



San Marcos

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS**  
**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN:**

**DIAGNOSTICAR LA AUDITORÍA OPERATIVA EN LA  
FORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS EN COOPEFYL RL MEDIANTE  
LA REVISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y EL  
CONTROL INTERNO PARA EL OTORGAMIENTO DE UN  
CRÉDITO EN EL PERIODO COMPRENDIDO DE MAYO A AGOSTO  
2023, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR EL PROCESO  
CREDITICIO PARA LOS ASOCIADOS DE LA COOPERATIVA**

**ELABORADO POR**

**GAMBOA CHAVERRI ROMÁN ALBERTO**

**MONTERO JIMÉNEZ ANDRÉS ALONSO**



**SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**FEBRERO, 2024**

**#1 EN EDUCACIÓN  
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE  
AUMENTADO**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por el Tribunal Examinador de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad San Marcos, como requisito para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública.

**Miembros del Tribunal Examinador**

**Linda Nancy Mora Sales**

**Presidente del Tribunal**

**Lic. Rodolfo Calderón Zamora**

**Tutor Asesor**

**Román Gamboa Chaverri**

**Sustentante**

**Andrés Montero Jiménez**

**Sustentante**

**NANCY MORA**  
**SALAS (FIRMA)**

**Firma**  
**RODOLFO**  
**CALDERON**  
**ZAMORA**  
**(FIRMA)**

**Firma**

**Román**

**Firma**

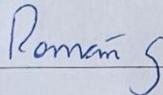
**Andrés**

**Firma**

**Martes 6 de febrero 2024**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Román Alberto Gamboa Chaverri , mayor, divorciado, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Santa Barbara de Heredia, portador de la cédula de identidad número 109590323, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: *diagnosticar la auditoría operativa en la formalización de créditos en Coopefyl RL mediante la revisión del manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito en el periodo comprendido de mayo a agosto 2023, con la finalidad de mejorar el proceso crediticio para los asociados de la cooperativa* es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 18 del mes de enero del año dos mil veinticuatro.



Román Alberto Gamboa Chaverri

109590323

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Andrés Alonso Montero Jiménez , mayor, soltero, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad San Marcos, domiciliado en Polonia, portador de la cédula de identidad número 116260364, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Investigación Individual Aplicada para optar al grado académico de Licenciatura en Contaduría Pública, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: *diagnosticar la auditoría operativa en la formalización de créditos en Coopefyl RL mediante la revisión del manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito en el periodo comprendido de mayo a agosto 2023, con la finalidad de mejorar el proceso crediticio para los asociados de la cooperativa* es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San José, el 18 del mes de enero del año dos mil veinticuatro.

---

Andrés Alonso Montero Jiménez

116260364

## TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA.....	3
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE ANEXOS.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	9
TABLA DE SIGLAS.....	10
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
Tema de investigación .....	13
Estado de la cuestión de la investigación .....	13
Síntesis de la investigación.....	17
Objetivos de estudio.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
Formulación del problema de investigación .....	18
Justificación del estudio de investigación.....	19
Alcances de investigación .....	20
Proyecciones.....	20
Limitaciones .....	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	23
Marco Teórico Situacional.....	23
Reseña Histórica de la empresa Coopefyl R.L.....	23
Misión.....	23
Visión .....	23
Valores .....	23
Objetivo General.....	25
Ubicación .....	27
Porque elegimos esta compañía .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Marco Teórico Conceptual .....	28
Contaduría Pública .....	28
Orígenes y Desarrollo de la Contabilidad .....	29
Código de ética del Contador Público.....	31
Ramas de la Contabilidad.....	32
Objetivos y Funciones de la Contabilidad.....	33
Funciones de la Contabilidad .....	37

Roles de la contabilidad en las organizaciones .....	37
Contribución e impacto en gestión empresarial .....	37
Estados Contables .....	38
Elaboración de estados financieros .....	40
Recopilación de Datos.....	41
Interpretación de resultados y tendencias.....	42
Finalidad de los Estados Contables.....	43
Planificación y Control Financiero .....	43
Transparencia financiera .....	44
Auditoría Operativa.....	44
Control Interno en la Auditoría Operativa .....	46
Adaptación a las particularidades de las cooperativas .....	48
Actividades de Control en la Auditoría Operativa .....	49
Riesgos y Controles en la Formalización de Créditos.....	61
Procedimiento de Formalización de Créditos en Cooperativas .....	67
Documentación necesaria y aprobaciones requeridas.....	68
Cumplimiento de leyes y regulaciones en el otorgamiento de créditos .....	69
Responsabilidades legales y éticas en cooperativas .....	70
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>71</b>
Enfoque metodológico.....	71
Enfoque o investigación cualitativo .....	71
Enfoque o investigación cuantitativa .....	72
Enfoque o investigación mixta.....	73
Tipos de investigación.....	74
Estudio Correlacional.....	74
Estudio Descriptivo.....	75
Método de la investigación.....	75
Diseño de la investigación.....	76
Sujetos y fuentes de información.....	77
Sujetos de información.....	77
Fuentes de información.....	78
Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.....	78
Variables de investigación.....	79
Variable 1. Proceso interno.....	79
Variable 2. Manual de procedimientos.....	80

Variable 3. Opinión de los asociados.....	80
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS. ....	83
1. Proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL. ....	83
2. Manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito. 87	
3. Opinión de los asociados (públicos y privados) de la cooperativa en cuanto al servicio de formalización de créditos. ....	93
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. ....	100
Conclusiones. ....	100
Recomendaciones. ....	101
CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO. ....	105
Objetivo General .....	105
Objetivos Específicos.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	110
ANEXOS .....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores de Coopefyl R.L.....	24
Figura 2. Organigrama.....	27
Figura 3. Ramas de la Contabilidad.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos.....	25
Tabla 2. Análisis FODA .....	25
Tabla 3: Preparación, elaboración e interpretación .....	39
Tabla 4: Estructura de la reparación, elaboración e interpretación .....	40
Tabla 5: Elementos clave del control interno .....	46
Tabla 6: Proceso de identificación y evaluación de riesgos .....	53
Tabla 7: Tipos de control interno .....	55
Tabla 8: Métodos claves para el control interno.....	57
Tabla 9. Razones fundamentales .....	63
Tabla 10: Controles Preventivos.....	66
Tabla 11: Formalización de créditos. ....	67
Tabla 12: Documentos comunes.....	68
Tabla 13. Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.....	81
Tabla 14. Entrevista al Encargado de Crédito. ....	83
Tabla 15. Análisis de los procesos del control interno. ....	85
Tabla 16. Revisión de expedientes. ....	86
Tabla 17. Entrevista al Encargado de Crédito. ....	87
Tabla 18. Encuesta a los asociados.....	97
Tabla 19. Cronograma de mejoramiento. ....	108

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista al encargado de crédito de Coopefyl R.L. ....	112
Anexo 2. Matriz de análisis de los procesos del control interno. ....	113
Anexo 3. Encuesta al personal del departamento de crédito. ....	114
Anexo 4. Encuesta a los asociados. ....	115

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cumplimiento de expedientes de crédito. ....	86
Gráfico 2. Criterio de los tiempos de los créditos ....	89
Gráfico 3. Queja de asociados. ....	90
Gráfico 4. Quejas recurrentes. ....	90
Gráfico 5. Capacitación inicial. ....	91
Gráfico 6. Necesario más capacitación. ....	92
Gráfico 7. Áreas necesidad de capacitación. ....	92
Gráfico 8. Tiempo ejecución de un crédito. ....	93
Gráfico 9. Tiempo como asociado. ....	94
Gráfico 10. Motivo afiliarse a Coopefyl RL. ....	94
Gráfico 11. Satisfacción en atención brindada en Coopefyl RL. ....	95
Gráfico 12. Solicitud de financiamiento en Coopefyl RL último año. ....	96
Gráfico 13. Quejas en el financiamiento. ....	96
Gráfico 14. Solicitar nuevamente opciones de financiamiento. ....	97
Gráfico 15. Opinión de los asociados. ....	99

## TABLA DE SIGLAS

<b>Sigla</b>	<b>Descripción de la sigla</b>
COOPEFYL	Cooperativa de Ahorro y Crédito del sector público privado e independiente
RL	Responsabilidad Limitada
IFRS	<i>International Financial Reporting Standards</i> . (Por sus siglas en inglés Normas Internacionales de Información Financiera).
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i> (Por sus siglas en inglés Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway ).
CNFL	Compañía Nacional de Fuerza y Luz.
RACSA	Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad.

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar e identificar el proceso de formalización de créditos, el cual involucra la relación contractual del compromiso de la empresa para el otorgamiento de créditos que puedan adquirir productos o servicios mediante financiamiento, sus clientes, con el beneficio de satisfacer necesidades, que permitan a la entidad ofrecer préstamos para diversos fines, desde proyectos personales hasta la compra de bienes o el pago de deudas.

En este contexto, el otorgamiento de créditos se convierte en un proceso clave, guiado por pasos establecidos en manuales de procedimientos y control interno. La rapidez y eficacia en este proceso son cruciales para satisfacer las variadas demandas del mercado de créditos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.) presenta una deficiencia su interés en agilizar este proceso para ofrecer una atención de calidad y satisfacción a sus asociados.

En esta investigación, se plantea la pregunta central sobre cómo lograr una disminución en el tiempo del proceso de formalización de créditos de Coopefyl, R.L. También se indaga sobre las quejas más recurrentes de los asociados durante dicho proceso. Este enfoque inicial busca entender a fondo el funcionamiento actual del proceso de otorgamiento de créditos de la cooperativa y abordar áreas de mejora que puedan optimizar la experiencia para los asociados.

La investigación se presenta como una oportunidad para identificar los desafíos específicos que enfrenta Coopefyl, R.L. en el proceso de formalización de créditos y proponer soluciones que permitan agilizar y mejorar la eficiencia del proceso. Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a fortalecer la calidad del servicio ofrecido por la cooperativa a sus asociados, garantizando un proceso de formalización de créditos más eficiente y satisfactorio.

*Palabras claves:* formalización de créditos, Coopefyl RL, manual de procedimientos, control interno, asociados, eficiencia del proceso y quejas recurrentes de los asociados.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrollará en torno al proceso de formalización de créditos, que podemos definir esta como la relación contractual en la que un prestamista (una entidad bancaria o una entidad financiera) concede un crédito a un beneficiario con el fin de que pueda adquirir un determinado producto o servicio y costearlo a través de un medio de financiación, como un préstamo o un pago aplazado.

En la medida en que en el mundo del consumismo al que no escapan las personas, se ven en la necesidad de obtener financiamiento económico con terceros para suplir sus carencias o faltantes de fondos económicos para satisfacer su necesidad de adquirir determinado producto o servicio.

De esto nace los entes financieros dedicados a ofertar financiamiento a las personas que tienen este tipo de necesidades económicas, ya sea para un proyecto personal o laboral, adquirir un nuevo producto o bien, como lo son el pagar deudas, compra de un automóvil o vivienda, pagar la universidad, financiar las vacaciones o simplemente solventar una urgencia o imprevisto.

En la financiación nace el proceso de otorgamiento de un crédito, que este con lleva a seguir una serie de pasos ya establecidos en manuales de procedimientos y control interno, que buscan el realizar los procesos de una manera ágil y efectiva, para satisfacer las necesidades de los beneficiarios en la mayor brevedad posible, debido a la gran variedad en la oferta y la demanda que existen en el mercado en el otorgamiento de créditos. La característica de rapidez y agilidad en el otorgamiento de un crédito con la que se le resuelva a un asociado pesa mucho para obtener una mayor calidad en la atención y satisfacción para con los asociados.

De ahí nace el interés de conocer a fondo el proceso de otorgamiento de créditos que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.) para con sus asociados.

En el capítulo I se realiza el planteamiento ¿de qué manera se puede lograr una disminución en el tiempo del proceso de formalización de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.)? ¿Cuáles

son las quejas más recurrentes de los asociados de Coopefyl RL durante el proceso de formalización de sus operaciones crediticias?

En el capítulo II se describe el marco teórico en el cual se fundamenta la investigación, es decir, es la hoja de ruta conceptual que soporta el proyecto y aborda el problema de investigación.

En el capítulo III se incluye el marco metodológico, donde busca que el lector comprenda el tipo de investigación realizada, las técnicas utilizadas para recopilar la información en las fuentes primarias y secundarias, asimismo, el alcance de esta fase de la investigación.

En el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de datos, donde se aplica y presenta los resultados de los instrumentos realizando entrevistas y encuestas al personal de Coopefyl RL y asociados.

En el capítulo V se realizan las conclusiones y recomendaciones, con base a los objetivos planteados al inicio de la investigación. Las recomendaciones se redactan de acuerdo a las conclusiones e instrumentos aplicados.

Por último, en el capítulo VI, se presentan el conjunto de propuestas de mejoramiento para sugerir un cambio positivo en la empresa en estudio.

### **Tema de investigación**

Auditoría Operativa sobre el procedimiento y el control interno de la formalización de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.) de los meses de mayo a agosto, 2023.

### **Estado de la cuestión de la investigación**

Como parte importante que comprende la investigación bibliográfica efectuada se encontró que existen distintos trabajos, como referencias de investigaciones previamente realizadas, por lo que es necesario mencionar estudios a fines con la presente investigación.

En el ámbito nacional podemos encontrar los siguientes aportes:

El primer estudio es de la Universidad de Costa Rica, ubicado en la provincia de San José, fue realizado por Andrés Alfaro Pizarro, Karla Flores Díaz, Josué Marín Alvarado, María Rodríguez Soto y Luis Tapia Suazo, titulado *Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare S.A* sugiere lo siguiente:

Parte del éxito en las operaciones de una compañía radica en la correcta identificación de los riesgos asociados a sus principales procesos. Asociado a lo anterior, una compañía debe establecer controles que mitiguen estos riesgos, de forma tal que pueda darle un seguimiento oportuno a la aplicación de estos controles (pp. 16-17)

Por lo tanto, podemos visualizar según el aporte anterior la importancia y el impacto que precede sobre un buen funcionamiento de los procesos que componen el control interno, lo cual es notorio como la base para el desarrollo de sistemas que se implementan en cualquier empresa es uno de los pilares fundamentales para su sostenibilidad en el mercado, además identificar cada elemento permite crear una guía en la cual la empresa puede iniciar a trabajar y así reducir y mitigar futuros riesgos o problemas.

El segundo estudio es de la Universidad San Marcos, ubicado en San José, Costa Rica, el mismo fue escrito Luis Alfredo Contreras Mendoza (2021), titulado *diseño de control interno “pagos de comisiones a plataformas digitales” que utilizan las tiendas musi florida retail, mediante una conciliación de las transacciones con el departamento de tesorería del 01 enero al 31 de mayo 2022*, detalla:

uno de los componentes y el objetivo propio del control interno resulta muy importante para el desarrollo de la aplicación en el departamento de tesorería y para otros departamentos de la empresa, ya que hoy en día al no aplicar los principios básicos del control interno podríamos estar afectando el buen desempeño de la organización y poniendo en riesgo los ingresos y la cuenta por pagar a los proveedores de las plataformas delivery el buen proceso de control son esenciales para el correcto desempeño de las operaciones de la empresa con la nueva modalidad de ventas en línea. (p. 23)

Por lo tanto, a lo largo de esta investigación propone un resultado positivo e inmediato, lo cual recalca el impacto del control interno como una base desarrollo del sector contable dentro de la empresa, al realizar transacciones importantes de forma legal con base

al marco teórico que lo establecen las distintas normas internacionales, lo cual permita a la empresa una estabilidad en el mercado.

A su vez, la supervisión de las distintas transacciones financieras y contables nos permite la implementación de políticas y procedimientos que aseguran la integridad de los registros financieros, su respectiva prevención para fomentar una detección de errores y fraudes contables.

Finalmente, la última investigación respectivo al ámbito nacional se encuentra en la siguiente investigación titulado *análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de time Square Travel agency S.A en los últimos 6 meses del año 2022*, realizado en la Universidad San Marcos, ubicado en San José, Costa Rica, el mismo fue escrito por Valeria Robles Araya (2023), en el cual nos permite reconocer el siguiente concepto:

la presente investigación se refiere al tema del control interno, que se puede definir como un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. (p.12)

Todo control interno nos permite un desarrollo de profesionalidad alta, ya que nos permite la mejora sobre la precisión financiera, ya que al conformar un sólido control interno nos permite un registro financiero más preciso, ya que al generar informes nos permite una viabilidad alta sobre lo confiable y exactos para la realización de la toma de decisiones estratégicas.

Por lo tanto, esto nos permite la mitigación de riesgos y fraudes, ya que al desarrollar e implementar un control interno adecuado con base a las necesidades de la empresa, reduce de forma significativa riesgos de fraudes y puedan ser prevenidos en las operaciones de la empresa.

En el ámbito internacional podemos encontrar los siguientes aportes:

El primer estudio en el ámbito internacional corresponde a la Fundación Universitaria del Área Andina, ubicada en Bogotá, Colombia, el mismo artículo fue elaborado por Karen Lorena León Meneses, Luisa Fernanda Santana Vargas, Shusan Verónica Patiño Gómez y

José Fernando Guevara Romero, titulado *Procesos y procedimientos adecuados para el efectivo control de las auditorías remotas que permitan evidenciar la confiabilidad y razonabilidad de la información* (2020) el cual propone lo siguiente:

la auditoría remota en la actualidad tiene un enfoque prometedor, lo que genera beneficios en reducción de costos, de tiempo, desplazamiento y demás a las empresas que las realizan y aunque no reemplazan una auditoría personal, en el cual se pueden realizar verificaciones de forma presencial, aplicando técnicas de observación. (p. 8)

Los procesos de auditoría en los diferentes ámbitos proponen una forma segura de recolectar información y evidencia concreta que puede verificar la veracidad de los procesos que se agregan a las funciones de las empresas, lo cual nos permite tener un panorama claro sobre la forma en que estas se ejecutan.

Por lo tanto, la implementación de auditorías permite generar un esquema sobre procedimientos para el desarrollo de decisiones que permitan identificar deficiencias, fallas, dentro de los procesos para buscar reforzarlos para su mejor funcionamiento.

El segundo artículo es de la Fundación Universitaria del Área Andina, ubicado en Bogotá, Colombia, el mismo fue escrito por Luz Adela Católico, Jenny Carolina Velasco (2020), titulado *Aspectos generales de la evaluación de control interno, desde la responsabilidad del auditor* detalla:

en la entidad el sistema de control interno debe garantizar que los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo con lo preestablecido, para el cumplimiento de sus objetivos (p. 3)

Con base al artículo anterior podemos definir una de las características más importantes de la auditoría sobre los procesos del control interno que permiten el desarrollo de los distintos procesos que son ejecutados dentro de la empresa, por lo que nos permite convertir todas las evidencias en una fuerte prueba concreta para el desarrollo del mejoramiento de los procedimientos.

Finalmente, la última investigación respectivo al ámbito internacional se encuentra en el artículo *¿Cuáles son los instrumentos que el auditor emplea para la identificación y valoración de riesgos, en el proceso de la auditoría?* elaborado por Ana María Agudelo

Mazo, Geovanny Diaz Malambo y Claudia Patricia Hernández Pulido (2020), en la Fundación Universitaria del Área Andina, ubicado en Bogotá, Colombia, lo cual propone:

Las entidades, sin importar su naturaleza, actividad o tamaño, están expuestas a numerosos riesgos internos y externos, los cuales constantemente amenazan la consecución de los objetivos organizacionales en el corto, mediano y largo plazo, incluso, amenazando su existencia misma. En ese sentido, se hace imperativo para una adecuada actividad de auditoría que los auditores conozcan y apliquen las herramientas de auditoría derivadas de las normas y estándares nacionales e internacionales que le permitan realizar una adecuada identificación y evaluación de los riesgos en una entidad. (p. 1)

El reconocimiento de una auditoria efectiva debe proponer un marco de ejecución donde permita la inclusión de una estructura en la cual se va a desarrollar la auditoria en función a las necesidades de la empresa, que de paso a la intervención sobre los procesos para su verificación que se están ejecutando lo cual establece las normas.

### **Síntesis de la investigación**

Con base al desarrollo de análisis sobre los artículos mencionados anteriormente, podemos reconocer las mejoras significativas del control interno y sus procedimientos dentro del desarrollo de la empresas, lo cual nos permite identificar las debilidades de los diferentes departamentos que conformación la institución para su beneficio a largo plazo, ya que al ser un concepto con un gran impacto sobre los procesos dentro de las empresas nos permite el análisis sobre la evaluación de la situación, riesgos que están sucediendo para la búsqueda de minimizarlos con el fin de preverlos en el futuro.

Por lo tanto, reconocer estos conceptos no permiten saber la veracidad de estos procesos que se implementan con el fin de identificar su impacto positivo o negativo dentro de la empresa, para así formalizar una auditoria que nos permita si necesitan mejoras, si se basan sobre cómo fueron establecidas por las distintas normas que las componen, a su vez identificar procesos o transacciones mal ejecutadas y así identificarlas para su corrección.

Además, es importante agregar que una base sólida para una auditoria operativa, nos permite crear un cronograma de trabajo para que se desarrolle y se pueda implementar dicha

auditoria a la empresa, que permite adaptarse a las necesidades para reconocer sus procedimientos y su veracidad que permita la toma de decisiones, control de riesgos a futuro.

### **Objetivos de estudio**

Los objetivos de estudio es la finalidad que se persigue con nuestra investigación, donde vamos a plasmar que queremos alcanzar y conseguir con nuestro trabajo.

#### ***Objetivo general.***

Diagnosticar la auditoría operativa en la formalización de créditos en Coopefyl RL mediante la revisión del manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito en el periodo comprendido de mayo a agosto 2023, con la finalidad de mejorar el proceso creditico para los asociados de la cooperativa.

#### ***Objetivos específicos***

1. Identificar el proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL.
2. Analizar el manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito.
3. Conocer la opinión de los asociados (públicos y privados) de la cooperativa en cuanto al servicio de formalización de créditos.

### **Formulación del problema de investigación**

La eficiencia en el trabajo hace que un grupo laboral pueda llegar a cumplir con las actividades asignadas en el menor tiempo y utilizando la menor cantidad de recursos posibles. A su vez el cumplimiento de metas propuesto por la empresa puede llegar alcanzarse gracias a la eficiencia en las labores.

La atención para con los clientes es importante debido a que esto marca la diferencia cuando una empresa quiere destacarse de la competencia. Cuando un cliente busca la atención lo hace porque confía en la empresa y en que esta la puede ayudar en situación requerida en forma rápida y efectiva. La excelencia en el servicio al cliente debe tener la

característica de la empresa de estar preparado para resolver las necesidades del cliente en forma ágil y con empatía con ellos.

Todo esto se traduce en tener un cliente contento y satisfecho con los productos que ofrece la empresa, que a su vez significa tener mayor productividad y acercamiento en el cumplimiento de las metas y el crear un buen ambiente laboral entre los colaboradores.

El tema elegido para este trabajo de investigación nace a raíz de quejas expuestas por los asociados para con el tiempo excesivo en el proceso de formalización de una solicitud de crédito, que esto puede tener cierto impacto y relación en el cumplimiento de las metas propuestas por la cooperativa en lo que respecta la colocación de créditos el cual no se está alcanzado la meta establecida a inicio de año. A su vez el grupo de colaboradores del área de crédito encargados de la formalización de operaciones crediticias a expresado cierta disconformidad y reflejado estrés laboral durante el cumplimiento de sus labores.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en varios aspectos, siendo el principal:

1. ¿Cuáles son los impactos existentes en el tiempo de duración en el proceso de formalización de créditos en Coopefyl?

Además, en consecuencia, con los objetivos específicos, tenemos estos otros aspectos a desarrollar dentro de nuestro trabajo de investigación:

1. ¿Cuáles procesos vienen definidos en el manual de procedimiento referente a la formalización de créditos?
2. ¿Cuáles se identifican como los principales problemas en el proceso de otorgamiento de créditos a los asociados de la Coopefyl RL?
3. ¿Cuáles son las principales quejas por parte de los asociados durante el proceso de solicitud de un financiamiento en la cooperativa?

### **Justificación del estudio de investigación**

El tema elegido para este trabajo de investigación nace por la necesidad de realizar un aporte a Coopefyl RL, en la imagen que puede reflejar para con los asociados que

conforman la cooperativa debido a la importancia que hoy en día significa la imagen para con terceros, la búsqueda de un mejoramiento laboral en el área de crédito, así como el mejoramiento en la productividad del proceso de colocación de crédito que se puede ver reflejado en un aumento en la meta de crecimiento de la cartera de crédito.

Se busca mejorar el tiempo en la formalización de un crédito para lograr una mejor calidad en la atención a los asociados interesados en adquirir un crédito en Coopefyl R.L, y a su vez propiciar un mejor ambiente entre los analistas de crédito y un mayor aumento en la colocación de la cartera de crédito.

Además, con la evaluación del control interno actual con que cuenta Coopefyl que puede ayudar en los aspectos descritos anteriormente, se busca analizar a profundidad el manual de procedimientos del área de crédito concerniente al proceso de formalización de crédito, para realizar aportes al mismo para el mejoramiento de los procesos actuales, contribuyendo en gran medida al fortalecimiento y simplificación del control interno actual.

