



**Eficiencia de la auditoría en gestión de créditos en la cooperativa DISO en el  
año 2025.**

Jeydy Daniela Cardona Gutiérrez

Brayan Steven Ramírez Padilla

Instituto Técnico Nacional De Comercio “Simón Rodríguez”

Tecnología en Gestión Contable y Tributaria

Asebes Obidio Noguera Campo

Cali

2025

## **Resumen**

El presente proyecto tiene como propósito analizar la gestión de créditos en la cooperativa DISO y determinar la eficiencia de su modelo de auditoría durante el primer semestre del año 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando el análisis documental con la recolección de información interna y la aplicación de entrevistas y encuestas a socios y personal administrativo. A través de la revisión de informes financieros, manuales de control interno y normativas vigentes como la Ley 79 de 1988, la Ley 87 de 1993, la Ley 454 de 1998 y las NIIF para PYMES se logró identificar las fortalezas y debilidades del modelo actual de auditoría, evidenciando que gran parte de los procesos son manuales y carecen de herramientas tecnológicas que permitan un control preventivo. Los resultados demostraron que la gestión crediticia influye directamente en la rentabilidad y sostenibilidad de la cooperativa, pero requiere una estructura de control más moderna y eficiente. En respuesta a ello, se diseñó un plan de acción enfocado en la actualización de los procedimientos, la capacitación de los socios, la creación de un comité de auditoría y la implementación de sistemas digitales de seguimiento. En conclusión, el fortalecimiento del modelo de auditoría permitirá mejorar la eficiencia financiera, reducir los riesgos de morosidad y consolidar una gestión crediticia transparente y sostenible en beneficio de los asociados.

Palabras claves: Gestión de créditos, auditoría interna, control financiero, cooperativas

## **Abstract**

This project aims to analyze the credit management system of the DISO cooperative and determine the efficiency of its auditing model during the first semester of 2025. The research was conducted under a mixed-methods approach, combining documentary analysis with the collection of internal information and the application of interviews and surveys to members and administrative staff. Through the review of financial reports, internal control manuals, and current regulations such as Law 79 of 1988, Law 87 of 1993, Law 454 of 1998, and the IFRS for SMEs— the strengths and weaknesses of the current auditing model were identified, revealing that most processes remain manual and lack technological tools for preventive control. The results showed that credit management directly influences the cooperative's profitability and sustainability but requires a more modern and efficient control structure. In response, an action plan was designed focusing on updating procedures, training members, creating an audit committee, and implementing digital monitoring systems. In conclusion, strengthening the auditing model will improve financial efficiency, reduce delinquency risks, and consolidate a transparent and sustainable credit management system for the benefit of all cooperative members.

**Keywords:** Credit management, internal auditing, financial control, cooperatives

## Tabla de contenido

Introducción.....	8
2. Planteamiento del problema .....	10
2.1 Descripción del problema.....	10
2.2 Formulación del problema.....	10
2.3 Justificación .....	11
2.4 Objetivos.....	12
2.4.1 Objetivo general .....	12
2.4.2 Objetivos específicos.....	12
3. Marco Referencial .....	13
3.1 Marco teórico.....	13
3.1.1 Estado del arte .....	16
3.2 Marco legal.....	18
4. Aspectos metodológicos.....	21
4.1 Línea de investigación .....	21
4.2 Tipo de investigación .....	21
4.3 Enfoque.....	22
4.4 Método.....	24
4.5 Universo investigativo.....	24

4.5.1 Determinación de la población .....	25
4.5.2 Determinación de la muestra .....	25
4.6 Técnicas de recolección de información .....	26
5. Desarrollo .....	28
5.1 Análisis de resultados .....	47
5.2 Plan de acción.....	49
6. Conclusiones.....	54
7. Recomendaciones .....	57
8. Referencias bibliográficas .....	58
Anexos.....	62

#### Lista de tablas

Tabla 1 Balance general 2do semestre de 2024.....	36
Tabla 2 Balance 1er semestre del 2025 .....	37
Tabla 3 Métodos aplicados .....	49
Tabla 4 Técnicas de investigación.....	51
Tabla 5 Técnicas de auditoria.....	52
Tabla 7 Encuesta realizada .....	62

## Lista de gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Evaluación de la efectividad del control interno actual .....	30
Gráfico 2 Herramientas útiles para el control de crédito.....	33
Gráfico 3 Clasificación de la gestión de recuperación de cartera.....	35
Gráfico 4 Movimientos del disponible .....	39
Gráfico 5 Movimiento de aportes de socios .....	40
Gráfico 6 Movimientos de intereses .....	41
Gráfico 7 Movimiento de gastos .....	42
Gráfico 8 Movimiento utilidad acumulada.....	43
Gráfico 9 Movimiento abonos a cartera .....	44
Gráfico 10 Movimiento de créditos otorgados .....	45
Gráfico 11 Movimientos de cartera .....	46

## **Introducción**

El siguiente proyecto se realiza a base del modelo de auditoría en gestión de créditos de la cooperativa DISO, el cual fue implementado en enero del año 2025 con el fin de fortalecer los procesos internos en el momento de la aprobación de créditos y con ello disminuir el riesgo de morosidad y proteger el patrimonio colectivo, basándose en un análisis de capacidad de pago. Además del buen manejo de gestión de cobro para mantener un registro solvente y estable.

Para esto, se llevará a cabo una comparación del año 2024 y 2025 para determinar la eficiencia de la implementación del modelo de auditoría planteado por la cooperativa, orientado a la disminución de la cantidad de morosidad, mejoras en el recaudo de cartera y crecimiento del patrimonio. Según Obaco (2021) La existencia de un manual de procedimientos que detalla los pasos en el momento de conceder los créditos, es esencial para evitar que en un futuro haya altercados con clientes por cobros.

Para concluir, se estudiará el modelo de auditoría implementado en la cooperativa y basándose en los objetivos específicos, se analizará los beneficios financieros que se observan en la comparación del periodo anterior y el actual. De esta manera, se determinará la eficiencia del modelo de auditoría aplicado en la cooperativa. para lograrlo, En el planteamiento del problema se presenta el contexto y la razón por la cual se realiza la investigación. En la descripción del problema se explican sus causas y posibles consecuencias, y en la formulación del problema se establece la pregunta principal que guía el estudio. La justificación expone por qué la investigación es importante y necesaria, mientras que los objetivos muestran las metas generales y específicas que se quieren

alcanzar. El marco teórico reúne y compara los aportes de distintos autores, y el estado del arte recopila investigaciones anteriores que sirven de base para sustentar el trabajo. En el marco legal se analizan las normas, decretos y reglamentaciones que respaldan legalmente la investigación y la ajustan a las leyes vigentes. Después, se desarrollan los aspectos metodológicos, donde se explican las decisiones tomadas para llevar a cabo el estudio, la metodología utilizada y cómo se definieron la población y la muestra, junto con los métodos de recolección de información. Finalmente, el trabajo cierra con las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas empleadas.

## **2. Planteamiento del problema**

### **2.1 Descripción del problema**

Las cooperativas de crédito tienen distintas fuentes de ingreso, como los intereses de préstamo, comisiones e inversiones, unas de las principales fuentes de ingresos de una cooperativa son los intereses derivados de los préstamos, por lo tanto, es fundamental la buena gestión de cartera y un buen estudio de crédito para saber la capacidad de pago del cliente y tener la garantía de que este crédito será cancelado, y así poder generar un ingreso de los intereses y seguir aumentando el patrimonio colectivo de los socios, ya que, según Murillo (2021) refiere que las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan serias dificultades para mantener la estabilidad financiera debido al aumento de la cartera vencida.

Por lo tanto, se analizará qué beneficios trae a la cooperativa Diso la implementación de una auditoría para la gestión de créditos, el cual se basa en el análisis del otorgamiento de créditos, así mismo surge la necesidad de realizar una comparación entre el segundo semestre del 2024 y el primer semestre de 2025. De esta forma evaluar el impacto real de esta herramienta por medio de indicadores financieros, revisión documental y seguimiento de créditos.

### **2.2 Formulación del problema**

¿Por qué analizar la eficiencia del modelo de auditoría en la gestión de créditos implementado por la cooperativa DISO en el año 2025?

### **2.3 Justificación**

La importancia de la investigación radica en el papel fundamental que cumplen las cooperativas financieras, Según Rosales (2025) las cooperativas financieras otorgan créditos a personas que, debido a su perfil de mayor vulnerabilidad frente a los ciclos económicos, suelen estar excluidos del sistema bancario tradicional. siendo esto fundamental para el desarrollo de la economía debido a que esto facilita el acceso al capital a individuos que impulsan el consumo y la inversión.

Por lo tanto, es innegable que las cooperativas financieras son fundamentales en la sociedad colombiana, sin embargo, es fundamental una estabilidad financiera que permita el buen funcionamiento y permanencia en el mercado, para ello, se deben lograr las estrategias administrativas a corto, mediano y largo plazo dentro de los plazos establecidos.

Siguiendo con este razonamiento, una de las estrategias de la cooperativa DISO es la implementación de la auditoría en otorgamientos de créditos con el fin de generar una mayor estabilidad financiera que les permita aumentar su patrimonio colectivo, y poder otorgar créditos de mayor volumen de dinero y a un mayor número de personas. Teniendo en cuenta que con la implementación de la auditoría no se busca el rechazo de créditos a clientes sin capacidad de pago, por otro lado, la auditoría busca impulsar el crecimiento social y económico de los clientes, garantizando al mismo tiempo el patrimonio colectivo de la cooperativa.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Analizar la eficiencia del modelo de auditoría en gestión de créditos en la cooperativa DISO.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar los beneficios financieros de la gestión de créditos en la cooperativa DISO
- Conocer el modelo actual de auditoría en gestión de créditos de la cooperativa DISO
- Determinar la eficiencia del modelo de auditoría en la cooperativa DISO en el primer semestre del año 2025

### **3. Marco Referencial**

#### **3.1 Marco teórico**

Según Torres et al (2024) en la teoría titulada “Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y estrategias” El desafío de la gestión de riesgos representa una preocupación para las COAC. Este desafío se manifiesta en la necesidad de abordar y mitigar riesgos particulares que son inherentes a la naturaleza de las operaciones financieras y cooperativas. Uno de los riesgos específicos prominentes es el riesgo crediticio. Dada la función fundamental de las COAC en proporcionar servicios de crédito, la gestión de este riesgo se convierte en una tarea crítica. La evaluación de la calidad de la cartera crediticia, la identificación y manejo de deudores morosos, y la implementación de políticas sólidas para el otorgamiento de créditos son aspectos esenciales de esta gestión de riesgos. Además, las COAC se enfrentan al riesgo operativo, que abarca desde fallas en los sistemas y procesos internos hasta posibles fraudes.”

Según Olives et al (2021) en la teoría titulada “Medición del riesgo crediticio en fondos de empleados de IES en Antioquia” “Los riesgos crediticios dependen de factores internos como los procesos administrativos. Las políticas crediticias más agresivas representan un mayor riesgo, al igual que la mayor concentración por empresas o sectores. Por otro lado, los factores externos como, por ejemplo, la inflación, desastres naturales y cualquier otra circunstancia que pueda obligar al cliente a que no cumpla con su responsabilidad.

Por otro lado, según Salazar (2022) en la teoría titulada “Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-

Ecuador” las variables como la inflación, el desempleo, la informalidad laboral, la volatilidad cambiaria y la corrupción de las instituciones, son algunos de los rasgos importantes que hacen que algunos deudores incumplan sus obligaciones financieras. Estas condiciones hacen que incrementen los riesgos financieros de las organizaciones. Además de que en general clasifican a sus deudores por tipo de crédito teniendo presente aspectos como el salario, edad, entre otros aspectos relevantes. Sin embargo, la falta de implementación de programas tecnológicos adecuados para la gestión de información, impide una revisión exhaustiva sobre los motivos reales por los cuales los asociados incumplen sus obligaciones.

