



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

**Tema:**

---

**“Auditoría de gestión a los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de  
Junio Ltda., período 2020”**

---

**Autor:** Pujos Chicaiza, Jairo Stalin

**Tutora:** Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina

**Ambato – Ecuador**

**2022**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor con cédula de identidad No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del Proyecto Integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA., PERÍODO 2020”**, desarrollado por Jairo Stalin Pujos Chicaiza, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2022.

**TUTORA**



.....  
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor  
C.I. 180301353-9

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jairo Stalin Pujos Chicaiza con cédula de identidad No. 185075292-2, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA., PERÍODO 2020”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto Integrador.

Ambato, Marzo 2022.

**AUTOR**



.....  
Jairo Stalin Pujos Chicaiza

C.I. 185075292-2

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Marzo 2022.

### **AUTOR**



.....  
Jairo Stalin Pujos Chicaiza

C.I. 185075292-2

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA., PERÍODO 2020”**, elaborado por Jairo Stalin Pujos Chicaiza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Marzo 2022.



---

Dra. Mg. Tatiana Valle

**PRESIDENTE**



---

Dra. Rocío Cando

**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dr. Guido Tobar

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo está dedicado primeramente a mi Dios, por darme la vida, salud, las energías para levantarme cada día y lograr cumplir cada uno de mis sueños anhelados, por darme la sabiduría y perseverancia para seguir adelante y tomar las mejores decisiones en mi vida.*

*A mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado en toda mi trayectoria estudiantil, apoyándome espiritualmente y físicamente.*

*A mis compañeros, amigos que he formado durante mi vida universitaria, quienes me han ayudado con palabras de aliento y nos hemos dado la mano para culminar nuestra carrera.*

***Jairo Stalin Pujos Chicaiza***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a mi Dios por cumplir mis sueños y metas propuestas en mi vida.*

*Mi agradecimiento más sincero a los profesores que fueron mi guía, supieron brindarme sus conocimientos y haber enriquecido mi confianza en la carrera de Contabilidad y Auditoría.*

*Además, le agradezco a mi tutora Dra. Karina Benítez por su paciencia, tiempo y por poder impartir sus conocimientos conmigo durante el desarrollo del presente trabajo.*

*A la Cooperativa 15 de junio Ltda. en especial a la señorita Gerente Eco. Karla Gissela Rojano Guambo, quien supo colaborarme con la documentación e información requerida durante mi proyecto y abrirme las puertas de la institución.*

***Jairo Stalin Pujos Chicaiza***

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA., PERÍODO 2020”

**AUTOR:** Jairo Stalin Pujos Chicaiza

**TUTORA:** Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

**FECHA:** Marzo 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

La auditoría de gestión es el examen que se realizó con el objetivo de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se administra los recursos disponibles dentro del área de créditos de la institución, con el fin de lograr cumplir los objetivos planteados por el ente responsable. La importancia de realizar la investigación y el desarrollo de la auditoría de gestión en el área de créditos radica porque la entidad necesita mejorar sus procesos de otorgamiento y recuperación de cartera y así poder aumentar su crecimiento empresarial.

El presente proyecto integrador tiene el objetivo de realizar una auditoría de gestión al área pertinente de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., con el fin de entregar el informe de auditoría de gestión al gerente de la institución y haga conocer a sus colaboradores los hallazgos encontrados en el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de la COAC, para la buena toma de decisiones en el área. El informe detalla los principales problemas y resultados que sobresalen a la hora de aplicar la auditoría de gestión, se evidenció que no existe un adecuado manejo de las políticas crediticias dentro del área de créditos. Además, se determinó que no existe un control permanente a la cartera de crédito por parte de los responsables del departamento. Por otro lado, dentro de este período se concluye que no se ha cumplido con la planificación anual



propuesta por la parte gerencial y consejos para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** AUDITORÍA DE GESTIÓN, CARTERA DE CRÉDITO, COOPERATIVAS, OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**

**TOPIC:** "MANAGEMENT AUDIT OF THE CREDITS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE 15 DE JUNIO LTDA., PERIOD 2020"

**AUTHOR:** Jairo Stalin Pujos Chicaiza

**TUTOR:** Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

**DATE:** March 2022

**ABSTRACT**

The management audit is the examination that was carried out with the objective of evaluating the degree of efficiency and effectiveness with which the available resources are administered within the credit area of the institution, in order to achieve the objectives, set by the entity responsible. The importance of carrying out the research and development of management auditing in the credit area lies in the fact that the entity needs to improve its processes for granting and recovering portfolios and thus be able to increase its business growth.

The objective of this integrating project is to carry out a management audit of the relevant credit area of the Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., in order to deliver the management audit report to the manager of the institution and make known its collaborators the findings found in the process of granting and recovering the COAC portfolio, for good decision-making in the area. The report details the main problems and results that stand out when applying the management audit, it was evidenced that there is no adequate management of credit policies within the credit area. In addition, it was

determined that there is no permanent control of the credit portfolio by those responsible for the department. On the other hand, within this period it is concluded that the annual planning proposed by the management and advice for the fulfillment of the proposed objectives has not been fulfilled.

**KEYWORDS:** MANAGEMENT AUDIT, CREDIT PORTFOLIO, COOPERATIVES, GRANTING AND PORTFOLIO RECOVERY.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>1</b>
1.1    Introducción .....	1
1.1.1    Antecedentes del proyecto integrador .....	1
1.1.1.1    Historia de la empresa .....	1
1.1.1.2    Detalles estratégicos .....	2
1.1.1.3    Detalles operación .....	5
1.1.1.4    Detalles legales .....	5
1.1.2    Descripción del entorno .....	6
1.1.2.1    El sistema financiero frente a la emergencia sanitaria .....	6
1.1.2.2    El cooperativismo y su riesgo crediticio en tiempo de crisis .....	7
1.1.2.3    Justificación teórica .....	9
1.1.2.4    Justificación práctica .....	10
1.1.3    Objetivos .....	11
1.2    Revisión de la literatura .....	12
1.2.1    La auditoría .....	12

1.2.1.1	Autoría de gestión .....	12
1.2.1.2	Fases de la auditoría de gestión.....	14
1.2.1.2.1	Planificación.....	14
1.2.1.2.2	Ejecución.....	16
1.2.1.2.3	Comunicación de resultados .....	17
1.2.2	El control interno (Metodología COSO).....	18
1.2.2.1	Componentes del control interno en base a la metodología COSO .....	18
1.2.3	La importancia de la cartera de crédito .....	19
1.2.3.1	Crédito.....	20
1.2.3.1.1	Microcrédito .....	20
1.2.3.2	Riesgo.....	21
1.2.3.3	Riesgo financiero o de crédito.....	21
1.2.4	Importancia de la gestión de cobranzas .....	21
1.2.4.1	Gestión de cobranzas.....	22
1.2.4.2	Proceso de la gestión de cobranzas .....	22
1.2.4.3	Cartera de crédito .....	24
<b>CAPÍTULO II</b>	.....	<b>26</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	.....	<b>26</b>
2.1	Descripción de la metodología .....	26
2.1.1.	Nivel y tipo de investigación .....	26
2.1.1.1	Nivel descriptivo.....	26
2.1.1.2	Tipo observacional o no experimental.....	26
2.1.2	Unidad de análisis.....	27
2.1.3	Fuentes y técnicas de recolección de información.....	27
2.1.3.1	Fuentes información primarias .....	27
2.1.3.1.1	Encuesta .....	27
2.1.3.1.1.1	Cuestionario .....	28
2.1.3.2	Fuentes información secundaria .....	30
2.1.3.2.1	Observación .....	30
2.1.3.2.2	Fichas de observación.....	30
2.1.4	Procesamiento de la información.....	30

2.1.4.1 Planificación.....	31
2.1.4.2 Ejecución.....	31
2.1.4.3 Comunicación de resultados .....	31
2.1.5 Fases del desarrollo.....	32
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>37</b>
<b>DESARROLLO .....</b>	<b>37</b>
3.1 Resultados .....	37
3.2 Limitaciones de estudio.....	108
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>109</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>109</b>
4.1 Conclusiones .....	109
4.2 Recomendaciones .....	110
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>111</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla No. 1</b> Proceso de la gestión de cobranzas .....	23
<b>Tabla No. 2</b> Clasificación de la cartera de crédito.....	25
<b>Tabla No. 3</b> Cuestionario de control interno en la otorgación de créditos .....	29
<b>Tabla No. 4</b> Cuestionario de control interno en la recuperación de cartera .....	29
<b>Tabla No. 5</b> Fases de la auditoría de gestión.....	33
<b>Tabla No. 6</b> Monto de operaciones de crédito.....	46
<b>Tabla No. 7</b> Morosidad por tipo de crédito .....	47
<b>Tabla No. 8</b> Nivel de autorización.....	50
<b>Tabla No. 9</b> Departamentos de la institución .....	69
<b>Tabla No. 10</b> Distribución cartera de créditos.....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Gráfico No. 1</b> Organigrama estructural .....	4
<b>Gráfico No. 2</b> Importancia de la auditoría de gestión .....	13
<b>Gráfico No. 3</b> Fases de la auditoría de gestión .....	14
<b>Gráfico No. 4</b> Importancia de los papeles de trabajo .....	17
<b>Gráfico No. 5</b> Componentes del control interno (Metodología COSO) .....	19
<b>Gráfico No. 6</b> Gestión de cobranza .....	24
<b>Gráfico No. 7</b> Organigrama estructural .....	39
<b>Gráfico No. 8</b> Estructura orgánica de la COAC .....	65



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Introducción**

#### **1.1.1 Antecedentes del Proyecto integrador**

##### **1.1.1.1 Historia de la empresa**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda. (COAC), se encuentra ubicada en el cantón Patate parroquia El Sucre, fue constituida el 15 de junio del 2009, con las siguientes dignidades como presidente del Consejo de Administración el señor Jaime Landa, secretario el señor Manuel Chiliquinga y como gerente el señor Manuel Rojano, teniendo como objetivo principal brindar servicios financieros como son ahorros, créditos e inversiones a todos nuestros socios. Desde su principio la institución prestaba sus servicios a la comunidad de manera manual su registro era en cuadernos y hojas, con el paso de los años implanto un sistema para agilizar los procesos y por otra parte se adaptaba al mercado y a las necesidades de la población.

Asimismo, la institución cuenta con treinta socios fundadores, ofreciendo servicios de calidad a todas las personas con la finalidad de satisfacer las demandas de nuestros asociados. Además, la Cooperativa cuenta con alrededor de 1260 socios, los mismos que van incrementándose cada día, por el momento no cuenta con sucursales a su disposición ya que su objetivo principal es apoderarse del mercado de Tungurahua y en especial del cantón Patate parroquia El Sucre donde se encuentra ubicada su matriz.