También al no realizarse muchas auditorias de tipo operativas en Coopefyl R.L, ya que en su mayoría son de índole financieras; es una buena oportunidad de mejoramiento en el control interno y manual de procedimientos.

### **Alcances de investigación**

El trabajo de investigación a desarrollar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.), tendrá el alcance en el proceso de formalización de operaciones crediticias por parte del área de crédito, el cual se implementará una auditoria operativa sobre el procedimiento y el control interno; se abarcará los meses de mayo a agosto, 2023.

### **Proyecciones**

1. El presente trabajo de investigación tendrá como área de estudio únicamente todo lo relacionado con el proceso de formalización de crédito que se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Público y Privado, R.L. (Coopefyl, R.L.).

2. Se espera desarrollar la auditoria dentro de los meses de mayo a agosto 2023, siendo este el rango de fechas a tomar únicamente en cuenta para la toma de muestras y demás labores propias de una auditoria operativa.
3. Se analizará los procesos contemplados dentro del manual de procedimientos, donde se espera el aportar recomendaciones u cambios para el mejoramiento de procesos y control interno.
4. Se considera la participación de los analistas del departamento de crédito en el presente trabajo de investigación. La anuencia y aportes por parte de estos trabajadores de la cooperativa es primordial para el buen desarrollo de la auditoria operativa.
5. La opinión de los asociados a la cooperativa, propiamente los que solicitan el financiamiento, son también clave para el desarrollo de la auditoria operativa. Se le practica una encuesta de opinión para determinar cuáles son las principales quejas que se presentan durante el proceso de formalización de sus créditos.

### **Limitaciones**

1. El tiempo de respuesta y contacto con los asociados para la aplicación de cuestionarios puede tornarse muy lenta y complicada. Lo cual puede ser una limitación dado el tiempo tan corto con que se cuenta para desarrolla el trabajo de investigación.
2. La disposición del personal del área de crédito puede ser muy limitada durante el desarrollo del trabajo de investigación, al estar este personal dedicado al cumplimiento de sus funciones más en estas fechas que se están muy comprometidos a alcanzar las metas de colocación de cartera establecidas en el plan de negocios del 2023, que a la fecha no se están cumpliendo.
3. Por las fechas festivas sobre todo en el mes de diciembre puede presentarse ausencia de personal de la cooperativa, por motivos de toma de vacaciones. Esto hace que se presente la limitación de contar con menos personal para la toma de cuestionarios, opiniones y ayuda en la recolección de muestras durante el desarrollo de la investigación.

4. El trabajo de investigación es desarrollado por dos estudiantes de las cuales uno vive en Costa Rica y otro en el extranjero actualmente. Esto puede ser una limitante para la ayuda en la recolección de información y aplicación de cuestionarios por parte del estudiante que habita en el extranjero.
5. El acceso a la información estará manejado en forma confidencial, esto por solicitud de la gerencia, por los datos sensibles que se manejan dentro del proceso de formalización de créditos. Siendo esta una limitante ante la obtención de muestras e información para el desarrollo eficiente de la investigación.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Se expondrá lo referente a los conceptos y principales teorías relacionados con el presente trabajo de investigación, reuniendo las ideas y argumentos que se van a desarrollar.

### **Marco Teórico Situacional**

Se expone en este apartado el contexto de la empresa en la cual se está desarrollando la presente investigación.

#### ***Reseña Histórica de la empresa Coopefyl R.L***

Coopefyl R.L., fue fundada el 11 de junio de 1958, por 38 empleados(as) de las Compañías Eléctricas. Hoy en día Compañía Nacional de Fuerza y Luz, con un aporte de capital social inicial de 6.500.00 colones, que se unió a un fondo obtenido en la etapa de preformación de la Cooperativa mediante las conocidas cajitas de ahorro. Poco tiempo después, queriendo ampliar los beneficios que a esa fecha se brindaban y llevarlos a mayor número de personas, se toma la decisión de incorporar a los empleados(as) de Instituto Costarricense de Electricidad y Radiográfica Costarricense RACSA S.A. Gracias a todos los asociados y asociadas que forman parte de la gran familia de Coopefyl, es que a través de los años la Cooperativa se ha ido fortaleciendo y creciendo constantemente, logrando así brindar un servicio de gran calidad.

#### ***Misión***

Brindar las mejores opciones financieras a sus asociados(as) en términos de productos y servicios financieros (ahorro, crédito y afines), con seguridad, confianza, solvencia y transparencia.

#### ***Visión***

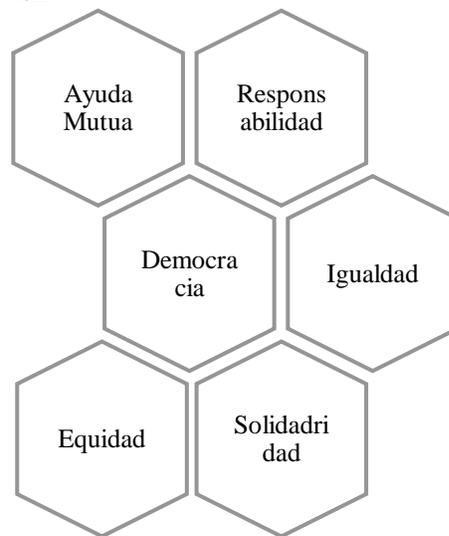
Ser una empresa confiable, accesible y segura en el sector de ahorro y crédito de la industria cooperativa.

#### ***Valores***

Los principios organizativos del movimiento cooperativo a su vez se fundamentan en valores éticos universales de cooperación y responsabilidad, como son:

1. Ayuda Mutua: es el accionar conjunto para la solución de problemas comunes.
2. Responsabilidad: garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
3. Democracia: Los asociados(as) participan tomando decisiones, votando y trabajando juntos.
4. Igualdad: Todos los asociados (as) tienen los mismos derechos sin distinción alguna.
5. Equidad: El justo trato de sus miembros, y las ganancias distribuidas de acuerdo a la participación activa.
6. Solidaridad: apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados (as), la familia y la comunidad.

**Figura 1.** *Valores de Coopefyl R.L*



Fuente: Coopefyl R.L. (2023)

### Objetivo General.

Mantener la solidez a través de la contribución en el mejoramiento permanente de las condiciones económicas y sociales de los asociados, promoviendo su beneficio, así como la consolidación de una eficiente empresa de servicios.

### Objetivos Estratégicos.

Los objetivos estratégicos de la Cooperativa han sido organizados según las perspectivas del cuadro de mando integral, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Objetivos.**

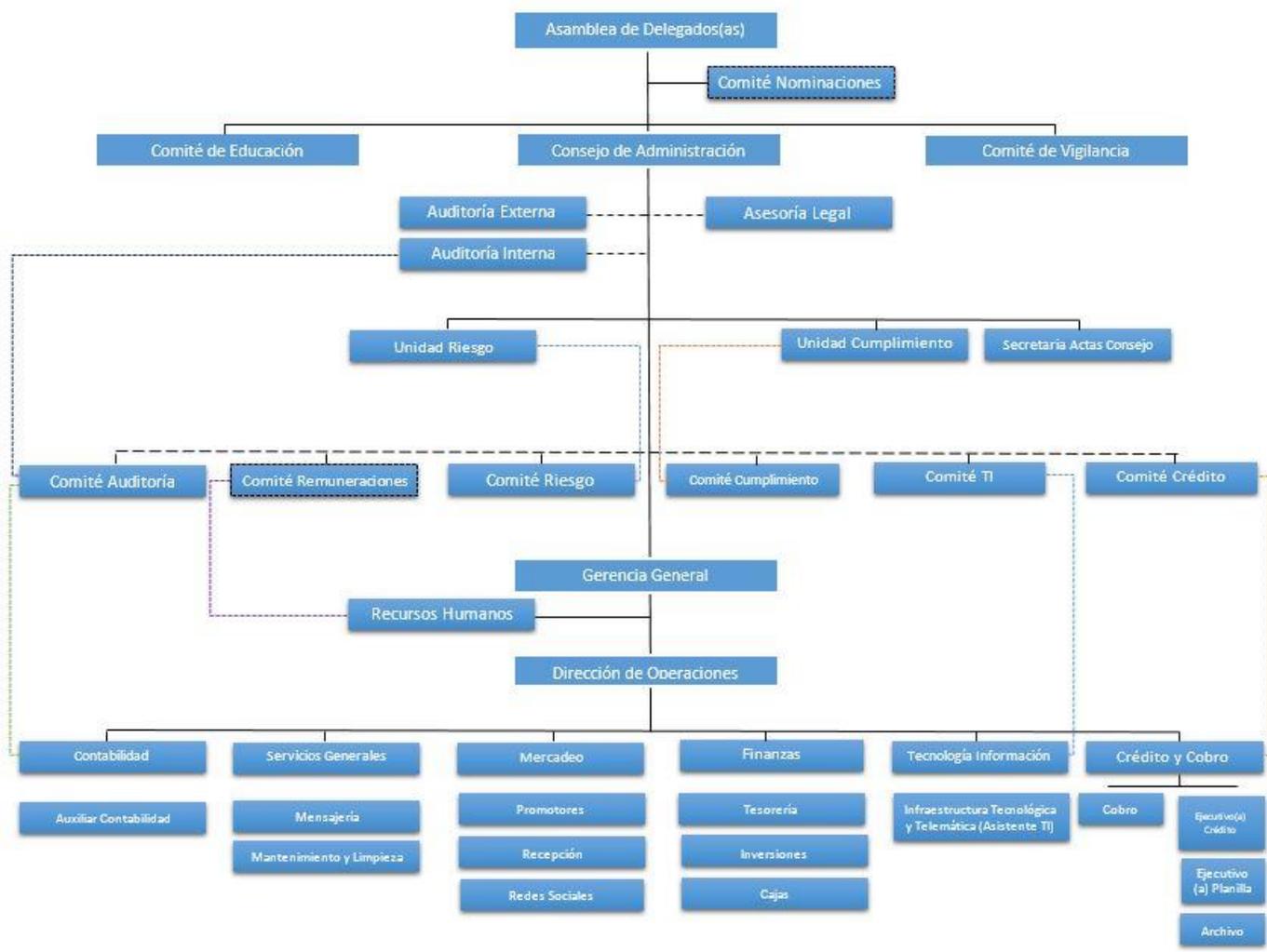
Perspectiva	Ejes estratégicos	Objetivos estratégicos
Financiera	Incrementar la creación de valor económico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar rentabilidad financiera</li> <li>2. Ejecutar el presupuesto definido en el período económico.</li> </ol>
Asociado (a)	Incrementar los niveles de satisfacción de los asociados y asociadas de la cooperativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Fortalecer la fidelización de la base asociativa.</li> <li>4. Incrementar el número de asociados (as) de la base activa actual.</li> <li>5. Promover el bienestar de los asociados (as).</li> </ol>
Proceso Interno	Lograr niveles de excelencia en los procesos de gestión de la cooperativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Optimizar los procesos internos de la Cooperativa.</li> <li>7. Cumplir con las reservas de capital establecidas por ley.</li> <li>8. Actualizar los productos y servicios de la oferta de la Cooperativa según el mercado.</li> <li>9. Mantener niveles de captación apropiados.</li> <li>10. Colocar los recursos según las disposiciones internas y externas establecidas.</li> <li>11. Mantener bajos niveles de morosidad.</li> </ol>
Aprendizaje y Crecimiento	Fortalecer la cultura de innovación dentro de la cooperativa según los retos futuros de la organización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Capacitar al personal para desarrollar su potencial.</li> <li>13. Fortalecer el desarrollo tecnológico pertinente con proyección a satisfacer las necesidades del asociado (a).</li> </ol>

Fuente: Coopefyl R.L. (2023)

### Tabla 2. Análisis FODA

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>Creciente Solidez Patrimonial. Indicadores financieros y nivel de riesgo normal según entes supervisores. Plataforma tecnológica en Oracle e Infraestructura de primer nivel. Personal preparado, flexible, especializado y conocimiento técnico. Capacidad de respuesta ágil con Información financiera y contable, confiable y oportuna. Adopción de buenas prácticas organizacionales. Recaudación por medio de Sistema de deducción por Planilla. Nivel de satisfacción del asociado(a) por los servicios que ofrece la Cooperativa. Tener una base asociativa constituida en más del 99% por el Grupo ICE. Nivel bajo de rotación de personal. Diversificación de Servicios. Agilidad en los trámites de la plataforma de servicios. Aplicaciones de sistemas de información dirigidas al mercadeo. Administración del control interno de los recursos financieros. Nuevas instalaciones que enaltecen nuestra imagen cooperativa.</p>	<p>Dependencia de Fondeo. Productos alternativos al crédito. Ausencia de crecimiento de un mercado de asociados(as), para asegurar un crecimiento sostenible de asociados(as) en el largo plazo. Faltan medios efectivos de comunicación hacia el asociado(a) inactivo. La Información Gerencial no se encuentra integrada y consolidada.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>Apoyo del grupo ICE. Nuevos negocios con el grupo ICE por apertura de mercado en el área de telecomunicaciones. Actualización de la plataforma tecnológica. Mercado potencial de aproximadamente 18,500 trabajadores(as) del grupo ICE en propiedad y 5000 interinos. Desarrollo de mercadeo electrónico a través de plataforma tecnológicas, correo interno y página Web. Oportunidad de presencia a través del grupo ICE por medio de su marca. Posibilidad de ampliar la gama de servicios. Potenciar el uso intensivo Página Web por parte del asociado(a) Mejorar los mecanismos de lealtad a los asociados(as). Diseñar productos como respuesta al estudio de mercadeo Uso de la Tecnología para nuevos productos. Ampliar nuevos canales tecnológicos con los asociados(as).</p>	<p>Medidas económicas permanentes del gobierno. PIB de lento crecimiento. Sector comercial altamente competitivo. Déficit fiscal, que presione eventualmente en las tasas de interés y la economía. Alta concentración del sector. Mayor competencia al Grupo ICE Regulaciones de la SUGEF más estrictas. Competencia de una variedad de productos financieros en el sector financiero. Los asociados(as) podrían optar por Cooperativas de Ahorro y Crédito y más alternativas de financiamiento. Incremento en los riesgos de Mercado. Posible contaminación de cartera por factores externos. Crecimiento limitado del Grupo ICE. Disminución de asociados (as) por desvinculación laboral. Capacidad de ahorro y endeudamiento.</p>

Fuente: Coopefyl R.L. (2019)

**Figura 2. Organigrama**

Fuente: Coopefyl R.L. (2019)

### **Ubicación**

Coopefyl R.L se ubica en la provincia de San José, cantón Central, distrito Mata Redonda; de las instalaciones del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) en el sector conocido como Sabana Norte 100 metros oeste 150 metros norte edificio esquinero de tres pisos de vidrio.

Finalmente, se eligió Coopefyl R.L para el desarrollo de este trabajo, al ser una empresa accesible para la toma de información debido a que el estudiante Román Gamboa

trabaja en dicha cooperativa en el Departamento de Contabilidad. Además de las facilidades y anuencia que brinda Coopefyl R.L para el desarrollo del trabajo de investigación siempre con el compromiso de mantener los datos extraídos en forma confidencial y utilizarlos solo para los fines solicitados.

### **Marco Teórico Conceptual**

En este marco teórico se definirán los conceptos que involucran la investigación como parte clave del desarrollo que permita argumentaciones teóricas sustentadas de tal forma que relacione cada uno de los ámbitos que la componen, las cuales nos permiten tomar estas herramientas para la interpretación y análisis de los resultados que se encuentren en dicha investigación que se va a realizar.

#### ***Contaduría Pública***

La contabilidad pública se define como una disciplina técnica, es una fusión de ciencia, donde la precisión de los números se entrelaza con la capacidad interpretativa de los contadores para interpretar las realidades económicas y financieras reales incluye una comprensión profunda de la dinámica empresarial y la capacidad de comunicar eficazmente la esencia de los datos financieros a diferentes audiencias. En este contexto, los principales objetivos de la contabilidad pública no se limitan a la generación de información financiera, sino que también incluyen la generación de conocimiento estratégico útil para la toma de decisiones.

Según la investigación titulada *Comparativo entre las Líneas de Profundización e Investigación de los Programa de Contaduría Pública Acreditados en Alta Calidad de Colombia* realizado por Yaneth Ladino Villegas, Valeria, Rivera Quiguanás y Villalobos Chavarro y Angie en el (2022) nos propone:

En efecto, la profesión contable permanece en una constante búsqueda de actualización y por ende integración efectiva de los resultados de la evaluación que permita la cualificación de un profesional pertinente para las exigencias del medio. De esta manera, las instituciones de educación superior en Colombia han implementado dentro de su pensum académico asignaturas que promuevan el interés de los estudiantes de contaduría pública en áreas específicas, con el fin de permitirles

desempeñarse en el campo de aplicación disciplinar con mayor conocimiento y apropiación (p.2)

Se enfatiza la importancia de la contabilidad pública y destaca su importante papel a la hora de proporcionar una imagen clara y comprensible de la situación financiera de una empresa. Las partes interesadas, desde inversores hasta empleados y el público en general, dependen de la información contable para evaluar el desempeño y la solidez financiera de una organización.

### ***Orígenes y Desarrollo de la Contabilidad***

La contabilidad, como práctica ancestral, encuentra sus raíces en las antiguas civilizaciones, donde la necesidad de llevar un registro meticuloso de las transacciones económicas se manifestó de manera ineludible. Michael Chatfield, en su obra titulada "Historia de la Contabilidad" (2017), arroja luz sobre los orígenes de esta disciplina, señalando que las primeras evidencias de contabilidad se remontan a la antigua Mesopotamia, aproximadamente alrededor del año 4000 a.C.

En el escenario mesopotámico, los sumerios, una de las culturas más antiguas conocidas, desarrollaron sistemas rudimentarios pero efectivos para llevar un control de sus actividades comerciales. Utilizaban tablillas de arcilla como soporte para inscribir detalladamente transacciones comerciales, bienes intercambiados y deudas.

Las tablillas de arcilla sumerias, con inscripciones cuneiformes, proporcionaban un registro tangible de bienes y servicios intercambiados. Estos registros, más allá de ser simples anotaciones contables, desempeñaban un papel crucial en la toma de decisiones, ofreciendo a los antiguos comerciantes una visión estructurada de sus transacciones y recursos.

La obra de Chatfield (2017) resalta cómo estas prácticas tempranas no solo representaban un medio de registro, sino que también se configuraron como herramientas para el control y la toma de decisiones en el ámbito comercial. La contabilidad, en su nacimiento, fue intrínseca al proceso de gestión y planificación, sentando las bases para su evolución futura.

En el contexto griego, figuras filosóficas destacadas reconocieron la importancia fundamental de la información financiera. Aristóteles, uno de los pensadores más influyentes

de la antigüedad, abordó la relación entre la contabilidad y la gestión efectiva de los recursos en sus escritos. En su obra titulada *Ética a Nicómaco*, Aristóteles señaló la relevancia de mantener registros precisos y sistemáticos de las transacciones comerciales. Esta perspectiva, aunque no constituye un tratado contable per se, revela la conciencia de la importancia de la información financiera en la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos.

La contribución de Aristóteles es solo una de las facetas del desarrollo contable en la Antigua Grecia. Mattessich (2018) examina cómo las prácticas contables griegas se tornaron más sofisticadas a medida que la actividad comercial y financiera crecía en complejidad. La necesidad de información precisa y detallada se convirtió en un aspecto crucial para el florecimiento económico y comercial de la época.

En la Antigua Roma, la contabilidad también experimentó avances notables. Los romanos adoptaron y adaptaron muchas de las prácticas contables griegas, contribuyendo a su evolución. Las evidencias sugieren que los comerciantes romanos llevaban registros meticulosos de sus transacciones, utilizando métodos que iban más allá de las simples anotaciones en tablillas de arcilla.

Estos desarrollos en la Antigua Grecia y Roma sentaron las bases para la contabilidad como una herramienta esencial para la gestión empresarial y la toma de decisiones. La obra de Mattessich (2018) proporciona una visión detallada de cómo las prácticas contables evolucionaron en esta época, destacando la importancia de registros precisos y la comprensión de la información financiera en la gestión efectiva de recursos.

Durante la Edad Media, la contabilidad experimentó transformaciones trascendentales que sentaron las bases para su desarrollo futuro. En este periodo de la historia, las transacciones comerciales y financieras se volvieron más complejas, impulsando la necesidad de métodos contables más refinados. En este contexto, Luca Pacioli, conocido como el "padre de la contabilidad", desempeñó un papel fundamental con su obra titulada *Summa de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita*, publicada en 1494.

La contribución más destacada de Pacioli a la contabilidad radica en la introducción del método de la partida doble. Este enfoque revolucionario implicaba registrar cada transacción con al menos dos entradas, asegurando que la ecuación contable estuviera siempre en equilibrio. Esta innovación no solo mejoró la precisión de los registros contables,

sino que también estableció un estándar para la organización sistemática de la información financiera.

La obra de Pacioli se convirtió en un hito crucial en la historia contable, y su método de la partida doble se adoptó ampliamente en la práctica comercial y financiera. La influencia de Pacioli en el pensamiento contable perduró durante siglos, proporcionando un marco sólido para la organización y registro de transacciones financieras. Su contribución no se limitó únicamente al ámbito práctico, sino que también influyó en el desarrollo teórico de la contabilidad.

En su tratado, Pacioli no solo abordó aspectos contables, sino que también integró la aritmética, la geometría y la proporción, reconociendo la interconexión de estas disciplinas en el contexto de la contabilidad. Esta visión integral refleja la comprensión de Pacioli de que la contabilidad no es simplemente un registro de números, sino una disciplina que abarca diversos aspectos de la realidad económica.

### ***Código de ética del Contador Público***

La ética en la profesión contable, especialmente en el contexto de América Latina y Costa Rica, ha sido objeto de un análisis profundo en el artículo de Hernández (2020) titulado "Ética Contable en América Latina: Un Análisis Comparativo". El papel crucial del contador público en la salvaguarda de la integridad y transparencia financiera impone una responsabilidad ética significativa, y este análisis proporciona una visión esclarecedora sobre cómo esta ética se manifiesta y evoluciona en la región.

Hernández (2020) examina detalladamente las dinámicas de la ética contable en diversos países latinoamericanos, y su trabajo ofrece un punto de referencia valioso para entender la complejidad y diversidad de los desafíos éticos que enfrenta el contador público en la región. En este sentido, el análisis resalta que la ética del contador público no es estática; más bien, se adapta y se redefine en respuesta a los cambios sociales, tecnológicos y económicos.

El artículo destaca que uno de los desafíos éticos comunes es la necesidad de equilibrar la lealtad a los clientes con la integridad profesional. Los contadores públicos a menudo se encuentran en situaciones donde deben tomar decisiones éticas difíciles para

mantener la confianza del público y cumplir con las normas éticas de la profesión. La obra de Hernández subraya la importancia de este equilibrio, señalando que la ética del contador público no solo se trata de seguir reglas, sino también de actuar con integridad y honestidad en todas las circunstancias.

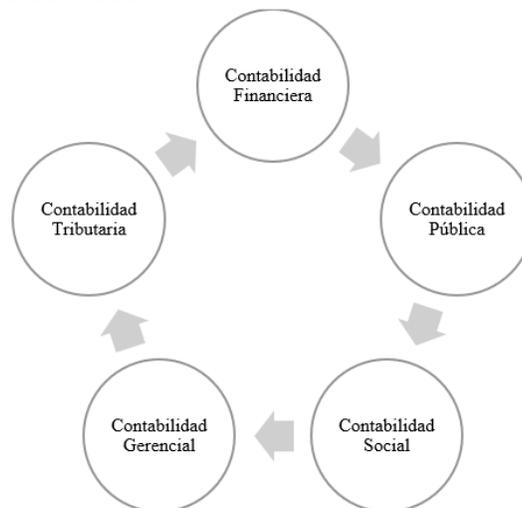
El análisis comparativo también resalta que la ética del contador público está intrínsecamente vinculada a las normativas y códigos éticos específicos de cada país. Hernández (2020) destaca que la implementación efectiva de estos códigos éticos requiere un entendimiento profundo de la cultura y las normas sociales locales. Este aspecto resalta la necesidad de una perspectiva contextualizada al abordar cuestiones éticas en la profesión contable.

### ***Ramas de la Contabilidad***

La contabilidad, como disciplina integral, se ramifica en diversas áreas especializadas, cada una enfocada en aspectos específicos de la gestión financiera y la información contable. Estas ramas no solo permiten una mejor comprensión de aspectos particulares de una entidad, sino que también ofrecen una estructura que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de normativas.

Entre las ramas se encuentran:

**Figura 3.** *Ramas de la Contabilidad.*



Fuente: Elaboración Propia (2023)

## ***Objetivos y Funciones de la Contabilidad***

La contabilidad, como columna vertebral de la gestión financiera, desempeña un papel fundamental en el mundo empresarial al ofrecer un sistema estructurado para registrar, clasificar y comunicar la información financiera. Sus objetivos y funciones trascienden la mera tarea de mantener registros contables, extendiéndose hacia la generación de datos valiosos que respaldan la toma de decisiones informadas.

En este contexto, los objetivos de la contabilidad se centran en proporcionar una representación fiel y comprensible de la situación financiera de una entidad, permitiendo a los diferentes interesados evaluar su desempeño y tomar decisiones estratégicas. Asimismo, las funciones de la contabilidad abarcan desde la planificación y control financiero hasta el cumplimiento de obligaciones legales, consolidando su posición como un pilar esencial para el éxito y la transparencia en cualquier entorno empresarial.