Teniendo en cuenta las teorías anteriores, todos están de acuerdo con que es inevitable un riesgo por la aprobación de créditos a terceros, puesto que es algo que está ligado a la operación de las cooperativas, olives y torres relatan que las cooperativas tienen riesgos internos por sus políticas crediticias, además, olives y Salazar también exponen riesgos externos inevitables ligados a la inflación, desempleo y/o desastres naturales.

Díaz (2022) en la teoría titulada “Cooperativismo de ahorro y crédito como línea de investigación científica: un análisis bibliométrico” destaca la importancia primordial de la auditoría de cumplimiento como un mecanismo para asegurar que las organizaciones operen en consonancia con los límites legales y éticos establecidos. A pesar de ello, este proceso no está exento de desafíos y problemáticas. La normativa, sobre todo en entornos legales complejos, puede dificultar la tarea de los auditores al comprender y evaluar de manera exhaustiva todas las leyes y regulaciones aplicables. La variedad y la constante

actualización de estas normativas añaden una capa adicional de complejidad al proceso de auditoría.

Por otro lado, Rodríguez y Santos (2021) en la teoría titulada “Auditoría social en las organizaciones del sector cooperativo: precedente de notable escenario de gobernabilidad” resaltan la importancia de la auditoría de cumplimiento en las COAC al evaluar su conformidad con las leyes, regulaciones y normativas que rigen su actividad. También destacan que, dada la naturaleza específica de estas instituciones y las leyes que las regulan, la auditoría de cumplimiento se convierte en una herramienta esencial. Permite identificar posibles incumplimientos y corregir deficiencias, evitando sanciones y multas por parte de las autoridades reguladoras. Además, fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, generando confianza entre los asociados y la comunidad en general.

Las teorías anteriores concuerdan con que la auditoría realizada de acuerdo a las leyes, regulaciones y normativas permiten identificar deficiencias e incumplimiento. Sin embargo, estas no están exentas de desafíos y problemáticas a la auditoría al comprender y evaluar las leyes y regulaciones aplicables en cada caso, además de la constante actualización de las mismas. En conclusión, es fundamental seguir las leyes y normativas en las auditorías, aunque estas sean complejas y cambiantes.

### **3.1.1 Estado del arte**

Acorde con Salazar (2022). En la investigación titulada “Diseño de un modelo predictivo para otorgar créditos” describe la importancia de una adecuada gestión del riesgo en las entidades financieras ya que con la detección temprana de probabilidad de incumplimiento de un cliente se le podrá realizar una adecuada gestión. Además, se plantea la necesidad de incorporar herramientas analíticas que faciliten la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos, basadas en variables cuantificables como el historial de pago, ingresos, nivel de endeudamiento y comportamiento financiero.

Acorde con Jaramillo (2022). En la investigación titulada “Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador” describe la necesidad de un enfoque estratégico orientado hacia el cliente y la objetividad, esta estrategia se distribuye en diferentes fases como lo son: Planificación, determinar y aplicar el procedimiento de una forma eficiente y efectiva; Ejecución, aplicación de los procedimientos establecidos y desarrollo de hallazgos significativos relacionado al área; Informe de auditoría, constituye el dictamen y producto final del auditor en el cual se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos dando como resultado una auditoría completa, estructurada y alineada con los principios de transparencia, eficiencia y mejora continua.

Las investigaciones anteriores están de acuerdo con fortalecer la gestión crediticia, sin embargo, la diferencia radica desde los enfoques de cada investigación, por un lado, Salazar (2022), se enfoca en un modelo de auditoría preventivo que permita anticipar la probabilidad de incumplimiento de créditos, centrándose en identificación temprana del riesgo con ayuda de herramientas y análisis financiero como el historial de pagos, nivel de

endeudamiento entre otros. Por otro lado, Jaramillo (2022), se enfoca en la realización de un procedimiento de auditoría que incluya fases de planificación, aplicación y ejecución ayudando a dar el cumplimiento y eficiencia de los procesos y a su vez centrarse en el objetivo y el cliente.

En este sentido, ambas investigaciones se complementan, ya que mientras que Salazar aporta herramientas de prevención es decir análisis antes de otorgar créditos, Jaramillo se enfoca en el control posterior para los mismos. Si se integran ambos se lograría en gran medida minimizar los incumplimientos.

Acorde con Constante (2023). En la investigación titulada “Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020” describe la mejora de la gestión y el control del patrimonio construido por medio de los aportes que realizan los socios con la finalidad de garantizar la rentabilidad mediante la prestación de servicios crediticios, adicionalmente analiza los conceptos administrativos, gerenciales y operativos con el objetivo de llevar a cabo de manera eficaz, eficiente el objetivo de dicha auditoría.

Acorde con Erazo (2023). En la investigación titulada “Auditoría del futuro, la prospectiva y la inteligencia artificial para anticipar riesgos en las organizaciones” describe cómo la tecnología puede ser utilizada de manera estratégica en los procesos de auditoría logrando niveles más altos de calidad y minimizando riesgos, esta investigación se encargó de profundizar en cómo sistematizar la auditoría, apoyándose de la inteligencia artificial y como esto ayudó a evolucionar el control interno de cada empresa.

### **3.2 Marco legal**

Decreto 410 de 1971 "Por el cual se expide el Código de Comercio" (Presidencia de la república de Colombia 1971)

Ley 79 de 1988 "Por la cual se actualiza la Legislación Cooperativa" (Congreso de la República de Colombia 1988).

Artículo 4°. Es cooperativa la empresa asociativa sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Ley 454 de 1988 "Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, se crea el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones". (Congreso de la República de Colombia 1988)

Decreto 1480 de 1989 "por el cual se determinan la naturaleza, características, constitución, regímenes internos, de responsabilidad y sanciones, y se dictan medidas para el fomento de las Asociaciones Mutualistas." (Presidencia de la República de Colombia 1989)

Decreto 663 de 1993 “Por medio del cual se actualiza el estatuto orgánico del sistema financiero y se modifica su titulación y enumeración” (Presidencia de la República de Colombia)

Decreto 3965 de 2006 “Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito a través de corresponsales y se dictan otras disposiciones”. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público 2006)

Ley 1314 del 2009 “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.” (Congreso de la república de Colombia 2009).

Norma Internacional de Auditoría 200 “Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría” (International Auditing and Assurance Standards Board 2009).

Norma Internacional de Auditoría 330 “Respuestas del auditor a los riesgos valorados” (International Auditing and Assurance Standards Board 2009).

Norma Internacional de Auditoría 500 “Evidencia de auditoría” (International Auditing and Assurance Standards Board 2009).

Norma Internacional de Auditoría 701 “Comunicación de las cuestiones clave del auditoría en el informe de auditoría emitido por un auditor independiente” (International Auditing and Assurance Standards Board 2016).

Norma Internacional de Auditoría 315 (Revisada 2019) “identificación y valoración del riesgo de incorrección material” (International Auditing and Assurance Standards Board 2019).

Decreto 627 del 2023 “Por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 en lo relacionado con la asociación de micro, pequeñas y medianas empresas a las cooperativas de ahorro y crédito y a las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito”. (Presidencia de la República de Colombia 2023)

Decreto 1544 del 2024 “Por el cual se modifica el Decreto 1068 de 2015 en lo relacionado con la clasificación por categorías de las cooperativas de ahorro y crédito y cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito” (Presidencia de la República de Colombia 2024)

Decreto 0769 2025 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1068 de 2015 en lo relacionado con el ofrecimiento y prestación de servicios de órdenes de pago y transferencias de fondos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito y las cooperativas multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito.” (Ministerio de Hacienda y crédito público 2025)

## **4. Aspectos metodológicos**

### **4.1 Línea de investigación**

El proyecto está direccionado a la línea de investigación institucional del Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”, ya que está relacionado directamente con la auditoría, gestión contable y un control financiero. Enfocado principalmente en la aplicación de un modelo de auditoría en la gestión de créditos de la Cooperativa DISO, se busca realizar un aporte significativo en la mejora de los procesos financieros de la entidad y de esta manera generar una mayor transparencia, eficiencia y rentabilidad en el uso de los recursos.

De acuerdo con lo anterior, se realiza un análisis de los procesos de control aplicado a el otorgamiento y recuperación de créditos, debido a su importancia para la estabilidad patrimonial de la cooperativa. En este sentido se convierte en una herramienta para fortalecer la toma de decisiones y minimizar riesgos financieros, contribuyendo al propósito institucional con conocimiento aplicable que sirve de apoyo para la comunidad académica y empresarial.

### **4.2 Tipo de investigación**

De acuerdo con Cotrina (2025), “la investigación documental puede responder a diversos propósitos. Puede tener un carácter más informativo cuando se trata de recopilar y organizar información sobre un tema específico y presentarla de manera ordenada; este es el caso cuando se hace una revisión del estado del arte o estado de la cuestión. Por otro lado, también puede ser de utilidad para implementar una investigación exploratoria inicial, ya que proporciona una base sólida sobre la información disponible en la literatura

científica existente, para explorar un tema de interés desde diferentes perspectivas”. Lo que justifica la posibilidad de basarse en información válida y verificable, y de esta manera comparar información existente con la realidad de la cooperativa DISO.

En este sentido, la siguiente investigación está clasificada como una investigación de tipo documental debido a que está fundamentada en recopilación, análisis e interpretación de fuentes secundarias, permitiendo realizar un marco teórico y legal a partir del cual se contextualiza la implementación del modelo de auditoría en la gestión de créditos de la cooperativa DISO.

De acuerdo con lo anterior se realizó la revisión de textos académicos, artículos, investigaciones previas, normas, leyes, decretos y reglamentación relacionada principalmente con las cooperativas y a su vez con la auditoría financiera. Adicionalmente, se estudió la documentación interna de la cooperativa, como lo son manuales de procedimiento, y registro de créditos, dando apoyo para el análisis de los periodos 2024 y 2025.

### **4.3 Enfoque**

El presente proyecto se orienta bajo un enfoque holístico, combinando características cualitativas y cuantitativas, con el propósito de obtener una comprensión más amplia. Como lo menciona Haro (2024) la investigación holística consiste en “Combinar elementos de las investigaciones cualitativas y cuantitativas para aprovechar las fortalezas de ambas, permitiendo una comprensión más rica y completa del fenómeno de estudio”.

Desde el enfoque cuantitativo, se realiza la comparación de indicadores financieros y de cartera correspondientes a los periodos 2024 y 2025, con el fin de identificar los cambios en la morosidad, la eficiencia del recaudo y el crecimiento del patrimonio. Estos datos permiten medir de manera objetiva la efectividad del modelo de auditoría implementado, mediante el uso de información verificable proveniente de los registros contables y crediticios de la cooperativa.

Por otro lado, el enfoque cualitativo se implementó por medio de análisis de documentación tanto interna como externa, con ayuda de políticas internas, manuales de procedimientos, reglamentos y normativas que ayudan a la gestión crediticia y los procesos de auditoría de la cooperativa. Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas a terceros y socios de la cooperativa, permitiendo obtener diferentes percepciones sobre la aplicación del modelo de auditoría, la transparencia en la evaluación de créditos y la eficiencia en la gestión de cartera.

De esta manera, a aplicación del enfoque mixto en esta investigación permitió obtener una visión más amplia del objeto de estudio combinando los datos cuantitativos y el análisis cualitativo. Los indicadores financieros y de cartera facilitaron la medición de la eficiencia del modelo de auditoría, mientras que el análisis documental y las entrevistas aportaron información valiosa sobre la percepción, la experiencia y el nivel de cumplimiento de los procesos dentro de la cooperativa DISO, identificando tanto los avances logrados como las áreas de fortalecimiento.