También la COAC brinda los siguientes servicios financieros que son: cuenta de ahorros, microcréditos a corto y largo plazo, captación de dinero e inversiones (pólizas), pago del bono de desarrollo humano, luz, teléfono, recargas y entre otros servicios. Así como la Cooperativa se esfuerza por mejorar y aumentar su nivel de socios, busca crecer y pasar de segmentación como institución financiera junto el apoyo de todos nuestros asociados y dirigentes.

Actualmente la gerencia se encuentra bajo el mandato de la Economista Karla Gissela Rojano Guambo, quien gestiona y administra la cooperativa de mejor manera reflejada en su crecimiento empresarial.

### **1.1.1.2 Detalles estratégicos**

#### **Misión, Visión, Principios y Valores**

##### **Misión**

Brindar servicios financieros con estándares eficientes para el desarrollo de nuestros cooperados con responsabilidad y transparencia.

##### **Visión**

Ser una cooperativa que fomente el empoderamiento de la transformación social económica de los asociados con valores.

##### **Principios**

- Enfoque cooperativista
- Respeto al pensamiento social, político y religioso
- Igualdad de trato y a la no discriminación
- Adhesión y retiro voluntario

##### **Valores**

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Democracia

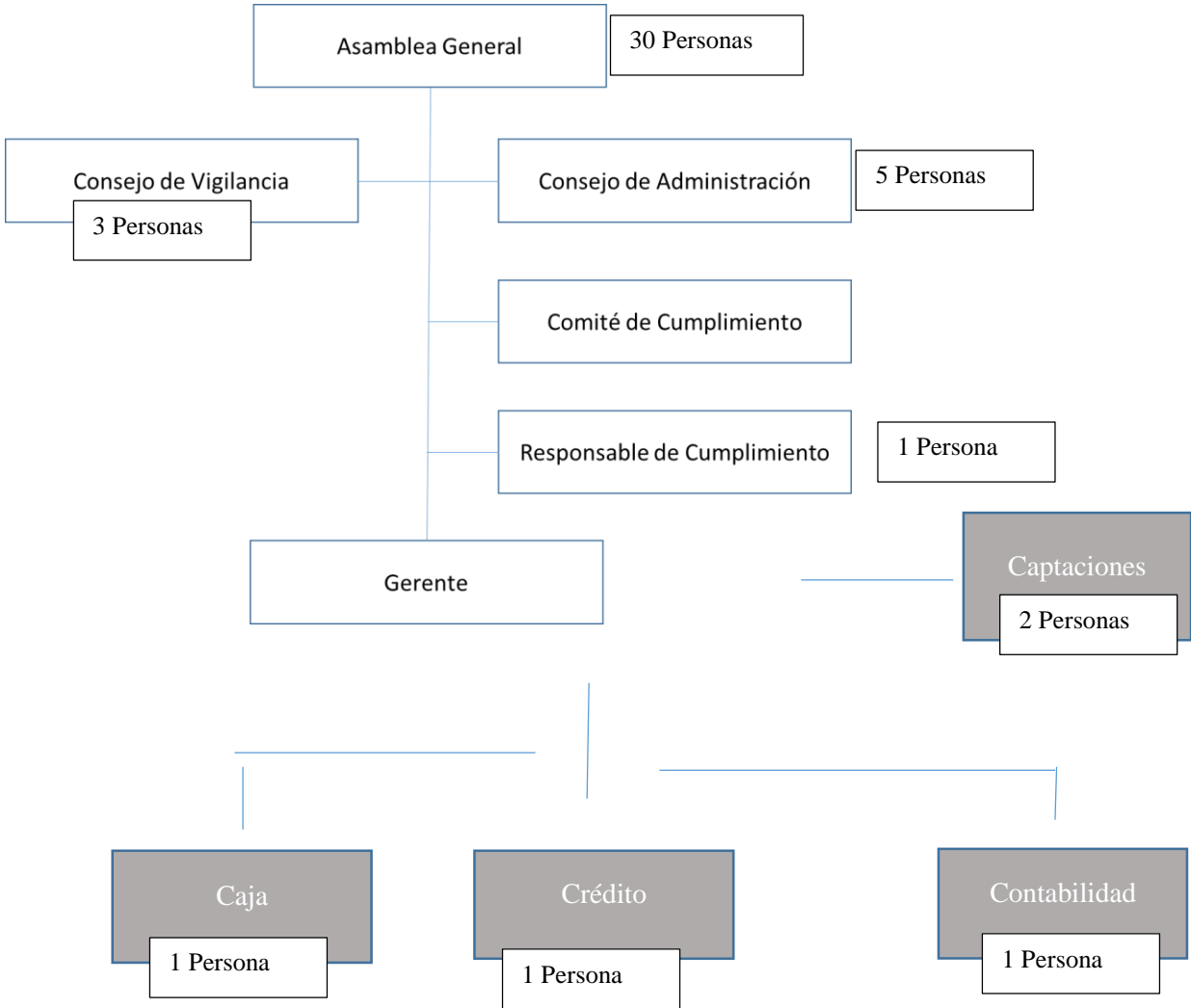
### **Políticas Institucionales**

- Compromiso con sus asociados
- Participación de sus miembros
- Autonomía e independencia
- Democracia institucional
- Fomentar la educación, formación e información cooperativista
- Trabajo igualitario

### **De su estructura organizacional**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., para la parte administrativa, gerencia y contabilidad cuenta con una sola agencia y su estructura organizacional está compuesta de la siguiente manera:

**Gráfico No. 1 Organigrama estructural**



**Fuente:** COAC 15 de junio (2020)  
**Elaborado por:** Jairo Pujos

### **1.1.1.3 Detalles operación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., es una institución financiera que ofrece a todas las personas sus servicios financieros en las cuales se detallan a continuación:

#### **a. Créditos**

#### **b. Microcréditos**

- Para la microempresa
- De consumo (prendarios / quirografarios)
- Comerciales
- De vivienda (hipotecarios)

#### **c. Captaciones**

- Cuenta de ahorros
- Ahorro Programado
- Depósitos a plazo fijo

#### **d. Otros servicios**

- Seguro de desgravamen
- Pago de servicios básicos e impuestos, recargas de tarjetas de celulares
- Seguro de vida, seguro médico
- Convenios con empresas comerciales
- Transferencias de dinero
- Bono de desarrollo humano

### **1.1.1.4 Detalles legales**

La institución se constituyó mediante Acuerdo Ministerial No. 011, de la Subsecretaría del Trabajo y Bienestar Social donde declara la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., y mediante número de orden No. – 011 fue inscrita en el Registro General de Cooperativas, de la Dirección Nacional de Cooperativas. Además, mediante Resolución No. 017 – DPT-C-2009, de la fecha 06 de octubre del 2009

de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la reconoce como Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda.

### **Responsabilidad y Objeto Social**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., es de responsabilidad limitada a su capital social y la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad mientras que su duración será ilimitada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda. tendrá como objeto social principal, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios cooperativos.

### **Principios básicos de las cooperativas de ahorro y crédito**

Las Cooperativas se basan en los siguientes principios reconocidos a nivel mundial:

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

## **1.1.2 Descripción del entorno**

### **1.1.2.1 El sistema financiero frente a la emergencia sanitaria**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., ante el COVID-19 tuvo que adoptar diferentes medidas para confrontar la realidad nacional que estuvo pasando el país: mediante la reestructuración de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. Del mismo modo, la construcción de nuevos productos crediticios que estima un plan

primordial para mitigar el efecto ocasionado por las limitaciones establecidas por la enfermedad pandémica (Editores Grupo FARO, 2020).

De igual forma, el impacto en las diferentes actividades económicas provocado por la pandemia tiene gran incidencia sobre la cartera de crédito y su riesgo crediticio. Por lo que, según lo revisado en la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), (2020) expone que es clara la estrecha interacción existente entre el desarrollo de la economía del territorio con el Sistema Financiero Nacional, debido a que, al examinar el reparto de la cartera de crédito, por actividad económica tenemos la posibilidad de detectar evidentemente como las entidades financieras, contribuyen a la dinamización de las organizaciones, negocios, microempresarios e individuos. Por lo cual, uno de los componentes más relevantes para tolerar y superar esta crisis fue la ayuda de estas al brindar soluciones a sus clientes y consumidores en tanto logren recuperarse y reactivar sus negocios.

Por otra parte, según lo expuesto en el Banco de Desarrollo de América Latina (2020) menciona que ante esta situación las autoridades en cada territorio se han esforzado en aplanar la curva de la pandemia y ahora tienen que intentar de reblandecer el deterioro de la actividad económica. Por ello se necesita tomar medidas dirigidas a confrontar la reducción del ingreso de los domicilios y a mitigar el deterioro del sistema beneficioso de cada país. De la misma manera, es fundamental conseguir que los hogares se perjudiquen lo menos viable, más que nada los más vulnerables, mediante políticas dirigidas a delimitar el despido de empleados, la construcción o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y la reducción de cargos a las organizaciones, entre otras (Banco de Desarrollo de América Latina, 2020).

#### **1.1.2.2 El Cooperativismo y su riesgo crediticio en tiempo de crisis**

El sector cooperativo del país fue uno de los pilares de la economía más afectados durante la crisis ocasionada por la pandemia y el aumento del desempleo, en comparación con los años anteriores (Zambrano, 2021). Puesto que, las cooperativas juegan un papel importante en el desarrollo económico ya que eliminan la restricción de liquidez presente

en domicilios de bajos recursos que no tienen la posibilidad de entrar a un préstamo bancario pues su condición delimita un peligro más grande (Las cooperativas resistieron bien la pandemia Gestión, 2020). En otras palabras, los bancos se concentran en las urbes, en lo que las cooperativas en los últimos años tuvieron un fundamental movimiento hacia regiones rurales, permitiendo así más grande disponibilidad de recursos para pequeños emprendedores.

De esta manera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., ante el riesgo de la emergencia sanitaria de salvaguardar su activo fundamental (cartera de crédito), opta por la opción de los refinanciamientos, novaciones, diferimientos, otorgaciones de períodos de gracias y reestructuraciones. Asimismo, la institución financiera tiene una leve recuperación y conseguir el ritmo económico antes de la enfermedad pandémica tomará un año o más. En conclusión, el sector financiero sufrió una contracción de la cartera de crédito en los cuatro meses más complicados de la crisis, sin embargo, a partir de septiembre las cifras han tenido niveles mejores a febrero del mismo año(Quillupangui, 2020).

De igual importancia, manifiesta Astudillo (2021) que las instituciones financieras en cuanto a las utilidades, bajaron por los excedentes de liquidez que muestra en la actualidad la zona y la aplicación de mecanismos de soluciones financieras que modificaron las condiciones de pago de los créditos. De este modo, en el sector financiero se provocó la reducción de las ganancias, así como el aumento del gasto designado a provisiones para cubrir las pérdidas ocasionadas por el impago de los créditos. En conclusión, las principales afectaciones que tuvo la institución permanecen similares con la intermediación financiera y la reducción de las utilidades.

