.
- ✚ Constante actualización investigación y adopción de estándares internacionales que ayuden a mejorar el seguimiento del producto fortaleciendo la percepción de la transparencia.
- ✚ Investigación y análisis constante donde se pueda aprovechar las oportunidades de mercado que ayuden en el aumento de la captación de socios por medio de mejores ofertas y servicios a los clientes.

Debilidades

- ✚ Ausencia de un responsable específico que gestione riesgos críticos como el riesgo de crédito, una cuestión que afecta la capacidad de respuesta directa a los problemas de la cartera.
- ✚ Dependencia de procedimientos manuales en áreas importantes, como la aprobación de créditos y el manejo de errores operativos, un tema que puede afectar e incrementar los errores y reducir la eficiencia.
- ✚ Persistencia y reiteración de hallazgos por parte de auditoría interna en cuanto a problemas con la instrumentación de los créditos, las carpetas incompletas y políticas incumplidas muestran una debilidad en este aspecto.
- ✚ Deficiencia en la supervisión y visitas regulares por parte de la gerencia que garanticen una uniformidad en cuanto a la aplicación de las políticas y procesos internos.
- ✚ Insuficiencia de procesos formales que documenten y comuniquen decisiones como el rechazo de los créditos, un tema que puede afectar el entendimiento del cliente, la transparencia y puede llevar a malentendidos.
- ✚ La insuficiencia de personal en el área de auditoría interna, un aspecto que ha limitado la capacidad de supervisar y monitorear los riesgos internos de la cooperativa.

Amenazas

- ✚ Riesgo de generar observaciones y sanciones por parte de entidades de control por el incumplimiento en la gestión de los riesgos, la falta de documentación y la ineficiencia en supervisiones internas por parte de auditoría.
- ✚ Ineficiente análisis de los límites estipulados en base al perfil de riesgo de los socios que puede generar una cartera de crédito mucho más vulnerable.

- ✚ Una impresión de ineficiencia podría presentarse por lo que se podría reducir la fidelidad de los socios.
- ✚ El mercado competitivo que cuente con automatizaciones más eficientes y mejores servicios podrían captar la atención directa de los socios y de nuevos clientes de la cooperativa.
- ✚ Los constantes cambios en las normativas políticas, economía nacional han generado desde ya presiones extra y un punto difícil de sobrellevar como lo comenta el personal en cuanto a la sostenibilidad financiera de la Institución financiera.

Capítulo 3.

Resultados de la Auditoría

Ausencia de un Responsable Específico para la Gestión del Riesgo del Crédito

La Cooperativa Unión el Ejido actualmente, no cuenta con un responsable específico que gestione el riesgo del crédito, se identificó que las actividades relacionadas con la identificación, análisis, seguimiento y mitigación de este riesgo está distribuido en varias áreas sin una supervisión directa ni un responsable resaltando, lo estipulado en el Art. 27, Estructura Organizacional, de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, que gestiona el riesgo de crédito de cooperativas que menciona:

“Las entidades deben desarrollar una estructura organizacional apropiada para la gestión del riesgo de crédito. Para el efecto, deben establecer y preservar estándares que permitan contar con personal idóneo para la administración de riesgos. De igual forma, deben quedar claramente asignadas las responsabilidades de las diferentes personas y áreas involucradas en los respectivos procesos, y establecerse reglas internas dirigidas a prevenir y sancionar conflictos de interés”

Esta situación está ligada a una falta de priorización en cuanto a la estructura organizacional además de, una limitación a la hora de asignar recursos humanos, lo cual provoca el crecimiento en cuanto a la exposición a las pérdidas financieras y muy importante, el incumplimiento normativo.

Conclusión

La ausencia de este responsable tan importante para el área de créditos incrementa considerablemente la vulnerabilidad de la gestión financiera y condiciona la ejecución, creación de estrategias efectivas que ayuden en el control y mitigación del riesgo.

Recomendación

Designar un responsable específico como lo menciona el art. 27 del manual de gestión de riesgo crediticio de la (SEPS), es de vital importancia para el crecimiento de la entidad, evitar y minimizar los riesgos dentro de esta área, con funciones claras y bien definidas, además, proporcionar capacitación regular que garantice la efectividad de los roles establecidos generará una mayor eficacia y efectividad en los procesos de evaluación y mitigación de este riesgo.