En consecuencia, el enfoque mixto permitió evaluar la efectividad del modelo de auditoría desde una perspectiva técnica y financiera, y también comprender su impacto en la gestión organizacional, la transparencia y la confianza de los socios.

#### **4.4 Método**

Según Suarez, (2024) “El método deductivo es un proceso lógico en el que se parte de una premisa general y se aplica la lógica para llegar a una conclusión específica. Este enfoque se utiliza comúnmente en las matemáticas y en otras disciplinas formales, y se considera un enfoque más riguroso y estructurado que el método inductivo. En lugar de comenzar con observaciones específicas y luego hacer generalizaciones, el método deductivo comienza con teorías generales y luego aplica la lógica para llegar a una conclusión específica.” De esta manera el método adaptado es de tipo deductivo, ya que parte del análisis de teorías, conceptos y principios generales relacionados con la auditoría, la gestión de créditos y la eficiencia financiera en las cooperativas, para así comparar con la realidad de la cooperativa DISO.

Este método permitió estructurar la investigación desde un enfoque general hacia uno específico, pasando de la revisión bibliográfica y normativa a la observación y análisis de la información de la cooperativa. De esta manera, se logró relacionar los conceptos teóricos y la evidencia recolectada, permitiendo evaluar la eficiencia y pertinencia del modelo aplicado.

#### **4.5 Universo investigativo**

El universo de esta investigación son los créditos otorgados por la cooperativa DISO durante los periodos 2024 y 2025. Ya que son el enfoque del estudio debido a que sobre estos se aplicara y evaluara el modelo de auditoría, permitiendo analizar el comportamiento del crédito tanto en la etapa de aprobación como en el seguimiento y recuperación, de esta manera se logra comparar los resultados antes y después de la implementación, logrando identificar áreas de mejora en la administración de cartera.

#### **4.5.1 Determinación de la población**

La población objetiva a investigar son las personas naturales a quienes la cooperativa DISO otorga créditos de consumo personal con la modalidad de que los socios atraen y respaldan a sus clientes con el objetivo de obtener utilidades y aumentar el patrimonio colectivo.

La cooperativa tiene un flujo constante al otorgar créditos, durante el segundo semestre de 2024 otorgo 145 créditos y en el primer semestre del año 2025, la cooperativa otorgo 205 créditos distribuidos en los 40 socios activos, este será el grupo central sobre el cual se aplicará el modelo de auditoría de gestión de créditos, así se evaluará la eficiencia del control interno y en consecuencia la reducción de créditos en mora.

Además, debido a la diversidad de clientes y las condiciones crediticias que tiene la cooperativa en su operación diaria podremos obtener una base sólida de análisis tanto cuantitativo y cualitativo del proceso y de esta manera obtener una visión amplia del funcionamiento del modelo de auditoría dentro de la cooperativa.

#### **4.5.2 Determinación de la muestra**

La muestra de la investigación serán 245 créditos, los cuales equivalen a más del 70% de los 350 créditos otorgados entre el segundo semestre del 2024 y primer semestre de 2025.

Con el objetivo de analizar el comportamiento de los créditos en comparación de los semestres.

De esta forma, se obtiene una visión equilibrada del proceso crediticio, que facilita identificar patrones de morosidad, eficiencia en el recaudo y cumplimiento de los procedimientos establecidos

#### **4.6 Técnicas de recolección de información**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron diferentes técnicas de recolección de información que permitieron obtener datos confiables, relevantes y suficientes para analizar la eficiencia del modelo de auditoría en la gestión de créditos de la cooperativa DISO.

De esta manera, se utilizó la observación directa, centrada en el seguimiento de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, con el fin de comprender cómo se aplican en la práctica las políticas y controles establecidos.

Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a socios y funcionarios de la cooperativa con el fin de identificar las percepciones, dificultades y prácticas existentes en el proceso de aprobación, seguimiento y recuperación de créditos. Esta técnica permitió conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los involucrados, sirviendo como base para evaluar posteriormente la pertinencia y adecuación del modelo de auditoría propuesto.

Complementariamente, se diseñaron y aplicaron encuestas estructuradas dirigidas a un grupo representativo de socios y beneficiarios de créditos. Estas encuestas permitieron cuantificar las percepciones sobre temas como la claridad de los procedimientos de crédito, la atención al cliente, la transparencia en la aprobación de préstamos y el grado de satisfacción con las políticas financieras de la cooperativa. Los resultados obtenidos

servieron para comparar opiniones y determinar tendencias generales dentro de la población analizada.

Finalmente, se realizó un análisis cuantitativo de los datos financieros correspondientes a los periodos segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025, evaluando indicadores de morosidad, recuperación de cartera, volumen de créditos otorgados y rentabilidad, con el fin de medir objetivamente la eficiencia del control interno y el impacto de la gestión crediticia.

## **5. Desarrollo**

### **Identificación los beneficios financieros de la gestión de créditos en la cooperativa DISO**

Se comienza identificando la gestión de créditos como un proceso de gran importancia dentro de la cooperativa DISO, debido a que es la principal fuente de ingreso, se empieza por realizar un estudio de campo, donde se observa el funcionamiento interno, políticas y procedimientos en la aprobación, el seguimiento, y la recuperación de los préstamos. Se comprende su naturaleza y se estudia los criterios normativos y estructuras de la misma, a su vez el control interno y auditoría implementada en las operaciones, además se evalúa los procedimientos de respaldo de los socios y el impacto que la gestión genera en aspectos fundamentales.

Se observa que la cooperativa cuenta con un sistema de créditos basado en la confianza y respaldo solidario entre socios, donde cada socio puede atraer clientes y generar utilidades colectivas. Sin embargo, la falta de procedimientos estandarizados y mecanismos de control, ha generado la necesidad de mejorar el modelo de auditoría actual, ya que se busca fortalecer la eficiencia, transparencia y trazabilidad en cada etapa del crédito. Desde un análisis financiero, los beneficios esperados son aspectos como la mejora de la liquidez, la reducción de la morosidad, el aumento en la rentabilidad y la consolidación del patrimonio.

En este sentido, la gestión de créditos en entidades del sector solidario, como lo es la cooperativa DISO, se encuentra regulada desde lo contable por las normas internacionales de información financiera (NIIF) las cuales establecen los lineamientos para

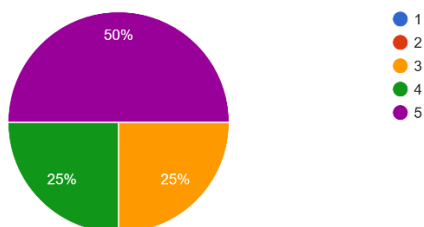
el reconocimiento, medición y presentación de los activos financieros, dentro de los cuales se incluyen los créditos otorgados a los asociados. Bajo las NIIF, los créditos deben reconocerse como activos financieros al costo amortizado, considerando las pérdidas esperadas y la estimación de deterioro, con el fin de reflejar razonablemente la realidad económica de la cooperativa.

La gestión de créditos se realiza de acuerdo a las políticas internas definidas en los estatutos sociales de la cooperativa que a su vez deben estar alineadas bajo el estatuto tributario de Colombia, el cual dispone criterios como el registro de intereses, provisiones, ingresos y deducciones asociados a la cartera. Dicho modelo permite evaluar la correcta aplicación de las políticas de crédito, verificar la existencia de documentación soporte adecuada, analizar los indicadores de morosidad y garantizar que la información financiera refleje realmente las operaciones realizadas. Además, la auditoría contribuye a la detección temprana de riesgos, a la mejora en la calidad de los reportes financieros y al cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas establecidos en la Ley 79 de 1988 y la Ley 454 de 1998, que regulan el funcionamiento de las organizaciones cooperativas en Colombia.

Bajo este marco normativo el modelo de auditoría propuesto en la cooperativa DISO busca fortalecer la estructura financiera y operativa por medio de verificación de cumplimiento de las normas contables y regulatorias. Debido a esto se anexan los resultados de la encuesta realizada a los socios de la cooperativa y beneficiarios de la misma, donde se identifica que, aunque el modelo actual funciona, debe haber una mejora en la gestión de los créditos y recuperación de cartera.

## Gráfico 1: Evaluación de la efectividad del control interno actual

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evalúa la efectividad del control interno en la gestión de créditos?  
8 respuestas



Uno de los primeros beneficios financieros de una adecuada gestión de créditos es la mejora en la liquidez. Cuando los socios y beneficiarios cumplen oportunamente con los pagos establecidos, la cooperativa dispone de un flujo constante de efectivo que le permite operar sin depender de fuentes externas de financiación. Esta disponibilidad de recursos permite responder a las necesidades de los asociados, financiar nuevos créditos y mantener el equilibrio entre los ingresos y egresos.

El modelo de auditoría contribuye directamente a este beneficio, ya que permite monitorear los plazos de pago, detectar a tiempo retrasos y establecer mecanismos de recuperación inmediata. De este modo, se garantiza que el dinero prestado retorne en los tiempos esperados, evitando la acumulación de cartera vencida y fortaleciendo el flujo de caja.

Otro beneficio importante es la disminución de la morosidad. la implementación del modelo de auditoría permite verificar que cada crédito otorgado cumpla con las políticas internas, que los socios evaluadores documenten adecuadamente la capacidad de pago y que exista trazabilidad en todas las etapas del proceso. Reducir la morosidad beneficia

directamente en menores pérdidas contables, menor necesidad de provisiones para cuentas incobrables y mayor estabilidad económica para la cooperativa DISO.

La rentabilidad puede ser el indicador financiero más representativo del éxito en la gestión de créditos. Una cooperativa que administra correctamente sus préstamos logra generar excedentes anuales sostenibles, de los intereses cobrados, las comisiones y los rendimientos sobre los recursos prestados. En el caso de DISO, la gestión adecuada de los 105 créditos otorgados en el primer semestre del 2025 representa una oportunidad significativa para aumentar sus ingresos. Al aplicar un control más estricto y garantizar la recuperación de los créditos en los plazos establecidos, la cooperativa puede maximizar el margen de ganancia y reducir las pérdidas asociadas a la mora.

El modelo de auditoría contribuye a esto al estandarizar los procedimientos, garantizar la correcta aplicación de las políticas de crédito y asegurar que cada préstamo se conceda con base en una evaluación financiera sólida. Con ello, la cooperativa no solo incrementa su rentabilidad económica, sino que también mejora su rentabilidad social, al brindar apoyo financiero a sus asociados de manera responsable y sostenible.

## **Conocimiento del modelo actual de auditoría en gestión de créditos de la cooperativa DISO**

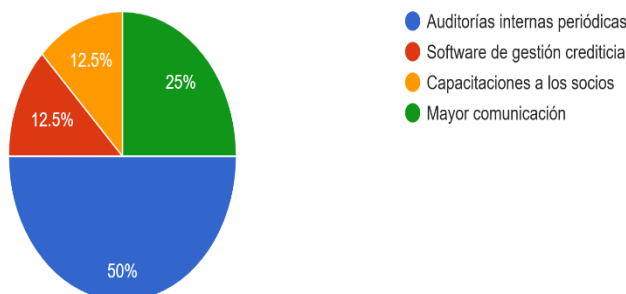
Para comprender a profundidad el funcionamiento financiero de la cooperativa DISO es necesario conocer su modelo actual de auditoría aplicado a la gestión de créditos. Debido a que este modelo tiene los procedimientos, controles y verificaciones internas las cuales permiten evaluar la administración de los recursos prestados, la recuperación de la cartera y el cumplimiento de las políticas establecidas.