Por ende, la situación que pasaba la institución ante este fenómeno y los problemas que se presentaba en la entidad eran alarmantes, surge la necesidad de realizar una auditoría de gestión específicamente en el área de créditos, debido a que la recuperación de cartera de crédito era lenta y en algunos de los casos no retornaba el dinero. Además, se implementa la auditoría de gestión porque nos permite elaborar un instrumento de control



y supervisión que contribuye a la creación de una disciplina en la institución y permite exteriorizar fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la entidad.

## **Justificación**

### **1.1.2.3 Justificación teórica**

La presente investigación pretende evidenciar que aplicando la Auditoría de gestión como herramienta se podrán diseñar estrategias que van a permitir mejorar la gestión de la Cooperativa y la toma oportuna de decisiones de los dirigentes de la institución. De modo que la auditoría de gestión permita examinar y evaluar las actividades realizadas en una entidad, con el fin de decidir su nivel de eficiencia, efectividad y economía (García, 2008).

De la misma forma, manifiesta Mesa & González (2013) que la Auditoría de gestión se basa en la prueba y evaluación de la administración de una entidad o actividad, para implantar el nivel de economía, eficiencia y calidad de su funcionamiento, control y uso de los recursos. Por lo que la auditoría de gestión permitirá además realizar una revisión de los puntos administrativos, políticas, métodos y medición de la eficiencia de las operaciones crediticias, la satisfacción del cliente y el manejo del control interno (Coque, 2008). Todo esto se llevará a cabo en las áreas de créditos, con el fin de proporcionar a la institución una herramienta efectiva que ayudará a detectar las posibles falencias y de esta manera eliminarlas para lograr cumplir los objetivos y metas de la Institución.

De igual importancia, el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de las empresas están establecidas por cada organización y definida para el alcance de sus objetivos y metas (Álvarez et al., 2020). De esta manera, manifiesta Zamora (2018) que el control interno es un instrumento para que la organización, obtenga una estabilidad razonable para el cumplimiento de sus fines institucionales y se encuentre en capacidad de informar sobre su administración a los individuos interesadas en ella. También, el control interno comprende el proyecto de la organización y todos los procedimientos que se adoptan en un comercio para proteger sus activos, comprobar la precisión y la fiabilidad de sus datos contables (Mantilla, 2018). En conclusión, el control

interno son procesos y medidas que una institución posee para lograr sus fines y metas organizacionales.

Por otra parte, la importancia desde el aspecto teórico para las instituciones financieras está en el adecuado manejo de su cartera crédito, recuperación y colocación. De este modo, su cartera representa su activo de mayor importancia para generar liquidez por la cual es primordial tener una estrategia y una herramienta vital para controlar y manejar este rubro, para no afectar la rentabilidad de la entidad (Castro & Castro, 2015).

Por último, la investigación se realizará en base a las Normas Internacionales de Auditoría (NÍA) que son un conjunto único de estándares que se aplican a las auditorías para todas las organizaciones, como constituyente central para la organización financiera universal las cuales son indispensables para cualquier auditor independiente. Dichos estándares ayudan a suscitar un lenguaje de auditoría global para controlar a todas las organizaciones centrado en promover la calidad de auditoría y las habilidades de los auditores para practicar en diferentes tipos de entidades: cotizadas y privadas, grandes y pequeñas (Normas internacionales de auditoría (NIA) , 2020).

#### **1.1.2.4 Justificación práctica**

El presente proyecto justifica su desarrollo práctico, al realizar una auditoría de gestión al ver la necesidad existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., de disponer de adecuadas estrategias para los procesos de cobranza y recuperación de cartera y un deficiente control interno en la gestión de su cartera de crédito. Porque, a medida que la Cooperativa ha crecido, se ha evidenciado los problemas en cuanto a la recuperación de cartera de crédito, debido al incumplimiento de ciertas falencias en cuanto al manual de crédito y la falta de procesos en las áreas de créditos y cobranza. Por otra parte, otro factor determinante en el incremento del índice de morosidad fue el estado de excepción generado por la emergencia sanitaria durante el año 2020, lo que obligo a la Institución a cerrar sus puertas y en el transcurso del tiempo genero un vencimiento total de toda su cartera.

Por otra parte, la Auditoría de Gestión contribuirá como herramienta para la aplicación de técnicas y procedimientos que permitirán detectar debilidades y posibles amenazas que perjudican el correcto funcionamiento de la Institución. Además, permitirá proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y el correcto manejo de la cartera de crédito, beneficiando tanto a la parte gerencial y a todos los socios de la COAC 15 de junio Ltda. Y, por último, para la aplicación de la auditoría de gestión principalmente nos enfocamos en practicar las fases de la Auditoría, el control interno, la gestión financiera y administración de empresas, cada uno contribuye para la realización del presente proyecto integrador.

Los principales beneficiarios en realizar la práctica de una Auditoría de Gestión será la parte administrativa y todos los socios que conforman la Cooperativa de ahorro y crédito 15 de junio Ltda. También el sistema financiero, el entorno productivo y comercial del sector, al ser los beneficiados con los servicios que presta la institución para el desarrollo y mejoramiento de la economía, ya que se realizará un estudio en forma de auditoría que permitirá aportar con soluciones y estrategias prácticas a la Cooperativa.

Igualmente, la importancia de este proyecto se ve reflejada de manera práctica en los resultados conseguidos en el desarrollo del trabajo de la organización, permitiendo la emisión de información financiera confiable, razonable y apropiada, lo cual orienta a la toma de decisiones apropiadas siendo primordiales beneficiarios: el ente auditado y sus socios. Por último, el desarrollo práctico de una Auditoría de gestión dentro de una institución financiera aporta a la parte profesional a obtener experiencia, ser crítico y fundamentar información para la realización de la misma.

### **1.1.3 Objetivos**

- **Objetivo General**

- Realizar una Auditoría de Gestión para evaluar los créditos de la Cooperativa “15 de junio” Ltda., período 2020 para la toma de decisiones en el área.

- **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los procesos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., período 2020 para la elaboración de la planificación de la auditoría.

- Ejecutar la auditoría de gestión de los créditos de la COAC 15 de junio Ltda. que permita emitir los informes pertinentes.
- Emitir el informe de auditoría que contenga comentarios y recomendaciones que orienten el seguimiento del control en esta área.

## **1.2 Revisión de la Literatura**

### **1.2.1 La Auditoría**

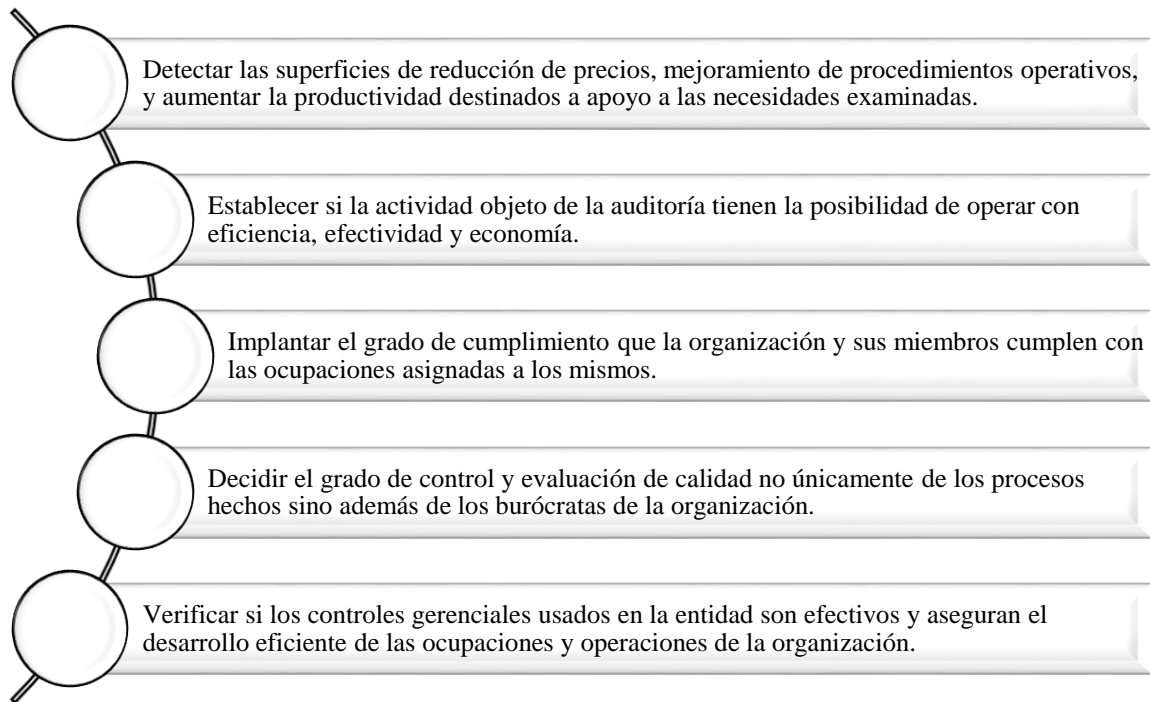
La auditoría es un proceso sistémico de investigación que obedece a una planeación estratégica, debiendo dicha planeación estratégica avanzar toda la colectividad de fases y actividades, al igual que los recursos a utilizar tales como personal, tiempo, implementos que sean necesarios para ejecutar la auditoría (Pizarro Anchundia, 2018). Además, es el proceso de acumular y evaluar evidencias, realizado por un sujeto particular y facultado a la información cuantificable de una institución económica específica, con el fin de dar a conocer sobre el grado de correspondencia entre esa información y determinados criterios establecidos. Asimismo, la auditoría nace como resultado de la necesidad de verificar la autenticidad de la información contable presentada por los responsables de llevar el control de los bienes y las características de los empresarios a partir de la aparición de la actividad comercial y provechosa de las personas (Ruiz, 2021). En otras palabras, manifiesta Álvarez & Rivera (2006) que la auditoría desarrolla un instrumento de control y supervisión que contribuye a la creación de una disciplina en la institución y permite exteriorizar fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la entidad.