### **Objetivos de la Contabilidad**

Generación de Información financiera dirigido a ofrecer a los usuarios una visión clara y fiable de la situación económica y financiera de una entidad, ya que la adopción de estándares contables internacionales, como los establecidos por el International Financial Reporting Standards (IFRS), es un componente clave para garantizar la uniformidad y la coherencia en la presentación de informes financieros (IFRS, 2018). Esta estandarización no solo facilita la comparabilidad entre entidades, sino que también fortalece la transparencia al establecer pautas claras para la revelación de información.

### **Propósitos y metas de la contabilidad**

El propósito de la contabilidad de facilitar la toma de decisiones estratégicas transparentes es esencial en el entorno empresarial moderno, donde la información financiera juega un papel crucial en la formulación y ejecución de estrategias efectivas.

Este enfoque transparente es respaldado por los estándares contables internacionales, como los establecidos por el International Financial Reporting Standards (IFRS), que buscan mejorar la transparencia y comparabilidad en la información financiera (IFRS, 2018).

La contabilidad desempeña un papel fundamental al ofrecer informes financieros que presentan de manera clara y detallada el rendimiento pasado y actual de la entidad, así como las posibles implicaciones de diferentes decisiones estratégicas. Investigaciones actuales, como las realizadas por Hilton (2019), subrayan la importancia de la información financiera en la toma de decisiones estratégicas, destacando cómo la transparencia en la presentación de los estados financieros puede proporcionar a los tomadores de decisiones la confianza necesaria para ejecutar estrategias que impulsen el crecimiento y la sostenibilidad.

Además, la transparencia en la contabilidad también implica la divulgación de riesgos y contingencias, permitiendo a los líderes empresariales evaluar de manera realista los posibles desafíos y tomar decisiones estratégicas basadas en un entendimiento completo del panorama financiero. La obra de Drury (2018) destaca cómo la información transparente sobre la situación financiera y las proyecciones futuras respaldan la planificación estratégica, permitiendo a las organizaciones anticipar y abordar desafíos con mayor eficacia.

La contribución al cumplimiento legal y fiscal es un propósito esencial de la contabilidad, ya que esta disciplina desempeña un papel crucial en asegurar que las entidades cumplan con las normativas legales y fiscales vigentes. La transparencia y precisión en la presentación de la información financiera son imperativas para cumplir con las obligaciones tributarias y regulatorias. El International Financial Reporting Standards (IFRS) establece pautas específicas para garantizar que la información financiera cumpla con los requisitos legales y sea útil para los usuarios.

La contabilidad se convierte en una herramienta clave para el cumplimiento fiscal al proporcionar una estructura para el registro y la presentación de transacciones financieras. Este enfoque contribuye a la rendición de cuentas, ofreciendo a las autoridades fiscales y a otros reguladores una visión clara y verificable de las operaciones de la entidad. La obra de Nobes y Parker (2016) destaca la importancia de la contabilidad en este contexto, subrayando cómo la adhesión a estándares contables internacionales fortalece la integridad de los informes financieros y facilita el cumplimiento legal.

Además, la contabilidad también juega un papel crucial en la gestión de riesgos fiscales, identificando áreas de riesgo y aplicando estrategias que minimizan la exposición a posibles contingencias fiscales. La planificación fiscal estratégica, respaldada por una

contabilidad transparente, no solo asegura el cumplimiento, sino también la eficiencia en la gestión de los recursos financieros. La investigación de Gourio y Kehrig (2017) resalta cómo la contabilidad fiscal bien gestionada no solo evita sanciones, sino que también puede generar beneficios a largo plazo para la entidad.

El propósito de la contabilidad de apoyar la planificación y control financiero es esencial para garantizar la eficacia y la sostenibilidad de las operaciones empresariales. La contabilidad proporciona herramientas fundamentales para la elaboración de presupuestos, la previsión financiera y el seguimiento del rendimiento económico de la entidad. La implementación de sistemas contables sólidos, en línea con los estándares internacionales como el International Financial Reporting Standards (IFRS), facilita la planificación financiera al establecer un marco consistente y confiable para el registro y presentación de información financiera (IFRS, 2018).

La planificación financiera implica la elaboración de presupuestos que reflejen las metas estratégicas de la entidad. La contabilidad facilita este proceso al proporcionar datos históricos y proyecciones precisas, permitiendo a la administración anticipar y asignar recursos de manera eficiente. Según la investigación de Drury (2018), una planificación financiera efectiva respaldada por la contabilidad mejora la capacidad de la entidad para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades.

El control financiero es otra dimensión crucial, y la contabilidad desempeña un papel fundamental al establecer sistemas de control internos. La contabilidad de gestión, en particular, proporciona informes detallados que permiten a los gerentes evaluar el desempeño real frente a los objetivos establecidos. Textos como el de Hilton (2019) resaltan cómo el control financiero basado en la contabilidad ayuda a identificar desviaciones y tomar medidas correctivas de manera oportuna, contribuyendo así a la estabilidad y sostenibilidad financiera.

### **Importancia de los objetivos en la toma de decisiones**

La contabilidad, como disciplina central en la gestión empresarial, desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones al cumplir diversos propósitos cruciales. La generación de información financiera transparente constituye la base sobre la cual se construyen las decisiones estratégicas y tácticas. La claridad en los estados financieros

proporciona a los tomadores de decisiones una visión precisa de la situación económica de la entidad, permitiéndoles evaluar el desempeño y anticipar posibles desafíos (Porter & Norton, 2019).

Además, la contabilidad contribuye significativamente al cumplimiento legal y fiscal, asegurando que la entidad opere dentro de los límites normativos. Este aspecto no solo evita sanciones legales, sino que también respalda la gestión eficiente de riesgos fiscales, lo que se traduce en una toma de decisiones más segura y sostenible a largo plazo (Kieso, Weygandt, y Warfield, 2017).

La planificación y el control financiero son esenciales para la dirección estratégica de una organización, y la contabilidad facilita estos procesos al proporcionar datos históricos y proyecciones futuras. La información generada a través de la contabilidad permite la asignación efectiva de recursos, la anticipación de escenarios financieros y la toma de decisiones informada para alcanzar objetivos estratégicos (Hilton y Platt, 2013).

Asimismo, la contabilidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas, construyendo una base sólida de confianza con stakeholders. La presentación clara de informes financieros y el compromiso ético no solo cumplen con expectativas sociales, sino que también fomentan relaciones comerciales sólidas y duraderas (Nobes y Parker, 2016).

La integración de aspectos éticos y sostenibles en la contabilidad no solo refleja valores empresariales, sino que también responde a la creciente importancia de la responsabilidad social corporativa. Este enfoque contribuye a la construcción de una reputación sostenible y a la diferenciación positiva en un mercado cada vez más orientado hacia la ética y la sostenibilidad (Epstein y Buhovac, 2014).

La adaptación a la evolución tecnológica en la contabilidad se traduce en eficiencia operativa, análisis de datos avanzado y toma de decisiones ágil. La tecnología permite a las organizaciones mantenerse competitivas en entornos empresariales dinámicos, al tiempo que facilita la generación de información financiera precisa y oportuna (Romney y Steinbart, 2020).

En conjunto, estos propósitos de la contabilidad convergen para formar un sistema integral que respalda la toma de decisiones informada, ética y sostenible, contribuyendo al éxito y la sostenibilidad a largo plazo de una entidad.

### ***Funciones de la Contabilidad***

La contabilidad, como disciplina central en el ámbito empresarial, desempeña funciones críticas que van más allá de la mera elaboración de informes financieros. En la exploración de estas funciones, se revela el papel vital que desempeña la contabilidad en la gestión y dirección estratégica de las organizaciones. Según Kieso, Weygandt y Warfield (2017), la contabilidad no solo cumple con la necesidad imperativa de cumplir con las obligaciones legales y fiscales, sino que también se posiciona como un instrumento fundamental para la toma de decisiones informadas.

### ***Roles de la contabilidad en las organizaciones***

En el contexto de la planificación y control financiero, la contabilidad se erige como una herramienta esencial. Autores como Hilton y Platt (2013) resaltan cómo la información financiera generada a través de la contabilidad facilita la asignación efectiva de recursos, la evaluación del rendimiento pasado y la proyección de escenarios futuros, fundamentales para la formulación y ejecución de estrategias empresariales.

Además, la contabilidad promueve la transparencia y la rendición de cuentas, construyendo una base sólida de confianza con stakeholders. Nobes y Parker (2016) subrayan la importancia de la presentación clara de informes financieros y el compromiso ético como factores que no solo cumplen con expectativas sociales, sino que también fomentan relaciones comerciales sólidas y duraderas.

En consonancia con la creciente importancia de la responsabilidad social corporativa, la contabilidad también integra aspectos éticos y sostenibles en su práctica. Epstein y Buhovac (2014) argumentan que esta integración no solo refleja valores empresariales, sino que también contribuye a la construcción de una reputación sostenible y a la diferenciación positiva en un mercado orientado cada vez más hacia la ética y la sostenibilidad.

### ***Contribución e impacto en gestión empresarial***

La contribución e impacto de la contabilidad en la gestión empresarial es un tema de gran relevancia en la literatura contable contemporánea. Según Kieso, Weygandt y Warfield (2017), la contabilidad desempeña un papel central al proporcionar información financiera

clave que sirve como base para la toma de decisiones en la gestión empresarial. Esta información abarca desde los estados financieros básicos hasta análisis más detallados de costos, ingresos y proyecciones futuras, permitiendo a los gerentes evaluar el rendimiento actual y planificar estrategias para el futuro.

En términos de planificación y control financiero, la contabilidad se convierte en una herramienta esencial. Autores como Hilton y Platt (2013) destacan cómo la contabilidad no solo permite la asignación eficiente de recursos, sino que también facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de medidas correctivas. La capacidad de prever escenarios financieros y ajustar estrategias en consecuencia se convierte en un componente clave para la gestión efectiva de una empresa.

Además, la contabilidad contribuye significativamente a la transparencia y rendición de cuentas en la gestión empresarial. Nobes y Parker (2017) señalan la importancia de la presentación clara de informes financieros y el cumplimiento ético como factores que construyen la confianza con stakeholders y fortalecen la reputación de la empresa. La capacidad de rendir cuentas de manera transparente no solo es una práctica ética, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción pública de la organización.

La gestión empresarial también se beneficia de la capacidad de la contabilidad para integrar aspectos éticos y sostenibles en sus prácticas. Epstein y Buhovac (2018) argumentan que la contabilidad puede ser un catalizador para la adopción de prácticas comerciales socialmente responsables, lo que no solo beneficia a la sociedad en general, sino que también puede generar ventajas competitivas y mejorar la lealtad del cliente.

### ***Estados Contables***

Los estados contables, también conocidos como estados financieros, son documentos fundamentales que resumen la situación financiera y los resultados operativos de una entidad en un período específico. Estos informes proporcionan una visión clara y estructurada de la salud financiera de una organización, lo que resulta crucial para diversas partes interesadas, como inversores, acreedores, gerentes y reguladores.

La importancia de los estados contables procede de su capacidad para permitir la presentación de toda la información valiosa para la toma de decisiones informada, los cuales

se destacan que estos informes son esenciales para evaluar la rentabilidad, solvencia y eficiencia operativa de una entidad.

Según el artículo titulado información financiera, base para el análisis de estados financieros escrito por la Dra. María Álvarez Medina y Blanca Ochoa y Jaime proponen que:

La información financiera emanada de la contabilidad es un insumo básico para el análisis e interpretación de estados financieros, mismo que derivan de la contabilidad que de acuerdo a la NIF A-1 (2009), se define como “la técnica que se utiliza para el registro de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera”. Así mismo menciona que la información financiera está integrada por información cuantitativa expresada en unidades monetarias e información cualitativa, es decir descriptiva, que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad, siendo su principal objetivo el que sea útil al usuario en la toma de decisiones económicas. El producto que genera la contabilidad son los estados financieros, enfocándose esencialmente a proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como, en proporcionar elementos de juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo, entre otros aspectos (p.3)

**Tabla 3:** *Preparación, elaboración e interpretación*

<b>Características Cualitativas de la información financiera</b>	
Utilidad	Adecuarse a las necesidades de los usuarios, es decir que le sirva para sus propósitos.
Confiabilidad	Contenido en congruencia con las transacciones, transformaciones internas o eventos sucedidos y para que sea confiable debe ser representativa objetiva, verificable, Información suficiente
Relevancia	Cualidad para influir en la toma de decisiones económicas de los usuarios que la utilizan y para que sea relevante, debe ser con posibilidad de predicción y confirmación además con Importancia relativa.

Fuente: Álvarez, M. y Ochoa (2017)

El proceso de preparación de los estados contables es una actividad clave en el ámbito contable y financiero, asegurando que la información presentada refleje con precisión la

situación económica de una entidad. Este proceso sigue una serie de pasos estructurados, guiados por normativas y principios contables. A continuación, se expone el proceso de preparación de los estados contables:

**Tabla 4:** *Estructura de la reparación, elaboración e interpretación*

<b>Estructura de la reparación, elaboración e interpretación</b>	
Recopilación de Datos Financieros:	Implica la recolección de información de todas las transacciones comerciales, operaciones y eventos económicos que se realizan en la entidad
Ajustes y Correcciones:	Clasificación y Registro de Transacciones: Se realizan ajustes contables para mostrar todas las transacciones ingresos durante el período contables, cuales permiten con mayor claridad la situación de la empresa y su respaldo.
Preparación de los Estados Financieros:	Con la información contable ajustada, se procede a la preparación de los estados financieros principales, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujos de efectivo. Cada estado presenta aspectos específicos de la situación financiera y el rendimiento de la entidad (Nobes & Parker, 2016).
Revisión y Auditoría:	Una revisión exhaustiva y, en muchos casos, una auditoría independiente, son pasos críticos para garantizar la precisión y la fiabilidad de los estados contables. Estos procesos, a menudo llevados a cabo por auditores externos, buscan identificar posibles errores o irregularidades (Epstein & Buhovac, 2014).
Presentación y Divulgación:	Finalmente, los estados contables se presentan y divulgan a las partes interesadas, cumpliendo con las normativas de presentación establecidas. La divulgación completa y transparente es esencial para proporcionar a los usuarios una comprensión clara de la situación financiera de la entidad (Porter & Norton, 2019).

Fuente: Nobes & Parker, (2016)

### ***Elaboración de estados financieros***

Los estados financieros son documentos contables que resumen y presentan la situación financiera y los resultados operativos de una entidad en un período específico. Estos informes son esenciales para que las partes interesadas, como inversionistas, acreedores, gerentes y reguladores, comprendan y evalúen la salud financiera de una organización.

La elaboración de los estados financieros sigue un proceso estructurado, y a continuación, se describen los pasos involucrados para su elaboración:

## ***Recopilación de Datos***

El primer paso implica la recopilación de datos financieros relevantes, incluyendo transacciones, operaciones y eventos económicos. Kieso, Weygandt y Warfield (2017) destacan la importancia de este paso para garantizar que se capturen todas las actividades financieras pertinentes.

1. **Clasificación y Registro:** Los datos recopilados se clasifican y registran según principios contables específicos. Este proceso, conocido como contabilidad por partida doble, se basa en la igualdad de débitos y créditos y garantiza la integridad de los registros contables (Romney y Steinbart, 2020).
2. **Ajustes y Correcciones:** Se realizan ajustes contables para reflejar con precisión los ingresos devengados y los gastos incurridos durante el período contable. Hilton y Platt (2013) enfatizan la importancia de estos ajustes para presentar estados financieros precisos y coherentes.
3. **Preparación de Estados Financieros:** Con la información contable ajustada, se procede a la preparación de los estados financieros principales, como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujos de efectivo. Cada uno de estos estados proporciona una perspectiva única de la situación financiera y el rendimiento de la entidad (Nobes y Parker, 2016).
4. **Revisión y Auditoría:** Una revisión exhaustiva y, en muchos casos, una auditoría independiente, son pasos críticos para garantizar la precisión y la fiabilidad de los estados financieros. Estos procesos buscan identificar posibles errores o irregularidades y son esenciales para la confianza de los usuarios en la información presentada (Epstein y Buhovac, 2014).
5. **Presentación y Divulgación:** Finalmente, los estados financieros se presentan y divulgan según las normativas de presentación establecidas. La transparencia en la presentación de información financiera es clave para la toma de decisiones informada por parte de los usuarios (Porter y Norton, 2019).

### ***Interpretación de resultados y tendencias***

La interpretación de los datos de los estados contables y financieros es un proceso crucial para comprender la situación económica de una entidad y tomar decisiones informadas. A continuación, se describen algunos enfoques:

1. *Análisis Horizontal y Vertical*: El análisis horizontal implica comparar los datos financieros a lo largo del tiempo para identificar tendencias y cambios, mientras que el análisis vertical compara los elementos de los estados financieros en un punto específico en el tiempo. Estos métodos son fundamentales para evaluar el crecimiento y la proporción de diferentes cuentas (Weygandt, Kimmel y Kieso, 2019).
2. *Razones Financieras*: El cálculo y análisis de razones financieras proporcionan información clave sobre la salud financiera de una entidad. Razones como la liquidez, rentabilidad y endeudamiento son útiles para evaluar el rendimiento y la capacidad financiera (Gibson, 2019).
3. *Comparaciones Industriales y Benchmarking*: Comparar los indicadores financieros con los de otras empresas de la misma industria o utilizar benchmarks del sector proporciona perspectivas sobre la posición relativa de la entidad. Esta comparación contextualiza los resultados financieros y ayuda a identificar áreas de mejora o fortaleza (Hitchner, 2017).
4. *Análisis de Sensibilidad*: Evaluar cómo cambios en ciertos factores pueden afectar los estados financieros ayuda a anticipar escenarios futuros y a tomar decisiones estratégicas. Este análisis de sensibilidad es esencial para la planificación financiera y la gestión de riesgos (Brigham & Ehrhardt, 2013).
5. *Análisis de Flujo de Efectivo*: El estado de flujos de efectivo es una herramienta valiosa para comprender la generación y el uso de efectivo en la entidad. Analizar las actividades operativas, de inversión y financiamiento ayuda a evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo y financiar sus operaciones (Keown, Martin, Petty, & Scott, 2017).
6. *Análisis Cualitativo*: Además de los métodos cuantitativos, el análisis cualitativo implica considerar factores no financieros que pueden influir en la interpretación de los estados financieros. Aspectos como la gestión, el entorno económico y la estrategia empresarial también son relevantes (Palepu, Healy, & Peek, 2019).

7. *Uso de Herramientas Tecnológicas:* La implementación de herramientas tecnológicas, como software de análisis financiero, puede facilitar la interpretación de grandes conjuntos de datos y mejorar la eficiencia del proceso (Estrada, 2018).

### ***Finalidad de los Estados Contables***

La finalidad de los estados contables, también conocidos como estados financieros, es proporcionar información relevante y confiable sobre la situación financiera y los resultados operativos de una entidad. Estos informes desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones y la evaluación del desempeño de una organización. A continuación, se presenta la finalidad de los estados contables:

1. *Tomar Decisiones Informadas:* Los estados contables sirven como herramienta fundamental para la toma de decisiones informadas por parte de gerentes, inversionistas y otras partes interesadas. La información presentada en estos informes permite evaluar la salud financiera de la entidad y tomar decisiones estratégicas (Weygandt, Kimmel, & Kieso, 2019).
2. *Evaluación del Rendimiento Financiero:* Los estados financieros proporcionan una evaluación detallada del rendimiento financiero de una organización en un período específico. El análisis de los ingresos, gastos, activos y pasivos permite a los interesados comprender cómo la entidad ha manejado sus recursos y operaciones (Gibson, 2019).
3. *Atracción de Inversionistas y Acreedores:* La presentación transparente y precisa de los estados contables es esencial para atraer inversores y acreedores. Estos informes les proporcionan la información necesaria para evaluar el riesgo y la rentabilidad de invertir o prestar a la entidad (Hitchner, 2017).

### ***Planificación y Control Financiero***

Los estados contables son herramientas esenciales para la planificación financiera y el control de operaciones. La información detallada sobre ingresos y gastos facilita la elaboración de presupuestos y el monitoreo del desempeño financiero en comparación con los objetivos establecidos (Keown et al., 2017).

1. *Cumplimiento con Normativas y Requisitos Legales:* Los estados financieros son utilizados para cumplir con normativas y requisitos legales, proporcionando una visión clara de la situación financiera de la entidad. La presentación adecuada de estos informes es esencial para cumplir con las obligaciones regulatorias (Palepu et al., 2019).
2. *Análisis de Tendencias y Comparaciones:* Los estados contables permiten el análisis de tendencias a lo largo del tiempo y la comparación con otras entidades del mismo sector. Este análisis contextualiza el rendimiento financiero y ayuda a identificar áreas de mejora o fortaleza (Brigham & Ehrhardt, 2013).
3. *Generación de Confianza y Transparencia:* Una presentación clara y precisa de los estados contables contribuye a la generación de confianza entre las partes interesadas. La transparencia en la revelación de información financiera es esencial para la credibilidad y la toma de decisiones informadas (Porter & Norton, 2019).

### ***Transparencia financiera***

La transparencia financiera es un principio esencial en la gestión empresarial que implica la revelación clara y completa de la información financiera de una entidad. Se trata de proporcionar a las partes interesadas, tanto internas como externas, una visión detallada y comprensible de la situación económica y financiera de la organización. Este enfoque implica divulgar datos sobre ingresos, gastos, activos, pasivos y otros elementos financieros relevantes con el objetivo de generar confianza y permitir una toma de decisiones informada.

La importancia de la transparencia financiera radica en varios aspectos cruciales para el buen funcionamiento y la sostenibilidad de una entidad. En primer lugar, la generación de confianza es fundamental. La transparencia financiera contribuye a construir relaciones sólidas con inversores, accionistas, clientes al proporcionar una base de información honesta y veraz. Este nivel de confianza es esencial para mantener la credibilidad y la reputación de la entidad en el mercado.

### ***Auditoría Operativa***

La auditoría operativa es una rama específica de la auditoría que se enfoca en evaluar y mejorar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones internas de una entidad. A

diferencia de la auditoría financiera, que se centra en los estados financieros, la auditoría operativa examina los procesos, procedimientos y sistemas internos para asegurar que estén alineados con los objetivos organizacionales y cumplan con los estándares de eficiencia y efectividad.

En el contexto empresarial actual, la auditoría operativa se ha vuelto esencial para la gestión estratégica. Permite a las organizaciones evaluar la efectividad de sus estrategias operativas, identificar áreas de ineficiencia y tomar decisiones informadas para mejorar la eficacia de sus procesos. Además, la auditoría operativa contribuye a fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia dentro de la organización al garantizar que los recursos se utilicen de manera efectiva y alineada con los objetivos estratégicos.

### **Características Principales de la Auditoría Operativa**

Naturaleza y alcance de la auditoría operativa la auditoría operativa, en su naturaleza y alcance, representa una disciplina esencial para evaluar y mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones internas de una organización. A diferencia de la auditoría financiera, que se centra en los estados financieros, la auditoría operativa se adentra en los procesos, procedimientos y sistemas internos para garantizar que estén alineados con los objetivos organizacionales y cumplan con estándares de eficiencia y efectividad.

El alcance de la auditoría operativa es amplio y abarca diversos aspectos organizacionales. Incluye la revisión de procesos de producción, distribución, sistemas de información, gestión de inventarios, entre otros. Además, la auditoría operativa no se limita únicamente a la eficiencia; también considera la efectividad de los procesos en relación con los objetivos estratégicos de la organización.

En el contexto de la literatura especializada, autores como Sawyer, Dittenhofer y Scheiner (2012) en su obra titulada *Auditoría Interna Moderna* (2018) en la auditoría destacan la importancia de la auditoría operativa como una herramienta crucial para evaluar y mejorar los procesos organizacionales. Estos recursos bibliográficos respaldan la relevancia y el alcance de la auditoría operativa en el ámbito empresarial contemporáneo.

El compromiso del auditor en la verificación de información financiera es un aspecto crítico que se fundamenta en principios éticos, normas profesionales y la responsabilidad hacia los stakeholders. El auditor, al asumir la responsabilidad de revisar y certificar la

información financiera de una entidad, se compromete a realizar su labor de manera independiente, objetiva y rigurosa.

### ***Control Interno en la Auditoría Operativa***

El control interno en la auditoría operativa desempeña un papel fundamental en la evaluación de la eficiencia y efectividad de las operaciones internas de una organización. Se trata de un componente esencial que contribuye a garantizar que los procesos y procedimientos internos estén diseñados y operen de manera eficaz, minimizando riesgos y asegurando el cumplimiento de objetivos organizacionales. El énfasis en el control interno dentro del contexto de la auditoría operativa refleja la importancia de establecer mecanismos sólidos para salvaguardar activos, promover la integridad de la información y asegurar la eficacia en el logro de metas y objetivos operativos.