La cooperativa DISO cuenta con un modelo de auditoría de manera interna el cual es ejecutado por el área contable con apoyo de los socios que participan en la gestión de los créditos. Este modelo se basa principalmente en revisiones documentales, verificación de soportes contables, análisis de informes de cartera y seguimiento manual de los pagos recibidos. De manera periódica, se elaboran reportes internos sobre el estado de la cartera y los niveles de morosidad, que posteriormente son evaluados por la junta directiva con el fin de identificar riesgos o inconsistencias. Sin embargo, gran parte de los procedimientos se realizan de forma tradicional, con registros en hojas de cálculo y soportes físicos, lo que genera ciertas limitaciones en términos de control, trazabilidad y eficiencia administrativa. Es por esto que, en la encuesta realizada a los socios de la cooperativa y beneficiarios de la misma, se puede identificar una necesidad de mejorar la gestión de los créditos por medio de herramientas que permitan alcanzar la eficiencia esperada.

## Gráfico 2 Herramientas útiles para el control de crédito

¿Qué herramienta considera más útil para mejorar el control de los créditos?

8 respuestas



Desde el punto de vista normativo, este modelo se encuentra enmarcado en las disposiciones de la Ley 79 de 1988, que establece las normas básicas sobre la organización y funcionamiento de las cooperativas, y en la Ley 454 de 1998, que define el marco conceptual, jurídico y de control del sector solidario en Colombia. De igual forma, se fundamenta en los lineamientos de la Ley 87 de 1993, que reglamenta la implementación de los sistemas de control interno en las entidades públicas y privadas, y cuya aplicación en las cooperativas tiene como finalidad proteger los recursos de los asociados y garantizar una gestión transparente.

En cuanto a la parte contable, los procedimientos actuales se ajustan parcialmente a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES, Estas normas establecen la manera en que deben reconocerse, medirse y revelarse los créditos como activos financieros, considerando el riesgo de deterioro y las pérdidas esperadas. En el modelo actual, los créditos se registran inicialmente al costo amortizado y se realiza una

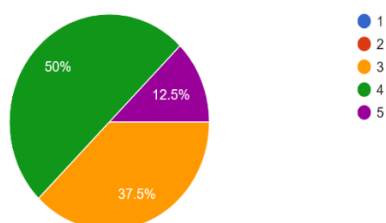
evaluación periódica de la cartera para determinar posibles deterioros. Sin embargo, el modelo actual presenta debilidades en aspectos como la integración tecnológica, la automatización de reportes y la estandarización de procedimientos. La falta de un sistema digital centralizado dificulta el acceso rápido a la información y limita la capacidad de realizar análisis comparativos de periodos anteriores. Igualmente, la ausencia de indicadores financieros actualizados impide una medición precisa del desempeño crediticio, lo cual afecta la oportunidad de la toma de decisiones. Estas limitaciones evidencian la necesidad de fortalecer el modelo de auditoría mediante la implementación de metodologías más estructuradas, orientadas a la gestión de riesgos y al cumplimiento de las políticas institucionales y regulatorias.

En el modelo actual la auditoría revisa que los registros contables y fiscales sean coherentes y que los estados financieros reflejen razonablemente la situación económica de la cooperativa. Pero, gran parte de los procedimientos se desarrollan de manera manual, a través de hojas de cálculo y registros en formato físico, lo que hace que la eficiencia de control no sea la mejor, retrasa la realización de reportes y aumenta el margen de error humano. En la práctica este modelo se concentra en la revisión posterior de las operaciones, es decir, actúa cuando los créditos ya han sido otorgados y no de manera preventiva. Esto implica que la detección de inconsistencias o posibles incumplimientos se realiza de forma reactiva, una vez los problemas ya se han presentado. Un modelo más robusto debería incluir controles en todas las etapas del proceso crediticio, desde la evaluación inicial del solicitante, pasando por el análisis de la capacidad de pago, hasta el seguimiento posterior al desembolso. De esta manera, la auditoría no solo cumpliría un rol fiscalizador, sino también preventivo y estratégico, garantizando una mejor administración de los riesgos financieros. Esta situación es común en entidades de carácter cooperativo donde los

recursos tecnológicos y humanos son limitados, en la encuesta realizada se pone en evidencia la necesidad de evolucionar hacia un sistema de auditoría más integral y predictivo.

Gráfico 3 Clasificación de la gestión de recuperación de cartera

¿Cómo calificaría la gestión actual para recuperar créditos en mora?  
8 respuestas



### **Determinación de la eficiencia del modelo de auditoría en la cooperativa DISO en el primer semestre del año 2025**

Esta investigación analiza la eficiencia de la auditoría implementada en la cooperativa DISO para el primer semestre del año 2025, a partir de la transparencia, el control interno y la correcta administración de los recursos colectivos de sus asociados, derivados de una buena gestión de créditos. Además, este análisis va a permitir una correcta evaluación de las políticas, procedimientos y controles internos establecidos por la junta directiva con el fin de mejorar los resultados financieros, reducir riesgos y optimizar los procesos administrativos.

Continuando con lo anterior, el balance presentado por la cooperativa DISO corresponde a los periodos entre julio y diciembre de 2024 y enero a junio de 2025. Con el objetivo de reflejar la situación financiera de la cooperativa según los rubros de los siguientes balances generales

## Composición del balance general del segundo semestre de 2024

Tabla 1 Balance general 2do semestre de 2024

PERÍODOS	DISPONIBLE	APORTES	INGRESOS DE INTERESES
JULIO	\$ 31.854.585,34	\$ 94.723.279,16	\$ 2.509.900,00
AGOSTO	\$ 22.936.685,34	\$ 87.023.279,16	\$ 2.743.000,00
SEPTIEMBRE	\$ 36.667.535,34	\$ 94.755.279,16	\$ 2.260.400,00
OCTUBRE	\$ 25.516.835,34	\$ 95.866.279,16	\$ 3.707.700,00
NOVIEMBRE	\$ 24.928.185,34	\$ 98.441.279,16	\$ 3.365.300,00
DICIEMBRE	\$ 44.135.685,34	\$ 104.214.279,16	\$ 5.693.200,00

PERÍODOS	GASTOS	UTILIDAD ACUMULADA
JULIO	\$ -	\$ 17.926.406,18
AGOSTO	\$ 320.000,00	\$ 20.349.406,18
SEPTIEMBRE	\$ 292.600,00	\$ 22.317.206,18
OCTUBRE	\$ 120.000,00	\$ 25.904.906,18
NOVIEMBRE	\$ 520.000,00	\$ 28.750.206,18
DICIEMBRE	\$ 1.300.000,00	\$ 33.143.406,18

PERÍODOS	ABONOS CARTERA	CREDITOS OTORGADOS	CARTERA
JULIO	\$ 17.313.250,00	-\$ 24.550.000,00	-\$ 80.795.100,00
AGOSTO	\$ 15.409.100,00	-\$ 19.050.000,00	-\$ 84.436.000,00
SEPTIEMBRE	\$ 16.821.050,00	-\$ 12.790.000,00	-\$ 80.404.950,00
OCTUBRE	\$ 12.150.600,00	-\$ 28.000.000,00	-\$ 96.254.350,00
NOVIEMBRE	\$ 16.301.050,00	-\$ 22.310.000,00	-\$ 102.263.300,00
DICIEMBRE	\$ 22.171.300,00	-\$ 13.130.000,00	-\$ 93.222.000,00

## Composición del balance general del segundo semestre de 2025

Tabla 2 Balance 1er semestre del 2025

PERÍODOS	DISPONIBLE	APORTES	INGRESOS DE INTERESES
ENERO	\$ 48.829.535,34	\$ 112.232.779,16	\$ 3.782.600,00
FEBRERO	\$ 54.528.135,34	\$ 113.747.779,16	\$ 3.173.600,00
MARZO	\$ 53.593.435,34	\$ 111.632.779,16	\$ 2.451.000,00
ABRIL	\$ 63.297.685,34	\$ 115.496.079,16	\$ 3.275.800,00
MAYO	\$ 71.367.885,34	\$ 116.401.979,16	\$ 4.357.200,00
JUNIO	\$ 83.041.385,34	\$ 122.566.979,16	\$ 4.354.600,00

PERÍODOS	GASTOS	UTILIDAD ACUMULADA
ENERO	\$ 1.184.000,00	\$ 35.742.006,18
FEBRERO	\$ 200.000,00	\$ 38.715.606,18
MARZO	\$ 3.749.200,00	\$ 37.417.406,18
ABRIL	\$ 1.404.450,00	\$ 39.288.756,18
MAYO	\$ 400.000,00	\$ 43.245.956,18
JUNIO	\$ 400.000,00	\$ 47.200.556,18

PERÍODOS	ABONOS CARTERA	CREDITOS OTORGADOS	CARTERA
ENERO	\$ 22.124.250,00	-\$ 28.047.500,00	-\$ 99.145.250,00
FEBRERO	\$ 21.610.000,00	-\$ 20.400.000,00	-\$ 97.935.250,00
MARZO	\$ 21.778.500,00	-\$ 19.300.000,00	-\$ 95.456.750,00
ABRIL	\$ 21.919.600,00	-\$ 17.950.000,00	-\$ 91.487.150,00
MAYO	\$ 24.107.100,00	-\$ 20.900.000,00	-\$ 88.280.050,00
JUNIO	\$ 26.203.900,00	-\$ 24.650.000,00	-\$ 86.726.150,00

Teniendo en cuenta los balances anteriores y para comprender la comparación de los semestres, es primordial tener claro el significado de cada uno de los segmentos de los balances anteriormente presentados.

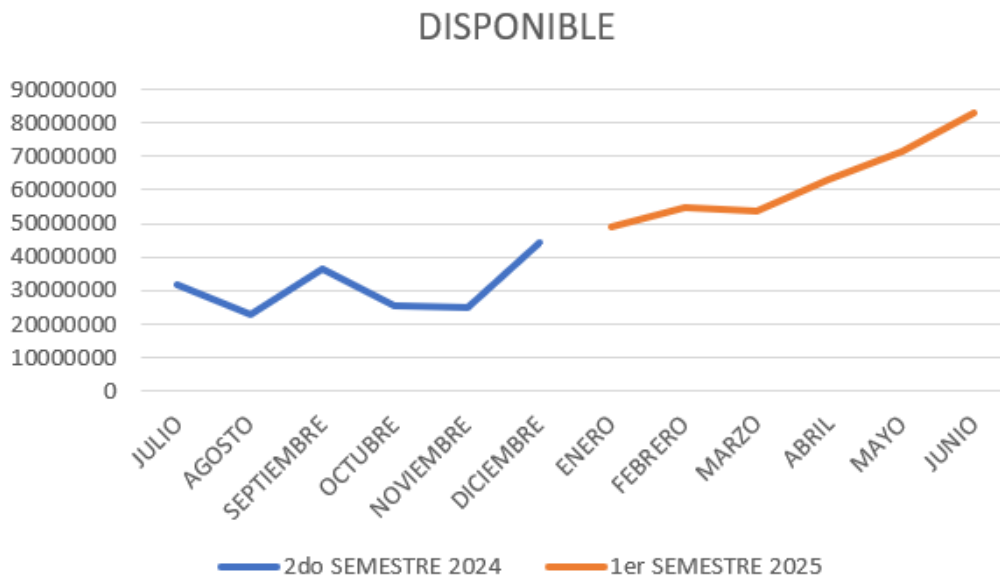
### **Disponible**

Hace referencia a los recursos líquidos equivalentes a dinero en efectivo y en bancos que posee la cooperativa con el poder de su inmediata utilización para cumplir con sus obligaciones o el desembolso oportuno de créditos con el fin de generar más utilidades.