#### **1.2.1.1 Autoría de Gestión**

La auditoría de gestión es el examen que se realiza con el objetivo de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se administra los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente responsable (ISOTools, 2017). De igual forma, manifiesta Quintero & Fernández (2017) que la auditoría de gestión es el arte de examinar independientemente los planes, políticas, controles, procedimientos y procesos de una institución, con el fin de encontrar las áreas que necesitan mejorarse y facilitar

recomendaciones para el logro de las mismas. De la misma manera, esta auditoria se enfoca en producir y formular una crítica sobre puntos administrativos, gerenciales y operativos con un enfoque de efectividad y eficiencia en la utilización de recursos, en sus primordiales fines predomina lo siguiente:

### Gráfico No. 2 Importancia de la Auditoría de Gestión



Fuente: Arias (2018)  
Elaborado por: Jairo Pujos

De igual importancia, la Auditoria de gestión permite delimitar tanto a toda la organización en sí, como además puede enfocarse especialmente en una operación o actividad realizada en la organización. Esto posibilita medir el grado de compromiso con el cumplimiento de las metas empresariales estructuradas y el cumplimiento de la política, legislación y jerarquía de las ocupaciones hechas. Para esto se necesita tener en cuenta la organización empresarial expuesta a cada persona de la compañía, y con la auditoría de gestión medir el cumplimiento de su aporte planificado y solicitado por la gerencia para el logro de las metas institucionales (G. M. M. López, 2011).

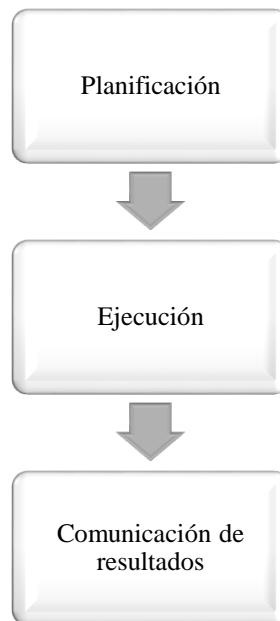
De igual forma, el desarrollo de la Auditoría de Gestión apoya a la institución en lograr conseguir un excelente desempeño por medio de la superación de la innovación y con esto

forjar y conservar una ventaja comparativa que sea sustentable en la época. La Auditoría de Gestión posibilita a la entidad aprovechar al mayor las oportunidades que se muestran para poder hacer cumplir con las metas empresariales fijadas (Chavarría , 2014).

### 1.2.1.2 Fases de la auditoría de gestión

La metodología de la auditoría de gestión según Arias (2018) manifiesta que son las siguientes fases:

**Gráfico No. 3 Fases de la Auditoría de Gestión**



**Fuente:** Arias (2018)  
**Elaborado por:** Jairo Pujos

#### 1.2.1.2.1 Planificación

La planeación según lo revisado en la NIA 300 - Planeación de una Auditoría de Estados Financieros, (2015) implica establecer el objetivo general y desarrollar el proyecto de trabajo para la auditoría, lo cual le posibilita al auditor ordenar y regir de forma oportuna el trabajo de auditoría garantizando un trabajo eficiente y efectivo. De la misma forma le permite elegir un equipo de trabajo competente y con las habilidades primordiales para el

desarrollo del trabajo. Además, para la planeación de la auditoría, el auditor debe tener en cuenta la institución y su entorno. De igual forma, la planeación le posibilita al auditor obtener un conocimiento del marco de referencia legal y establecer métodos de evaluación del peligro, puntos relevantes para el desarrollo de la auditoría, teniendo presente que la planificación es un proceso constante e interactivo. De este modo, la planeación proporciona orientar la conducción del examen de auditoría a ejecutarse, donde hay 2 tipos de planificaciones: planificación preliminar (obtener información general sobre la organización) y planificación específica (busca evaluar el control interno de la organización) (Arias, 2018). Del mismo modo, manifiesta Comamala (2015) que planificación preliminar instituye la razón para la ejecución de la auditoría de gestión, donde nos permitirá conocer las principales actividades, el propósito general, el alcance y sus objetivos a cumplir por la Institución. Al igual, la planificación específica consiste en la evaluación del control interno por medio de las técnicas de auditoría.

Por otra parte, conforme a la *NIA 400 Evaluaciones de riesgo y control interno*, (2020) manifiesta que el Auditor en esta fase, se centra en aquellas políticas y métodos dentro del sistema de contabilidad y de control interno que son importantes para las aseveraciones de los Estados Financieros (EF). Asimismo, la comprensión de los puntos establecidos, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control harán viable: detectar los tipos de representaciones equivocadas de trascendencia relativa en los EF. Por último, el control interno permitirá tener en cuenta los componentes que están afectando el peligro de representaciones erróneas sustanciales y de esta manera diseñar métodos de auditoría apropiados.

De igual importancia, como resultado del proceso de planeación el auditor debería llevar a cabo e implementar una estrategia universal y un programa de auditoría, los cuales tienen que permanecer documentados, debido a que son parte de los llamados papeles del trabajo del auditor. Además, esto implica que el auditor plasma las bases para desarrollar el encargo, por lo que incluye, generalmente, los primordiales puntos del alcance, y el instante de ejecución y dirección del encargo de auditoría (NIA 300, 2019).

### **1.2.1.2.2 Ejecución**

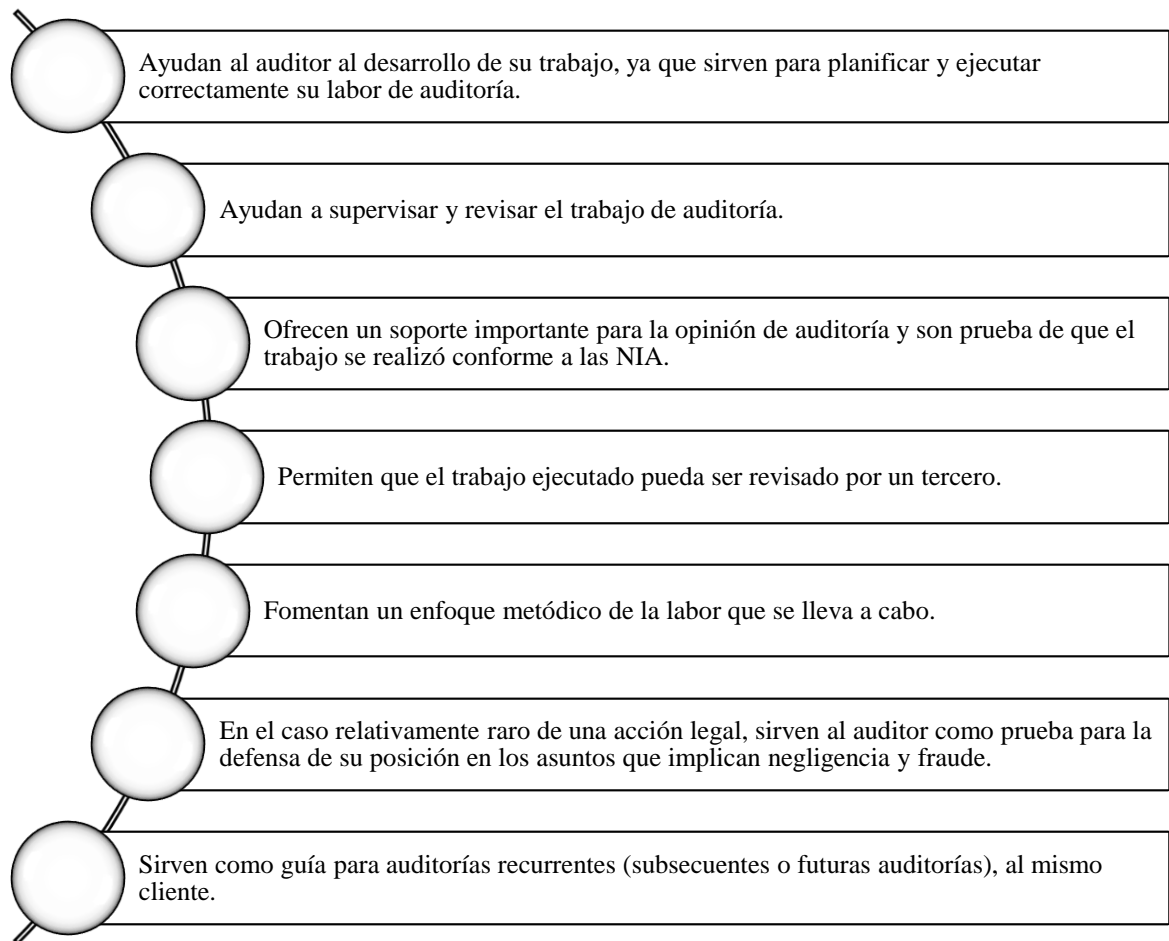
La Ejecución es la segunda fase de la Auditoría de Gestión, en esta etapa se usan todos los métodos y técnicas de auditoría que permiten encontrar hallazgos sustentados con pruebas (Arias, 2018). Asimismo, en este apartado se explica sobre como la información usada por el auditor para conseguir las conclusiones, son fundamentadas para su opinión. También se evalúan cada una de las áreas permitiendo obtener mayor evidencia necesaria ya sea en cantidad y calidad, basados en los criterios de la auditoria y procedimientos de cada programa (Santacruz & Ronquillo, 2006).

Por otra parte, la evidencia de auditoría es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. De la misma forma, la evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información complementaria. También la evidencia de auditoria es idónea o conveniente, una vez que el auditor estima que es fiable, importante y contundente. En conclusión, son las pruebas que ha obtenido el auditor, para sustentar sus afirmaciones, la primordial, la aseveración de razonabilidad o no de los estados financieros (NIA 500 - Evidencia de Auditoría, 2018).

De igual importancia, la recopilación de la documentación debe ser un proceso cuidadoso y de mucha responsabilidad. Por ello según lo revisado NIA 230 Documentación de auditoria, (2020) los documentos de trabajo de auditoría son una pieza importante en la preparación de un informe preciso y que revele la salud de las instituciones. Una de las buenas prácticas de los auditores, es el control interno de las organizaciones, por esta razón tienen que elaborar y acomodar todos sus documentos de trabajo para dar un servicio correcto. De igual forma, conforme lo revisado en González & Aldana (2017) los papeles de trabajos son de suma importancia porque:



#### Gráfico No. 4 Importancia de los papeles de trabajo



Fuente: González & Aldana (2017)

Elaborado por: Jairo Pujos

#### 1.2.1.2.3 Comunicación de resultados

La comunicación de resultados según lo expuesto en la *NIA 265 (2020)* manifiesta que tiene como objetivo principal comunicar de la forma más apropiada y conveniente, a la parte administrativa las deficiencias en el control interno que el auditor haya reconocido a lo largo de la auditoría y que conforme el juicio profesional del auditor, sean de suficiente trascendencia para merecer su respectiva atención. Además, según Santacruz & Ronquillo (2006) manifiesta que en esta fase se debe preparar el informe final, donde se comunica las deficiencias existentes en la entidad con sus respectivos hallazgos. Por

último, en el informe de auditoría de gestión en la sección de las conclusiones se explicará de forma resumida, el nivel de incumplimiento, las causas y condiciones de la falta de gestión de recursos en el ente auditado.