### **Elementos clave del control interno**

Los elementos clave del control interno son fundamentales para asegurar que una organización opere de manera eficaz, eficiente y con integridad. Estos elementos, ampliamente reconocidos en la literatura de auditoría y control interno, se basan en principios y marcos normativos que orientan la gestión de riesgos y la salvaguarda de activos. A continuación, se describen estos elementos clave:

**Tabla 5:** *Elementos clave del control interno*

<b>Elementos clave del control interno</b>	
Ambiente de Control:	Permite la dirección y cómo influye en la conciencia y comportamiento del personal. Incluye la ética organizacional, la estructura de gobernanza.
Evaluación de Riesgos:	Permite la identificación, evaluación de los distintos riesgos que afectan al cumplimiento de los logros de los objetivos de la organización.
Actividades de Control	Son conformados por todas las políticas y procedimientos que son establecidos que permiten el alcance de los objetivos de la entidad.
Información y Comunicación	Se desarrolla por la obtención y comunicación de información pertinente en toda la organización.

Fuente: Elaboración propia (2023)

## **Impacto de la auditoría Operativa como herramienta empresarial para la verificación de procesos**

La auditoría operativa, como herramienta empresarial, desempeña un papel crítico en la verificación de procesos, ofreciendo impactos significativos en la eficiencia, la eficacia y la transparencia de las operaciones organizacionales. Su enfoque va más allá de la revisión financiera, centrándose en la evaluación de los procesos internos, controles y procedimientos con el objetivo de mejorar el rendimiento y la gestión de riesgos.

Uno de los impactos más notables de la auditoría operativa es su contribución a la mejora continua de los procesos. Al examinar detalladamente las operaciones empresariales, los auditores operativos identifican áreas de ineficiencia, redundancia o falta de cumplimiento de procedimientos establecidos. Este enfoque proactivo permite a las organizaciones ajustar y optimizar sus procesos, aumentando la eficiencia operativa y reduciendo costos innecesarios (Casarino, 2018).

### **Metodología de Auditoría Operativa**

La Metodología de Auditoría Operativa constituye un enfoque estructurado y sistemático para evaluar y mejorar los procesos internos de una organización. En un entorno empresarial dinámico y competitivo, esta metodología se erige como una herramienta esencial para examinar de manera exhaustiva los aspectos operativos y funcionales, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, mitigar riesgos y fortalecer la eficiencia organizacional.

### **Enfoque y técnicas utilizadas en la auditoría operativa**

El enfoque y las técnicas utilizadas en la auditoría operativa se destacan por su orientación hacia la evaluación integral de los procesos internos de una organización. Diferenciándose de la auditoría financiera, esta disciplina se centra en la eficiencia, la eficacia y la transparencia de las operaciones empresariales. En este contexto, se implementan diversos enfoques y técnicas para obtener una visión completa de los sistemas y procedimientos organizacionales.

Uno de los enfoques clave en la auditoría operativa es el enfoque de procesos. Este método implica la revisión sistemática de los diferentes procesos operativos de la empresa, desde la planificación hasta la ejecución, identificando áreas de mejora, riesgos potenciales y posibles ineficiencias. Este enfoque se alinea con la idea de que una organización opera de manera más efectiva cuando sus procesos están alineados con los objetivos estratégicos (Casarino, 2018).

En términos de técnicas, la auditoría operativa emplea una variedad de herramientas, entre las cuales se destacan las entrevistas con personal clave, el análisis de documentos, la revisión de flujos de trabajo y la aplicación de cuestionarios. Estas técnicas permiten a los auditores obtener información detallada sobre la operación real de los procesos y evaluar la consistencia con las políticas y normativas establecidas (Arens, Elder, Beasley, y Hogan, 2017).

### ***Adaptación a las particularidades de las cooperativas***

La adaptación de la auditoría operativa a las particularidades de las cooperativas implica considerar aspectos específicos que caracterizan a estas organizaciones. Las cooperativas, al ser entidades centradas en la participación y propiedad conjunta de sus miembros, presentan estructuras y procesos distintivos que requieren un enfoque de auditoría adaptado a sus peculiaridades.

En primer lugar, la auditoría operativa en cooperativas debe tener en cuenta la naturaleza democrática de estas organizaciones, donde cada miembro tiene un voto en la toma de decisiones. Esto implica evaluar la transparencia en la gestión y asegurar que los procedimientos operativos respeten los principios cooperativos, como la participación equitativa y la autonomía.

Otro aspecto clave es la gestión de los excedentes y la distribución de beneficios. La auditoría operativa en cooperativas debe enfocarse en verificar la equidad en la distribución de los excedentes entre los miembros, asegurando que se cumplan los principios de cooperación, como la participación económica de los socios y la reinversión en la cooperativa.

### ***Actividades de Control en la Auditoría Operativa***

La eficacia de cualquier organización se fundamenta en la implementación de controles internos sólidos que garanticen la integridad, transparencia y eficiencia de sus operaciones. En el contexto de la Auditoría Operativa, representan un pilar esencial para evaluar y fortalecer la gestión de una entidad. Estas actividades abarcan una serie de medidas y procedimientos diseñados para mitigar riesgos, salvaguardar activos y asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos de la organización.

Las Actividades de Control en la Auditoría Operativa se despliegan en diversos niveles y áreas funcionales, desde la administración financiera hasta la gestión de recursos humanos y la operatividad diaria de los procesos clave. Esta introducción explorará la relevancia y el impacto de estas actividades en el contexto de la Auditoría Operativa, destacando su papel fundamental en la garantía de la eficacia y eficiencia operativa.

### **Sistemas de información y comunicación**

La integración de sistemas de información y comunicación desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de las actividades de control en la Auditoría Operativa. En la era contemporánea, donde la tecnología avanza rápidamente, estos sistemas ofrecen herramientas avanzadas que permiten una supervisión más efectiva, una toma de decisiones informada y una gestión proactiva de los riesgos operativos.

La Auditoría Operativa, al valerse de sistemas de información y comunicación, puede obtener acceso en tiempo real a datos relevantes para evaluar la efectividad de los controles internos. Estos sistemas permiten la recopilación, procesamiento y análisis eficiente de información clave relacionada con los procesos operativos, facilitando a los auditores una visión completa y detallada de las operaciones.

La implementación de sistemas de información también contribuye a la automatización de procesos, lo que disminuye la probabilidad de errores y agiliza la ejecución de tareas rutinarias. La capacidad de monitorear continuamente las transacciones y actividades operativas en tiempo real mejora significativamente la capacidad de detección temprana de posibles irregularidades o anomalías.

En este contexto, autores contemporáneos como Robert Cascarino (2018) han abordado la importancia de la tecnología en la auditoría operativa, destacando cómo los sistemas de información y comunicación ofrecen oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y la eficacia de las actividades de control.

### **Monitoreo y detección de deficiencias de control interno**

El monitoreo y la detección de deficiencias en el control interno son aspectos críticos en la Auditoría Operativa, siendo procesos continuos diseñados para evaluar la efectividad de los controles establecidos y identificar posibles debilidades en los procesos operativos de una organización.

En este sentido, autores como Robert Cascarino (2018) han destacado la importancia de implementar sistemas de monitoreo robustos que permitan la supervisión constante de las transacciones y actividades operativas. Estos sistemas proporcionan a los auditores operativos la capacidad de detectar de manera proactiva cualquier desviación significativa, anomalía o incumplimiento con los procedimientos establecidos.

El monitoreo continuo implica el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, como software de análisis de datos, algoritmos y paneles de control, que facilitan la revisión constante de la información operativa. Estas herramientas permiten la identificación temprana de posibles riesgos y deficiencias, brindando a la organización la oportunidad de abordar y corregir problemas antes de que se conviertan en mayores.

### **Evaluación de Control Interno**

La evaluación del control interno representa un pilar fundamental en la gestión eficaz y segura de las operaciones de una organización. En el contexto de la Auditoría Operativa, la evaluación del control interno se erige como un proceso crítico para garantizar que los sistemas y procedimientos establecidos cumplen con los objetivos deseados y proporcionan una salvaguarda efectiva de los activos, la integridad de la información y el cumplimiento normativo.

En la literatura contemporánea sobre auditoría operativa, autores como Robert Cascarino (2018) han abordado la importancia de un enfoque integral hacia la evaluación del

control interno. Este enfoque implica no solo la identificación de deficiencias, sino también la comprensión de la efectividad general de los controles implementados y la capacidad de la organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y conforme a las normativas.

### **Etapas de la evaluación de control interno**

La evaluación del control interno sigue un proceso estructurado que implica varias etapas cruciales para garantizar una revisión exhaustiva y efectiva de los sistemas y procedimientos en una organización. A continuación, se describen las etapas fundamentales de la evaluación del control interno:

1. *Planificación de la Evaluación:* En esta etapa, se define el alcance y los objetivos de la evaluación del control interno. La planificación implica la identificación de áreas clave a revisar, la determinación de los métodos de evaluación y la asignación de recursos necesarios. Según Arens, Elder, Beasley y Hogan (2017), la planificación es esencial para garantizar una evaluación eficiente y enfocada.
2. *Evaluación de Riesgos:* Antes de comenzar la evaluación, es crucial identificar y evaluar los riesgos asociados con los procesos y las transacciones. Esta etapa implica comprender la estructura de control existente y la probabilidad de que ocurran eventos adversos. La literatura, como la obra de Cascarino (2018), destaca la importancia de la evaluación de riesgos como base para la identificación de áreas críticas.
3. *Diseño de Procedimientos de Evaluación:* Con base en la planificación y la evaluación de riesgos, se diseñan los procedimientos específicos para evaluar la efectividad del control interno. Estos procedimientos pueden incluir entrevistas, revisión de documentos, pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas. Según Arens et al. (2017), podemos recalcar que el diseño adecuado de estos procedimientos es esencial para obtener resultados confiables.
4. *Implementación de Procedimientos:* En esta etapa, se ejecutan los procedimientos de evaluación diseñados. Los auditores operativos recopilan evidencia para determinar si los controles internos están operando según lo previsto. La aplicación de las distintas técnicas de auditoría y el uso de tecnologías como herramientas analíticas de datos son comunes en esta fase, como se destaca en la literatura de Cascarino (2018).

5. *Documentación y Comunicación de Resultados*: Todos los hallazgos y resultados de la evaluación se documentan de manera exhaustiva. Esta documentación es esencial para informar a la dirección y a otras partes interesadas sobre las deficiencias identificadas y proporcionar recomendaciones para mejoras. La literatura sobre auditoría, como la obra de Arens et al. (2017), destaca la importancia de una comunicación clara y precisa de los resultados.
6. *Seguimiento y Mejora Continua*: Después de la evaluación inicial, se establece un proceso de seguimiento para garantizar que las deficiencias identificadas se aborden de manera efectiva. Además, se implementan medidas para mejorar continuamente los controles internos. Esta etapa refleja el principio de mejora continua y adaptación a cambios, como señala Cascarino (2018).

### **Elementos del control interno**

Según el autor Castañeda (2007) propone:

Existen múltiples definiciones a partir de los conceptos abarcados en el Informe COSO, Coopers & Lybrand S. A. (1997) lo definen como: “Un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (p. 16). El enfoque está dirigido a tres aspectos relevantes que enmarcan la salud empresarial: la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización, la confiabilidad en la información financiera que se deriva de las operaciones comerciales y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes dentro de la organización.

Componentes En la estructuración del modelo inicialmente se consideraron cinco elementos o componentes. Posteriormente, se aumentaron a ocho, como se relaciona a continuación con base en lo que menciona Rodríguez (2013. pp.14-15):

1. COSO I: tiene cinco componentes: ambiente o entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, los cuales están alineados a las operaciones, la información financiera y el cumplimiento de normas en las unidades de negocio de la organización.
2. COSO II ERM: en su estructuración se implementó una mejora en la gestión del riesgo, aumentando a ocho sus componentes: ambiente interno, establecimiento de

objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

### Proceso de identificación y evaluación de riesgos

El proceso de identificación y evaluación de riesgos es una fase crucial en la gestión integral del control interno de una organización.

**Tabla 6:** *Proceso de identificación y evaluación de riesgos*

<b>Proceso de identificación y evaluación de riesgos</b>	
Identificación de Riesgos:	Permite establecer un panorama sobre los posibles riesgos que puede sufrir la organización ante la carencia de diversos factores que pueden afectarla.
Análisis de Riesgos:	Una vez identificados los riesgos, se procede al análisis detallado de cada uno. Esto implica evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo en los objetivos de la organización.
Evaluación de Controles Existentes:	Permite la evaluación de los riesgos que permite generar un panorama sobre sus causas, como sus consecuencias, lo cual ayuda a mejorar la minimización de riesgos futuros.
Clasificación y Categorización:	Al analizar y evaluar los riesgos, ya identificados, permite generar una lista que identifique la importancia de cada una y su magnitud.
Desarrollo de Estrategias de Gestión de Riesgos:	Permite desarrollar estrategias específicas para cubrir cada tipo de riesgo. Incluye la transferencia de riesgos, mitigación a través de controles adicionales o la asunción consciente de ciertos riesgos.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### Finalidad de la evaluación de control interno

La finalidad de la evaluación de control interno es fundamental en la gestión integral de una organización, ya que se orienta a garantizar la confiabilidad, eficacia y eficiencia de sus operaciones. Este proceso estratégico tiene como propósito principal proporcionar una seguridad razonable sobre la integridad de la información financiera y operativa generada, así como salvaguardar los activos y promover la efectividad operativa. Entre los objetivos de la finalidad se encuentra:

1. *Garantizar la Fiabilidad de la Información Financiera:* La evaluación de control interno tiene como objetivo principal asegurar que la información financiera presentada por la organización sea precisa y confiable. Este proceso, según Arens et al. (2017), busca minimizar el riesgo de errores, fraudes o malversaciones en los

estados financieros, generando confianza tanto en los stakeholders internos como externos.

2. *Proteger los Activos de la Organización:* Otra finalidad crucial es salvaguardar los activos de la entidad contra posibles pérdidas, daños o apropiaciones indebidas. Louwers et al. (2019) destacan que una evaluación efectiva de control interno identifica y mitiga riesgos que podrían comprometer la seguridad de los activos, contribuyendo a la continuidad y estabilidad operativa.
3. *Promover la Efectividad Operativa:* La evaluación de control interno busca optimizar los procesos operativos de la organización, identificando áreas de mejora y eficiencia. Cascarino (2018) subraya que un control interno bien diseñado y evaluado contribuye a la efectividad en la consecución de los objetivos operativos y estratégicos de la entidad.
4. *Facilitar el Cumplimiento Normativo:* La finalidad de la evaluación de control interno incluye garantizar el cumplimiento de todas las normativas legales y regulaciones aplicables a la entidad. Hansen y Mowen (2018) señalan que este aspecto es crítico para evitar sanciones legales y mantener la reputación y credibilidad de la organización.
5. *Prevenir y Detectar Fraudes:* Un control interno efectivo actúa como barrera para prevenir y detectar fraudes y prácticas indebidas dentro de la organización. Cosserrat y Rodda (2017) enfatizan que la evaluación de control interno es esencial para establecer controles que disuadan y detecten actividades fraudulentas, protegiendo la integridad de la entidad.
6. *Proporcionar una Base para la Mejora Continua:* La evaluación de control interno no solo tiene una función correctiva, sino también formativa. Permite identificar áreas de oportunidad y establecer planes de mejora continua. Esta adaptabilidad, según Hansen y Mowen (2018), es esencial para que la organización evolucione de manera efectiva en un entorno empresarial en constante cambio.

### **Técnicas y Elementos del Control Interno**

Dentro de este marco, la aplicación de técnicas específicas y la comprensión profunda de los elementos fundamentales del control interno son imperativas para su correcto funcionamiento. Este conjunto de herramientas y principios proporciona a las empresas la

capacidad de enfrentar los desafíos contemporáneos, desde la prevención de fraudes hasta la adaptación a un entorno empresarial en constante cambio.

Las técnicas del control interno constituyen el conjunto de procedimientos y prácticas implementadas para lograr los objetivos organizacionales y mitigar los riesgos inherentes a las operaciones. Estas técnicas pueden abarcar desde la segregación de funciones hasta la implementación de sistemas tecnológicos avanzados. La selección y aplicación adecuadas de estas técnicas son esenciales para optimizar la eficiencia y efectividad del control interno en una entidad. Explorar estas técnicas proporciona una visión detallada de cómo las organizaciones pueden fortalecer sus procesos y procedimientos, garantizando así una gestión sólida y orientada al logro de sus metas estratégicas.

### **Tipos de control interno**

El control interno, como componente crucial en la gestión empresarial, se despliega en diversos tipos, cada uno con un enfoque particular para abordar distintos aspectos operativos y financieros. A continuación, se detallan algunos de los tipos de control interno:

**Tabla 7:** *Tipos de control interno*

<b>Tipo de Control Interno</b>	<b>Descripción</b>
Control Preventivo:	Este tipo de control se centra en evitar la ocurrencia de errores o irregularidades antes de que se produzcan. Incluye la implementación de políticas, procedimientos y protocolos que buscan prevenir situaciones no deseadas. Louwers et al. (2019) destacan la importancia del control preventivo para minimizar riesgos y fortalecer la seguridad en las operaciones.
Control Detectivo:	A diferencia del preventivo, el control detectivo se orienta a identificar y corregir los errores o irregularidades después de que han ocurrido. Este tipo de control implica la implementación de sistemas de monitoreo y auditorías regulares para descubrir desviaciones y tomar medidas correctivas. Arens et al. (2017) resaltan la necesidad de un control detectivo robusto para mantener la integridad de la información financiera.
Control Correctivo:	El control correctivo se activa en respuesta a errores o situaciones no conformes. Implica la aplicación de medidas correctivas para rectificar los problemas identificados durante la supervisión y evaluación de procesos. Cascarino (2018) subraya que el control correctivo es esencial para aprender de las experiencias pasadas y mejorar continuamente los procedimientos.
Control Directo:	Este tipo de control se ejerce mediante la supervisión directa de las actividades y tareas realizadas por los empleados. Hansen y Mowen (2018) explican que el control directo implica la observación constante y la intervención inmediata cuando es necesario, brindando una gestión más activa y cercana.
Control Indirecto:	A diferencia del control directo, el control indirecto se basa en la revisión de informes y resultados para evaluar el desempeño y la conformidad con los estándares establecidos. Hansen y Mowen (2018) señalan que este enfoque permite una supervisión más amplia y es particularmente útil en organizaciones grandes.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **Métodos del control interno**

La segregación de funciones, como método clave, se traduce en la distribución consciente de responsabilidades, una estrategia que no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también reduce las oportunidades para conflictos de interés y actividades fraudulentas. Al fragmentar las tareas, se establece una red de controles internos que impide la concentración indebida de poder y establece una clara separación de deberes, ofreciendo una salvaguarda vital contra irregularidades.

La implementación de autorizaciones y aprobaciones constituye otra piedra angular en la arquitectura del control interno. Al requerir el visto bueno de individuos autorizados para transacciones y decisiones clave, se establece una barrera adicional contra prácticas no autorizadas y se asegura que acciones significativas sean sometidas a una supervisión adecuada. Este método promueve la rendición de cuentas y refuerza la validez de las operaciones, contribuyendo a la confianza tanto interna como externamente.

Asimismo, las políticas y procedimientos documentados representan un faro orientador para la ejecución coherente y ordenada de actividades. Al contar con manuales detallados, las organizaciones no solo establecen estándares operativos, sino que también facilitan la comprensión y adherencia por parte del personal. Estos documentos se convierten en una guía esencial que moldea la cultura organizativa y sirve como referencia en la toma de decisiones cotidianas.

Las auditorías internas, como método de evaluación sistemática, proporcionan una herramienta invaluable para la mejora continua. Al someter los procesos internos a un escrutinio periódico, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, evaluar la eficacia de los controles existentes y ajustar estrategias según sea necesario. Este enfoque proactivo no solo detecta posibles deficiencias, sino que también contribuye a la optimización constante de las operaciones.

Finalmente, la incorporación de tecnologías y sistemas de información en los métodos de control interno representa una respuesta a la era digital. La implementación de controles tecnológicos, desde firewalls hasta sistemas avanzados de cifrado, se convierte en un bastión contra amenazas cibernéticas, asegurando la protección de la información en un entorno empresarial cada vez más interconectado.

**Tabla 8:** *Métodos claves para el control interno*

Métodos	Descripción
Auditorías Internas	Las auditorías internas son métodos sistemáticos de revisión y evaluación de los procesos internos de una organización. Hansen y Mowen (2018) señalan que este método proporciona una visión objetiva de la eficacia de los controles internos y ayuda a identificar áreas de mejora.
Sistemas de Información y Tecnología:	El uso de sistemas de información y tecnología desempeña un papel crucial en el control interno, especialmente en la era digital. Arens et al. (2017) explican que la implementación de controles tecnológicos, como firewalls y cifrado, fortalece la seguridad de la información y protege contra amenazas cibernéticas.
Evaluación de Riesgos:	La evaluación de riesgos implica identificar y analizar posibles amenazas que podrían afectar la consecución de los objetivos de la organización. Louwers et al. (2019) subrayan que este método permite a las empresas anticipar y abordar proactivamente posibles problemas.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### Aplicaciones en la gestión empresarial

1. *Optimización de Operaciones:* En el núcleo de su aplicación, el control interno busca optimizar las operaciones empresariales. La segregación de funciones, por ejemplo, asegura que cada tarea se realice por individuos especializados, maximizando la eficiencia y reduciendo la posibilidad de errores. La implementación de políticas y procedimientos documentados proporciona una guía coherente para la ejecución de tareas, promoviendo la uniformidad en las operaciones diarias.
2. *Salvaguarda de Activos:* Una aplicación fundamental del control interno es la salvaguarda de activos. La segregación de funciones y las autorizaciones adecuadas actúan como barreras defensivas, protegiendo los activos empresariales contra malversaciones y actividades no autorizadas. Esto contribuye directamente a la sostenibilidad financiera y la continuidad operativa.
3. *Cumplimiento Normativo y Ético:* Las aplicaciones del control interno también se extienden al cumplimiento normativo y ético. Al establecer políticas y

procedimientos que se alinean con estándares éticos y legales, las organizaciones pueden demostrar su compromiso con la integridad y la responsabilidad. Esto no solo evita sanciones y multas, sino que también construye una reputación sólida en el mercado.

4. *Toma de Decisiones Informada*: El control interno proporciona una base robusta para la toma de decisiones informada. La evaluación de riesgos y la implementación de controles tecnológicos permiten a la dirección anticipar posibles desafíos y tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos y confiables. Esto contribuye a la agilidad empresarial y a la capacidad de adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

### **Eficacia del control interno**

La eficacia del control interno en una organización se manifiesta como un indicador clave de su capacidad para alcanzar sus objetivos operativos y financieros de manera eficiente y con integridad. En este contexto, se entiende la eficacia como la capacidad del sistema de control interno para proporcionar seguridad razonable en relación con los objetivos establecidos. Diversos estudios y enfoques de expertos en auditoría y control señalan la importancia de evaluar la eficacia del control interno para garantizar su idoneidad y capacidad para cumplir con los propósitos de la organización.

En su obra *Internal Control - Integrated Framework*" (2018), el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, destaca que la eficacia del control interno está estrechamente vinculada a su capacidad para proporcionar seguridad razonable en tres categorías principales: eficacia operativa, confiabilidad de la presentación de informes financieros y cumplimiento de leyes y regulaciones. Esta perspectiva integral refuerza la idea de que la eficacia del control interno no solo se limita a aspectos financieros, sino que abarca todos los aspectos operativos y de conformidad de la organización.

La evaluación de la eficacia del control interno se realiza a través de un proceso continuo de monitoreo y mejora, destacando la importancia de adaptarse a cambios en el entorno empresarial y a la evolución de los riesgos. La eficacia se manifiesta no solo en la prevención y detección de fraudes o errores, sino también en la capacidad del sistema para proporcionar información oportuna y precisa para la toma de decisiones gerenciales.

Investigaciones recientes, como el artículo *The Impact of Internal Control Effectiveness on Firm Value: Evidence from Management Guidance* (Chen et al., 2018), subrayan la relación entre la eficacia del control interno y el valor de la empresa. Esta conexión resalta cómo la confianza en los sistemas internos de control puede influir en la percepción de los inversores y, por lo tanto, en la valoración de la empresa en el mercado financiero.

### **Importancia del Ambiente de Control Interno**

Según Javier Castañeda en su obra titulada *Gestión, Admon de Riesgos y Modelos de Control Interno* (2017) nos propone que:

El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (artículo 1) (p.7)

El ambiente de control, como uno de los componentes fundamentales del sistema de control interno, desempeña un papel crucial en la gestión y dirección efectiva de una organización. Este ambiente proporciona el marco sobre el cual se establecen los cimientos de la estructura de control, delineando la cultura organizacional, los valores éticos y la mentalidad de gestión. La importancia del ambiente de control radica en su capacidad para influir en la conducta y actitudes de los empleados en todos los niveles de la organización, creando un contexto propicio para la efectividad de los demás elementos del control interno.