Comportamiento general del 2024: en el disponible del segundo semestre del 2024 se puede observar una variación moderada, con altibajos en agosto y octubre, sin embargo, cerro el periodo con un incremento de 12.281.100 en comparación del mes de julio del 2024.

Comportamiento general del 2025: en el disponible del primer semestre del 2025 se evidencia un crecimiento sostenido en cada uno de los 6 meses del semestre, demostrando así, una mejora sustancial en la gestión de liquidez, la cual es respaldada de una mejor recuperación de la cartera, dando como resultado un cierre del periodo en 83.041.385 y un aumento del 88,15% en comparación del mes de diciembre del 2024, demostrando una mejor liquidez y control en el flujo de efectivo.

Gráfico 4 Movimientos del disponible



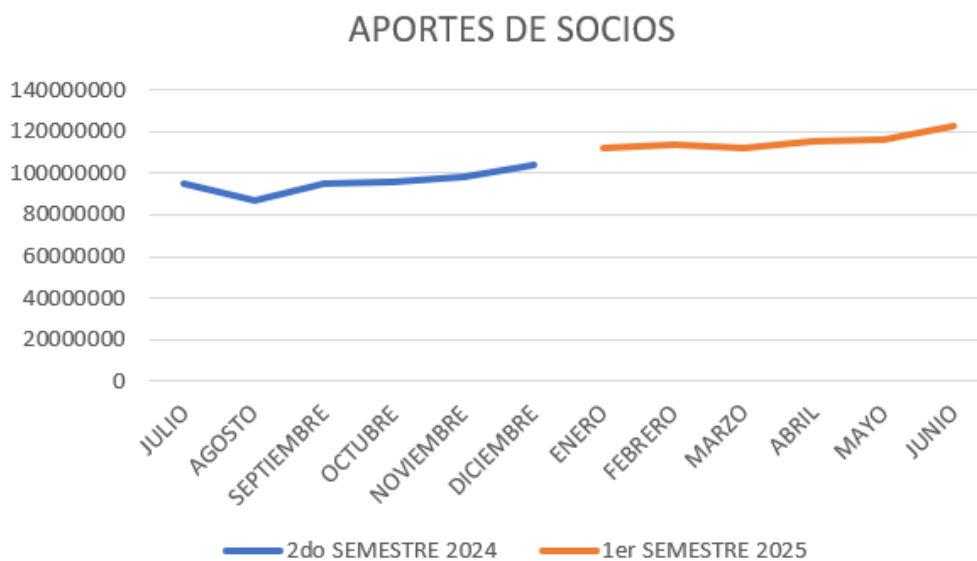
### Aportes de socios

Hacen referencia a los aportes que sus asociados entregan a la cooperativa, con el fin de contribuir con su funcionamiento y respaldar el compromiso con la cooperativa

Comportamiento general del 2024: en el segundo semestre de 2024 se observa un crecimiento mensual moderado que llegó a su fin aumentando un 10% en comparación del mes de junio de 2024.

Comportamiento general del 2025: a pesar de que en el segundo semestre del 2024 obtuvo un buen crecimiento, para el primer semestre del 2025 se observa un crecimiento más pronunciado alcanzando los 122,566,979 en junio del 2025, es decir 17,61% más que en diciembre de 2024, lo que ayuda a mejorar la capacidad de otorgar créditos sin perjudicar el disponible.

Gráfico 5 Movimiento de aportes de socios



### Ingresos de interés

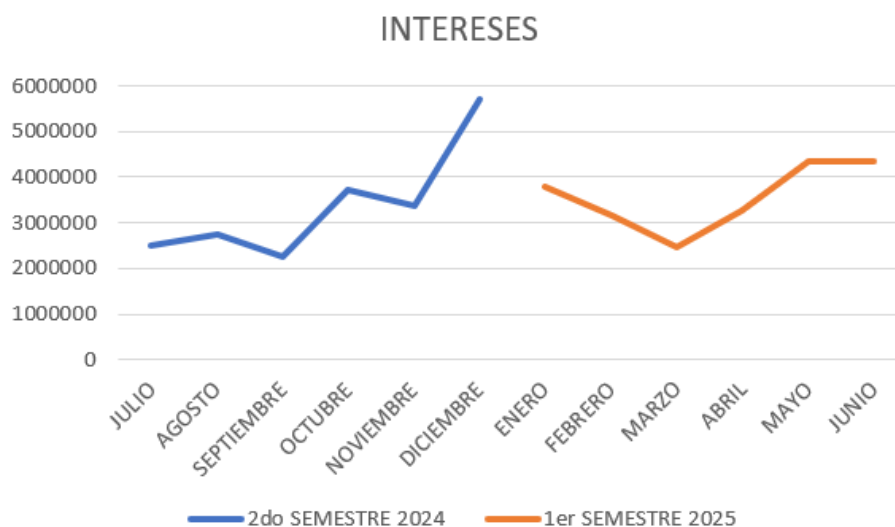
Hacen referencia a los ingresos derivados de los intereses cobrados por los créditos otorgados

Comportamiento general del 2024: en el segundo semestre del 2024 se puede observar una tendencia moderada, con un crecimiento en los últimos meses del periodo el cual finalizo con un total 20,279,500.

Comportamiento general del 2025: en el primer semestre del 2025 se observa un comportamiento más irregular, sin embargo, no dejo de tener buenos ingresos en el periodo, el cual finalizo en 21,394,800 en junio del 2025, es decir aumento en tan solo 5,5% en comparación del segundo semestre del 2024, sin embargo, esto no significa que hubo menor movimiento operacional. Su diferencia se basa en que en el semestre del 2024 ocurrió una expansión de cartera que permitió obtener muchos ingresos de intereses, y, por otro lado, en el primer semestre de 2025 se refleja un comportamiento de recuperación de

cartera, razón por la cual, no se ven reflejados como un crecimiento contino de los ingresos recibidos por los intereses.

Gráfico 6 Movimientos de intereses



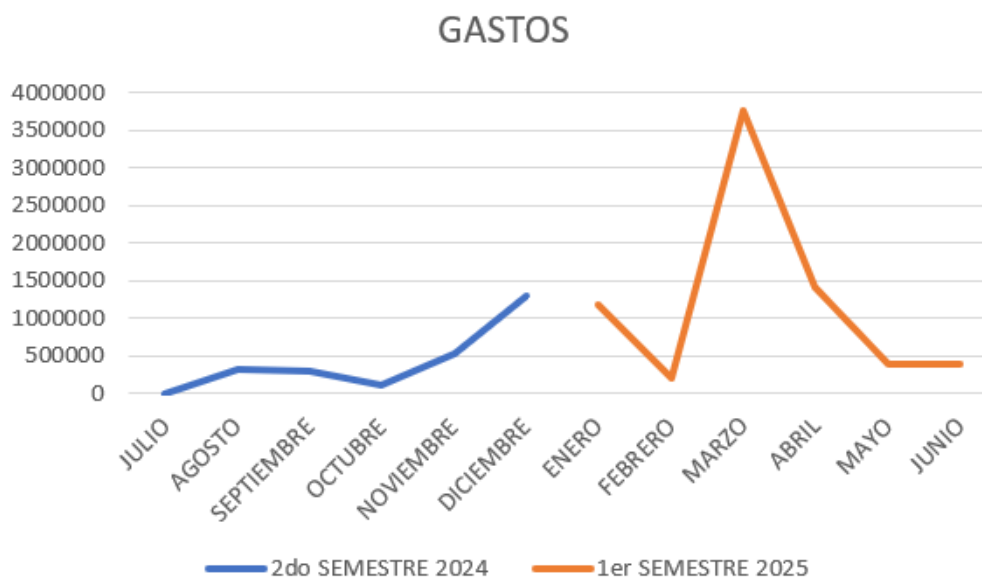
## Gastos

En términos generales hacen referencia a todas las salidas de dinero u otros recursos económicos con el fin de obtener un bien o servicio, sin embargo, la cooperativa DISO enfoca estos gastos en compensaciones, auxilios o calamidades que se le presenten a sus asociados, por lo tanto, son gastos esporádicos e incontrolables en el sentido de cuándo va a suceder.

Comportamiento general del 2024: para el segundo semestre de 2024 se obtuvieron un total de 2.552.000 en gastos del semestre teniendo una tendencia controlada

Comportamiento general del 2025: por otro lado, para el primer semestre del 2025 se realizaron muchos más gastos que el semestre anterior, dando como resultado un total de 7.337.000, es decir 4.785.000 más que al cierre del 2024 aumentando en un 187%.

Gráfico 7 Movimiento de gastos



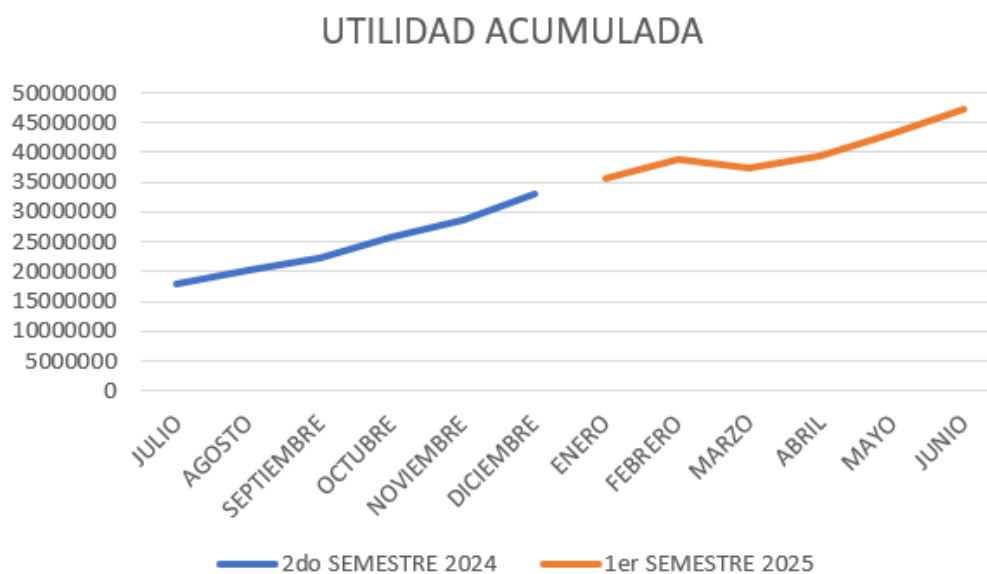
### Utilidad acumulada

Hace referencia a la suma de las utilidades netas que ha obtenido la cooperativa a lo largo del semestre, es decir, la suma de los meses del semestre que se va a analizar:

Comportamiento general del 2024: en el segundo semestre del 2024 se ve un crecimiento a raíz del buen recaudo de los intereses y bajos gastos del periodo. En julio de 2024 la utilidad acumulada era de 17.926.406 y finalizo diciembre en 33.143.406, es decir que esto aumento en un 84% al final del segundo semestre del 2024

Comportamiento general del 2025: en el primer semestre del 2025 se observa un menor crecimiento de esta utilidad acumulada debido a que los gastos que incurrió la cooperativa fueron mucho más altos que los del semestre pasado, sin embargo, esto no significa que no haya aumentado, pues al finalizar el primer mes de este semestre, finalizo con 35.742.006 y se finalizó el semestre con 47.200.556, por lo tanto, aumento en un 35% a comparación de cómo se inició el periodo.