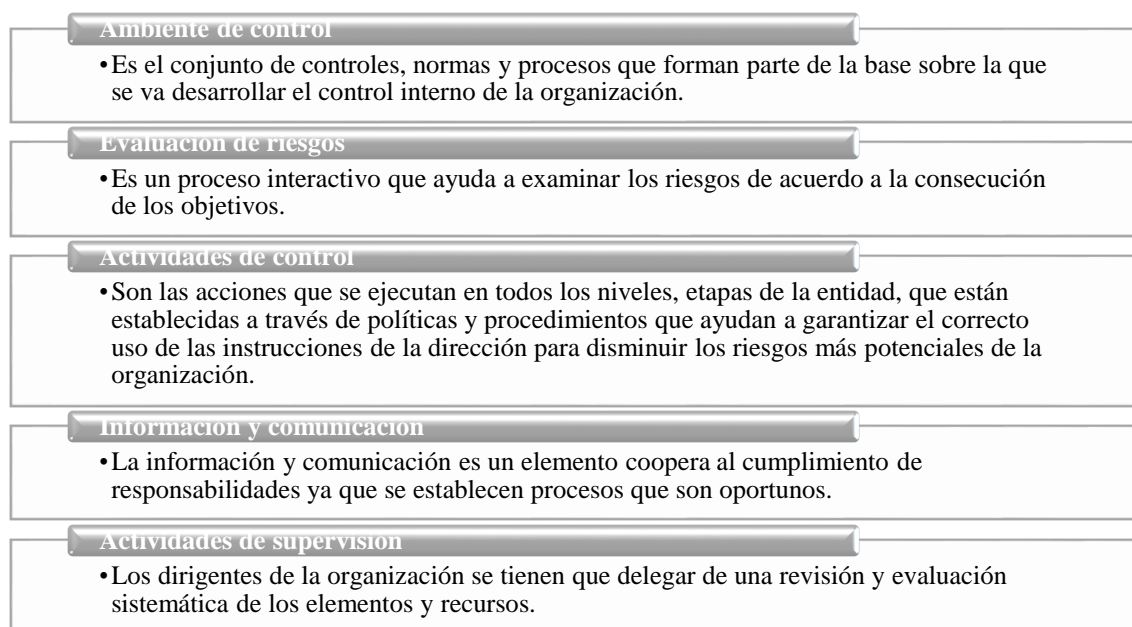
### **1.2.2 El control interno (Metodología COSO)**

El control interno permite a las instituciones desarrollar de manera eficiente y efectiva, los sistemas de control interno que se adapten a las variaciones del entorno operativo, disminuyendo los riesgos hasta los niveles óptimos y permita la toma oportuna de decisiones a la parte administrativa de la organización. Además, esta metodología es un proceso desarrollado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de la institución, elaborado en base a los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento con el objetivo de facilitar un grado de seguridad razonable (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission et al., 2013).

#### **1.2.2.1 Componentes del control interno en base a la metodología COSO**

Los componentes del control interno de acuerdo al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) tienen la posibilidad de ser valorados y entendidos por el auditor para decidir la fiabilidad que se espera por medio del sistema de control interno es por esto que posteriormente se detalla:

## Gráfico No. 5 Componentes del control interno (Metodología COSO)



**Fuente:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013)

**Elaborado por:** Jairo Pujos

### 1.2.3 La importancia de la cartera de crédito

La importancia de la correcta administración de la cartera de las instituciones financieras se ve reflejada en los indicadores financieros que la Institución maneja. Por la cual, el sector financiero para determinar su calidad de la cartera debe calcular el índice de morosidad (cartera en riesgo), el cual se calcula dividiendo la sumatoria del saldo de los préstamos con mora mayor a 30 días más el saldo de capital de los préstamos refinanciados, entre el saldo de la cartera bruta a una fecha específica. De esta manera, las instituciones financieras obtienen la cantidad de la cartera con peligro de impago dada su situación de mora. Además, menciona Lozano (2007) que el riesgo de crédito es una manera de medir la eficiencia de nuestra organización en términos del otorgamiento y recuperación de cartera, y no sólo la función de sus clientes de cubrir o no sus obligaciones.

Igualmente, la falta de controles y procesos de funciones son otro factor importante que conlleva el aumento de este indicador, por la cual toda organización que posee una

correcta administración de riesgo debería conservar índices de morosidad bajos (Lozano, 2007). De esta manera, las instituciones no deben olvidar que una vez que un crédito esté en mora esto no involucra la irrecuperabilidad del crédito en el futuro. En conclusión, la modelación de riesgo de crédito es un asunto de gran importancia y trascendencia para la correcta administración del peligro financiero (Vera, 2020).

### **1.2.3.1 Crédito**

Es un contrato por el cual una institución financiera pone a organización del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados (*Superintendencia de Bancos*, 2014). Además, en términos financieros corresponde a un activo de la Institución generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

De igual importancia, menciona Castro & Castro (2015) que el crédito se divide en varios criterios y es claramente por esa razón que van a poder existir diferentes clasificaciones, según los juicios que se empleen para agrupar los diferentes créditos empleados dentro de los negocios y la economía. De este modo, para el desarrollo del proyecto nos enfocaremos netamente en la clasificación del microcrédito debido a que la Institución únicamente ofrece ese tipo de crédito.

#### **1.2.3.1.1 Microcrédito**

Los microcréditos según López (2021) son pequeños préstamos que se conceden a los individuos con un limitado grado de recursos económicos y carecen de las garantías suficientes para entrar al sistema bancario clásico. Además, estas personas que obtienen el crédito son conocidos como pequeños emprendedores cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o fortuna generados por dichas actividades. Y, por último, la actividad empresarial no debe superar el nivel de ventas de \$ 50.000 anuales.

### **1.2.3.2 Riesgo**

En el ámbito financiero, se dice que una inversión tiene riesgo cuando existe la expectativa de que el inversor no recupere los fondos que ha invertido en ella. Las inversiones con riesgo notable tendrán que proporcionar una mayor rentabilidad, para que al inversor le compense gastar en ellas. Por otra parte, el riesgo según manifiesta Mascareñas (2008) en el ámbito empresarial se enfoca principalmente en dos tipos el riesgo económico y el riesgo financiero o de crédito. Por lo tanto, para la ejecución del presente proyecto integrador se utilizará el riesgo financiero o de crédito debido a que la investigación se realiza en base a la Auditoría de Gestión de los créditos de la COAC.

### **1.2.3.3 Riesgo financiero o de crédito**

El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la equivocación de extensión en el pago de las obligaciones pactadas (*Superintendencia de Bancos*, 2014). Además, el riesgo financiero se refiere a la incertidumbre vinculada al rendimiento de la inversión debida a la probabilidad de que la entidad no logre afrontar a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas) (Mascareñas, 2008). De la misma forma, el riesgo financiero está íntimamente conectado con el riesgo económico pues los tipos de activos que una institución tiene y los productos o servicios que da, juegan un papel fundamental en el servicio de su adeudo.

### **1.2.4 Importancia de la gestión de cobranzas**

En el área del cooperativismo, la cartera de crédito constituye un porcentaje mayor del 50% del total de los activos, y ésta es el motivo por el que el menor desequilibrio en la recuperación del crédito puede tener afectaciones negativas en la productividad y solvencia de la Institución (Hoyos & León, 2019). Además, el tener portafolios de clientes

con retrasos o cuentas incobrables es parte del negocio financiero, el problema radica cuando sobrepasa los límites del porcentaje establecido. De tal modo, manifiesta Carillo (2008) que la cobranza es un fundamental servicio que posibilita el mantenimiento de los clientes al igual que abre la probabilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para producir el hábito y una cultura de pago en los clientes. En conclusión, la Gestión de cobranza es una parte importante dentro de las instituciones financieras para el correcto retorno del dinero, porque es el grupo de actividades coordinadas y aplicadas correcta y oportunamente a los consumidores para poder hacer la recuperación de los créditos, de forma que los activos exigibles de la organización se conviertan en activos líquidos de la forma más inmediata y eficientemente viable, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

#### **1.2.4.1 Gestión de cobranzas**

La gestión de cobranzas es un proceso regular interactivo con los clientes, que parte de la explicación de la situación del cliente, un adecuado y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de gestión alternativas de solución oportunas para cada eventualidad y registrando las acciones ejecutadas para actuar un reconocimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados (Carillo, 2008).

#### **1.2.4.2 Proceso de la gestión de cobranzas**

De igual importancia, para el sector financiero para mantener una cartera sana se orienta en practicar acciones típicas en la gestión de la cobranza las cuales se mencionan a continuación.

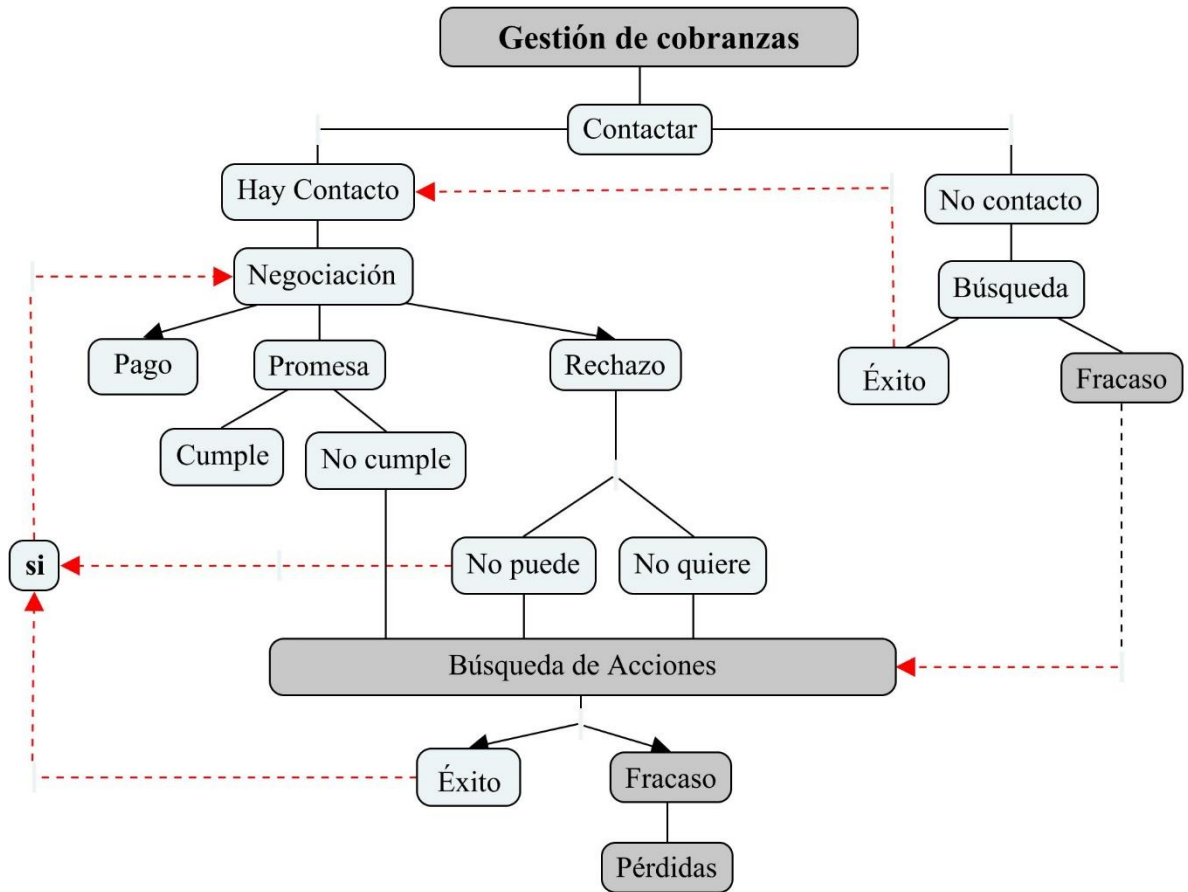
**Tabla No. 1 Proceso de la gestión de cobranzas**