### **Influencia del entorno organizacional en el control interno**

Según Javier Castañeda en su obra titulada *Gestión, Admon de Riesgos y Modelos de Control Interno* (2017) nos propone que:

Todo instrumento de gestión y control requiere evaluación, a fin de seguir el cumplimiento de lo planeado contra lo ejecutado, partiendo de controlar, en primera instancia, lo que se planea. Este desarrollo se centra en la supervisión permanente y planeada con evaluaciones continuas que arrojen información cierta y oportuna para tomar decisiones. Por ello, el modelo busca que se implementen mecanismos de

medición, evaluación y verificación, cuya aplicabilidad permita establecer los niveles alcanzados por el SIC en su finalidad, que es garantizar que la entidad alcance los objetivos propuestos en su misión. El módulo está estructurado en tres componentes: autoevaluación institucional, auditoría interna y planes de mejoramiento. (p. 11)

La influencia del entorno organizacional en el control interno se destaca como un aspecto esencial para comprender cómo la dinámica empresarial y las características específicas de una organización afectan la eficacia de sus sistemas de control. La literatura especializada ha profundizado en esta relación, destacando que el entorno organizacional, caracterizado por factores externos e internos, puede moldear la forma en que se diseñan, implementan y operan los controles internos.

El artículo *The Influence of Organizational Culture on Internal Control Quality: Evidence from China* (Li et al., 2019) proporciona una visión detallada de cómo la cultura organizacional, al ser un factor trascendental del entorno, puede tener un impacto significativo en la calidad de los controles internos dentro de las organizaciones. La cultura organizacional se refiere a los valores compartidos, las creencias, las normas y los comportamientos que definen la identidad de una empresa y guían las acciones de sus miembros. La investigación destaca que estos elementos culturales juegan un papel crucial en la efectividad de los controles internos, especialmente en lo que respecta a la ética, la integridad y el cumplimiento.

La influencia de la cultura organizacional en los controles internos se manifiesta a través de las actitudes y comportamientos de los empleados. Si una organización fomenta una cultura ética y valores de integridad, es más probable que sus empleados adopten conductas conformes con los principios éticos, fortaleciendo así la efectividad de los controles internos. La investigación sugiere que las organizaciones con una cultura sólida y positiva tienden a tener controles internos más robustos y a enfrentar menos desafíos relacionados con la mala conducta y las irregularidades.

### **Factores que determinan la efectividad del control interno**

La efectividad del control interno está intrínsecamente ligada a una serie de factores que abarcan desde la cultura organizacional hasta la implementación de procesos específicos. Investigaciones recientes, como el estudio *Determinants of Internal Control Effectiveness:*

*Evidence from the COSO Framework* (Xu et al., 2018), han identificado diversos elementos que desempeñan un papel crucial en la determinación de la efectividad del control interno en las organizaciones contemporáneas.

Uno de los factores fundamentales que se refiere al compromiso y liderazgo de la alta dirección en cuanto a la ética y el cumplimiento. La literatura destaca que cuando los líderes establecen un tono ético desde la cúspide de la organización, se fomenta una cultura organizacional que respalda la efectividad de los controles internos. Este factor, respaldado por el documento *Internal Control - Integrated Framework" del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), subraya la importancia de la influencia del liderazgo en la calidad de los controles internos.

Otro aspecto crucial es la formación y competencia del personal. La capacitación continua y el desarrollo de habilidades son esenciales para garantizar que los empleados comprendan y cumplan con los procedimientos y políticas establecidos. La literatura, como el trabajo *Internal Control Quality and Corporate Social Responsibility* (Li et al., 2021), destaca la relación entre la competencia del personal y la calidad de los controles internos.

### ***Riesgos y Controles en la Formalización de Créditos***

La formalización de créditos es una etapa crítica en las instituciones financieras y empresas que ofrecen servicios crediticios. Durante este proceso, surgen riesgos financieros que deben ser gestionados mediante la implementación de controles internos efectivos. Diversas investigaciones han abordado la relación entre los riesgos asociados a la formalización de créditos y las estrategias de control aplicadas para mitigarlos.

El artículo titulado de *Credit Risk Management and Its Impact on Bank Performance in Ethiopia* (Tadele et al., 2020) destaca la importancia de identificar y evaluar los riesgos crediticios de manera exhaustiva en el proceso de formalización de créditos. Entre los riesgos comunes se encuentran el riesgo de incumplimiento, el riesgo de tasas de interés y el riesgo de concentración. Estos riesgos pueden afectar significativamente la calidad de la cartera crediticia y, por ende, la salud financiera de la institución.

Para hacer frente a estos riesgos, es esencial establecer controles internos robustos. Esto implica implementar procedimientos de evaluación de riesgos crediticios, políticas de

concesión de créditos bien definidas y sistemas de monitoreo continuo. El estudio *Credit Risk Management Practices in the Vietnamese Banking Industry* (Nguyen et al., 2018) resalta la importancia de la gestión proactiva de riesgos y la aplicación de controles preventivos para garantizar la solidez del proceso de formalización de créditos.

### **Evaluación de Riesgos en Cooperativas**

La ejecución de una evaluación de riesgos en el marco de las cooperativas se revela como un proceso vital para la gestión integral de los desafíos que estas entidades pueden enfrentar en su trayectoria. Esta herramienta estratégica no solo se limita a identificar y cuantificar los posibles riesgos, sino que también se convierte en un pilar fundamental para la toma de decisiones informadas que fortalezcan la estabilidad y el éxito a largo plazo de estas organizaciones colaborativas.

En términos de protección de los intereses de los miembros, la evaluación de riesgos funciona como un escudo proactivo. Al comprender a fondo los posibles peligros y amenazas que podrían surgir, la cooperativa puede desarrollar e implementar medidas preventivas específicas. Estas acciones preventivas no solo resguardan los recursos y derechos de los miembros actuales, sino que también contribuyen a crear un entorno más seguro y fiable para las generaciones futuras de cooperativistas.

Este proceso de evaluación también desempeña un papel crucial en el fomento de una cultura organizacional consciente del riesgo. Al involucrar a los miembros en el proceso de evaluación, se crea una conciencia colectiva sobre los desafíos potenciales y se fomenta la participación en la gestión de estos riesgos. Esta conciencia colectiva contribuye a fortalecer el tejido social dentro de la cooperativa y a consolidar la confianza entre los miembros.

### **Identificación y análisis de riesgos asociados a la formalización de créditos**

La identificación y análisis de riesgos asociados a la formalización de créditos posee una relevancia crítica en el ámbito financiero y crediticio, ya que constituye un proceso esencial para salvaguardar la estabilidad y la solidez de las instituciones que otorgan créditos. Este enfoque proactivo permite a las entidades financieras, cooperativas y otras instituciones evaluadoras anticipar posibles desafíos y tomar medidas preventivas para mitigar los riesgos.

A continuación, se exploran algunas razones fundamentales para la importancia de este proceso:

**Tabla 9. Razones fundamentales**

Razones	Descripción
Protección de Activos Financieros:	La identificación y análisis de riesgos proporciona a las instituciones financieras una comprensión profunda de las amenazas potenciales que podrían afectar la recuperación de los préstamos. Esto incluye la posibilidad de incumplimientos, retrasos en los pagos, fluctuaciones en las tasas de interés y otros factores que podrían impactar negativamente en los activos financieros de la institución.
Gestión de Riesgos Crediticios:	La formalización de créditos conlleva inherentes riesgos crediticios, como la posibilidad de impago por parte de los prestatarios. La identificación de estos riesgos permite a las entidades implementar estrategias efectivas de gestión de créditos, como la aplicación de criterios más rigurosos para la aprobación de préstamos o la diversificación de carteras para reducir la exposición a sectores específicos.
Cumplimiento Normativo:	El análisis de riesgos asociados a la formalización de créditos también se vincula estrechamente con el cumplimiento normativo. Las instituciones financieras deben asegurarse de adherirse a regulaciones específicas para evitar sanciones legales y mantener la integridad de sus operaciones. La identificación de riesgos ayuda a garantizar que los procesos de formalización cumplan con los requisitos legales y regulatorios vigentes.
Preservación de la Reputación:	La formalización de créditos es una parte integral de las operaciones financieras, y los riesgos asociados pueden afectar la reputación de la institución. La identificación anticipada de riesgos brinda la oportunidad de implementar prácticas y políticas que protejan la reputación de la entidad frente a posibles contingencias.
Sostenibilidad Financiera:	La gestión efectiva de riesgos asociados a la formalización de créditos contribuye a la sostenibilidad financiera a largo plazo. Al anticipar y mitigar riesgos, las instituciones financieras pueden mantener una cartera de préstamos saludable, lo que se traduce en una mayor estabilidad y capacidad para seguir cumpliendo su función financiera.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Impacto en la estabilidad financiera y sostenibilidad de la cooperativa**

El impacto en la estabilidad financiera y sostenibilidad de una cooperativa resulta de la interacción de diversos factores, entre los cuales la identificación y análisis de riesgos asociados a la formalización de créditos desempeña un papel crucial. Este proceso no solo se trata de salvaguardar la cooperativa contra posibles amenazas, sino que también tiene repercusiones directas en su capacidad para mantenerse financieramente robusta y sostenible a lo largo del tiempo.

Uno de los aspectos fundamentales es la capacidad de la cooperativa para anticipar y gestionar los riesgos crediticios. La identificación temprana de posibles incumplimientos, retrasos en los pagos u otros problemas relacionados con la formalización de créditos permite a la cooperativa implementar medidas preventivas. Esto puede incluir el establecimiento de políticas más claras de evaluación crediticia, la diversificación de carteras para reducir la exposición a sectores específicos o la aplicación de estrategias de recuperación efectivas en caso de impago.

El impacto se extiende más allá de la simple gestión de riesgos y afecta la estabilidad financiera de la cooperativa. Una gestión eficaz de los riesgos crediticios contribuye a mantener una cartera de préstamos saludable, lo que, a su vez, favorece la generación de ingresos y la rentabilidad. La cooperativa puede ofrecer condiciones de crédito competitivas, atraer a nuevos miembros y fomentar la confianza entre sus asociados y el público en general.

Además, la sostenibilidad financiera de la cooperativa está intrínsecamente ligada a su reputación. La identificación y gestión de riesgos evitan situaciones que podrían afectar negativamente la imagen y la confianza en la cooperativa. Una reputación sólida es un activo intangible valioso que puede influir en la atracción de nuevos miembros, inversiones y oportunidades de crecimiento.

Asimismo, la formalización de créditos en una cooperativa también tiene un impacto considerable en su capacidad para cumplir con sus objetivos sociales y promover la equidad económica. La gestión efectiva de los riesgos asociados a la formalización de créditos garantiza que la cooperativa pueda ofrecer servicios financieros a sus miembros de manera justa y accesible.

## **Controles Internos Efectivos**

Según Calad Guerra, Stefany Cardona y Laura Isabel en su artículo describen

Importancia del Control Interno este sistema plantea medidas correctivas en cada uno de los procedimientos de la entidad, determinando rápidamente las causas de origen de errores o 10 dificultades que obstaculizan el logro de los objetivos planteados, además busca optimizar no solo la operatividad, sino también los recursos y el tiempo de ejecución. (pp. 9-10)

La importancia de contar con controles internos efectivos en una organización radica en su capacidad para salvaguardar los activos, garantizar la integridad de la información financiera y promover la eficiencia operativa. Diversas investigaciones y expertos respaldan la relevancia de esta práctica en la gestión empresarial contemporánea.

Según Calad Guerra, Stefany Cardona y Laura Isabel en su artículo nos proponen:

Principios Aplicables Al Sistema De Control Interno:

1. Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política;
  2. Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública;
  3. Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.
- (p.10)

## **Controles internos para mitigar riesgos**

Safety Culture (2022) público el siguiente artículo:

Evaluación de riesgo: Una evaluación de riesgos es un proceso sistemático que implica identificar, analizar y controlar los peligros y riesgos en el lugar de trabajo

para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores. Lo lleva a cabo una persona competente para determinar qué medidas están, o deberían estar, implementadas para eliminar o controlar el riesgo en el lugar de trabajo en cualquier situación potencial. (SafetyCulture, 2022, párr. 1)

Diversos expertos han destacado la importancia de esta práctica como un componente fundamental en la prevención y reducción de los riesgos que una empresa puede enfrentar en su operación diaria.

Según Albrecht, Albrecht, Albrecht y Zimbelman (2019), nos permite reflexionar que los controles internos son una pieza fundamental en la gestión de riesgos al proporcionar estructuras que identifica, evalúa y aborda amenazas a los objetivos de la organización.

En el ámbito de la seguridad de la información, los controles internos desempeñan un papel crucial en la protección de datos sensibles y la prevención de amenazas cibernéticas. Autores como Cascarino (2019) resaltan la necesidad de controles internos robustos para salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Una de las dimensiones clave de los controles internos para mitigar riesgos es su contribución a la identificación temprana de posibles problemas operativos. La implementación de controles efectivos proporciona mecanismos de monitoreo que permiten a la organización detectar signos de riesgos potenciales antes de que se conviertan en problemas significativos. Esto, según Romney, Steinbart y Mula (2017), facilita la adopción de medidas correctivas oportunas y la prevención de consecuencias más graves. Algunos controles preventivos son:

**Tabla 10:** *Controles Preventivos.*

<b>Controles Preventivos</b>	<b>Descripción</b>
Controles Preventivos:	Los controles preventivos se centran en evitar que ocurran riesgos. Establecer políticas y procedimientos claros, así como la segregación de funciones, son ejemplos esenciales de controles preventivos que reducen la probabilidad de irregularidades (Coso, 2018).
Controles Detectivos:	Estos controles están diseñados para identificar problemas después de que hayan ocurrido. Auditorías periódicas, reconciliaciones de cuentas y revisiones de desempeño son ejemplos de controles detectivos que ayudan a identificar discrepancias o anomalías (Turnbull, 2018).
Controles Correctivos:	Los controles correctivos se implementan en respuesta a irregularidades identificadas. Investigaciones de incidentes y acciones disciplinarias son esenciales para corregir problemas y prevenir futuros incumplimientos (Coso, 2017).

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### ***Procedimiento de Formalización de Créditos en Cooperativas***

Según Chaparro y Augusto (2017) nos proponen en su obra titulada *Análisis de crédito* que

Los establecimientos de crédito tienen la función principal de captar recursos del público en general en moneda legal a través de depósitos a la vista o a término, para colocarlos en el mercado por medio de préstamos u operaciones activas de crédito. (p.16)

Los procedimientos de formalización de créditos en cooperativas constituyen un conjunto de pasos y políticas establecidas para estructurar y gestionar el proceso de otorgamiento de préstamos a sus miembros. Estos procedimientos son fundamentales para garantizar la transparencia, la equidad y la eficiencia en el acceso a los recursos financieros, al tiempo que protegen los intereses tanto de la cooperativa como de sus asociados.

**Tabla 11:** *Formalización de créditos.*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
Evaluación del Solicitante	Los procedimientos de formalización de créditos comienzan con una rigurosa evaluación del solicitante. Esta evaluación implica analizar la capacidad crediticia del miembro, considerando factores como ingresos, historial crediticio y capacidad de pago. Este proceso busca asegurar que la cooperativa otorgue créditos de manera responsable, mitigando el riesgo de incumplimiento y protegiendo la salud financiera de la entidad y la confianza de sus miembros
Establecimiento de Condiciones y Términos	Una vez evaluada la capacidad crediticia, se establecen las condiciones y términos del préstamo. Esto incluye determinar la tasa de interés, el plazo del préstamo y cualquier garantía requerida. Estos términos se definen de manera clara y transparente, asegurando que los miembros comprendan completamente las condiciones del crédito y facilitando la toma de decisiones informada por parte de los solicitantes
Documentación y Formalización	Los procedimientos de formalización también abarcan la recopilación de la documentación necesaria y la formalización del acuerdo de crédito. Esta etapa implica la preparación de contratos y otros documentos legales pertinentes.
Seguimiento y Gestión del Riesgo	Una vez formalizado el crédito, los procedimientos incluyen mecanismos de seguimiento continuo y gestión del riesgo.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### *Documentación necesaria y aprobaciones requeridas*

La documentación necesaria para la aprobación de créditos en cooperativas puede variar según las políticas internas de cada cooperativa y el tipo de préstamo solicitado. Sin embargo, de manera general, algunos de los documentos comunes requeridos incluyen:

**Tabla 12:** *Documentos comunes.*

<b>Documentos</b>	<b>Descripción</b>
Solicitud de Crédito	Este formulario proporciona información básica sobre el solicitante, incluyendo detalles personales, información laboral y la cantidad de dinero solicitada.
Identificación Personal	Documentos de identificación válidos, como la cédula de identidad, pasaporte u otro documento oficial.
Comprobantes de Ingresos	Recibos de sueldo, estados de cuenta bancarios u otros documentos que respalden la capacidad de pago del solicitante.
Historial Crediticio	Información sobre la historia crediticia del solicitante, que puede incluir informes de burós de crédito u otros registros financieros.
Garantías	En algunos casos, se pueden requerir garantías, como bienes inmuebles, vehículos u otras propiedades, para respaldar el préstamo.
Referencias Personales y Laborales	Información de contacto de personas que puedan ofrecer referencias sobre la integridad y capacidad financiera del solicitante.
Documentos Legales	En casos más complejos, pueden requerirse documentos legales adicionales, como contratos de trabajo, contratos de arrendamiento, entre otros.
Plan de Uso del Crédito	Algunas cooperativas pueden solicitar un plan detallado sobre cómo se utilizará el dinero del préstamo, especialmente en el caso de préstamos destinados a inversiones específicas.

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Es importante destacar que la cooperativa debe establecer políticas claras y transparentes sobre la documentación requerida para garantizar que los procesos de aprobación sean justos y consistentes para todos los miembros. Además, el cumplimiento de regulaciones legales y normativas específicas del país en el que opera la cooperativa también puede influir en los requisitos documentales.

### ***Cumplimiento de leyes y regulaciones en el otorgamiento de créditos***

El cumplimiento de leyes y regulaciones en el otorgamiento de créditos representa un pilar fundamental en el ámbito financiero, abarcando diversas dimensiones que van más allá de meras obligaciones legales. Esta práctica se erige como un mecanismo esencial para salvaguardar los derechos de los consumidores y garantizar la equidad en las transacciones crediticias.

En primer lugar, esta diligencia legal tiene como objetivo principal proteger a los consumidores de posibles prácticas financieras abusivas. Establecer normativas claras y transparentes contribuye a que los solicitantes comprendan de manera integral los términos y condiciones asociados a un crédito, evitando la manipulación de información y asegurando que las transacciones sean justas y comprensibles.

Asimismo, el cumplimiento de leyes y regulaciones juega un papel crucial en la preservación de la integridad del sistema financiero. Al imponer estándares específicos, se promueve la estabilidad y se previenen riesgos sistémicos que podrían surgir de prácticas financieras irresponsables. Esta medida no solo protege a las instituciones financieras, sino que también salvaguarda la confianza pública en el sistema financiero en su conjunto.

La prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo también está intrínsecamente ligada al cumplimiento normativo en el otorgamiento de créditos. Establecer procedimientos robustos de debida diligencia y verificación de la identidad de los solicitantes contribuye a evitar el mal uso de fondos para actividades ilícitas, fortaleciendo la seguridad y legalidad de las transacciones.

Además, el cumplimiento normativo busca promover la equidad y prevenir la discriminación en el acceso al crédito. Al basar las decisiones de otorgamiento en criterios objetivos y no discriminatorios, se asegura que todas las personas sean evaluadas de manera justa, sin incurrir en prácticas que puedan afectar la igualdad de oportunidades.

Cumplir con las leyes y regulaciones no solo se trata de un requisito legal; es una estrategia que resguarda la reputación de las instituciones financieras. La falta de cumplimiento puede conllevar sanciones, pérdida de licencias y daños significativos a la

reputación, lo que destaca la importancia de esta práctica en la gestión responsable y ética de servicios crediticios.

### ***Responsabilidades legales y éticas en cooperativas***

Las responsabilidades legales y éticas en el contexto de las cooperativas representan pilares fundamentales para el buen funcionamiento y la sostenibilidad de estas entidades colaborativas. En primer lugar, las obligaciones legales establecen el marco normativo que rige la operación de las cooperativas, asegurando su conformidad con la legislación vigente. Este cumplimiento legal abarca diversas áreas, desde la constitución y registro de la cooperativa hasta la presentación de informes financieros y fiscales, garantizando la transparencia y la legitimidad de sus operaciones.

La observancia de las normativas éticas, por otro lado, va más allá del mero cumplimiento legal y se centra en la adopción de prácticas que promuevan la equidad, la responsabilidad y la integridad. Las cooperativas, al ser organizaciones basadas en principios como la participación democrática y la preocupación por la comunidad, tienen la responsabilidad ética de operar de manera justa y transparente, buscando el beneficio mutuo de sus miembros.

La responsabilidad legal también se extiende a la protección de los intereses de los miembros de la cooperativa, asegurando que sus derechos estén salvaguardados y que la gestión de la entidad se realice en su beneficio. Esto implica la implementación de medidas de control interno, la rendición de cuentas y la toma de decisiones informada, todo ello respaldado por marcos legales que defienden los derechos de los cooperativistas.

## CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El siguiente capítulo corresponde al marco metodológico donde se definen conceptos principales y fundamentales para el desarrollo de la investigación, el cual incluye ámbitos como el método de estudio, su enfoque, el diseño que se va a implementar dentro del análisis como la forma en que se abarcara la población involucrada sobre la recolección de muestras para generar un control del estado de la empresa.

Por lo tanto, la metodología en este capítulo toma como finalidad la forma en que se van a generar, recopilar, ordenar y analizar todos los datos obtenidos por los diversos métodos con la investigación.

### **Enfoque metodológico.**

El enfoque metodológico nos permite desarrollar la forma en que se genera la investigación para su implementación dentro de la entidad que nos permite elegir fuentes o herramientas que más se ajusten a las necesidades principales para generar resultados sobre lo estudiado, lo cual nos indica su enfoque, su análisis y su método que se va a elegir para garantizar el respaldo por medio de los conceptos que se involucran a lo largo de dicha investigación.

### ***Enfoque o investigación cualitativo***

Según los autores Blasco y Pérez (2007) definen la investigación cualitativa como:

En la investigación cualitativa, se estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (p.67)

Por lo tanto, podemos referenciar de una forma precisa la importancia y el impacto que proporciona este método enfocado en las cualidades que se presentan durante la investigación, como una base que permite la clasificación de cada una de las situaciones observadas.

Este método se define a sí mismo como una técnica de investigación importante ya que toma como base todas las cualidades al describir, detallar de forma explícita todas las partes que involucran la investigación, lo cual toma los diversos eventos que se presenten, sus hechos que respaldan por medio de las personas involucradas por medio del desarrollo de sus situaciones, comportamientos, reacciones e interacciones durante el periodo de estudio.

Como una de sus bases para su desarrollo cae en la forma en que se recolectan los datos respectivos que permitan una investigación sólida y fundamentada, como lo refleja el acopio de datos en los distintos ambientes naturales que se desarrollan todas las partes involucradas para su debida observación para generar resultados confiables.

Por lo tanto, durante el periodo de estudio se complementa mediante la descripción de todas las experiencias que involucran factores en diversos campos como sus experiencias, los distintos pensamientos, actitudes que experimentan las partes involucradas, lo cual toma como finalidad las cualidades involucradas durante la investigación cualitativa,

### ***Enfoque o investigación cuantitativa***

Según los autores Blasco y Pérez (2007) definen la investigación cualitativa como:

La metodología cuantitativa trata de analizar los hechos objetivos sometidos a leyes generales, es decir, la investigación cuantitativa somete la realidad a controles que permitan realizar un estudio extrapolable y generalizable.

El análisis cuantitativo de contenido es condición indispensable para la valoración cuantitativa (Heinemann, 2003). Es verdad que todo análisis cuantitativo va seguido por su parte de una fase cualitativa en la que se interpreta la recopilación de esos datos, pero debemos entender el objetivo de este tipo de investigación (p.236)

Este método tiene un enfoque en los procedimientos en la integración de herramientas de números que permiten el análisis, la investigación y comprobación de todos los datos recopilados por diversas fuentes para su recolección basados en la medición y el análisis para procedimientos de categoría estadística.

Por medio de una causa y un efecto previamente diseñado para su énfasis, por medio de una ciencia que determina un conteo de diversos temas que se estén tratando, como por ejemplo de las matemáticas, informáticas y estadísticas.

Posee un diseño de investigación por medio de la hipótesis y las variables, las cuales busca como finalidad la viabilidad mediante la recolección de datos a las cuales se les implementan variables las cuales son medidas y analizadas para su evaluación y su relación, por medio de la selección de muestras a través de técnicas estadísticas que permitan resultados que puedan generalizarse en la población estudiada.

### ***Enfoque o investigación mixta***

Este enfoque nos permite obtener una combinación de los diversos elementos cuantitativos como también cualitativos en una sola indagación, el cual proporciona a los investigadores abarcar diferentes métodos de investigación como las preguntas que se pueden realizar desde múltiples perspectivas, por medio de la combinación de métodos que proporcionan una visión o panorama más detallado, exacto y profundo de las diferentes situaciones que se presentan.

Se debe mencionar el tipo de diseño de Investigación, el cual puede ser secuencial, los con el desarrollo del método cuantitativa o cualitativa y luego la complementan con la otra fase y también puede ser en diseño concurrente, a su vez este tipo de enfoque mixto nos proporciona una fase cuantitativa dominante, cualitativa dominante o fases equilibradas, dependiendo de las preguntas, herramientas de investigación y los objetivo y su respectivo enfoque.

Se recopilan datos cuantitativos utilizando métodos como encuestas, experimentos o análisis estadístico de datos existentes. Este enfoque proporciona números y medidas objetivas.