Gráfico 8 Movimiento utilidad acumulada



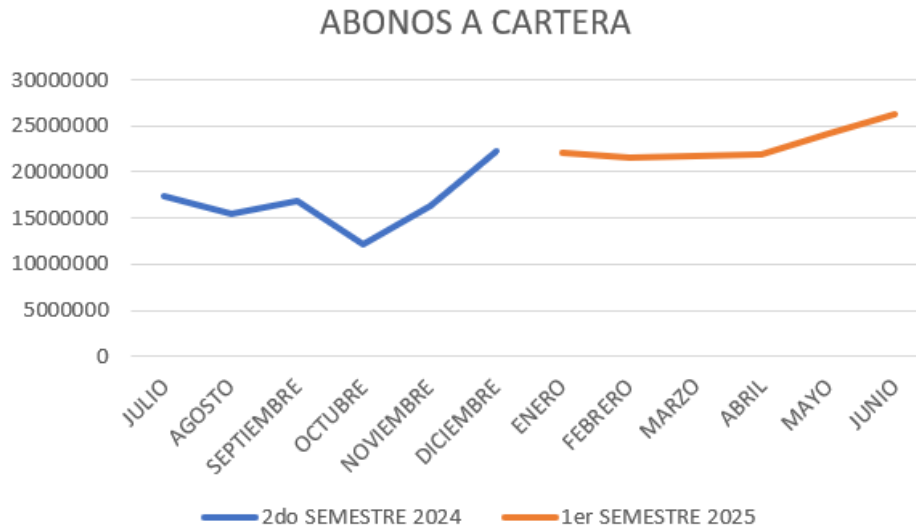
### Abonos a cartera

Hace referencia a todos los pagos realizados por los clientes de la cooperativa con el fin de abonar de manera parcial o total el monto que se les presto.

Comportamiento general del 2024: en el segundo semestre del 2024 se observa una buena recuperación de la cartera con un promedio de 16.695.000 mensuales, los cuales en los 6 meses sumaron un total de 100.166.350.

Comportamiento general del 2025: en el primer semestre de 2025 se observa una mejor recuperación de la cartera en comparación del semestre pasado, con un promedio de 22.957.000 y un total en los 6 meses de 137.743.000. Esto logro un mejor equilibrio en lo aportado y recuperado, por lo que fortalece más el disponible.

Gráfico 9 Movimiento abonos a cartera



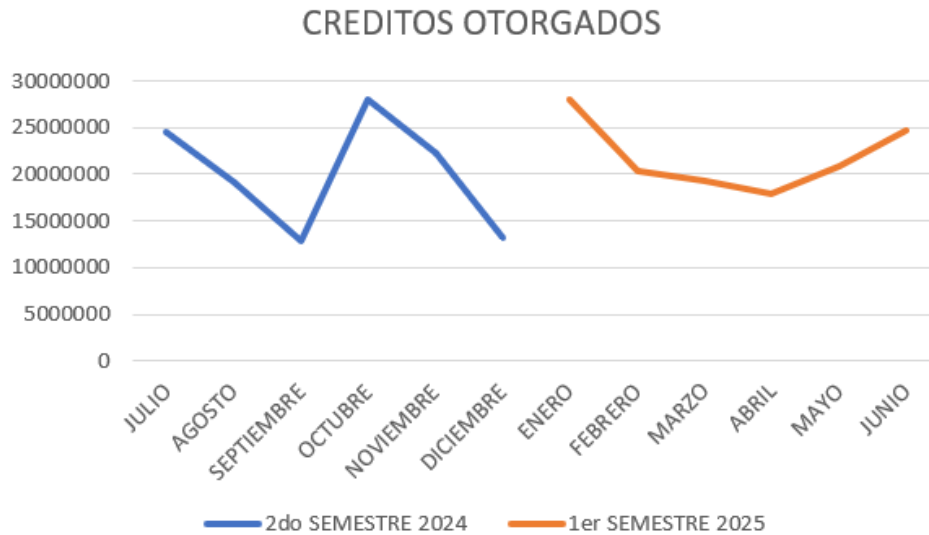
### Créditos otorgados

Hacen referencia a todos los desembolsos de dinero a terceros en función de préstamos con el fin de obtener ingresos por conceptos de intereses.

Comportamiento general del 2024: para el segundo semestre del 2024 se observa que en promedio eran otorgados 19.972.000 en créditos a terceros para un total de 119.830.000. Los cuales fueron 19.663.000 más altos que los abonos de la cartera, por lo que en algunos meses se vio afectado el disponible de la cooperativa.

Comportamiento general del 2025: para el primer semestre del 2025 se observa un promedio de 21.874.000 de créditos otorgados en el mes, para un total de 131.247.000, los cuales fueron 6.495.000 inferiores a los abonos en cartera, por lo que no se vio afectado en forma negativa el disponible de la cooperativa.

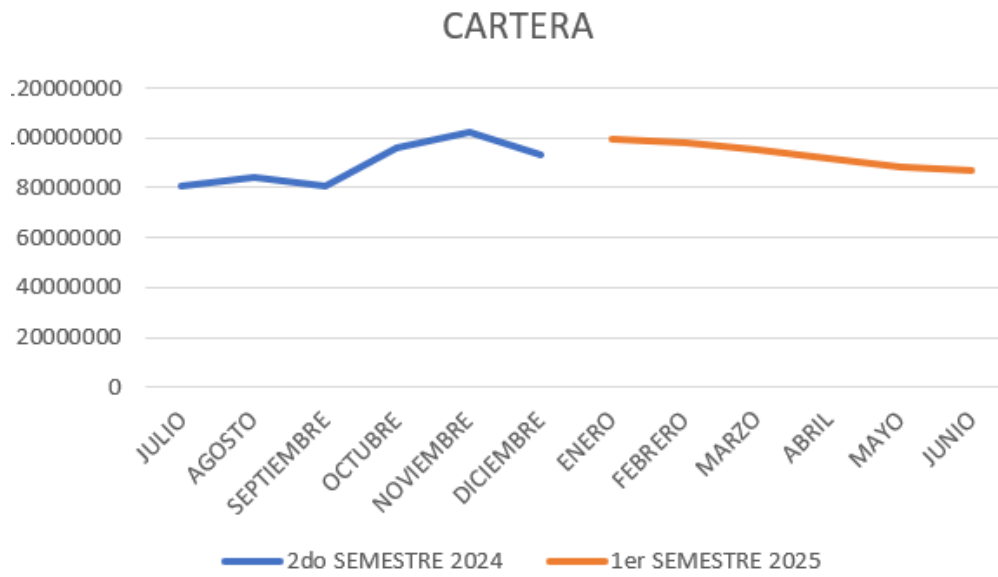
Gráfico 10 Movimiento de créditos otorgados



### **Cartera**

En términos generales la cartera es el dinero que la cooperativa aún tiene por cobrar, y como se puede observar en sus balances generales de cada periodo, está siempre ha sido irregular, tiende a subir o bajar debido a que sus créditos otorgados en el semestre del 2024 solían ser superiores a los abonos de cartera en la mayoría de los meses, sin embargo en 2025 esta diferencia fue regulada y paso a tener más abonos que otorgamiento y por lo tanto al cierre junio de 2025 su cartera es inferior que la del cierre de diciembre de 2025

Gráfico 11 Movimientos de cartera



## **5.1 Análisis de resultados**

Este proyecto analiza la eficiencia de la implementación de una auditoria de otorgamiento de créditos, específicamente en el contexto de la cooperativa DISO. Se identifica el modelo, los beneficios y el impacto que genera esta auditoria en cada una de las operaciones de la cooperativa de créditos.

Durante el proyecto se logró recopilar información tanto financiera como administrativa para determinar los procesos y registros contables que tuvo la cooperativa en el segundo semestre del 2024 y el primer semestre del 2025, con el fin de depurar y reestructurar su balance general para elaborar una comparación proporcional apoyada de gráficos que permiten visualizar el comportamiento de los diferentes rubros del balance de la cooperativa donde se plasman su disponible, intereses generados, gastos, utilidad acumulada, abonos a cartera, créditos otorgados y finalmente la cartera a finalizar el periodo.

Desde el aspecto técnico, se aplicaron métodos de clasificación de datos, representación en gráficas y análisis vertical/horizontal para identificar tendencias, aumentos, disminuciones y variaciones significativas entre ambos periodos. La clasificación de la información permitió observar correlación entre rubros como, por ejemplo, que el compromiso de los socios aportando a la cooperativa permitieron tener más disponible para otorgar más créditos, lo cual facilito la interpretación de los resultados obtenidos.

Desde el aspecto financiero se evidencio una mejora en la liquidez debido a los aportes de los socios que demostraron una mayor solidez y confianza en el proyecto operativo, los ingresos percibidos por intereses aumentaron de manera sostenida lo que refleja una cartera activa en todos los periodos evaluados, los abonos a cartera reflejaron

una mejora en la recuperación de cartera vencida, lo que respalda una parte fundamental de la auditoria crediticia planteada por la cooperativa, Todo esto, dando como resultado una mayor capacidad para otorgar créditos, recuperarlos y por supuesto que generar intereses para seguir aumentando su utilidad.

Desde el aspecto físico la ejecución del proyecto permitió comprobar la disponibilidad real de la cooperativa, además, el registro mensual dio la posibilidad de respaldar operaciones futuras con base a sus tendencias en las operaciones.

Por último, desde el aspecto económico se demostró que el modelo de operación está generando buenos resultados en sus ingresos por intereses y la recuperación de cartera. Además, los aportes de los socios aumentando de manera ascendente confirma la confianza de los asociados en las gestiones realizadas luego de la auditoria de créditos realizada.

## 5.2 Plan de acción

De acuerdo con el primer objetivo determinado, el cual consiste en identificar los beneficios financieros de la gestión de créditos en la cooperativa DISO, el cual condujo a realizar un análisis financiero de la adecuada gestión de los créditos, con el fin de reconocer su impacto en aspectos relevantes como la rentabilidad, liquidez y sostenibilidad económica de la Cooperativa DISO.

Esto se logra realizando el análisis financiero, acompañado de diferentes actividades aplicadas a la gestión de los créditos otorgados durante los periodos 2024 y 2025, de esta manera se identificó como la gestión crediticia influyo en los resultados económicos y el fortalecimiento del patrimonio colectivo, las actividades realizadas se ejecutaron de la siguiente manera:

Tabla 3 Métodos aplicados

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicador de evaluación</b>
<b>1. Recolección de información financiera</b>	Obtener reportes contables, balances, estado de resultados y registros de cartera.	Área contable y auditor interno	Información consolidada y verificada.
<b>2. Análisis de la rentabilidad y liquidez</b>	Calcular indicadores financieros derivados de la gestión crediticia (margen, rotación, cartera vencida).	Auditor, contador	Informe de análisis financiero elaborado.
<b>3. Identificación de beneficios directos e indirectos</b>	Evaluar el impacto de la gestión crediticia en el patrimonio colectivo y la participación de socios.	Comité financiero	Matriz de beneficios financieros documentada.
<b>4. Socialización de resultados</b>	Presentar hallazgos ante la junta directiva y socios para retroalimentación.	Auditor, junta directiva	Acta de reunión y registro de observaciones.

Asimismo, se evalúa la calidad y veracidad de la información financiera utilizada, verificando que los reportes y registros provengan de fuentes válidas, auditables y coherentes con los estados contables presentados. Los resultados se auditan bajo el marco legal y las buenas prácticas cooperativas, permitiendo determinar si la gestión de créditos ha contribuido al fortalecimiento económico y a la creación de valor para los socios.

El cumplimiento del objetivo se considera satisfactorio una vez se logra demostrar que la gestión crediticia ha impactado positivamente los resultados financieros y que dichos beneficios han sido medidos, documentados y comunicados adecuadamente a la junta directiva de la cooperativa.

Por otro lado, el segundo objetivo el cual consiste en conocer el modelo actual de auditoría en la gestión de créditos de la cooperativa DISO. Se orientó en examinar y describir las características, procedimientos, fortalezas y debilidades del modelo de auditoría actualmente aplicado a la gestión crediticia en la cooperativa DISO, mediante una metodología cualitativa y descriptiva, con el fin de generar un diagnóstico que sirva como base para su mejora.