ACTIVIDAD	PROCESO
Análisis del caso	En este apartado se plantea las siguientes preguntas ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el desembolso del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos darle vueltas a la cabeza tanto en fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.
Contacto con el cliente	De igual forma responde a las siguientes interrogantes ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
Diagnóstico	¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
Generación de alternativa	¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de este argumento es la venta del beneficio para suscitar una cultura de pago en el cliente.
Obtención de compromisos de pago	¿Realizamos una buena negociación? Se debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una delimitación de sobreendeudamiento o disminución de posesiones establecerá una serie en el giro de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé anterioridad al pago de este crédito?.
Cumplimiento de compromisos de pago	¿El cliente cumplió con la negociación de pago en el plazo indicado? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es exponer consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta la negociación y la actitud positiva del cliente en dirección al pago; los gestores de cobranza deben proceder al seguimiento de los compromisos de pago.
Registro de Acciones	¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante deliberar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.
Seguimiento del caso	¿Conocemos la real ubicación del cliente y las acciones realizadas?
Intensificación de las acciones	¿Cuál es la actividad a cobrar que nos permita rescatar el activo de modo más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recobrar con una actividad legal? En esta fase el interés es recobrar el activo aún a costa de perder al cliente.
Definiendo los créditos “pérdida”	Es de importancia que igualmente los entes reguladores definan rotundamente las condiciones para convenir la pérdida de un crédito, es decir cuando la gestión de cobranza haya terminado.

Fuente: Carillo (2008)

Elaborado por: Jairo Pujos

**Gráfico No. 6 Gestión de cobranza**



Fuente: Carillo (2008)  
Elaborado por: Jairo Pujos

### 1.2.4.3 Cartera de crédito

La cartera de crédito es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores (Largo Andrade, 2015). Además, la cuenta cartera de crédito servirá para registrar la totalidad de la cartera de crédito que no ha vencido correspondiente a la política de cada institución financiera. Además, representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados (Banco Multiva, 2011).



La cartera de crédito se clasifica de la siguiente manera:

**Tabla No. 2 Clasificación de la cartera de crédito**

<b>TIPO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
Cartera por vencer	Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
Cartera vencida	Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
Cartera que no devenga intereses	Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
Cartera improductiva	Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

**Fuente:** Superintendencia de Bancos (2014)

**Elaborado por:** Jairo Pujos

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Descripción de la metodología**

El presente proyecto integrador aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., se encuentra desarrollado mediante una metodología cualitativa al examinar los hechos no cuantificables como la permanencia laboral y cumplimiento del control interno y procesos de la institución. Todo esto, desarrollado mediante las fases de la auditoría de gestión las cuales son: la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

##### **2.1.1. Nivel y tipo de investigación**

###### **2.1.1.1 Nivel Descriptivo**

El nivel de investigación que se utilizó para el desarrollo del proyecto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., fue de manera descriptiva porque busca especificar las características, las propiedades y los perfiles relevantes de los individuos, áreas, sociedades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Delgado, 2010). De la misma forma, evidencia Hernández (2014) que el nivel descriptivo, solamente pretenden medir o recoger información de forma libre o conjunta sobre los conceptos a las que se refieren, es decir, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

###### **2.1.1.2 Tipo Observacional o no experimental**

En el presente trabajo se utiliza la investigación no experimental porque se enfoca principalmente en la observación de fenómenos en su estado natural con el fin de analizarlos (Hernández, 2014). Por la cual, el proyecto integrador es de tipo no experimental, porque las variables ocurren y no es viable manipularlas, no se tiene control directo. De modo que, la variable encontrada como Auditoría de Gestión, no se puede manipular por parte del investigador, para el desarrollo del proyecto solo se observó las partes interesadas a estudiar en su estado natural, con el fin de obtener los datos para analizarlos. Por lo que, el instrumento que se utilizó para la obtención de información se

lo aplicó en el momento que se procedió a comparar, analizar y explicar los resultados obtenidos.

### **2.1.2 Unidad de análisis**

El problema radica que a medida que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., ha crecido, se ha evidenciado incertidumbres en cuanto a la recuperación de cartera de crédito, debido a la falta de un control interno adecuado en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos. Por lo que, la problemática se ve reflejada en el aumento excesivo de su índice de morosidad y disminución de sus utilidades, un factor preocupante en la institución. De hecho, el porcentaje de morosidad fue mayor del 15% dentro de ese período.

Por otra parte, otro factor determinante en el incremento del índice de morosidad fue el estado de excepción generado por la emergencia sanitaria durante el año 2020, lo que obligo a la institución a cerrar sus puertas y en el transcurso del tiempo genero un vencimiento total de toda su cartera. De modo que, este problema influye en la toma de decisiones, puesto que al existir cartera vencida esto incide en la liquidez de la Cooperativa.

### **2.1.3 Fuentes y técnicas de recolección de información**

#### **2.1.3.1 Fuentes información primarias**

Según manifiesta Bernal (2010) las fuentes primarias es la información de primera mano o a partir del sitio de los hechos. Estas fuentes pueden ser los individuos, las empresas, los acontecimientos, entre otras. De este modo, para la obtención de información se utilizó los documentos proporcionados por la Institución directamente para que sean objeto de examen. Además, se desarrollaron encuestas sobre control interno en el área de créditos.

##### **2.1.3.1.1 Encuesta**

La encuesta se basa en un cuestionario o grupo de preguntas que se preparan destinados a obtener información de los individuos. Asimismo, instrumento que se aplicó en la

auditoría para recabar información importante de la institución y de esta manera desarrollar la fase de planificación de la auditoría de gestión.

#### **2.1.3.1.1.1 Cuestionario**

En el presente proyecto integrador se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas que permitió la evaluación de control interno del área de créditos y de esta manera determinar el nivel de confianza y riesgos que darán origen al enfoque de auditoría.

**Tabla No. 3 Cuestionario de control interno en la otorgación de créditos**

<b>Preguntas básicas</b>	<b>Escala</b>
¿Existe un manual para la otorgación de créditos?	1.- Si 2.- No
¿Se encuentran definidas las funciones del oficial de créditos y cobranzas?	1.- Si 2.- No
¿Existe un adecuado nivel de aprobación y autorización para la otorgación de créditos?	1.- Si 2.- No
¿Los requisitos o expedientes de créditos son los necesarios e importantes para la otorgación de un crédito?	1.- Si 2.- No
¿El oficial de créditos cumple con las restricciones de crédito expuestas en el manual en la otorgación de créditos?	1.- Si 2.- No
¿El oficial de créditos cumple con la meta mensual en colocación de créditos propuesta por parte la gerencial?	1.- Si 2.- No
¿ Existe un parámetro de edad de los socios para la otorgación de créditos?	1.- Si 2.- No
¿Las carpetas de créditos son respaldadas con garantías adecuadas respecto al monto?	1.- Si 2.- No
¿Las carpetas de créditos son revisadas minuciosamente para el cumplimiento de requisitos a partir del tercer crédito?	1.- Si 2.- No
¿Existe una participación activa del Comité de créditos o Consejos en la aprobación de montos inferiores a \$ 5000?	1.- Si 2.- No

Fuente: Benjamín (2007)

Elaborado por: Jairo Pujos

**Tabla No. 4 Cuestionario de control interno en la recuperación de cartera**

<b>Preguntas básicas</b>	<b>Escala</b>
¿Existe un ciclo o proceso de recuperación de cartera dentro del Manual de Créditos?	1.- Si 2.- No
¿Las funciones del oficial de crédito se encuentran separadas de las demás áreas?	1.- Si 2.- No
¿Se aplica notificaciones para aquellos socios que se encuentran en mora o incumplan su pago?	1.- Si 2.- No
¿Existe un seguimiento continuo a los deudores por parte del oficial de créditos?	1.- Si 2.- No
¿El oficial de créditos cumple a cabalidad con el ciclo de recuperación de cartera de acuerdo con el manual?	1.- Si 2.- No
¿Se mantiene un historial de los créditos cancelados por los socios dentro de la cooperativa, a fin de ofrecer mayores montos y mayores plazos a los socios cumplidos, con el fin de minimizar riesgos?	1.- Si 2.- No
¿El oficial de créditos lleva un registro de los compromisos de pagos con los socios?	1.- Si 2.- No
¿Existe la normativa de castigo de cartera a los créditos que hubiesen permanecidos vencidos por un período de más de tres años?	1.- Si 2.- No
¿Lo cartera improductiva son provisionados al 100% ante el incumplimiento permanente de pago?	1.- Si 2.- No
¿Se realizan gestiones de cobro fuera de la institución?	1.- Si 2.- No

Fuente: Benjamin (2007)

Elaborado por: Jairo Pujos

### **2.1.3.2 Fuentes información secundaria**

Las fuentes secundarias son todas aquellas que dan información acerca del asunto que se va a averiguar y no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que únicamente lo referencian (Bernal, 2010). Además, menciona Delgado (2010) que son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área del entendimiento en especial, donde se dicen y comentan brevemente artículos, literatura de auditoría de gestión, normas internacionales de auditoría.

#### **2.1.3.2.1 Observación**

Se utilizará la información financiera del proceso de crédito y recuperación de cartera de la COAC 15 de junio Ltda., del período 2020, en la cual se realizará un análisis e interpretación de los factores causales de esta problemática.

#### **2.1.3.2.2 Fichas de observación**

La ficha de observación es una herramienta de recolección de datos, que posibilita la investigación de una situación definida, entidad o la conducta y propiedades de una persona, (Milformatos, 2021). Por lo tanto, el instrumento se utilizará en función de los requerimientos presentados en el desarrollo de la auditoría de gestión.