Por lo tanto, este último método es el que se adapta mejor a nuestra investigación, el cual es el método que se va a utilizar ya que permite tomar diversas variables para llegar a un punto en común, lo cual se puede definir que hay métodos que se utilizaran de forma cohesiva, concreta para definir, analizar, desarrollar cada uno de los fenómenos que se presentan a lo largo de dicha investigación.

## **Tipos de investigación.**

Definir el tipo de investigación nos permite desarrollar una base sólida para trazar un plan de trabajo que nos permite un panorama sobre de cómo se va a realizar dicha investigación, donde se une con la fase conceptual, donde se toman en cuenta diversos ámbitos que permitan el planteamiento del problema, su base operativa sobre los métodos e instrumentos que se utilizaran para crear un resultado significativo.

### ***Estudio Correlacional***

Según el autor Mejía (2017):

La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.

Por lo tanto, podemos desarrollar que el estudio correlacional se define como un tipo principal de investigación científica que se basa y se centra en la exploración, análisis y la evaluación de la relación entre dos o más variables sin modificar o intervenir activamente ninguna de ellas, por lo tanto, busca una relación cohesiva para demostrar por medio del desarrollo lograr un resultado donde ambas partes de complementen y permitan un resultado lineal sobre lo investigado.

Según el aporte del autor Mejía (2017) nos proporciona ciertas características que fundamental como una base sólida de esta investigación que nos permite crear un análisis sobre los valores comparables que nos permite la investigación de ciertas variables, sin modificarlas o intervenir, entre las más notorias según sus conceptos encontramos:

1. Se fundamenta en análisis que se hicieron anteriormente, que permiten conocer las medidas y datos previos de cada una de las variables.
2. Los datos que arroja se basan en valores comparables.

3. Con este método se puede investigar variables sin que se requiera modificarlas o intervenir de alguna manera en ellas.
4. Su propósito principal es averiguar qué variables se encuentran conectadas y cómo está cimentada esta relación de conectividad.
5. La información obtenida permite sacar conclusiones sobre el comportamiento de una variable si otra sufre cambios, en el caso de que ambas estén conectadas.

### ***Estudio Descriptivo***

El estudio descriptivo nos permite poseer un tipo de investigación que toma como finalidad la descripción de la población, situación o fenómenos que ocurren durante el periodo de análisis de estudio, permite desarrollar un marco de información sobre ámbitos tan importantes como del qué, como, cuando y donde, lo que nos permite encontrar viabilidad sobre respuestas que permitan su comprobación referente al problema o alcances de la investigación.

Por lo tanto, estos dos métodos de investigación son los que mejor se complementan dentro de la investigación debido a que las herramientas, sujetos de información nos permiten completar de una forma más precisa la investigación, la cual busca el análisis, el enfoque desarrollo sobre el proceso interno en la formalización de créditos el análisis el manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito.

### **Método de la investigación.**

Según Orellana (2020) nos define el concepto del método analítico como: “El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos”

Los cual podemos reflexionar que este método nos permite encontrar un análisis completo sobre la investigación que se realizara sobre algún tema en específico, lo cual nos permite identificar las causas, su naturaleza, la descripción del objeto que se estudia como un método importante dentro de la investigación.

Por lo tanto, según Orellana (2020) podemos encontrar características que nos permite la aplicación del método analítico dentro de la investigación:

1. *Observación:* En esta etapa el investigador se limita a observar una muestra del proceso empresarial y/o económico, a efectos de extraer información suficiente para trabajar en las etapas siguientes.
2. *Descripción:* Luego de haber observado la muestra, el investigador define de manera objetiva y sin sesgos, ni inclinaciones de ningún tipo, lo que ve en la muestra.
3. *Examen crítico:* Teniendo una definición técnica sobre la muestra, el examen crítico aporta propuestas que van en la línea más lógica de abordar el problema.
4. *Segmentación del fenómeno:* Es la descomposición de la muestra en partes para analizarlas una a una y posteriormente entregar descripciones que permitan relacionarlas y ordenarlas.
5. *Enumeración de partes:* Es el proceso de identificación de la cantidad de partes en que fue descompuesta la muestra.
6. *Ordenación y clasificación:* Identificadas y descritas las partes por separado, se procede a ordenarlas cronológicamente en función de la relación que existe entre ellas, entregando un nuevo análisis más completo y actualizado de la muestra.

Por lo que, podemos decir de forma segura que este método complementa en forma en que se desarrolla el marco de trabajo el cual nos permite un análisis sobre el panorama del estado de la empresa y sus variables que se relacionan por medio de encuestas y entrevistas que tomen como la finalidad los distintos procesos de formalización de créditos, análisis del manual de procedimientos sobre el control interno para el desarrollo de la investigación

### **Diseño de la investigación.**

Según Velásquez (2020) nos permite encontrar una definición detallada:

La investigación no experimental es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. A diferencia de la investigación experimental, donde las variables se mantienen constantes, la investigación tipo no experimental se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión. Esto significa que el método no debe basarse en correlaciones, encuestas o estudios de caso, y no puede demostrar una verdadera relación de causa y efecto.

Por lo tanto, el concepto no experimental permite el desarrollo de esta investigación ya que nos permite recomendar diversas funciones para el desarrollo y mejoramiento de la empresa, pero dando como referencia que son implementaciones que están sujetas a la gerencia de la empresa.

### **Sujetos y fuentes de información.**

En nuestra investigación es importante para el buen desarrollo establecer el universo de nuestro estudio y así como las fuentes de las cuales podemos obtener información.

#### ***Sujetos de información.***

Aquí definiremos cuáles serán las personas objeto de nuestro estudio, conocidas como población o universo.

1. *Población de interés:* La población en investigación es un conjunto completo de elementos que poseen un parámetro común entre sí, (Velázquez, 2023, p. 1). La población en nuestra investigación es de 37 empleados que laboran en la cooperativa y 10.000 asociados a la cooperativa.
  
2. *Tipo de muestreo:* El muestreo es un conjunto de técnicas estadísticas que implican el análisis y la obtención de conclusiones acerca de un determinado tema de un subgrupo o subconjunto pequeño de elementos (muestra) para extrapolarlas o inferirlas a todo el conjunto de elementos de interés (población). Esto supone que las conclusiones obtenidas de la muestra las consideraremos válidas o aceptables para toda la población, es decir, las generalizaremos a todo el conjunto de elementos. (Unir, 2022, párr. 1). El tipo de muestreo para nuestra investigación será de conveniencia.
  
3. *Tamaño de la muestra:* es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en la encuesta. (Velázquez, 2023, p. 1).

Nuestra muestra del personal de la cooperativa será de 7 personas y de los asociados a la cooperativa será de 10 personas.

4. *Selección y distribución de la muestra:* jefatura de crédito, analistas de crédito y asociados a la cooperativa.

### ***Fuentes de información.***

Las fuentes para utilizar en el presente trabajo ayudaran a localizar documentos e información útil y necesaria.

1. *Fuentes primarias:* Las fuentes primarias o directas son aquellas que proporcionan información de primera mano, se pueden considerar los libros, las revistas, los periódicos, los artículos, las monografías y las tesis. (Sujetos y fuentes de información, s. f., párr.3). Las fuentes primarias utilizadas en la presente investigación son: libros, artículos de publicaciones periódicas y tesis académicas.
2. *Fuentes secundarias:* Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias de fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en donde se mencionan y discuten artículos, libros, tesis, entre otros. (Sujetos y fuentes de información, s. f., párr.3). La fuente secundaria utilizada en la presente investigación es bases de datos.
3. *Fuentes terciarias:* las fuentes terciarias son documentos que compendian nombres y títulos de revistas, boletines, conferencias, simposios, etc. (Sujetos y fuentes de información, s. f., párr. 3). Estas fuentes de información no fueron utilizadas en el proyecto.

### **Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de datos.**

1. *Encuesta:* Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. (*¿Qué es una encuesta?* / *QuestionPro*, s. f., párr. 1).

2. *Entrevista*: Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada. (Equipo editorial, Etecé, 2020, párr. 1).
3. *Matriz de análisis*: Una matriz de datos es un instrumento en el que se encuentran colocados una serie de elementos, los cuales pueden tratarse de distintos objetos matemáticos. No obstante, lo habitual es que se utilicen números. Dentro de la matriz de datos, cada observación se corresponderá a la intersección de una fila con una columna. Así, tendremos un ordenamiento donde podremos apreciar, por ejemplo, las características de una muestra o de una población estadística. (Westreicher, 2022, párr. 1).

La técnica que se utilizaran es:

1. *Observación directa*: El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos. (Okdiario, 2019, párr. 1).
2. *Cuestionario*: Un cuestionario es una técnica de recolección de datos cuantificables que adopta la forma de una serie de preguntas formuladas en un orden determinado. Te sirve de instrumento de estudio y está conformado típicamente por una mezcla de preguntas cerradas y abiertas. Esta herramienta se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos. (Ortega, 2023, párr. 1-2).

### **Variables de investigación.**

Definiremos las variables de nuestro estudio de investigación donde medimos, la información que deseamos recolectar, así como los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales están especificadas en los objetivos.

#### **Variable 1. Proceso interno.**

1. *Definición conceptual*: Un proceso interno es una combinación de tareas relacionadas que realiza una persona o un grupo de personas dentro de la empresa. Estos procesos

son utilizados para llegar a alcanzar los objetivos empresariales. (Quiroa, 2022, párr. 1).

2. *Definición operativa*: La variable proceso interno al ser una serie de tareas relacionadas, en la cooperativa el proceso interno es llevado a cabo por los empleados que realizan diversas tareas asignadas.
3. *Definición instrumental*: Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
  - a. Entrevista al encargado de crédito.
  - b. Matriz de análisis de los procesos del control interno.

### **Variable 2. Manual de procedimientos.**

1. *Definición conceptual*: Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u organización donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible. Está diseñado como una herramienta administrativa de uso cotidiano, ya que permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda. Por otro lado, también es instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo. (Equipo editorial, Etecé, 2021, párr. 1-2).
2. *Definición operativa*: La variable manual de procedimiento en la cooperativa es un documento que reúne en forma detallada los pasos y labores que deben ser realizados por los empleados que trabajan en la cooperativa.
3. *Definición instrumental*: Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
  - a. Entrevista al encargado de crédito.
  - b. Encuesta al personal que conforman el departamento de crédito.

### **Variable 3. Opinión de los asociados.**

1. *Definición conceptual*: Una opinión es el resultado de una valoración, juicio o revisión que alguien hace sobre una persona, un hecho o cualquier aspecto de la realidad. Esta palabra proviene del latín *opinionis* que está vinculado con el criterio

o el punto de vista, y se encuentra por lo tanto muy vinculado con la subjetividad. a cabo. (Equipo editorial, Etecé, 2020, párr. 1).

2. *Definición operativa*: La opinión de los asociados dentro de la cooperativa significa una retroalimentación de lo que piensan los asociados acerca de la imagen o desempeño positivo o negativo de la cooperativa para con ellos.
3. *Definición instrumental*: Esta variable se realizará mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:
  - a. Matriz de análisis de datos.
  - b. Encuesta a los asociados de la cooperativa que hayan solicitado un crédito.

**Tabla 13.** *Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables de la investigación.*

Objetivo específico	Variable de estudio	Definición conceptual	Indicadores	Definición instrumental
Identificar el proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL.	Proceso interno	Son el conjunto de actividades y tareas que se desarrollan en una secuencia determinada por parte de una persona o grupo de personas dentro de la empresa, esto con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa.	Número de procesos relacionados con la formalización de créditos.  Cantidad de personas que participan en el proceso.  Cantidad de créditos formalizados por mes.	Entrevista al encargado de crédito. (Véase anexo 1, sección 1).  Matriz de análisis de los procesos del control interno. (Véase anexo 2).
Analizar el manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito.	Manual de procedimientos	Es la serie de pasos y actividades descritos en un manual para que los encargados de la formalización de créditos puedan realizar sus tareas en forma ordenada y correcta.	Número de manuales existentes de procedimientos relacionados.  Cantidad de personas que participan en el control interno.	Entrevista al encargado de crédito. (Véase anexo 1, sección 2).  Encuesta al personal que conforman el departamento de crédito. (Véase anexo 3).

Conocer la opinión de los asociados (públicos y privados) de la cooperativa en cuanto al servicio de formalización de créditos.	Opinión de los asociados.	Es el concepto y que tienen las personas que están asociadas a la cooperativa acerca del proceso de la formalización de crédito.	Cantidad de personas asociadas a la cooperativa.  Cantidad de personas que solicitan financiamiento a la cooperativa.	Matriz de análisis de datos.  Encuesta a los asociados de la cooperativa que hayan solicitado un crédito. (Véase anexo 4).
---	---------------------------	--	---	--

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Analizaremos toda la información recopilada en nuestro estudio en forma comprensible y ordenada, para llegar a las conclusiones de los datos plasmados en nuestro trabajo.

### 1. Proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL.

El instrumento aplicado corresponde a una entrevista al Encargado de Crédito de la cooperativa, se efectuaron varias preguntas abiertas en torno al proceso de interno en la formalización de créditos de la cooperativa.

#### Resultados de la entrevista

La siguiente tabla detalla los resultados obtenidos en la entrevista efectuada. En esta se indican las preguntas, así como las respuestas obtenidas. El modelo de entrevista es no estructurado.

**Tabla 14.** *Entrevista al Encargado de Crédito.*

#### Sección 1

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué puesto desempeña actualmente y hace cuanto lo desempeña?	Desempeño el puesto jefe de Crédito y Cobro. Lo desempeño desde el año 2002.
2. ¿Recibió alguna capacitación o instrucción escrita de las funciones que debe desarrollar?	Si es correcto, recibí capacitación inicial por parte del anterior encargado de crédito
3. ¿Cuánto personal conforma el departamento de crédito?	Lo conforman 7 personas incluyendo a mi persona.
4. ¿Considera usted que el Departamento ha recibido una capacitación adecuada para la función de sus labores?	En forma inicial se da una inducción al nuevo personal, seguido de una capacitación personalizada que consiste en poner a uno de los empleados con más tiempo a capacitar al nuevo empleado, donde se le explica en forma práctica todas las funciones y pasos a realizar.
5. ¿Con que tipo de periodicidad reciben algún tipo de capacitaciones?	Se intenta realizar una capacitación al año al personal del departamento. Si no se realizan reuniones cortas donde se le explica al personal sobre nuevas normativas salientes.
6. ¿Cuál es el tiempo promedio normal que se dura en el proceso de formalización de un crédito? ¿Considera este tiempo idóneo?	El tiempo normal se puede decir que ronda los 4 días entre el recibido de documentos, formalización y entrega del dinero al asociado. Ese tiempo se puede prologar más cuando el trámite se realiza a distancia, es decir el asociado envía los documentos por correo electrónico u otro medio como Whatsapp y posteriormente para la firma de documentos se envía por encomienda los

- documentos cuando el asociado reside en lugares alejados del área metropolitana.
7. ¿Existe algún mecanismo, para que el asociado manifieste su opinión sobre el proceso de formalización de un crédito? Tenemos un buzón de quejas y sugerencias, en el área de recepción para trámites de todo tipo, no solo de créditos.
8. ¿Se conoce de manera expresa o por escrito de algún tipo de queja del servicio en cuestión? Si se conoce de quejas por disconformidad durante el trámite. La mayoría son referentes al tiempo que duramos en finalizar el trámite, además de quejas por mal servicio entre esos la no atención de llamadas telefónicas cuando el asociado quiere realizar una consulta o ponerse en contacto con el analista de crédito para ver cómo va su trámite o entrega de documentos, sobre todo de asociados con edad avanzada que no hacen uso del canal de comunicación de correo electrónico. También habilitamos un canal alternativo de comunicación por medio de Whatsapp
9. ¿Existen quejas expuestas por los mismos empleados del departamento que tenga relación con el proceso de formalización de un crédito? Si existen quejas referentes a la parte del análisis de crédito que se realiza en forma manual en una plantilla de Excel, lo cual hace que incurran en errores y se tarde más en la parte de análisis sobre todo cuando son varios trámites de un mismo asociado, ósea que se le esté confeccionando varios créditos. El análisis se hace una parte con la ayuda del sistema y otra utilizando el Excel. El sistema tiene la función para realizar todo el proceso, pero no sirve la parte del análisis por lo que tienen que recurrir a utilizar el Excel como medida alternativa.

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

## **Análisis**

La entrevista con el Encargado de Crédito fue muy satisfactoria y amena. La persona tiene mucha experiencia en el puesto que desempeña ya hace 21 años, se ve que domina todo el tema de crédito a la perfección.

Con respecto a las capacitaciones nos habla que se realizan al inicio cuando ingresa una persona nueva se le asigna la persona más capacitada en el puesto para realizar la inducción, posteriormente se dan capacitaciones por lo menos una vez al año, no se tiene un plan establecido de capacitaciones fijas al año.

La duración promedio del trámite de formalización es de 4 días sobre todo para personas que realizan el trámite en forma electrónica, ósea no presencial. Lo que hace más lento el trámite es el envío y recibido posterior de los documentos que se envían por encomienda al asociado.

El análisis de los créditos se realiza utilizando el sistema y otra parte en Excel. Esto hace que el tiempo de análisis se alargue. El sistema está adaptado para realizar todo el proceso de análisis, pero está fallando esa pantalla por lo que tienen que recurrir a Excel para completar el análisis.

### Resultados del análisis de los procesos de control interno

Se realizó una verificación por medio de la observación de los procesos de control interno en el proceso de formalización de créditos.

**Tabla 15.** *Análisis de los procesos del control interno.*

Proceso de control de interno	Verificación de cumplimiento
1. Verificación de operaciones en atraso	Si se cumple
2. Ingresar al sistema de capacidad de pago.	Si se cumple
3. Digitar el número de cédula del solicitante.	Si se cumple
4. Verificar salario bruto igual que en la constancia de ingreso	Si se cumple
5. Ingresar el tipo de crédito, monto y plazo solicitado.	Si se cumple
6. Ingresar otras deudas reflejadas en la constancia de ingresos y que no son incluidas en el CIC	Si se cumple
7. Analizar la capacidad de pago reflejada en el sistema.	Si se cumple
8. El crédito es aprobado y se le informa al solicitante.	Si se cumple
9. Se imprime el reporte de capacidad de pago.	Si se cumple
10. Se ingresa al sistema de formalización de crédito SOLINBANCA (Sistema informático de Coopefyl RL).	Si se cumple
11. Se digita el nombre completo del solicitante en el sistema de registro.	Si se cumple
12. Se ingresa las condiciones aprobadas en la solicitud de crédito.	Si se cumple
13. La ejecutiva de servicio al cliente formaliza el crédito.	Si se cumple
14. La ejecutiva de servicio al cliente imprime los documentos de formalización.	Si se cumple
15. La ejecutiva de servicio al cliente solicita las firmas de aprobación según corresponda a cada comisión de crédito.	Si se cumple
16. La ejecutiva de servicio al cliente se comunica con el solicitante y le informa que debe de presentarse a firmar el pagaré.	Si se cumple
17. La ejecutiva de servicio al cliente debe de confirmar que las firmas del pagaré sean idénticas a la cédula de identidad.	Si se cumple
18. La ejecutiva de servicio al cliente con la copia del pagaré firmado termina de conformar el expediente de crédito.	Si se cumple
19. La ejecutiva de servicio al cliente traslada el pagaré original y la solicitud de desembolso al departamento de tesorería.	Si se cumple
20. La ejecutiva de servicio al cliente traslada el expediente de crédito al archivo.	Si se cumple

Fuente: Elaboración propia. (2023)

Notas: CIC: Centro de Información Crediticia

### Análisis

Se realizó varias observaciones del proceso total de formalización de los créditos. Esta verificación se realizó desde el inicio del trámite constatando la atención al asociado interesado en un crédito, información que se le da al asociado, solicitud de documentos,

recibido de documentos, verificación de datos del interesado, ingreso de datos en el sistema informático de Coopefyl RL, análisis de los datos, impresión de documentos de formalización, solicitud de firmas de aprobación, comunicación con el asociado, verificación de impresión del pagare y firma por parte de asociado, solicitud de desembolso trasladado al departamento de tesorería, confección del expediente de crédito y traslado a archivo; dando un resultado exitoso, se comprobó que lo descrito en el manual de políticas y procedimientos de crédito se cumple.

### Resultados de revisión de expediente de crédito

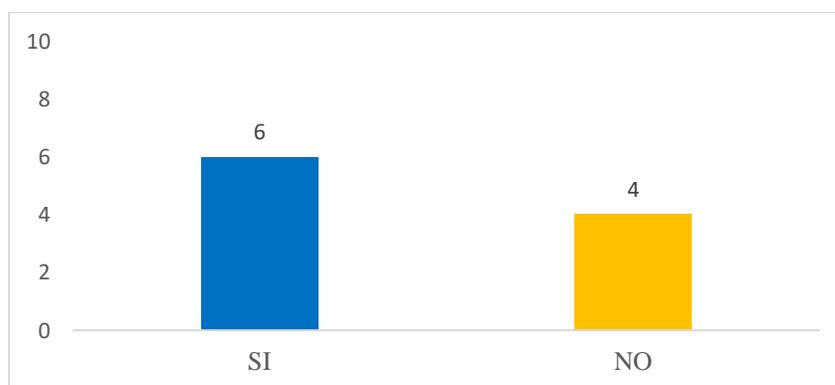
Revisión de una muestra de 10 expedientes realizados entre los meses de mayo a agosto 2023, para verificar el cumplimiento de la composición del expediente de crédito acorde con

**Tabla 16.** *Revisión de expedientes.*

Expediente	Verificación de cumplimiento
1. Expediente número 1	Si cumple
2. Expediente número 2	Si cumple
3. Expediente número 3	Si cumple
4. Expediente número 4	Falta una firma de aprobación
5. Expediente número 5	Si cumple
6. Expediente número 6	No viene la constancia de ingreso original
7. Expediente número 7	Falta una firma de aprobación
8. Expediente número 8	Si cumple
9. Expediente número 9	Si cumple
10. Expediente número 10	Falta una firma de aprobación

Fuente: Elaboración propia. (2023)

**Gráfico 1.** *Cumplimiento de expedientes de crédito.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

## Análisis

De los 10 expedientes de crédito revisados en su composición, orden de documentos, documentos completos, firmas de aprobación, firma del asociado; el 40% (4 de 10 expedientes) no cumple en su totalidad con lo descrito en el manual de políticas y procedimientos de crédito. A 3 expedientes les hace falta la firma de uno de los que aprueban los créditos y otro no viene la constancia de ingreso del asociado en forma original, sino que una copia.

### 2. Manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito.

El instrumento aplicado corresponde a una entrevista al Encargado de Crédito de la cooperativa, se efectuaron varias preguntas abiertas en torno al proceso de interno en la formalización de créditos de la cooperativa

Además, se realizó una encuesta al personal de crédito y asociados de la cooperativa, se efectuaron varias preguntas cerradas de respuesta predeterminadas como si o no y otras de una serie respuestas de opción múltiple.

#### Resultados de la entrevista

La siguiente tabla detalla los resultados obtenidos en la entrevista efectuada. En esta se indican las preguntas, así como las respuestas obtenidas. El modelo de entrevista es no estructurado.

**Tabla 17.** *Entrevista al Encargado de Crédito.*

#### Sección 2

Pregunta	Respuesta
1. ¿Tiene el conocimiento de la existencia de un manual de políticas y procedimientos de crédito? ¿Si es correcta la respuesta, conoce de la fecha de la última actualización?	Si claro, el manual existe desde hace muchos años propiamente desde el 2006. Se actualiza una vez al año como mínimo el cual es presentado al Consejo de Administración para su revisión y aprobación. La última actualización fue en el mes de noviembre de este año.
2. ¿Según el manual, cuáles son los asociados que tienen opción a calificar en el otorgamiento de crédito?	No tener cuentas morosas en la cooperativa u otra entidad financiera, esto aplica igual para los fiadores que presente. El asociado debe contar con una autorización vigente en la SUGEF para la entrega de información crediticia. Además de tener capacidad de pago para poder cumplir con las cuotas del financiamiento.

- |   |   |
|---|---|
| 3. ¿Cuáles requisitos se solicita para iniciar la solicitud de crédito?   | El asociado debe presentar la solicitud de crédito debidamente llena en forma electrónica o escrita debidamente firmada. Aportar la cédula de identidad vigente, presentar original de la constancia de ingresos o certificación de ingresos de no menos de un mes de emitida (se puede recibir inicialmente copia, pero previo al desembolso del crédito deberá aportar la original).  |
| 4. ¿Conoce sobre el concepto de “Control Interno”?<br>¿Si la respuesta es afirmativa, podría manifestar su criterio sobre el Control Interno en el proceso de formalización de créditos? Justifique su respuesta. | Si claro, el control interno en la cooperativa, en el proceso de emisión de créditos, se intenta cumplir conforme a lo descrito en el manual de políticas y procedimientos, nos regimos bajo los procedimientos descritos en el manual. Es importante el control interno en la cooperativa porque es el que regula la forma correcta y los controles que se deben aplicar para que el procedimiento de emisión de un crédito se realice bajo aprobado en el manual. |
| 5. ¿Podría detallar el tipo de informes que genera el Departamento de Crédito, su periodicidad de preparación y a que instancias se remiten?  | Se emite un informe de colocación de créditos en forma mensual que se presenta en la sesión del Consejo de Administración. Además, se presenta por medio de la comisión de crédito un informe de sus actividades este deberá contener información sobre créditos por asociado y que en forma conjunta superen los ¢ 15 millones y si lo considerara hará las recomendaciones necesarias para el mejoramiento del servicio.  |

---

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Análisis**

La cooperativa cuenta con un manual de políticas y procedimientos de crédito desde el 2006, se actualiza 1 vez al año como mínimo es presentado al Consejo de Administración para su aprobación.