Esto se logra aplicando técnicas de investigación documental, entrevistas, revisión de procesos internos y observación directa del proceso crediticio, orientadas a reconocer la estructura del sistema de auditoría, su marco normativo y su nivel de cumplimiento frente a las disposiciones contables y regulatorias del sector solidario, las actividades ejecutadas en este objetivo, fueron las siguientes:

Tabla 4 Técnicas de investigación

Actividad	Descripción	Responsables	Indicador de evaluación
<b>1. Revisión de manuales y políticas internas</b>	Analizar documentos institucionales sobre control interno y gestión crediticia.	Auditor interno, contabilidad	Manuales revisados.
<b>2. Entrevistas a socios y personal administrativo</b>	Identificar percepciones sobre la efectividad del modelo de auditoría actual.	Investigador	Registro y análisis de entrevistas.
<b>3. Diagnóstico del sistema de control actual</b>	Evaluar procesos de revisión, seguimiento y recuperación de créditos.	Área de auditoría	Informe diagnóstico emitido.
<b>4. Identificación de debilidades y oportunidades de mejora</b>	Clasificar los hallazgos del diagnóstico según impacto financiero y operativo.	Comité de control	Matriz de riesgos y oportunidades elaborada.

De esta manera se determinaron, los actores involucrados y la precisión con que se realizan las etapas, controles y herramientas empleadas por la cooperativa, hallando sus fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y grado de alineación con las normas vigentes (Ley 79 de 1988, Ley 87 de 1993, Ley 454 de 1998, NIIF para PYMES). Además, de la verificación de los procedimientos actuales garantizando la integridad, transparencia y eficacia del control interno.

En el proceso de verificación, se realizó la validación de los hallazgos mediante reuniones con los responsables del área contable y la junta directiva, de modo que se garantizara la objetividad y utilidad de la información obtenida.

Por último, el tercer objetivo el cual consiste en determinar la eficiencia del modelo de auditoría en la cooperativa DISO en el primer semestre del año 2025, se llevó a cabo evaluando de manera técnica la eficiencia del modelo de auditoría aplicado en la gestión de créditos de la cooperativa DISO, analizando los resultados obtenidos durante el primer semestre del año 2025 con el fin de identificar su grado de efectividad, cumplimiento normativo y contribución al fortalecimiento financiero de la entidad.

Se realizó, un proceso de evaluación integral basado en indicadores de desempeño financiero, control interno y cumplimiento normativo, utilizando técnicas de auditoría como revisión documental, análisis comparativo de indicadores de cartera, entrevistas y observación directa de los procesos. Esta estrategia permitirá medir de forma objetiva el impacto del modelo de auditoría implementado sobre la eficiencia operativa, la transparencia y la rentabilidad de la cooperativa DISO.

Tabla 5 Técnicas de auditoría

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Indicador de evaluación</b>
<b>1. Recolección de información del primer semestre 2025</b>	Obtener datos financieros, reportes de auditoría, informes de cartera y registros de créditos otorgados durante el periodo.	Auditor interno, contador	Información consolidada y verificada.
<b>2. Análisis de los indicadores de eficiencia</b>	Calcular y comparar índices financieros: morosidad, rentabilidad de cartera, recuperación de créditos y rotación.	Auditoría y área contable	Resultados numéricos y análisis comparativo documentado.
<b>3. Verificación del cumplimiento del modelo de auditoría</b>	Revisar la aplicación real de los procedimientos establecidos en el manual de control interno y auditoría.	Comité de control, junta directiva	Evidencia documental de aplicación de procedimientos.
<b>4. Entrevistas al personal y socios</b>	Evaluar la percepción de los socios y colaboradores sobre la efectividad del modelo y su	Investigador	Registro de entrevistas y análisis de resultados.

Actividad	Descripción	Responsables	Indicador de evaluación
	contribución a la gestión crediticia.		
<b>5. Informe final de evaluación</b>	Elaborar un documento técnico que presente conclusiones sobre la eficiencia del modelo de auditoría y recomendaciones para su mejora.	Auditoría interna	Informe técnico aprobado por la junta directiva.

El cumplimiento de este objetivo se demuestra, con evidencia documental y estadística, que el modelo de auditoría contribuye a la toma de decisiones financieras oportunas, la reducción de riesgos crediticios y la sostenibilidad patrimonial. Además, se evalúa la alineación del modelo con las disposiciones de la Ley 87 de 1993, las NIIF para PYMES, las NIA (Normas Internacionales de Auditoría) y los requerimientos de la Superintendencia de la Economía Solidaria, asegurando que la cooperativa mantenga una gestión transparente y eficiente acorde con la normativa vigente.

## **6. Conclusiones**

La investigación permitió evidenciar la importancia que tiene la gestión de créditos en la estabilidad financiera de la cooperativa DISO, Se identificó que la cooperativa DISO, como entidad de base asociativa, depende en gran medida de su capacidad para administrar los créditos de consumo de manera responsable, lo cual no solo fortalece la rentabilidad, sino que también promueve la confianza y el compromiso de los socios. El análisis teórico evidenció que una adecuada gestión crediticia contribuye al fortalecimiento patrimonial y a la estabilidad operativa, lo que justifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de auditoría interna como parte esencial del control financiero.

De esta manera, se consolidó una comprensión profunda del contexto legal que regula la actividad crediticia y la función de auditoría dentro de las cooperativas. La revisión de la Ley 79 de 1988, la Ley 87 de 1993, la Ley 454 de 1998, las NIIF para PYMES y las disposiciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria permitió establecer que la auditoría es un componente obligatorio y estratégico en la gestión financiera. Se concluyó que la cooperativa DISO cumple con las normas fundamentales, pero requiere una aplicación más rigurosa de los principios de control interno, transparencia y trazabilidad, los cuales son esenciales para garantizar la confiabilidad de la información contable y la protección del capital social de los asociados.

Además, Se demostró que la utilización del enfoque mixto resultó apropiada para el propósito de la investigación. La combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas permitió obtener una visión integral del fenómeno estudiado. Por un lado, el análisis documental y financiero ofreció evidencia objetiva sobre la gestión de créditos, y por otro,

las entrevistas y encuestas aportaron percepciones valiosas de los socios y funcionarios involucrados. Este enfoque permitió contrastar la información teórica con la realidad operativa de la cooperativa, garantizando un diagnóstico más completo, verificable y orientado a la toma de decisiones informadas.

Por otra parte, el análisis del modelo actual de auditoría en la cooperativa DISO, permitió identificar tanto los avances como las limitaciones del modelo vigente. Se evidenció que, si bien existe una estructura de control interno basada en revisiones documentales, verificaciones contables y reportes periódicos, los procedimientos son predominantemente manuales y carecen de herramientas tecnológicas que permitan un seguimiento en tiempo real. Además, se concluyó que el modelo actual tiene un carácter más reactivo que preventivo, lo que limita la capacidad de anticipar riesgos de morosidad o incumplimiento. A partir de estos hallazgos, se determinó la necesidad de evolucionar hacia un modelo de auditoría integral, sistematizado y basado en indicadores de gestión medibles.

De esta forma, la evaluación de la eficiencia del modelo de auditoría durante el primer semestre de 2025 evidenció avances significativos en la sistematización de la información y la trazabilidad de los créditos, aunque persisten desafíos en la consolidación de un control totalmente preventivo. El análisis de indicadores financieros demostró que el fortalecimiento de los procesos de auditoría tiene un impacto directo en la reducción de la morosidad y en la mejora del flujo de caja, lo que reafirma la importancia de mantener una supervisión continua y estructurada.

El plan de acción propuesto constituye una herramienta estratégica para orientar las decisiones administrativas y financieras de la cooperativa DISO. Las estrategias planteadas, basadas en la capacitación del personal, la implementación tecnológica y la estandarización de procedimientos, ofrecen una ruta viable hacia la optimización del control interno y el

cumplimiento normativo. Con la puesta en marcha de este plan, la cooperativa podrá avanzar hacia un modelo de auditoría integral que no solo fiscalice, sino que también prevenga, corrija y garantice la sostenibilidad económica a largo plazo.

En síntesis, las conclusiones generales del estudio reflejan que el fortalecimiento del modelo de auditoría no debe entenderse únicamente como una exigencia técnica o normativa, sino como una estrategia integral para garantizar la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo. La gestión eficiente de los créditos, apoyada en un sistema de control sólido y participativo, se convierte en la base para mejorar la rentabilidad institucional y reducir riesgos financieros.

Finalmente, la investigación reafirma la relevancia del papel del contador público y del auditor dentro del ámbito cooperativo, como garantes de la transparencia, la eficiencia y la confiabilidad de la información financiera. El fortalecimiento del modelo de auditoría en la gestión de créditos de la cooperativa DISO no solo representa un avance técnico, sino también un compromiso ético con los principios solidarios y la responsabilidad social, pilares esenciales para el desarrollo sostenible del sector cooperativo en Colombia.

## **7. Recomendaciones**

Se recomienda que la cooperativa DISO fortalezca su sistema de control interno mediante la actualización del manual de auditoría y la definición clara de los procedimientos para cada fase del crédito, desde la evaluación del solicitante hasta la recuperación del préstamo. Con esto se busca garantizar uniformidad en las decisiones y reducir el margen de error en la gestión.

Asimismo, es importante implementar herramientas tecnológicas que permitan automatizar el seguimiento de la cartera y generar reportes financieros actualizados. Un sistema digital facilitará la trazabilidad de los créditos, el control de los pagos y la detección temprana de morosidad.

En materia de control financiero, se recomienda implementar indicadores de gestión específicos, tales como: índice de morosidad, rotación de cartera, nivel de rentabilidad del crédito y grado de eficiencia del control interno. Estos indicadores deben medirse trimestralmente y compararse con los resultados del semestre anterior, permitiendo evaluar el impacto del modelo de auditoría sobre la estabilidad financiera de la cooperativa.

Finalmente, se recomienda que la cooperativa DISO mantenga una política de evaluación continua del modelo de auditoría, mediante auditorías internas semestrales que verifiquen la eficacia de las mejoras implementadas. Estas evaluaciones deben incluir la medición del grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, la comparación de los indicadores financieros y la validación de la satisfacción de los socios frente al sistema crediticio. Con ello, la cooperativa asegurará la sostenibilidad del modelo, fortalecerá la confianza institucional y consolidará una cultura de control preventivo, eficiencia administrativa y transparencia financiera.

## 8. Referencias bibliográficas

Constante, L. (2023). *Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí*, 2020. <https://n9.cl/xai2rc>

Decreto 1480 de 1989. (1989). *Decreto 1480 de 1989 – Gestor Normativo*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3366>

Decreto 3965 de 2006. (2006). *Compilación Normativa Hacendaria Distrital*.

[https://supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/normativa/decreto\\_2006\\_no.3965.pdf](https://supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/normativa/decreto_2006_no.3965.pdf)

Decreto 627 de 2023. (2023). *Decreto 627 de 2023 – Gestor Normativo*. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=207624>

Decreto 663 de 1993. (1993). *Estatuto Orgánico del Sistema Financiero*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1348>

Decreto 769 de 2025. (2025). *Compilación Jurídica de la DIAN – Decreto 769 de 2025*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=260697>

Decreto 1544 de 2024. (2024). *Decreto 1544 de 2024 – Gestor Normativo*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=257016>

Díaz, V. (2022). *Cooperativismo de ahorro y crédito como línea de investigación científica: Un análisis bibliométrico*. Revista de Estudios (REVE).