Reiteración de Hallazgos continuos en el Área de Crédito por parte de la Auditoría Interna

Dentro de la información recopilada al momento de la aplicación de los instrumentos, se logró identificar varias observaciones reportadas en auditorías realizadas con anterioridad, las cuales destacaban la deficiencia en la instrumentación de los créditos como carpetas incompletas y políticas normativas que se incumplen y no se han corregido aún y conforme a lo expresado por la resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESEF-2023-015, art. 22 de la (SEPS) se establece el “Plan de Trabajo y Contenido” de la auditoría interna el cual explica:

“Sobre la base del plan de trabajo de auditoría interna aprobado, el auditor interno estará en la posibilidad de auditar, por iniciativa propia, todas las áreas dentro de la entidad; adicionalmente, tendrá la entera libertad de informar las evaluaciones realizadas y los hallazgos identificados”

Dentro de este contexto, la recurrencia de este tipo de hallazgos ocurre a causa de la falta de un seguimiento efectivo en conjunto de la falta de una planificación formal de acción correctiva, lo que genera efectos negativos como la generación de un riesgo financiero elevado ya que al

entregar créditos sin la debida documentación aumenta la exposición a pérdidas financieras, el incumplimiento normativo que puede generar sanciones regulatorias por parte de la SEPS y demás entidades de control y el debilitamiento del sistema de control interno generalmente hace que estos hallazgos persistan, afectando la confiabilidad y transparencia.

Conclusión

La continua reiteración de estos hallazgos dentro del área de crédito por parte de la auditoría interna demuestra debilidades en cuanto a la supervisión y monitoreo, lo cual afecta de una manera directa la sostenibilidad financiera de la cooperativa Unió El Ejido.

Recomendación

Es necesario la implementación de un plan de acción formal urgente que ayude a corregir los hallazgos recurrentes que se ha hecho por parte de auditoría interna, claros, concisos, con plazos establecidos, responsables asignados de manera directa y un sistema de seguimiento más regular que cuente con la iniciativa propia de la auditora como lo sugiere el art. 22 citado anteriormente.

Personal Reducido y Reiteración de Procesos en el Área de Auditoría Interna

El departamento de auditoría interna de la cooperativa de ahorro y crédito Unión el Ejido dispone de un limitado número de personal, esto ha dificultado la realización de auditorías específicas, ha restringido su capacidad de abordar riesgos importantes y supervisar problemas críticos que están directamente afectando a las necesidades internas de la cooperativa, sin embargo,

la entidad no ha priorizado la solución de este problema y tal como señala la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-INSESF-2023-015 de la (SEPS):

“El área de auditoría interna deberá contar con los recursos necesarios para ejecutar sus labores, los cuales deben ser coordinados por el Consejo de Vigilancia y verificados por el Consejo de Administración”

Este problema se da por las posibles restricciones o falta de priorización presupuestaria, además de, una falta de planificación estratégica para a designación de recursos, lo cual ha generado una supervisión insuficiente, una baja capacidad de identificar y controlar riesgos específicos de la cooperativa, además, la falta de tiempo y recursos es lo que ha dificultado el seguimiento y esto se ve reflejado en la reiteración de hallazgos en el área crediticia.

Conclusión

La reducción de la efectividad del sistema de control interno se hace evidente, en la supervisión limitada que ha afectado el cumplimiento normativo y a su vez esto puede incrementar el riesgo financiero y operativo.

Recomendación

Es recomendable la implementación de un programa de autoevaluaciones de controles dirigido a las áreas claves, este programa hará que los responsables de área evalúen de manera regular la eficiencia y la eficacia de sus propios controles, para esto se podría utilizar cuestionarios y guías que serían diseñadas por la auditora quién revisará, calificara y aprobará estas evaluaciones, de esta manera podrá mejorar y dar un mejor seguimiento a las acciones de corrección.

Falta de Supervisión Regular de las Sucursales por Parte de la Gerencia

Por parte de Gerencia, no se realizan visitas recurrentes a las sucursales de la cooperativa, sucursales que abarcan norte y centro del país, lo que afecta directamente la uniformidad en cuanto a la implementación de políticas y procedimientos, y desde la perspectiva de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-IGJ-2020-0118, en su art. 19, literal (D) da a entender que se deben monitorear continuamente las sucursales y los corresponsales de las mismas, además de, controlar sus operaciones:

“Es necesario el monitoreo permanentemente y el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales. Este monitoreo incluirá un control periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los mismos, así como una verificación del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de prevención y control de lavado de activos establecidos, relacionados con la prestación de los servicios financieros por medio de estos corresponsales.”