### **2.1.4 Procesamiento de la información**

En el presente proyecto integrador se realizó una auditoría de gestión específicamente al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., período 2020. Asimismo, el trabajo tiene como finalidad exponer y ejecutar los objetivos planteados en la investigación a través de las fases de la auditoría de gestión. Por lo tanto, el proceso a desarrollar en el presente proyecto integrador será en base a las fases que posee la Auditoría de Gestión que según manifiesta Arias (2018) son las siguientes: la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

#### **2.1.4.1 Planificación**

La fase de la planificación abarca 2 tipos de planificaciones: planificación preliminar (obtener información general sobre la organización) y planificación específica (busca evaluar el control interno de la organización) (Arias, 2018). Por lo tanto, en la planificación preliminar se apoya en hacer la primera visita por parte del Auditor a la COAC 15 de junio Ltda. en concreto al departamento administrativo, contabilidad y créditos. De la misma forma, la planificación preliminar instituye la razón para la ejecución de la auditoría de gestión, donde nos permitirá conocer las principales actividades, el propósito general, el alcance y sus objetivos a cumplir por la institución. Por otra parte, una vez finalizado la planificación preliminar se prosigue con la planificación específica donde se analizó los resultados obtenidos en la primera fase. Por lo que, permitió establecer el objetivo general y específicos en el programa de auditoría, permitiendo identificar las actividades relevantes del control interno de la entidad para examinarlas en fase de la ejecución.

#### **2.1.4.2 Ejecución**

Una vez concluida la planificación, se procedió con la ejecución donde el auditor contempla toda la información y documentación requerida. El objetivo de esta fase es obtener suficiente evidencia del subcomponente de estudio, permitiendo determinar el grado de razonabilidad de las situaciones observadas, veracidad de los documentos observados, mediante la aplicación de procedimientos de cumplimiento y sustantivos. En esta fase se aplicó indicadores de gestión y financieros para verificar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de otorgamiento y recuperación de cartera de crédito.

#### **2.1.4.3 Comunicación de resultados**

En la comunicación de resultados se informó al nivel directivo de la COAC 15 de junio Ltda., las deficiencias encontradas del control interno y procesos de otorgación y recuperación de cartera a través del informe de auditoría en base a la hoja de hallazgos.

Por último, en el informe de auditoría de gestión en la parte de los comentarios y recomendaciones se explicó de forma resumida, el nivel de incumplimiento, las causas y condiciones de la falta de gestión de recursos en la entidad auditada.

### **2.1.5 Fases del desarrollo**

La Auditoría de Gestión realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio Ltda.” se desarrolló mediante las siguientes fases detallado a manera de resumen en el siguiente cuadro.



**Tabla No. 5 Fases de la Auditoría de Gestión**

FASES	DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTO	PRODUCTO
Fase I Planificación	La fase orienta la viabilidad del examen de auditoría a ejecutarse.	Encuesta y cuestionario del control interno Observación y ficha de observación	Archivo Permanente Guía de visita previa Memorándum de planificación
Fase II Ejecución	En esta fase se utilizan todos los métodos y técnicas de auditoría que permiten descubrir los hallazgos sustentados con prueba.	Papeles de trabajo	Archivo corriente Matriz de hallazgos de auditoría
Fase III Comunicación de resultados	En esta fase se comunica los hallazgos encontrados mediante el informe de auditoría de gestión a la parte administrativa.	Hoja de hallazgos Emisión del informe Socialización del informe	Informe de Auditoría de Gestión

**Fuente:** Arias (2018)

**Elaborado por:** Jairo Pujos




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**COMPRENDIDO ENTRE EL PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2020**

<b>ÍNDICE</b>	
<b>FASE PLANIFICACIÓN</b>	
<b>AP</b>	<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>
AP-1	Marco legal de la institución
AP-2	Información general de la institución
AP-3	Manual de créditos
AP-4	Diagnostico estratégico de la institución
	<b>GUÍA DE VISITA PREVIA</b>
	<b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b>
1	Antecedentes
2	Motivo de la auditoría
3	Objetivos de la auditoría
4	Alcance de la auditoría
5	Conocimiento de la entidad
6	Grado de confiabilidad de la información financiera
7	Sistema de información computarizado
8	Puntos de interés del examen
9	Transacciones importantes
10	Identificación de componentes para la planificación
11	Matriz de evaluación de riesgo de auditoría
<b>P.A</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>
<b>FASE EJECUCIÓN</b>	
B.1	Check List: otorgamiento de créditos
B.2	Check List: recuperación de cartera
B.3	Medición del índice de morosidad ampliada y simple
B.4	Medición de la eficiencia institucional en la colocación
B.5	Grado de recuperación de cartera
	<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>
<b>FASE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>
	Resultados del examen

<b>MARCAS</b>	
<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
	Incumplimiento de controles
	Porcentajes desfavorables
	Brecha negativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”

**ARCHIVO PERMANENTE**

## CAPÍTULO III

### DESARROLLO

#### 3.1 Resultados

##### ARCHIVO PERMANENTE

**AP**

##### Marco legal de la institución

**AP-1**

##### Constitución y Registro

**AP-1.1**

Mediante Acuerdo Ministerial No. 011, la Subsecretaría del Trabajo y Bienestar Social declara la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., y mediante número de orden No. – 011 fue inscrita en el Registro General de Cooperativas, de la Dirección Nacional de Cooperativas. Mediante Resolución No. 017 – DPT-C-2009, de fecha 06 de octubre del 2009 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la reconoce como Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda.

##### Domicilio

**AP-1.2**

El Domicilio de la oficina principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., es la Parroquia Sucre del Cantón Patate Provincia de Tungurahua, junto al Estadio.

**AP-1.3**

##### Responsabilidad y Objeto Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., es de responsabilidad limitada a su capital social; y la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad; mientras que su duración será ilimitada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda. tendrá como objeto social principal, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios cooperativos.

## **Principios básicos de las cooperativas de ahorro y crédito**

**AP-1.4**

Las Cooperativas se basan en los siguientes principios reconocidos a nivel mundial:

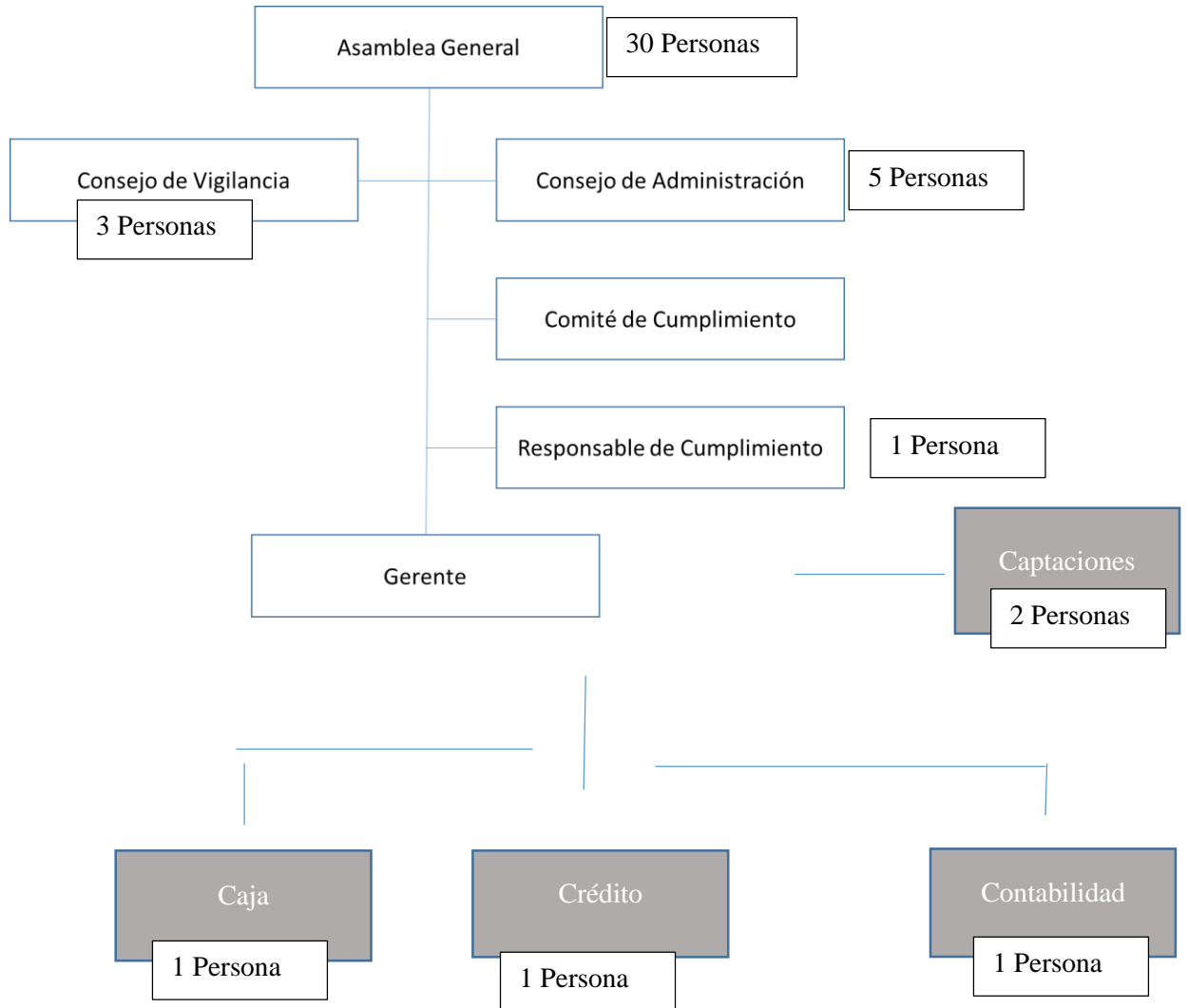
- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

## De su estructura organizacional

**AP-1.5**

La estructura organizacional de la institución está compuesta de la siguiente manera.

**Gráfico No. 7 Organigrama estructural**



**Fuente:** COAC 15 de junio (2020)

**Elaborado por:** Jairo Pujos

## **Breve Historia de la Institución**

**AP-1.6**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda. (COAC), se encuentra ubicada en el cantón Patate parroquia El Sucre, fue constituida el 15 de junio del 2009, con las siguientes dignidades como presidente del Consejo de Administración el señor Jaime Landa, secretario el señor Manuel Chilingua y como gerente el señor Manuel Rojano, teniendo como objetivo principal brindar servicios financieros como son ahorros, créditos e inversiones a todos nuestros socios. Desde su principio la institución prestaba sus servicios a la comunidad de manera manual su registro era en cuadernos y hojas, con el paso de los años implanto un sistema para agilizar los procesos y por otra parte se adaptaba al mercado y a las necesidades de la población.