<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/91313/4564456566959>

Haro, A. (2024). *Tipos y clasificación de las investigaciones*. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9541046.pdf>

Jaramillo, M. (2022). *Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA–Ecuador*. Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador

Murillo, R. (2021). *Análisis financiero: Gestionar los riesgos en las cooperativas de ahorro y crédito*. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/576868967011.pdf>

NIA 300. (s.f.). *Planificación de la auditoría de estados financieros*.

<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/14%20-%20NIA%20300.pdf>

NIA 315. (2019). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material*.

<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15%20-%20NIA%20315.pdf>

NIA 330. (s.f.). *Respuestas del auditor a los riesgos evaluados*.

<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/17%20-%20NIA%20330.pdf>

NIA 500. (s.f.). *Evidencia de auditoría*.

<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/20%20-%20NIA%20500.pdf>

NIA 701. (s.f.). *Comunicación de cuestiones clave de auditoría*.

[https://www.auditorsensors.com/uploads/20170109/NIA\\_ES\\_701.pdf](https://www.auditorsensors.com/uploads/20170109/NIA_ES_701.pdf)

Obaco, S. (2021). [*Título no disponible*]. [https://file/C:/Users/Usuario-714/Downloads/ART.+040+SFJD%20\(1\).pdf](https://file/C:/Users/Usuario-714/Downloads/ART.+040+SFJD%20(1).pdf)

Olives, A., Pérez, R., & Medina, C. (2021). *Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA–Ecuador*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2718/2744>

Rodríguez, L., & Santos, P. (2021). *Auditoría social en las organizaciones del sector cooperativo: Precedente de notable escenario de gobernabilidad*. Revista de Estudios (REVE).

<https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/73868/4564456556628>

Salazar, J. (2022). *Medición del riesgo crediticio en fondos de empleados de IES en Antioquia*. SciELO Colombia.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462021000100325&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462021000100325&lang=es)

Torres, M., Suárez, E., & Herrera, P. (2024). *Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: Desafíos y estrategias*. Revista Gestión Empresarial.

<https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/88/143>

## Anexos

Tabla 6 Encuesta realizada

<b>Pregunta</b>	<b>Opciones de Respuesta</b>
Rol en la cooperativa	<input type="checkbox"/> Socio <input type="checkbox"/> Beneficiario de crédito <input type="checkbox"/> Posible cliente <input type="checkbox"/> Ninguno
¿Considera que los requisitos para acceder a un crédito son adecuados?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Qué factor considera más importante al evaluar la aprobación de un crédito?	<input type="checkbox"/> Capacidad de pago del solicitante <input type="checkbox"/> Respaldo del socio <input type="checkbox"/> Historial crediticio <input type="checkbox"/> Antigüedad en la cooperativa

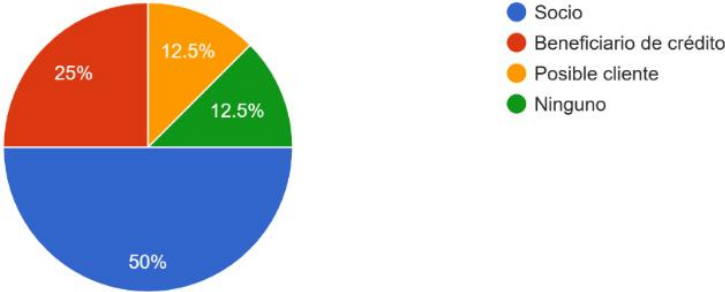
<p>¿Se realiza seguimiento periódico a los créditos otorgados?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces</p>
<p>¿Los socios reciben información sobre los créditos que respaldan?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces</p>
<p>En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evalúa la efectividad del control interno en la gestión de créditos?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5</p>
<p>¿Qué herramienta considera más útil para mejorar el control de los créditos?</p>	<p><input type="checkbox"/> Auditorías internas periódicas <input type="checkbox"/> Software de gestión crediticia <input type="checkbox"/> Capacitaciones a los socios <input type="checkbox"/> Mayor comunicación</p>

<p>¿Cuál cree que es la principal causa de morosidad?</p>	<p><input type="checkbox"/> Falta de verificación de la capacidad de pago</p> <p><input type="checkbox"/> Demora en el seguimiento a los créditos</p> <p><input type="checkbox"/> Exceso de confianza en el socio que respalda</p> <p><input type="checkbox"/> Factores externos (desempleo, enfermedad, etc.)</p>
<p>¿Cómo calificaría la gestión actual para recuperar créditos en mora?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1   <input type="checkbox"/> 2   <input type="checkbox"/> 3   <input type="checkbox"/> 4   <input type="checkbox"/> 5</p>
<p>En una escala del 1 al 5, ¿qué tan beneficioso considera que será este modelo para la cooperativa?</p>	<p><input type="checkbox"/> 1   <input type="checkbox"/> 2   <input type="checkbox"/> 3   <input type="checkbox"/> 4   <input type="checkbox"/> 5</p>
<p>¿Está de acuerdo con la implementación del modelo de auditoría en la gestión de créditos?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí   <input type="checkbox"/> No</p>

<p>¿Qué resultado espera principalmente del modelo de auditoría en gestión de los créditos?</p>	<p><input type="checkbox"/> Reducción de la morosidad</p> <p><input type="checkbox"/> Mayor transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Control más riguroso</p>
---	--

Respuesta 1

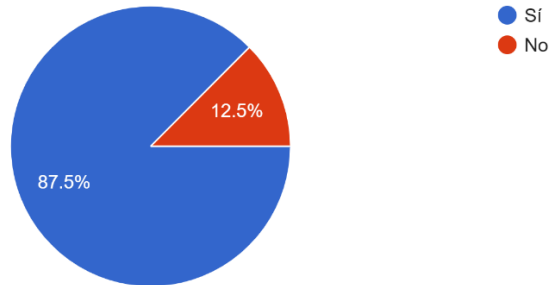
Rol en la cooperativa  
8 respuestas



## Respuesta 2

¿Considera que los requisitos para acceder a un crédito son adecuados?

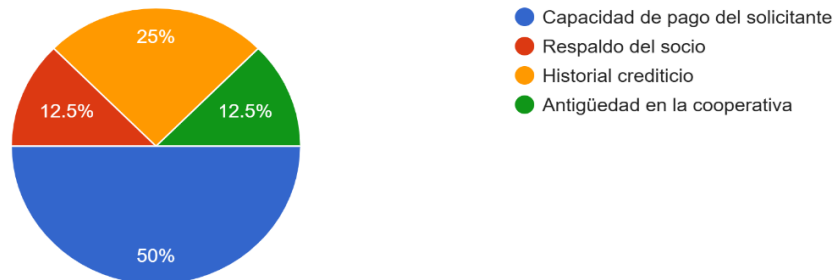
8 respuestas



## Respuesta 3

¿Qué factor considera más importante al evaluar la aprobación de un crédito?

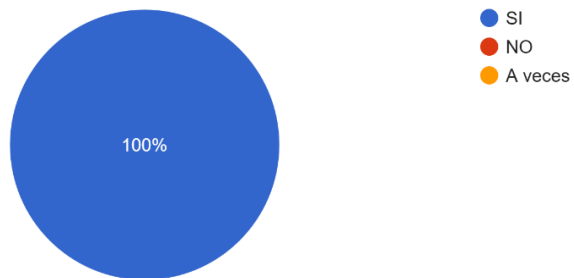
8 respuestas



## Respuesta 4

¿Se realiza seguimiento periódico a los créditos otorgados?

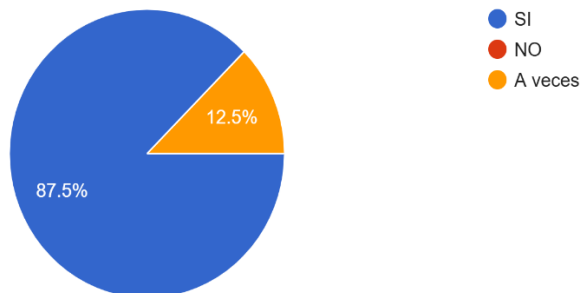
8 respuestas



## Respuesta 5

¿Los socios reciben información sobre los créditos que respaldan?

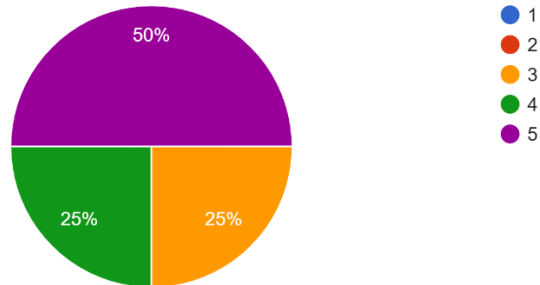
8 respuestas



## Respuesta 6 página 25

En una escala del 1 al 5, ¿Cómo evalúa la efectividad del control interno en la gestión de créditos?

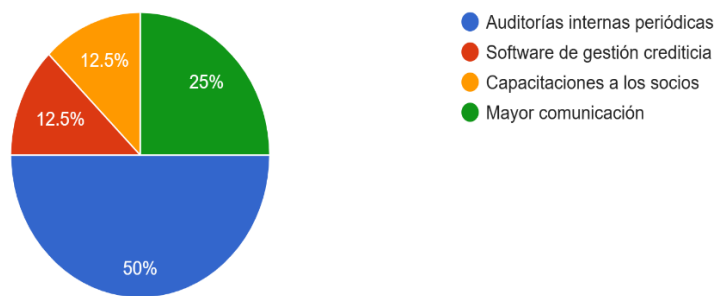
8 respuestas



## Respuesta 7 página 28

¿Qué herramienta considera más útil para mejorar el control de los créditos?

8 respuestas



## Respuesta 8

¿Cuál cree que es la principal causa de morosidad?

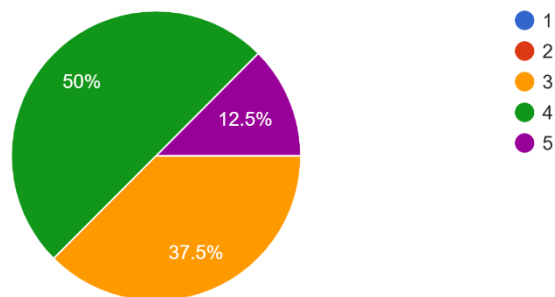
8 respuestas



## Respuesta 9

¿Cómo calificaría la gestión actual para recuperar créditos en mora?

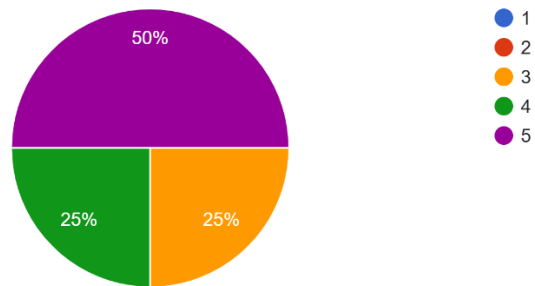
8 respuestas



## Respuesta 10

En una escala del 1 al 5, ¿qué tan beneficioso considera que será este modelo para la cooperativa?

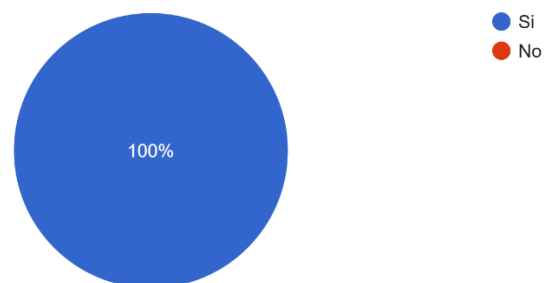
8 respuestas



## Repuesta 11

¿Está de acuerdo con la implementación del modelo de auditoría en la gestión de créditos?

8 respuestas



## Respuesta 12

¿Qué resultado espera principalmente del modelo de auditoría en gestión de los créditos?

8 respuestas