Es posible que esto se deba a una deficiencia en la planificación de las visitas a las sucursales o quizá la falta de recursos asignados a esas actividades pueden ser los puntos críticos de este problema, un tema que genera preocupación ya que puede aumentar considerablemente las inconsistencias operativas y el control interno.

Conclusión

Esta deficiencia podría debilitar el sistema de control interno de todas las sucursales con incumplimientos políticos y normativos, algo que puede llegar a afectar directamente al cliente.

Recomendación

Se recomienda realizar visitas de inmersión por parte de la gerencia, donde con la ayuda de un tablero de control con indicadores clave, se podrá comprender de primera mano como opera la sucursal y cuales son los problemas que presenta cotidianamente. Esto proporcionaría a su vez, información cuantitativa y cualitativa que ayudará a predecir posibles riesgos y problemas dentro de las sucursales.

Deficiencia en Análisis de los Límites Basados en el Perfil de Riesgo para los Créditos.

Los montos máximos de crédito no se alinean al perfil de riesgo de los socios individualmente, más bien estos montos son definidos por los productos ofrecidos, un riesgo importante se hace eminente, además, según considera la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225, en su artículo 18, Riesgo de Sobreendeudamiento se plantea:

“Las entidades deben establecer políticas y procedimientos que permitan evitar y mitigar el riesgo de sobreendeudamiento del deudor, asegurando que los límites y el monto de los créditos, estén acordes a los ingresos personales o los flujos provenientes de la actividad económica del deudor y su capacidad de endeudamiento, evaluación que deberá documentarse en la etapa de otorgamiento de operaciones crediticias originales, novadas, refinanciadas o reestructuradas”

El riesgo que puede generar la falta de límites en el perfil de riesgo para los créditos, puede ocurrir debido a una debida automatización o sistemas tecnológicos que permitan realizar evaluaciones personalizadas a cada socio lo que genera un incremento en el riesgo de morosidad ya que no existe una evaluación suficiente de la capacidad de pago de los socios, además, pueden generar observaciones y comentarios por parte de las entidades de control al no cumplir con la gestión adecuada de este riesgo y en consecuencia afectar la calidad de la cartera de crédito.

Conclusión

La ausencia de límites basados en el perfil del riesgo del cliente incrementa considerablemente la exposición financiera de la cooperativa, probablemente incidiendo directamente en el amplio valor de los índices de morosidad de la cooperativa, lo que puede generar un desbalance en la gestión crediticia.

Recomendación

Se recomienda la implementación de un sistema que ayude en la evaluación de los socios y clientes a definir límites de crédito en base a su perfil de riesgo, tomando en cuenta lo expuesto por la la RESOLUCIÓN Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225, lo que disminuirá considerablemente el riesgo de mora y deterioro de cartera de la cooperativa.

Seguimiento y Monitoreo Insuficiente para la Satisfacción al Cliente

Actualmente no se realiza un monitoreo, evaluación y seguimiento a la satisfacción del cliente que este bien estructurado y sea continuo en cuanto a los servicios ofrecidos por la atención al cliente – cajas, en este contexto, la Norma ISO 9001 20215 plantea que:

“Las organizaciones deben comprender de manera clara las necesidades y expectativas de sus clientes y trabajar para satisfacerlos de manera consistente y esto se logra. Esto se logra por medio de una serie de procesos y prácticas, como la recopilación y análisis de comentarios de los clientes, la gestión de quejas y reclamaciones, y la valoración frecuente de la satisfacción del cliente”

Como lo afirma la normativa ISO, es vital realizar análisis y evaluaciones de la satisfacción al cliente ya que al no existir dicha información da a entender la falta de un sistema formal donde

intervengan encuestas o indicadores que midan la experiencia del cliente al optar por los servicios de la cooperativa, lo cual puede generar disgusto en los socios, pérdida de confianza y fidelidad, además de, una disminución de cuanto a la competitividad de la cooperativa, ya que otras instituciones al aplicar este tipo de sistemas pueden generar una mejor experiencia de atención y servicio a los clientes lo que genera la preferencia por otras instituciones financieras.