Este manual describe entre otras cosas los requisitos mínimos e iniciales que tiene la cooperativa establecido para los interesados en un financiamiento, los requisitos iniciales, al estar la cooperativa regulada por la SUGEF, esta debe seguir los lineamientos establecidos por Ley , como lo son, entre otros requisitos, que el interesado en el crédito cuente con la autorización vigente en la SUGEF, para que las entidades financieras pueden realizar las consultas del historial crediticio correspondiente además, que quede formalmente establecido, el no presentar morosidad en el sistema financiero. Una vez superados estos requisitos iniciales, el interesado debe aportar a solicitud de crédito debidamente completa y firmada, cédula de identidad vigente, constancia de ingresos; requisito indispensable para iniciar el trámite de crédito.

Se emite dos informes presentados ante el Consejo de Administración, uno por parte del Encargado de Crédito, referente a la colocación de crédito y otro por parte del Comité de

Crédito, sobre los créditos formalizados de montos mayores en forma conjunta que superen los 15 millones.

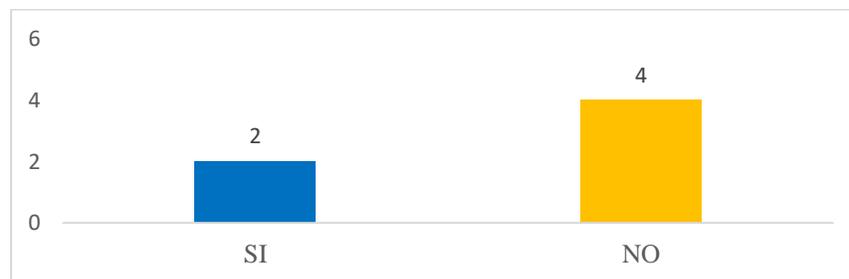
### Resultados de la encuesta

Los siguientes gráficos detallan los resultados obtenidos en la encuesta efectuada al personal del Departamento de Crédito. En esta se indican las preguntas, así como las respuestas obtenidas. El modelo de encuesta es no estructurado.

### Tiempos de los créditos.

Pregunta 1 ¿Considera los tiempos de confección de formalización de un crédito acordes?

**Gráfico 2.** *Criterio de los tiempos de los créditos*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

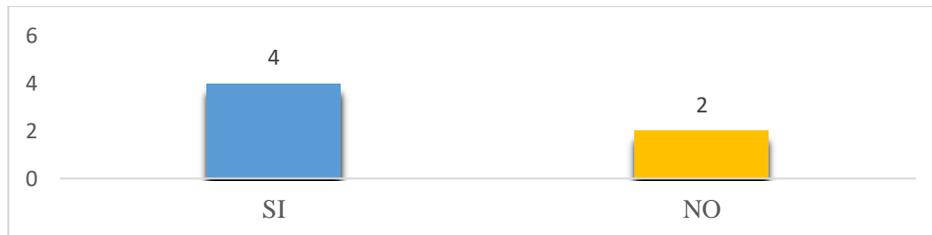
### Análisis

De las 6 entrevistas realizadas en el departamento de Crédito, el 67 % (4 personas) considera que la duración en el proceso de formalización de un crédito no está acorde, el otro 33% opino que si está acorde el tiempo que se tarda en formalizar un crédito.

### Queja de Asociados

Pregunta 2 ¿Se reciben quejas de parte de los asociados durante la confección de un crédito?

**Gráfico 3.** *Queja de asociados.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

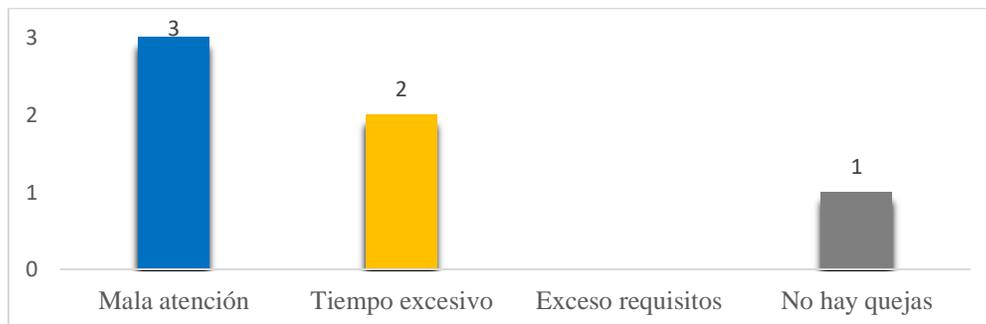
### Análisis

De 6 personas entrevistadas 4 que representa el 67% tiene conocimiento que se reciben quejas por parte de los asociados que solicitan algún crédito. El otro 33% que representa 2 personas dice que no tiene conocimiento.

### Quejas recurrentes de los Asociados.

Pregunta 3 ¿Cuáles considera son las quejas recurrentes de parte de los asociados?

**Gráfico 4.** *Quejas recurrentes.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

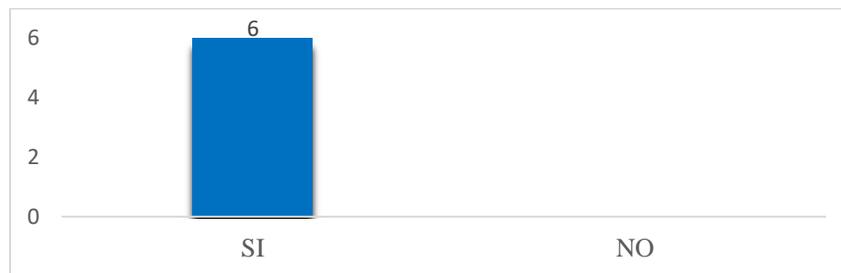
### **Análisis**

Las quejas más recurrentes según el personal entrevistado consideran que es la mala atención lo que representa el 50% (3 personas), seguido del tiempo excesivo en la formalización de un crédito con un 33% (2 personas) y un empleado considera que no hay quejas o no tiene conocimiento sobre alguna. EL exceso de requisitos parece no a sido una queja recurrente.

### **Capacitación inicial de los procesos a realizar**

Pregunta 4 ¿Recibió una capacitación inicial para el buen desempeño de sus labores?

**Gráfico 5.** *Capacitación inicial.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

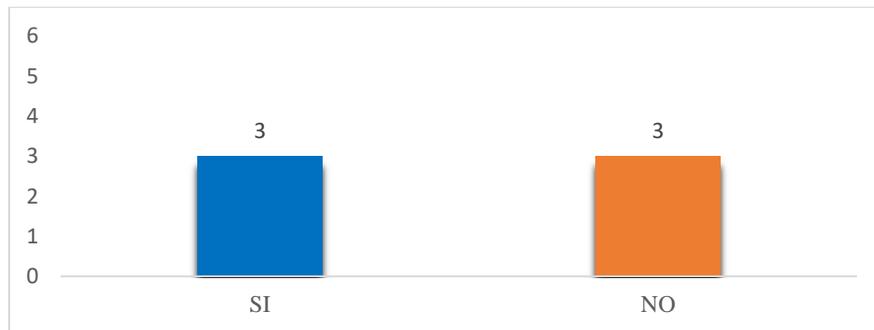
### **Análisis**

A la pregunta si recibieron alguna capacitación inicial para el desempeño de sus labores, todos los entrevistados respondieron que sí, lo que representa el 100% de los entrevistados.

## Necesidad de Capacitación

Pregunta 5 ¿Considera que es necesario más capacitación para desempeñar su puesto?

**Gráfico 6.** Necesario más capacitación.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

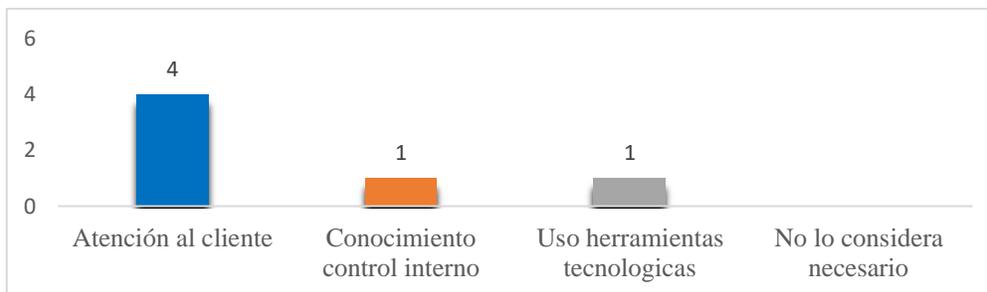
### Análisis

El 50% de los entrevistados considera que, si es necesario recibir más capacitación, lo cual deja en evidencia que la recibida en forma inicial no fue suficiente. Además, el personal debe estar en constante capacitación esto por cambios normativos, tecnología, control interno y algún otro que se presente que sirvan para el buen desempeño de sus labores.

### Áreas de necesidad de Capacitación

Pregunta 6 ¿En qué áreas considera es necesario capacitarse más?

**Gráfico 7.** Áreas necesidad de capacitación.



Fuente: Elaboración propia. (2023)

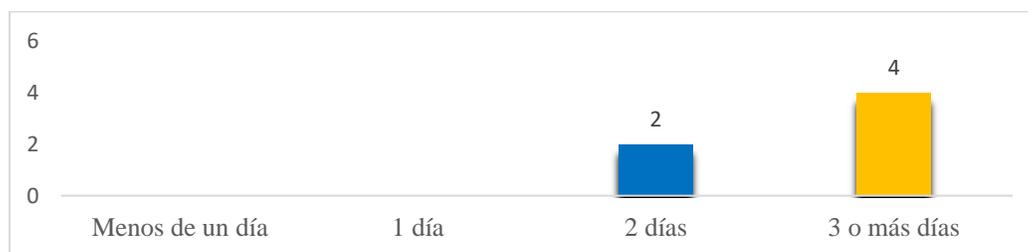
## Análisis

Todos los entrevistados concuerdan que deben recibir más capacitación. La que tuvo mayor porcentaje de opinión fue la de atención al cliente con un 67% que representa 4 de 6 entrevistados. El restante considera importante capacitarse en conocimiento en control interno y uso de herramientas tecnológicas que representa por igual un 17%.

## Tiempo promedio de ejecución de un crédito

Pregunta 7 ¿Cuál es el tiempo promedio de ejecución en la confección de un crédito?

**Gráfico 8.** *Tiempo ejecución de un crédito.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

## Análisis

El 67% del personal entrevistado opina que el tiempo promedio de ejecución que pueden estar tardando la confección de los créditos esta entre 3 o más días. El otro 33% considera que 2 días. Para 1 día o menos de duración no hubo opinión.

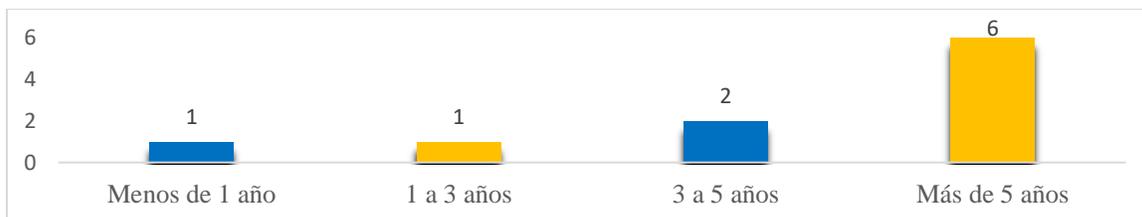
### 3. Opinión de los asociados (públicos y privados) de la cooperativa en cuanto al servicio de formalización de créditos.

Los siguientes gráficos detallan los resultados obtenidos en la encuesta efectuada a 10 asociados. En esta se indican las preguntas, así como las respuestas obtenidas. El modelo de encuesta es no estructurado.

## Tiempo como asociado

Pregunta 1 ¿Cuál es el tiempo que lleva como asociado a Coopefyl RL?

**Gráfico 9.** *Tiempo como asociado.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

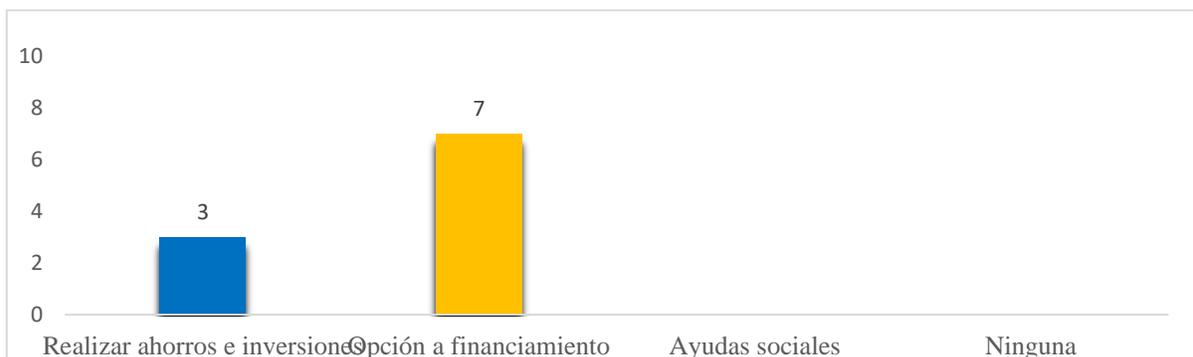
## Análisis

De una muestra de 10 asociados, 6 personas han estado afiliado a la cooperativa hace más de 5 años lo que representa un 60%, de 3 a 5 años 2 personas (20%) y 10 % por igual está en los rangos de 1 a 3 años y menos de 1 año

## Motivo de Afiliación

Pregunta 2 ¿Que lo motivo a afiliarse como asociado a Coopefyl RL?

**Gráfico 10.** *Motivo afiliarse a Coopefyl RL.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

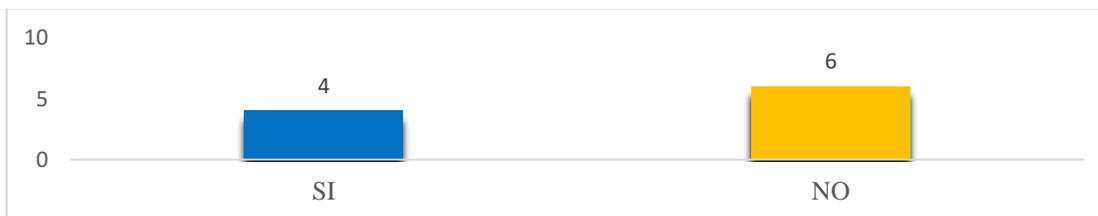
## Análisis

La opción a un financiamiento a sido el principal motivo que impulso a los asociados encuestados a afiliarse a Coopefyl R.L, esto representa un 70% ósea 7 de 10 personas. El 30% (3 personas) de los entrevistados opino que realizar ahorro e inversiones fue el motivo que los impulso a tomar la decisión de afiliarse a la cooperativa.

### Satisfacción en atención

Pregunta 3 ¿Está satisfecho con la atención en cualquier trámite por parte de Coopefyl RL?

**Gráfico 11.** *Satisfacción en atención brindada en Coopefyl RL.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

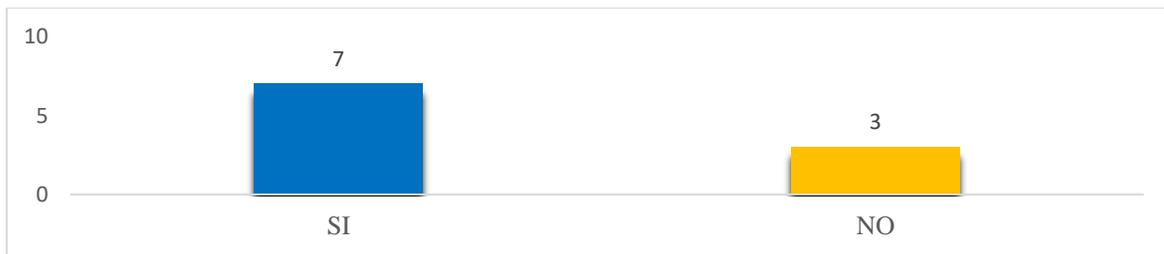
### Análisis

De los asociados entrevistados, el 60% (6 de 10 personas), opina que la atención recibida por parte de Coopefyl R.L para con ellos es satisfactoria. El restante 40% opina que no ha sido satisfactoria la atención recibida en los trámites que han realizado en la cooperativa.

### Solicitud de financiamiento

Pregunta 4 ¿Ha solicitado opciones de financiamiento en Coopefyl RL en el último año?

**Gráfico 12.** *Solicitud de financiamiento en Coopefyl RL último año.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

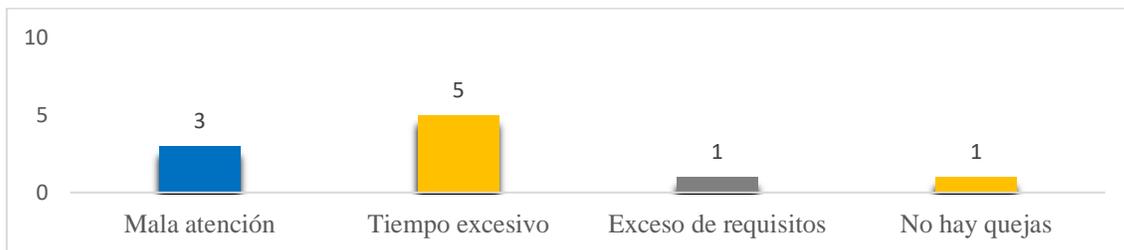
### **Análisis**

De las 10 personas encuestas 7 personas dice haber optado por financiamiento en Coopefyl R.L en el último año. El restante dice no haber solicitado ningún financiamiento.

### **Quejas en el financiamiento**

Pregunta 5 ¿Cuál sería su principal queja en trámite de financiamiento en Coopefyl RL?

**Gráfico 13.** *Quejas en el financiamiento.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

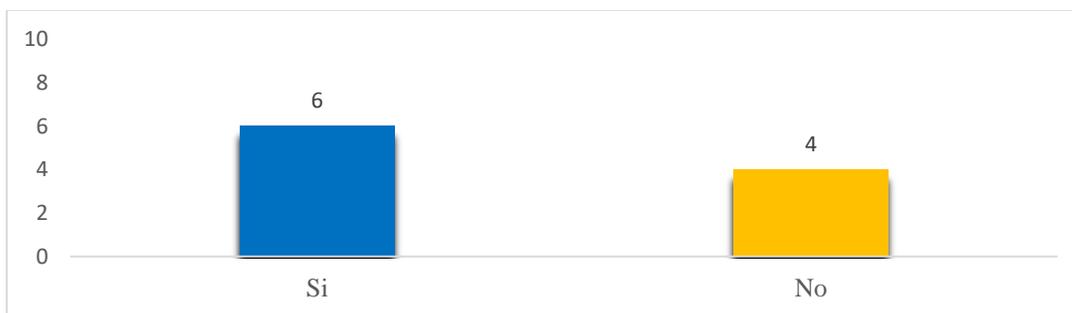
### **Análisis**

De los asociados encuestados, el 90% opina tener alguna queja en la tramitación de su crédito con Coopefyl R., entre las opciones señaladas esta un 50% (5 personas) considera que el tiempo ha sido excesivo, un 30% dice haber tenido una mala atención en su trámite y una persona que representa el 10% dice que el exceso de requisitos a sido su principal queja. El restante 10% dice no tener quejas.

## Nuevas opciones de financiamiento

Pregunta 6 ¿Tiene pensado en un futuro volver a solicitar financiamiento en Coopefyl RL?

**Gráfico 14.** *Solicitar nuevamente opciones de financiamiento.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

### Análisis

Sobre la opción de volver a solicitar un financiamiento en Coopefyl R.L a futuro por parte de los asociados encuestados, 6 personas de 10 que representa un 60% optaría por la opción de volver a solicitar un crédito en la cooperativa. El restante 40% optaría por buscar financiamiento en otro lado.

## Opinión de los asociados sobre el proceso realizado

Pregunta 7 ¿Cuál es su opinión respecto del proceso vivido desde el momento que solicito el crédito hasta el desembolso del dinero?

**Tabla 18.** *Encuesta a los asociados.*

Pregunta	Respuesta
¿Cuál es su opinión respecto del proceso vivido desde el momento que solicito el crédito hasta el desembolso del dinero?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ha sido satisfactoria.</li> <li>2. Quedo satisfecho por la atención brindada, el trámite fue en forma rápida, me evacuaron todas mis consultas y realizaron el desembolso tal como lo solicite.</li> <li>3. Me voy contento con el servicio recibido, la gente es muy amable y cordial, se ve que son muy profesionales.</li> <li>4. Estoy agradecido por el buen trato recibido, me tendieron la mano cuando otras entidades me cerraron la puerta al solicitar dinero. Como todo en la vida</li> </ol>

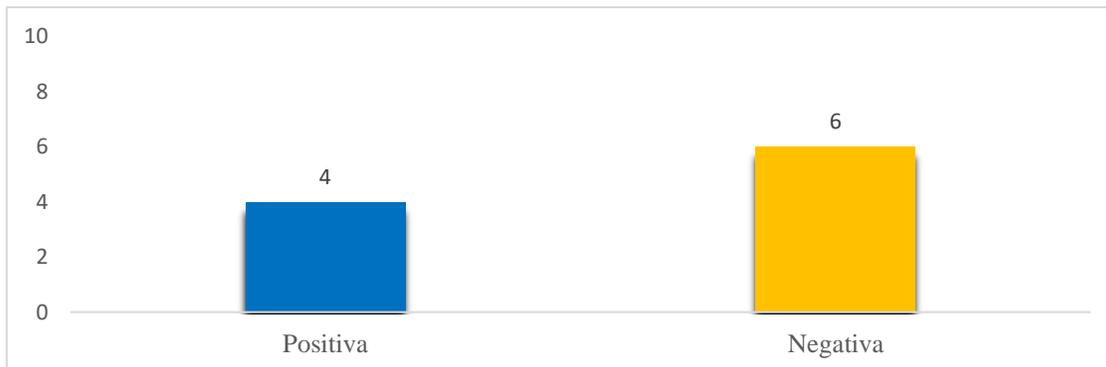
- 
- siempre hay cosillas que corregir nada es perfecto, pero en términos generales estoy satisfecho.
5. He quedado con un sin sabor me prometieron una atención buena y rapidez en el trámite, pero recibí lo contrario.
  6. Al inicio del trámite todo muy bien yo aporte los documentos en la mayor brevedad posible, pero me comenzaron a poner trabas y me dieron un monto menor del solicitado. La atención al inicio fue buena ya después decayó.
  7. Es casi imposible hacer una consulta de cómo va el trámite, yo llamaba y llamaba nunca contestan el teléfono, tuve que gastar tiempo y dinero para poder venir en forma personal para que me pudieran decir cómo iba mi trámite. Tienen mucho que mejorar.
  8. El tiempo de respuesta inicial muy eficientes ya después siento que la atención para el asociado decae, a pesar de que me dieron el dinero que solicite fue en forma lenta.
  9. Al inicio todo muy bonito, bonita sonrisa de las muchachas que atienden, pero después se me volvió un caos, yo llamaba y llamaba nadie contesta, nadie me da razón de mi trámite y me urgía, si no fue porque vine a reclamar en persona mi dinero no hubiera salido.
  10. Siento que la cooperativa tiene mucho por el cual mejor, las muchachas que atienden son muy amables pero el servicio posterior a entregar lo que me pidieron (requisitos) se vuelve tedioso y molesto. Solo trabas me querían poner, hasta tuve que enojarme para que me resolvieran algo. El dinero me lo entregaron, pero no quedo satisfecho.
- 

Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Opinión de Asociados**

Pregunta 8 ¿Cuál es su opinión respecto del proceso vivido desde el momento que solicito el crédito hasta el desembolso del dinero?

**Gráfico 15.** *Opinión de los asociados.*



Fuente: Elaboración propia. (2023)

### **Análisis**

De la pregunta con respuesta abierta que se le dejó a los encuestados sobre qué opinión tienen sobre el proceso vivido en la cooperativa con respecto a la solicitud de su crédito, el 40% emite una opinión favorable destacando la buena atención y trato recibido, quedando satisfechos. De las 10 personas encuestadas 6 que representa el 60% dice no haber quedado satisfecho, emitiendo ciertas quejas entre las que destacan la duración excesiva en su trámite, atención inicial buena decayendo posteriormente sobre todo la atención en forma telefónica que no es muy bien recibida por los asociados encuestados, los cuales tuvieron que ir en forma presencial para poder tener razón de su trámite.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

En este capítulo se presenta los hallazgos encontrados en respuesta al problema y objetivos planteados al inicio de la investigación; ligado a las conclusiones se redactan las recomendaciones que se sugieren después de aplicar los instrumentos determinados en nuestro trabajo.