Conclusión

La falta de un seguimiento y evaluación regular formal y sistemático para la satisfacción al cliente condiciona la capacidad de la cooperativa en cuanto a la identificación de áreas que requieren mejorar, un tema que afecta directamente la lealtad de los socios y su misma percepción de los servicios que se ofrecen en la cooperativa y su atención al cliente, es muy importante el análisis continuo de la experiencia que tuvieron los clientes al ingresar a la cooperativa. La ausencia de este componente de evaluación tan importante puede generar la deslealtad de los socios, disminuir el número de estos y lo más importante, perder la competitividad frente a otras instituciones financieras.

Recomendación

Es recomendable desarrollar un sistema de supervisión y monitoreo en cuanto a la satisfacción al cliente, este sistema debe contar con encuestas regulares, análisis constante de quejas y sugerencias, acompañadas de indicadores claves de desempeño como lo son los KPI, en conjunto al enfoque y la realización de reuniones regulares o trimestrales donde se revisen los resultados arrojados, los cuales permitirán tomar decisiones y diseñar mejores estrategias que contribuyan con la mejor continua que a su vez, o quizá, implementar diseños estratégicos que ya están implementados y que ya han arrojado datos positivos como el “Diseño de Escucha al Cliente”

un sistema diseñado que recopila, analiza, y utiliza la retroalimentación de los clientes por medio de todos los puntos de contacto, dicho sistema abarca prácticas esenciales como encuestas, entrevistas, revisión de redes sociales, estudios de mercado, con el objetivo de crear una visión global de los clientes que determine información empresarial y mejora la experiencia del cliente, la implementación de estas recomendaciones mejorarán la experiencia del cliente y socio.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- ✚ Después de haber realizado el análisis del control interno de la Cooperativa Unión El Ejido se observaron debilidades que han afectado el desempeño de los créditos y la misma sostenibilidad financiera. El control interno de la cooperativa no ha estado funcionando de una manera eficiente dentro de áreas importantes, especialmente, la gestión del riesgo de crédito y la supervisión, debilidades que han dado como resultado que sus indicadores de morosidad sean mayores al promedio del segmento 2.
- ✚ Gracias al desarrollo del marco teórico en esta investigación se pudo comprender la función del control interno en el fortalecimiento del gobierno de una corporación. De esta manera, se evidenció las debilidades y deficiencias que aquejan a las cooperativas del segmento 2 dentro del territorio ecuatoriano destacando aspectos clave como la morosidad de crédito, las debilidades existentes dentro de la gestión del crédito, la ineficiencia en algunos procesos automáticos en conjunto a una débil cultura de control, confirman de una manera práctica algunos de los temas abordados por Byamukama (2023), Méndez (20219) y Moa (2023), validando el marco referencial abordado. Por consiguiente, la base teórica sostiene la importancia de implementar mecanismos clave como el profesionalismo, la responsabilidad específica, la digitalización de procedimientos y la correcta evaluación de la atención al cliente.
- ✚ Esta investigación ha permitido implementar y elegir herramientas de metodología que van orientadas en el modelo COSO1, como los cuestionarios de control interno, las entrevistas, la matriz de confianza y riesgo, con la que se realizó un análisis cuantitativo de los

cuestionarios aplicados calificando las respuestas y dando un porcentaje de aceptación o rechazo en conjunto a un análisis documental pertinente, un análisis de tablas comparativas y gráficos estadísticos como los índices de morosidad de la COAC, dando como resultado: el elevado porcentaje del 13% de la cartera de microcrédito en comparación con el segmento 2, la ausencia de un responsable particular para el análisis y gestión del riesgo de crédito confirmado por la administradora de riesgos de la cooperativa, la priorización del producto por encima del perfil de riesgo del socio al momento de otorgar créditos confirmado por el jefe del departamento de crédito y la débil gestión de la atención al cliente al no realizar ningún tipo de encuestas ni acercamientos directos al cliente durante este período confirmado por el jefe de atención al cliente-cajas. El análisis cuantitativo confirmó bajos niveles de confianza en componentes como el ambiente de control y la supervisión.