### **Conclusiones.**

1. El trabajo de investigación desarrollado concluye que se realizó con satisfacción la auditoría operativa en el proceso relacionado con la formalización de créditos, se revisó el manual de políticas y procedimientos de crédito y el control interno relacionado con dicho proceso.
2. Se logró identificar satisfactoriamente los procesos relacionados con la formalización de los créditos de los asociados pertenecientes a Coopefyl RL, identificando los principales participantes en el proceso, los tomadores de decisiones, duración del proceso, criterios técnicos, herramientas necesarias para la buena labor de los colaboradores, entre otros.
3. Se cumple satisfactoriamente el análisis del manual de políticas y procedimientos de crédito, así como el control interno relacionado con el proceso de otorgamiento de un crédito a los asociados a Coopefyl RL.
4. Se cumple en forma satisfactoria por medio de la encuesta, el conocer la opinión que tienen los asociados que solicitaron financiamiento en Coopefyl RL, entre el rango comprendido entre los meses de mayo a agosto 2023. Además, se logró identificar las principales quejas que tienen los asociados a la cooperativa.
5. Se logró identificar mediante las encuestas al personal del área de crédito, que se realizan las respectivas inducciones iniciales al personal del departamento de crédito

cuando ingresan a trabajar en Coopefyl RL, para que puedan cumplir a cabalidad las diferentes tareas que tengan a cargo.

6. Se identificó por medio de la entrevista al encargado de crédito, encuesta al personal del departamento involucrado y asociados que solicitaron algún crédito en la cooperativa, el tiempo promedio que se está durante en la formalización de un crédito, el cual ronda entre los 2 a 4 días como máximo.
7. Se concluye que existen quejas por parte de los asociados a la cooperativa que han solicitado financiamiento, siendo una de las quejas recurrentes referida al tiempo de respuesta de las consultas, debida a que en ocasiones el tiempo de respuesta sobre pasa a los 3 días hábiles.
8. Por medio de la encuesta al asociado se determinó que uno de los principales motivos que atrajo a las actuales asociado a afiliarse a Coopefyl RL, es buscar financiamiento, siendo este producto el principal generador de ingresos en la cooperativa.
9. Se determinó por medio de la encuesta al asociado que la mayor parte de los mismos tiene un tiempo de permanencia en la cooperativa mayor a 5 años.
10. Se realizó en forma satisfactoria la revisión de expedientes, arrojando un resultado positivo, esto debido a que la mayoría cumplen con lo estipulado en la manual de políticas y procedimientos de crédito. Al ser la revisión de expedientes de crédito una tarea de las auditorias, los mismos deben de estar al 100% en forma completa.

### **Recomendaciones.**

1. Se recomienda a la Gerencia General el contratar una Auditoría Externa para realizar auditorías operativas en el mes de diciembre de cada año, esto para el mejoramiento y revisión constante de los procesos del control interno, el cual incluya todas las actualizaciones de los procesos. Dicha auditoria debe contemplar como mínimo en

sus planes de acción el área de crédito para la revisión de los procesos de formalización de crédito.

2. La Gerencia General debe girar las instrucciones por medio de memorándum al Encargado de Crédito, para que una vez al año, realicen la revisión de los procesos internos de formalización de créditos y emitan un informe con los principales cambios y mejoras realizadas al proceso. Este informe debe ser evaluado por la Gerencia General y emitir sus observaciones y comentarios por escrito. Esta revisión debe servir como base para la revisión futura del manual de políticas y procedimientos de crédito.
3. La Gerencia General debe girar las instrucciones por medio de memorándum al Encargado de Crédito para que programe una revisión del manual de políticas y procedimientos y el control interno relacionado con la colocación de crédito en el mes de noviembre de cada año. Estos cambios deben ser plasmados posteriormente en el manual de políticas y procedimientos de crédito y a su vez revisados y aprobados por el Consejo de Administración.
4. Se recomienda al Encargado de Crédito, instruir mediante circular a los analistas de crédito, que adopten la mecánica de una vez realizado el desembolso de cualquier crédito a un asociado, enviarle por correo electrónico, a más tardar el segundo día hábil siguiente, una encuesta de satisfacción. Esto para conocer por parte del asociado la opinión que le merece sobre el trato y servicio recibido por parte de la cooperativa desde el inicio hasta el final de su trámite de solicitud de crédito.
5. Se recomienda al Encargado de Crédito, con el fin de valorar el conocimiento adquirido en la inducción inicial del personal a cargo, realizar un examen de comprobación de conocimiento una vez finalizado la inducción, esto para tener certeza que el empleado comprendió bien los procesos y las labores a realizar, por parte del encargado del departamento de crédito. Esta valoración debe ser trasladada al

Departamento de Recursos Humanos para ser archiva en el expediente de cada empleado.

6. Se recomienda al Encargado de Crédito, mantener una revisión constante en los tiempos de duración en la formalización de los créditos para que estos no superen los 2 días de duración como tiempo máximo; esto para lograr mayor satisfacción entre los solicitantes y ser la cooperativa más competitiva en el mercado.
7. Se recomienda al Departamento de Recursos Humanos, contemplar dentro del plan de capacitaciones, priorizar una capacitación y actualización como mínimo una vez al año sobre el tema del servicio de atención al cliente. Esto para lograr una mejora en la imagen de la cooperativa y atención para con los asociados, y a su vez concientizar al personal del Coopefyl RL sobre la importancia y puntos claves de la buena atención para con los clientes.
8. Se recomienda al Gerente General, instruir al Departamento de Mercadeo la realización de campañas de promoción de la oferta crediticia que tiene a disposición la cooperativa para los asociados y estos puedan tener opciones y valorar la solicitud futura de financiamiento de acuerdo a su necesidades; esta campaña se sugiere sea realizada por lo menos 2 veces al año. La promoción se sugiere además abarcar al público en general para generar futuras afiliaciones que con lleve hacer crecer la base asociativa y hallan más asociados interesados en un financiamiento con la cooperativa.
9. Se recomienda al Gerente General, instruir al Departamento de Mercadeo para que dentro de sus metas anuales tenga contemplado el realizar actividades para incentivar la permanencia de los asociados a Coopefyl RL. Este tipo de actividades de convivio se sugiere sean realizadas por lo menos una vez al año para lograr la satisfacción, sentido de pertenencia y unión entre la cooperativa y asociado.
10. Se recomienda al Encargado de Crédito, instruir a la persona encargado del archivo y custodia de los expedientes de crédito, que una vez finalizado el proceso, este realice una revisión minuciosa del expediente de crédito para subsanar posibles

faltantes en la documentación soporte y mitigar el riesgo de futuros hallazgos por parte de auditorías en las revisiones de expedientes.

## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

La finalidad de este capítulo nos permite proponer diferentes mejoras y recomendaciones para Coopefyl RL, debido a toda la información recopilada que nos permite las conclusiones y recomendaciones que permiten un análisis sobre los resultados de las distintas herramientas utilizadas en esta investigación, como las encuestas realizadas a los empleados de la empresa que permiten el respaldo, la justificación de la propuesta de mejora, destacando no solo las deficiencias identificadas, sino también las oportunidades de desarrollo identificadas.

Es importante señalar que esta propuesta permite alcanzar diversas medidas que permiten a la entidad a implementar de forma directa mecanismos que permitan el desarrollo de sus actividades de forma eficiente ya que al identificar deficiencias sobre sistema de Control Interno como en la administración de operaciones.

Por lo tanto, se busca que la empresa implemente estas propuestas y experimente avances significativos en relación con las deficiencias identificadas. Esta iniciativa busca no solo corregir los problemas señalados, sino también promover un progreso general en la eficacia de los controles internos y la gestión del otorgamiento de créditos operaciones, contribuyendo así al mejor desempeño.

### **Objetivos de la propuesta de mejoramiento.**

Para impulsar el rendimiento de los procesos y basado en los objetivos propuestos en nuestro trabajo de investigación, se concluye aquí con propuestas claras y acciones correctivas de los hallazgos encontrados durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

#### ***Objetivo General***

Evaluar y proponer mejoras en los procesos de control interno y gestión de otorgamiento de créditos de Coopefyl RL, a partir del análisis de la información recopilada como evidencia de los distintos hallazgos que se plantearon a lo largo de la investigación.

### ***Objetivos Específicos***

1. Analizar detalladamente los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de Coopefyl RL, identificando tanto las deficiencias en el sistema de Control Interno como las oportunidades de desarrollo en la administración de operaciones.
2. Justificar y respaldar la propuesta de mejora mediante la evaluación de las conclusiones obtenidas, destacando las áreas específicas que requieren atención y enfoque prioritario.
3. Desarrollar un conjunto de medidas concretas que Coopefyl RL pueda implementar directamente para mejorar la eficiencia en sus actividades, centrándose en corregir las deficiencias identificadas en el sistema de Control Interno y la gestión de operaciones, con el objetivo de promover un progreso general en la eficacia de los controles internos y la gestión del otorgamiento de créditos.

### **Acciones concretas.**

1. Implementación de un proceso de capacitación del personal del Departamento de Crédito, por medio de un plan estructurado que regule de capacitación para todo el personal, más allá de la capacitación inicial.
2. Implementación de medidas para mejorar la comunicación con los asociados durante el proceso de formalización de créditos, por medio de soluciones tecnológicas para facilitar la comunicación a distancia, como mejorar la respuesta a correos electrónicos y llamadas telefónicas.
3. Automatización y mejora del sistema de análisis de crédito, que permita corregir las fallas en el sistema de análisis de crédito para reducir la dependencia del uso de Excel.
4. Implementación de un sistema de gestión de quejas, que permitan establecer un sistema formal para gestionar y abordar las quejas de los asociados.
5. Desarrollar un enfoque de evaluación y mejora continua del proceso de formalización por medio de evaluaciones periódicas del tiempo promedio de formalización

### **Recursos necesarios.**

Los recursos juegan un papel importante para el desarrollo e implementación de las acciones correctivas, en ellos recaen dichas tareas.

### **1. *Recurso humano***

Parte fundamental de esta propuesta, busca el apoyo del personal que permite el día a día de las funciones de la empresa para su funcionamiento, lo cual permite enfocar diversas acciones sobre los objetivos procedimientos de los empleados que permitan mejoras significativas de la empresa.

1. *Gerente General*: Debe ser un líder que le promulgue al personal a cargo la motivación y mejoramiento continuo, por medio de estrategias y capacitaciones que provoque mejoras significativas para los procesos a realizar y con ello buscar un bien común para la empresa, colaboradores y asociados.
2. *Encargado de Crédito*: Juega un papel importante para el mejoramiento de los controles de los procedimientos sobre los casos que se planteen, esto como pieza fundamental para que se cumplan las normativas y regulaciones a las cuales está expuesta la cooperativa dentro de los parámetros y tiempos establecidos.
3. *Auxiliar contable*: Este debe realizar el cuadro de las conciliaciones de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
4. *Contador general*: Realizar los registros, ajustes contables a los estados financieros.
5. *Tesorero*: Llevar al día el reporte digital de otorgamiento de los créditos digitales para el debido proceso, además realizar un registro semanal de las cuentas por cobrar y pagar.

### **2. *Planta física***

La globalización y digitalización permite a las empresas la implementación constante de mejoras sobre sus procesos que ayuden a sus actualizaciones de forma continua, según las necesidades que se presenten para abarcar distintas situaciones, para lo cual debe estar muy bien distribuido los espacios de las áreas de la cooperativa.

### **3. *Oficinas Coopefyl RL***

Brindar resguardo al recurso humano y los equipos de cómputo, que le permita digitalizar por medio de programas más amplios y seguros toda la información que se recolecta en base al desarrollo de la empresa.

#### 4. *Equipo de cómputo, sistema contable.*

Todo el personal debe tener estas herramientas accesibles y a la mano para poder realizar su trabajo en forma diaria sin ningún contratiempo. Esta herramienta es importante porque permite crear y tener una base de datos de todas las transacciones que se presentan con el otorgamiento de créditos.

#### 5. *Capacitación.*

Capacitación sobre los procedimientos, normativas del otorgamiento de créditos que permitan mejoras sobre el funcionamiento del tiempo, desarrollo y aprobación según los casos.

### **Cronograma de Mejoramiento para Coopefyl RL**

Inicio del Cronograma, dividido en siete semanas para el día primero de mayo del año 2024 y su finalización el 30 junio del 2024.

**Tabla 19.** *Cronograma de mejoramiento.*

<b>Semana</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tareas propuestas</b>
1	Preparación y Organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión previamente estipulada por el gerente financiero con el equipo directivo para presentar la propuesta y obtener su aprobación.</li> <li>2. Designación de responsabilidades y creación de un comité de mejora.</li> <li>3. Establecimiento de metas y plazos para la implementación.</li> </ol>
2	Análisis Detallado de Encuestas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilación y análisis detallado de los resultados de las encuestas realizadas a los empleados.</li> <li>2. Identificación de deficiencias en el sistema de Control Interno y oportunidades de desarrollo en la administración de operaciones.</li> </ol>
3	Evaluación y Justificación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de conclusiones obtenidas y justificación de la propuesta de mejora.</li> <li>2. Hay que destacar las áreas específicas que requieren atención y enfoque prioritario.</li> </ol>
4	Desarrollo de Medidas Concretas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación del plan estructurado de capacitación para el personal del Departamento de Crédito.</li> </ol>

- |   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Implementación de soluciones tecnológicas para mejorar la comunicación con los asociados durante el proceso de formalización de créditos.</li> <li>3. Automatización y mejora del sistema de análisis de crédito.</li> <li>4. Implementación de un sistema de gestión de quejas.</li> <li>5. Establecimiento de un enfoque de evaluación y mejora continua del proceso de formalización.</li> </ol>     |
| 5 | Asignación de Recursos            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación y asignación de recursos humanos necesarios para la implementación.</li> <li>2. Capacitación del personal en los nuevos procesos y herramientas.</li> </ol>  |
| 6 | Implementación                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicio del proceso de capacitación del personal del Departamento de Crédito.</li> <li>2. Ejecución de medidas para mejorar la comunicación con los asociados.</li> <li>3. Desarrollo e implementación de la automatización del sistema de análisis de crédito.</li> <li>4. Establecimiento del sistema de gestión de quejas.</li> <li>5. Inicio del enfoque de evaluación y mejora continua.</li> </ol> |
| 7 | Seguimiento y Evaluación Continua | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoreo constante de los cambios implementados.</li> <li>2. Evaluación periódica del progreso y ajustes según sea necesario.</li> <li>3. Realización de reuniones regulares para revisar el rendimiento y abordar posibles problemas.</li> <li>4. Reporte a la alta dirección sobre los avances y mejoras logradas</li> </ol>   |

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfredo, C. M. (Julio,2021). *Diseño de control interno “Pagos de comisiones a plataformas digitales” que utilizan las tiendas Musi Florida Retail, mediante una conciliación de las transacciones con el departamento de tesorería del 01 enero al 31 de mayo 2021.* San José, Costa Rica: Universidad San Marcos. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1859/TFG%20CONT%200014%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ana Maria Agudelo Mazo, G. D. (2020). *¿Cuáles son los instrumentos que el auditor emplea para la identificación y valoración de riesgos, en el proceso de la auditoría? .* Bogota, Colombia.: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3783/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Andrés Alfaro Pizarro, K. F. (2017). *Propuesta para la mejora de la gestión contable y estructura de control interno en la empresa ElectroCare S.A.* Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. San Jose, Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Obtenido de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/5013/1/41562.pdf>

Araya, V. R. (Febrero, 2023). *Análisis de un adecuado control interno dentro del área contable de Time Square Travel Agency en los últimos 6 meses del año 2022.* San José, Costa Rica: Universidad San Marcos. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1881/TFG%20CONT%200008%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Blasco J.y Perez J (2007) Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes recuperado de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>;

Karen Lorena León Meneses, L. F. (2020). *Procesos y procedimientos adecuados para el efectivo control de las auditorías remotas que permitan evidenciar la confiabilidad y razonabilidad de la información (2020) .* Bogota, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3791/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Luz Adela Católico, J. C. (2020). *Aspectos generales de la evaluación de control interno, desde la responsabilidad del auditor*. Bogota, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3757/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>

Ortega, C. (2023, 16 junio). ¿Qué es un cuestionario? QuestionPro. [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que\\_es\\_un\\_cuestionario](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/#que_es_un_cuestionario)

Orellana, P. 05 de junio, 2020. Método analítico. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

Sujetos y fuentes de información. (s. f.). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1204/sujetos.html>

Unir, V. (2022, 18 abril). Tipos de muestreo: los principales y sus características. UNIR. <https://www.unir.net/ingenieria/revista/tipos-de-muestreo/>

Velázquez, A. (2023, 9 mayo). ¿Cuál es la diferencia entre población y muestra? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>

Velázquez, A. (2020). Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/diferencia-entre-poblacion-y-muestra/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista al encargado de crédito de Coopefyl R.L.

Universidad San Marcos  
Licenciatura en Contaduría Pública  
Instrumento #1. Entrevista a el encargado de crédito

<b>Fecha: 15 /12/2023</b>	<b>Hora: 1:00 pm</b>
<b>Título del proyecto:</b>	Auditoría operativa sobre el procedimiento y el control interno de la formalización de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados del sector público y privado, r.l. (Coopefyl, R.L.) de los meses de mayo a agosto, 2023.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL.
<b>Instrucciones</b>	Responder en forma clara y concisa las preguntas planteadas en base a su criterio y conocimiento.

Muestra:	1 persona
Departamento:	Departamento de Crédito.
Puesto:	Encargado de Crédito

#### Sección 1

1. ¿Qué puesto desempeña actualmente y hace cuanto lo desempeña?
2. ¿Recibió alguna capacitación o instrucción escrita de las funciones que debe desarrollar?
3. ¿Cuánto personal conforma el departamento de crédito?
4. ¿Considera usted que el Departamento ha recibido una capacitación adecuada para la función de sus labores?
5. ¿Con que tipo de periodicidad reciben algún tipo de capacitaciones?
6. ¿Cuál es el tiempo promedio normal que se dura en el proceso de formalización de un crédito? ¿Considera este tiempo idóneo?
7. ¿Existe algún mecanismo, para que el asociado manifieste su opinión sobre el proceso de formalización de un crédito?
8. ¿Se conoce de manera expresa o por escrito de algún tipo de queja del servicio en cuestión?
9. ¿Existen quejas expuestas por los mismos empleados del departamento que tenga relación con el proceso de formalización de un crédito?

#### Sección 2

1. ¿Tiene el conocimiento de la existencia de un manual de políticas y procedimientos de crédito? ¿Si es correcta la respuesta, conoce de la fecha de la última actualización?
2. ¿Según el manual, cuáles son los asociados que tienen opción a calificar en el otorgamiento de crédito?
3. ¿cuáles requisitos se solicita para iniciar la solicitud de crédito?

4. ¿Conoce sobre el concepto de “Control Interno”? ¿Si la respuesta es afirmativa, podría manifestar su criterio sobre el Control Interno en el proceso de formalización de créditos? Justifique su respuesta.
5. ¿Podría detallar el tipo de informes que genera el Departamento de Crédito, su periodicidad de preparación y a que instancias se remiten?

## Anexo 2. Matriz de análisis de los procesos del control interno.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #2. Matriz de análisis de los procesos del control interno

<b>Fecha:</b> 17 /12/2023	<b>Hora:</b> 2:00 pm
<b>Título del proyecto:</b>	Auditoría operativa sobre el procedimiento y el control interno de la formalización de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados del sector público y privado, r.l. (Coopefyl, R.L.) de los meses de mayo a agosto, 2023.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Identificar el proceso interno en la formalización de créditos en la empresa Coopefyl RL.

Descripción
1. La ejecutiva de servicio al cliente verifica que no existan operaciones activas con el sistema financiero nacional con días de atraso. Para lo cual y en caso de existir atrasos considerables; solicitarle al cliente su justificación respectiva.
2. Ingresar al sistema de capacidad de pago (CPC).
3. Digitar el número de cédula del solicitante.
4. Verificar que el salario bruto sea el mismo de la constancia de ingreso recibida.
5. Ingresar el tipo de crédito, monto y plazo solicitado.
6. Ingresar otras deudas reflejadas en la constancia de ingresos y que no son incluidas en el CIC.
7. Analizar la capacidad de pago reflejada en el CPC.
a. Si la capacidad de pago es 1, se continúa con el paso 9.
b. Si la capacidad de pago es 2,3 o 4, continúa con el paso 8.
8. El crédito es denegado y se le informa al solicitante.
9. El crédito es aprobado y se le informa al solicitante.
10. Se imprime el reporte de capacidad de pago.
11. Fin del proceso.
12. La ejecutiva de servicio al cliente ingresa al sistema de formalización de crédito SOLINBANCA (Sistema informático de Coopefyl RL).
13. La ejecutiva de servicio al cliente digita el nombre completo del solicitante en el sistema de registro.
14. La ejecutiva de servicio al cliente ingresa las condiciones aprobadas en la solicitud de crédito.
15. La ejecutiva de servicio al cliente formaliza el crédito.
16. La ejecutiva de servicio al cliente imprime los documentos de formalización.
17. La ejecutiva de servicio al cliente solicita las firmas de aprobación según corresponda a cada comisión de crédito.
18. La ejecutiva de servicio al cliente se comunica con el solicitante y le informa que debe de presentarse a firmar el pagaré.
19. La ejecutiva de servicio al cliente debe de confirmar que las firmas del pagaré sean idénticas a la cédula de identidad.

20. La ejecutiva de servicio al cliente con la copia del pagaré firmado termina de conformar el expediente de crédito.
21. La ejecutiva de servicio al cliente traslada el pagaré original y la solicitud de desembolso al departamento de tesorería.
22. La ejecutiva de servicio al cliente traslada el expediente de crédito al archivo.
23. Fin del proceso.

### Anexo 3. Encuesta al personal del departamento de crédito.

Universidad San Marcos  
Licenciatura en Contaduría Pública  
Instrumento #3. Encuesta al personal de crédito

<b>Fecha:</b> 18 /12/2023	<b>Hora:</b> 8:00 am
<b>Título del proyecto:</b>	Auditoría operativa sobre el procedimiento y el control interno de la formalización de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados del sector público y privado, r.l. (coopefyl, r.l.) de los meses de mayo a agosto, 2023.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Analizar el manual de procedimientos y el control interno para el otorgamiento de un crédito.
<b>Instrucciones</b>	Rellene el círculo, de la alternativa que más se parece a lo que usted piensa o según su opinión/experiencia.

<b>Muestra:</b>	7 personas
<b>Departamento:</b>	Departamento de Crédito.

#### Preguntas a los analistas de crédito.

Pregunta				
¿Considera los tiempos de confección de formalización de un crédito acordes?	O NO	O SI		
¿Se reciben quejas de parte de los asociados durante la confección de un crédito?	O NO	O SI		
¿Cuáles considera son las quejas recurrentes de parte de los asociados?	O Mala atención	O Tiempo respuesta excesivo	O Exceso de requisitos	O No hay quejas
¿Recibió una capacitación inicial para el buen desempeño de sus labores?	O NO	O SI		
¿Considera que es necesario más capacitación para desempeñar su puesto?	O NO	O SI		
¿En qué áreas considera es necesario capacitarse más?	O Atención al cliente	O Conocimiento del procedimiento control interno	O Uso de herramientas tecnológicas	O No lo considera necesario

¿Cuál es el tiempo promedio de ejecución en la confección de un crédito?	O Menos de un día	O 1 día	O 2 días	O 3 o más días
--	-------------------------	------------	-------------	----------------------

#### Anexo 4. Encuesta a los asociados.

Universidad San Marcos

Licenciatura en Contaduría Pública

Instrumento #4. Encuesta a los asociados de la cooperativa que hayan solicitado un crédito

<b>Fecha: 18 /12/2023</b>	<b>Hora: 8:00 am</b>
<b>Título del proyecto:</b>	Auditoría operativa sobre el procedimiento y el control interno de la formalización de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados del sector público y privado, r.l. (coopefyl, r.l.) de los meses de mayo a agosto, 2023.
<b>Objetivo del instrumento:</b>	Conocer la opinión de los asociados (públicos y privados) de la cooperativa en cuanto al servicio de formalización de créditos.
<b>Instrucciones</b>	Rellene el círculo, de la alternativa que más se parece a lo que usted piensa o según su opinión/experiencia.

<b>Muestra:</b>	10 personas
<b>Selección muestra:</b>	Asociados a la cooperativa.

#### Parte 1. Preguntas a los asociados.

Pregunta				
¿Cuál es el tiempo que lleva como asociado a Coopefyl RL?	O Menos de 1 año	O 1 a 3 años	O 3 a 5 años	O Más de 5 años
¿Que lo motivo a afiliarse como asociado a Coopefyl RL?	O Realizar ahorros e inversion es	O Opción a financiamiento	O Las ayudas sociales	O Ninguna en especial
¿Está satisfecho con la atención brindada en cualquier trámite por parte de Coopefyl RL?	O NO	O SI		
¿Ha solicitado opciones de financiamiento en Coopefyl RL en el último año?	O NO	O SI		
¿Cuál sería su principal (es) queja (as) en la tramitación de financiamiento en Coopefyl RL?	O Mala atención	O Tiempo respuesta excesivo	O Exceso de requisitos	O No hay quejas
¿Tiene pensado en un futuro volver a solicitar financiamiento en Coopefyl RL?	O NO	O SI		
¿Cuál es su opinión respecto del proceso vivido desde el momento que solicito el crédito hasta el desembolso del dinero?				