✚ Al haber realizado todos los análisis pertinentes fueron identificados riesgos a considerar dentro de procesos importantes de la COAC, enfocados principalmente en la gestión del riesgo de crédito. Los hallazgos más importantes revelados fueron: la ausencia de un responsable específico que gestione y controle el riesgo de crédito complementado por el débil análisis de los límites al otorgar créditos ya que se realizan en base a los productos y no en base a los perfiles de riesgo de las personas, la elevada morosidad en la morosidad ampliada y de microcrédito, la deficiente supervisión en sucursales y la falta de seguimiento al cliente durante este periodo. Todos estos factores demuestran una inestabilidad presente entre la estructura y diseño del control interno y su correcta aplicación. Estas deficiencias identificadas contribuyen a generar riesgos en la liquidez, la rentabilidad y peor aún, la reputación de la cooperativa.

Recomendaciones

- ✚ La implementación de un área específica de identificación, evaluación y mitigación de los riesgos de crédito, con énfasis en la cartera de microcréditos por su alto nivel de morosidad. Con ello se reforzará y optimizará el control interno y por ende los indicadores de la institución.
- ✚ Mejorar y estandarizar los procesos relacionados al análisis y otorgamiento de créditos, implementando a estos procesos límites que estén enteramente basados en el perfil de riesgo del cliente al mismo tiempo que se debe realizar un monitoreo y seguimiento después de entregar los créditos con alertas mucho más tempranas. Este control ayudará a que los posibles incumplimientos sean identificados y analizados rápidamente como es el caso de la cartera de los microcréditos la cual tiene los niveles más altos de morosidad y por ende un nivel de riesgo importante.
- ✚ Realizar capacitaciones continuas en todas las áreas de la cooperativa, especialmente al área de crédito en cuanto al análisis de riesgo, el correcto cumplimiento de políticas y normativas institucionales, además de, continuamente fomentar una cultura de control preventivo. La estandarización de estos procesos generará mejoras en la calidad de las evaluaciones, se reducirá errores derivados por exceso operativo y gracias a esto se asegurará un control interno mucho más eficaz y técnico.
- ✚ Realizar ajustes en los sistemas de evaluación a la calidad de servicio que recibe el cliente y que sean continuas, posiblemente mediante encuestas directas, matrices que reflejen las métricas de satisfacción, herramientas que fortalecerán la confianza y relación de los socios con la COAC motivando su compromiso de pago.

Referencias Bibliográficas

Abdullah, H. A. (2024). Medición de la Calidad del Control Interno y su Impacto en el Desempeño.

Technium, 56, 221-237. doi:<http://dx.doi.org/10.47577/tssj.v56i1.10846>

Adaga, E. M., Egieya, Z. E., Ewuga, S. K., Abdul, A. A., & Abrahams, T. O. (2024). UNA

REVISIÓN INTEGRAL DE LAS PRÁCTICAS ÉTICAS EN LA BANCA Y LAS

FINANZAS. *Revista de investigación en finanzas y contabilidad*, 6(1), 1-20.

doi:<https://doi.org/10.51594/farj.v6i1.705>

Alianza Cooperativa Internacional . (2024). *Identidad cooperativa: nuestros principios y valores*.

Obtenido de ica.coop: [https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-](https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20respeto%20haci)

[internacional#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20respeto%20haci](https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20respeto%20haci)

[a%20los%20dem%C3%A1s](https://ica.coop/es/cooperativas/identidad-alianza-cooperativa-internacional#:~:text=Las%20cooperativas%20se%20basan%20en,y%20respeto%20haci).

Arhin, S. (2024). El impacto del riesgo crediticio en las cooperativas de crédito de Ghana: ¿Cuáles

son las lecciones financieras que se pueden aprender? *Revista Mundial de Economía,*

Negocios y Gestión, 14(2), 75-86. doi:<https://doi.org/10.18844/gjbem.v14i2.7769>

Asorey, C. P. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Revista*

Medisan, 4(5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192010000500001&script=sci_arttext)

[30192010000500001&script=sci_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1029-30192010000500001&script=sci_arttext)

Banco Central del Ecuador. (2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*.

Obtenido de www.bce.fin.ec: [https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-](https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador)

[lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador](https://www.bce.fin.ec/educacion-financiera/articulos/todo-lo-que-no-sabias-sobre-las-cooperativas-en-ecuador)

Banco Internacional . (5 de 2 de 2021). *¿Qué es y cómo funciona el sistema financiero*

ecuatoriano?

Obtenido

de

www.bancointernacional.com.ec:

<https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>

Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una Provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19).
doi:<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268003/582661268003.pdf>

BBVA. (2024). *¿Qué son las instituciones financieras?* Obtenido de www.bbva.mx:
<https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/que-es-una-institucion-financiera.html>

Bertani, E., Polesello, M. F., Sanchez, M., & Troila, J. A. (2014). *COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA*. Obtenido de <http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/>:
http://ediunc.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

Byamukama, E., Frank, H., & Nyameiyio, O. (2023). El Sistema de Control Interno y el Desempeño de las Instituciones Financieras en Uganda. *International Journal of Finance and Accounting*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.37284/2790-959X>

Cárdenas, J., Treviño, E., Cuadrado, G., & Ordoñez, J. (2021). Análisis comparativo entre cooperativas de ahorro y crédito y bancos en el Ecuador. *SociaLium*, 5, 159-184.
doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2021.5.2.1000>

Carvajal, S. B. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos. *Auditoría Pública*(73), 43-51.
Obtenido de <https://asocex.es/wp-content/uploads/2019/06/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-73.-pag-43-a-51.pdf>

- Castro, N. L., Olvera, F. D., & Palmiro, E. H. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* .
- Delgado, M., & Salcedo, R. (2021). *Análisis del procedimiento de las conciliaciones bancarias en una Cooperativa de Arequipa, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe:https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75893>
- Fedirets, O., Bokhin, N., & Rudenok, O. (2023). El control de gestión como elemento integral del proceso de gestión en la organización. doi: doi: 10.36887/2415-8453-2023-4-33
- Fernández, D. R. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Obtenido de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Flores, O. A., & Aquino, D. (2023). Competencias en procesos contables, control interno y conocimientos generales en contadores de entidades religiosas en países interamericanos. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.2050>
- Flores, P., Jimenez, J., Rojo, S., & Sánchez, J. (2023). Comprendiendo la fidelización de clientes: elementos clave, estadísticas y clasificaciones. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 11. doi:<https://doi.org/10.29057/xikua.v11i22.10650>
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la Conformación del Capital. *Revista Espacios*, 39(28). Obtenido de <http://es.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>

- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Cooperativismo y Desarrollo* .
- Giuseppina, D. R. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(57). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>
- Gobat, J. (2012). *¿Qué es un banco?* Obtenido de www.um.es: https://www.um.es/sabio/docs-cmsweb/aulademayores/economia_t12_y_13__fyd_marzo2012__el_papel_de_los_bancos.pdf
- Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION JOURNAL*, 2, 73-99. doi:<https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Gómez, H., Formoso, A., Niama, J., & Puchaicela, D. (2021). PROCESO DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO II EN UNA EMPRESA DE VIAJES. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 37 - 43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=721778110006>
- Guerrero, J., & Peñaloza, V. (2022). Estudio y análisis del riesgo de liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3 de Ecuador. *Pensamiento Empresarial*(9). doi:<https://doi.org/10.33324/udaakadem.v1i9.483>
- Guerrero, M., & Mangones, R. (2016). El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas organizaciones comerciales de Montería, Córdoba. *Revista Dictamen Libre*, 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5710359>

- Hernández, M. (2022). Situación de los servicios financieros digitales, la seguridad de la información y ciberseguridad en el Sector Financiero Popular y Solidario. *X-Pedientes Económicos*, 6(14), 18-32. Obtenido de https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/100/91
- Indarbaev, S. A. (2024). Características de la gestión del riesgo operativo. *Residuos y Recursos*, 10 (1). doi:<https://doi.org/10.15862/50ECOR123>
- Instituto de Auditores Internos de España . (2013). *COSO: Control Interno. Marco Integrado 2013*. Obtenido de [auditoresinternos.es: https://auditoresinternos.es/publicaciones/coso-control-interno-marco-integrado-2013/](https://auditoresinternos.es/publicaciones/coso-control-interno-marco-integrado-2013/)
- Iza, K., Rivera, D., & Tanqueño, O. (2021). Gestión de los factores de riesgo operacional en las instituciones del sistema financiero popular y solidario. *Conciencia Digital*, 4(3), 81 - 93. doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i3.1765>
- Jomaih, M. A., Hassan, A.-F., & Jarad, F. (2024). El impacto de la sensibilización y la capacitación en la gestión de riesgos empresariales: un estudio de caso sobre la mejora del papel de la capacitación y la sensibilización para mejorar la eficiencia de la gestión de riesgos en empresas. *Visión para la Investigación Científica y la Publicación LTD*, 3(8), 413-473. doi:<https://doi.org/10.59992/IJFAES.2024.v3n8p11>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *Revista de Estudios Cooperativos*, 138. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>

- Macías, D., & Vélez, L. (2022). Incidencia del control interno en el desarrollo organizacional de una Cooperativa de Transporte de Pasajeros. *Digital Publisher*, 7(3), 191-206. doi:doi.org/10.33386/593dp.2022.3-1.1139
- Martí, J. P. (2022). *Institucionalidad especializada y co-construcción de políticas públicas de fomento cooperativo en Uruguay* . Obtenido de www.cepal.org: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ffb10366-52b7-4fd7-881d-3ab15941308e/content>
- Mayra, G., Huetado, K., Ponce, V., & Sánchez, J. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9.
- Méndez, J., Luna, K., & Erazo, J. (2019). Modelo predictivo para la calificación de riesgo de la COAC Jardín Azuayo mediante Lógica Difusa. *Digital Publisher*, 4(1). doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.1.77>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2012). *LEY DE COOPERATIVAS, CODIFICACION*. . Obtenido de www.inclusion.gob.ec: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Moa, H. (2023). El impacto de la transformación digital en la calidad del control interno: un estudio basado en cinco componentes del control interno. *Contabilidad y Gestión Corporativa*, 5(4). doi:<https://dx.doi.org/10.23977/acccm.2023.050405>
- Mosquera, A., & Guillín, X. (2022). El covid-19, aliado de la morosidad financiera: impacto en las cooperativas de ahorro y crédito. *ProSciences*, 6. doi:<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss43.2022pp116-126>

- Münch, L., & García, J. (2012). *Fundamentos de Administración* (9 ed.). México: Trillas. Obtenido de https://www.academia.edu/download/99248381/5._FUNDAMENTOS_DE_ADMINISTRACION_9NA_EDICION.pdf
- Palomo, C. A. (2019). *Control Interno en las Empresas: Su aplicación y efectividad* (Vol. 1). (A. García, Ed.) México. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=que+es+el+control+interno&ots=BMSuGCExo4&sig=y-pzL0QmfVe2eqkQfTFZrppRJmI
- Paucar, E. S. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 6(13), 44-55. doi:<https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>
- Ramírez, L., Herrera, J., & Londoño, L. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria: génesis e historia. (U. C. Colombia, Ed.) *Centro de Documentación Virtual*, 24(109). doi:<https://repositorio.coomeva.com.co/bitstreams/66f839da-d702-44cd-9131-a225f5231df8/download>
- Rubio, R. (2022). *Políticas públicas y desarrollo cooperativo en Chile: trayectoria y desafíos de futuro*. Obtenido de [repositorio.cepal.org: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ffb10366-52b7-4fd7-881d-3ab15941308e/content](https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ffb10366-52b7-4fd7-881d-3ab15941308e/content)

- Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (3 de 8 de 2021). *CONTROL INTERNO*.
Obtenido de www.seps.gob.ec: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CONTROL-INTERNO-03-08-2021_E-1.pdf
- Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *CONSTITUCIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Obtenido de www.seps.gob.ec:
<https://www.seps.gob.ec/catatalogo-de-servicios/esfps/constitucion-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). *NORMA PARA LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE LAS ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LAS VIVIENDAS*. Obtenido de www.superbancos.gob.ec:
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXII_cap_I.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *SEPS*. Obtenido de <https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/7>
- Tenesaca, B., & Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 8. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Unión El Ejido . (2024). *Sobre Unión El Ejido* . Obtenido de web.coopelejidovirtual.fin.ec:
<https://web.coopelejidovirtual.fin.ec/nosotros/>
- Urzola, A. M. (2020). *Revista crítica Transdisciplinar Petroglifos*, 3(1).
- Villagrasa, Ó. C. (2023). Canales de denuncia. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*(23), 285-309. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2023.8001>

Yunisa, V., & Harahap, R. D. (2023). Análisis del control interno del sistema de gestión de efectivo en la alcaldía de Medan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 4(4), 1259-1264. doi:<https://doi.org/10.53697/emak.v4i4.1389>

ANEXO



2% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 15 words)

Exclusions

- ▶ 35 Excluded Matches

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 0%  Publications
- 1%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
320 suspect characters on 1 page
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.