Asimismo, la institución cuenta con treinta socios fundadores, ofreciendo servicios de calidad a todas las personas con la finalidad de satisfacer las demandas de nuestros asociados. Además, la Cooperativa cuenta con alrededor de 1260 socios, los mismos que van incrementándose cada día, por el momento no cuenta con sucursales a su disposición ya que su objetivo principal es apoderarse del mercado de Tungurahua y en especial del cantón Patate parroquia El Sucre donde se encuentra ubicada su matriz.



## **Información General de la COAC “15 DE JUNIO” LTDA.**

**AP-2**

### **Misión, Visión, Principios y Valores**

**AP-2.1**

#### **Misión**

Brindar servicios financieros con estándares eficientes para el desarrollo de nuestros cooperados con responsabilidad y transparencia.

#### **Visión**

Ser una cooperativa que fomente el empoderamiento de la transformación social económica de los asociados con valores.

#### **Principios**

- Enfoque cooperativista
- Respeto al pensamiento social, político y religioso
- Igualdad de trato y a la no discriminación
- Adhesión y retiro voluntario

#### **Valores**

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Democracia

#### **Políticas Institucionales**

**AP-2.2**

- ✓ Compromiso con sus asociados
- ✓ Participación de sus miembros
- ✓ Autonomía e independencia

- ✓ Democracia institucional
- ✓ Fomentar la educación, formación e información cooperativista
- ✓ Trato igualitario

## **Objetivos**

**AP-2.3**

### **Objetivo General**

Fomentar una cultura de ahorro y de inversión, para contribuir al desarrollo económico y social de los socios y sus familias, a través de la oferta de productos y servicios de calidad y competitivos.

### **Objetivos Específicos**

- a. Implementar una cultura organizacional para la eficiente administración de la cooperativa a través de la mejora continua.
- b. Crear un ambiente laboral adecuado para el eficiente desempeño de funciones de los directivos y empleados, que propendan al desarrollo personal.
- c. Optimizar los indicadores financieros, para alcanzar una eficiente administración.
- d. Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.
- e. Incrementar paulatinamente el número de socios y de captaciones.
- f. Alcanzar la satisfacción y fidelidad del socio, mediante la ampliación de la cartera de productos y servicios.
- g. Obtener préstamos de entidades públicas y privadas, para otorgar mayores créditos a nuestros socios y clientes.
- h. Prestar el servicio de puntos móviles a nuestros socios y clientes.
- i. Consolidar la solvencia y participación en el mercado.
- j. Crecer en forma progresiva a fin de pasar a segmento 4 hasta el 2023.

## **Estrategias**

**AP-2.4**

- a. Convocar a todo el personal directivo y administrativo a sesión de Consejo de Administración para análisis de la Planificación Estratégica, para su ejecución.

- b. Aprobar la(s) actualización(s) y/o elaboración de manuales, reglamentos administrativos, directrices, Reglamento Interno y Estatuto.
- c. Emitir un informe con el cronograma de capacitación anual.
- d. Presentación de cronograma de actividades.
- e. Actualizar la documentación personal de los socios.
- f. Realizar un análisis del historial crediticio de los socios.
- g. Realizar un adecuado archivo documental y digital de los expedientes de los socios.
- h. Convocar a sesión para evacuación de la Planificación Estratégica.
- i. Convocar a sesión para realizar el seguimiento a la Planificación Estratégica.
- j. Difundir a todo el personal Directivo y administrativo, la documentación de Gobierno y de Administración, especialmente el Manual de funciones y procesos, directrices de comunicación interna, Código de ética, Directrices de Mejoramiento Continuo, Plan de Acción y Presupuesto Anual.
- k. Reasignar funciones entre el personal administrativo (Gerente, Contadora y Asistentes Operativos), o analizar la factibilidad de contratar otro empleado.
- l. Realizar capacitación en motivación.
- m. Realizar capacitaciones de varios temas de micro finanzas y cooperativismo.
- n. Realizar adecuaciones físicas en las oficinas centrales para el eficiente desempeño de funciones del personal administrativo y del consejo de vigilancia.
- o. Emitir un informe con el análisis situacional financiero de la cooperativa, con el fin de reajustar el presupuesto anual, para atender las necesidades que se generen producto de la aplicación de la PE.
- p. Realizar un informe con el análisis situacional financiero, fin establecer mecanismos para mejorar los rendimientos financieros.
- q. Reformar en el Reglamento Interno, como en el manual de Administración y Gestión Crediticias, las disposiciones sobre el manejo de dinero en efectivo diario.
- r. Emitir informes sobre análisis de riesgos financieros, administrativos, operativos, y de seguridad física de las instalaciones.
- s. Emitir informes sobre lavado de activos.
- t. Realizar la planificación estratégica exclusiva para captación de clientes.

- u. Informe de nichos de mercado para captación de clientes.
- v. Planificar la creación de Puntos Móviles, a fin de brindar facilidades a nuestros socios y clientes.
- w. Realizar adecuaciones físicas en las oficinas centrales, para mejor atención al cliente.
- x. Realizar campañas informativas a los socios, sobre las cooperativas y sus beneficios.
- y. Realizar informe de factibilidad para la diversificación de productos y servicios.
- z. Emitir un informe de factibilidad para establecer alianzas comerciales y estratégicas con entidades financieras o de prestación de servicios.
- aa. Elaborar, aprobar, ejecutar y efectuar seguimiento de los Planes de Acción Anual, para el cumplimiento estricto de metas de corto y mediano plazo: como optimizar los indicadores y la gestión financiera y pasar a segmento 4.

### **Principales productos y servicios**

**AP-2.5**

#### **e. Créditos**

#### **f. Microcréditos**

- Para la microempresa
- De consumo (prendarios / quirografarios)
- Comerciales
- De vivienda (hipotecarios)

#### **g. Captaciones**

- Cuenta de ahorros
- Ahorro Programado
- Depósitos a plazo fijo

#### **h. Otros servicios**

- Seguro de desgravamen
- Pago de servicios básicos e impuestos, recargas de tarjetas de celulares
- Seguro de vida, seguro médico
- Convenios con empresas comerciales
- Transferencias de dinero
- Bono de desarrollo humano

## **Manual de Créditos**

**AP-3**

### **Marco Legal**

**AP-3.1**

**Política General.** - Las políticas del presente manual se sujetan a las siguientes Leyes, Normas y demás disposiciones aplicables a las cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda.

### **Disposiciones generales**

**AP-3.2**

**Derecho a Crédito.** - Tienen todos los socios de la Cooperativa que mantengan el valor total de Certificados de Aportación en su cuenta, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos estipulados en el presente manual.

**Reformas.** - El Consejo de Administración será la encargada de aprobar las modificaciones del Manual general de crédito donde constará los procesos y procedimientos.

**Niveles de Aprobación.** - Los niveles de aprobación de crédito serán acatados por todos los estamentos de la cooperativa. Toda inobservancia a los lineamientos de este Manual de crédito; Será tema de sanción de acuerdo al reglamento interno administrativo y de trabajo, a los funcionarios que no den cumplimiento a lo estipulado en el mismo.

**Veracidad de la información.** - El oficial o asesor de crédito, es responsable de la calidad y veracidad de la información que se obtenga de los solicitantes de créditos, (deudor y

garante). Esta información será procesada bajo los principios de profesionalidad, transparencia y confidencialidad.

**Segmentación de crédito.** - La Cooperativa maneja la siguiente tabla de segmentos:

**Tabla No. 6 Monto de operaciones de crédito**

Segmento	Monto total de las operaciones de crédito	Plazo Mínimo y máximo
Micro. Minorista	Monto de \$100 - \$1.000	3 meses a 12 meses
Micro Acumulación Simple	Monto de \$5.001 - \$10.000	6 meses a 36 meses
Micro Acumulación Ampliada	Monto de \$10.001 - \$20.000	6 meses a 60 meses
Los créditos no deben superar los \$20.000 de acuerdo lo aplicado en la segmentación.		

Fuente: COAC 15 de junio (2020)

Elaborado por: Jairo Pujos

### **Conflictos de intereses**

**AP-3.3**

**Solicitudes de Crédito.** - Las solicitudes de crédito no podrán ser evaluadas, recomendadas, aprobadas ni sujetas a votación por directivos, funcionarios y empleados de la cooperativa que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito, estos créditos deben ser aprobados por el Consejo de Administración, dependiendo el monto de crédito, fuese vinculado o no.

**Parentesco.** - El parentesco se considera hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hermanos, hijos) y dentro del primer grado de afinidad suegros, cónyuge e hijastros.

**Igualdad de condiciones.** - Los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la cooperativa y vinculados a estos cargos, podrán realizar créditos en las mismas condiciones que cualquier socio, y serán aprobados por el Consejo de Administración.

**Vinculados.** - Las personas vinculadas a los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la Cooperativa, no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales, en cuanto a plazo, monto, garantía, tasas de interés o en condiciones diferentes a las señaladas en este manual al resto de socios. Sin exceder el 20% de patrimonio de la Cooperativa.

**Créditos Vinculados.** - Según el Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Diversificación en la colocación**

**AP-3.4**

**Límites de exposición.** - Basados en el estudio e informes de mercado, a efecto de mitigar el riesgo sectorial, el gerente propondrá para aprobación del Consejo de Administración, límites respecto de lo siguiente:

- a. Por sectores económicos
- b. Por tipo de crédito
- c. Por destino del crédito
- d. Por plazos
- e. Por socio (Edades, Género, Estado Civil)
- f. Por sectores Geográficos (Urbano, Rural)
- g. Créditos Vinculados
- h. Por tipo de garantía

**Morosidad por tipo de crédito.** - Por cada tipo de crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación:

**Tabla No. 7 Morosidad por tipo de crédito**

Tipo de crédito	Límite de morosidad
Microcrédito Simple	5%
Microcrédito Minorista	5%
Microcrédito Ampliada	5%

Fuente: COAC 15 de junio (2020)

Elaborado por: Jairo Pujos

**Restricciones de crédito**

**AP-3.5**

**Restricción.** - La Cooperativa no financiará en los siguientes casos:

Personas naturales menores de 18 años y mayores de 70 años. Con excepciones a socios que mantenga su actividad comercial vigente ya sea en comercio, producción u otras actividades o mantengan el saldo de la deuda en certificados de aportación.

Personas naturales y jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.

**Operaciones restringidas.** - La cooperativa no financiará en los siguientes casos:

- No se concederá cuando el solicitante está reportado en la lista de sindicados del CONSEP.
- No se concederá a personas con sentencia judicial definitiva.
- No se concederá a personas que no tengan actividad económica que le genere ingresos.
- No se concederán operaciones crediticias a personas que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.
- No se concederá operaciones crediticias a los socios que no dispongan de al menos el mínimo requerido en Certificados de Aportación.
- No se concederán operaciones crediticias a personas que tenga crédito vencido o cartera castigada como deudor directo o deudor solidario, reportado por la Central de Riesgos.
- No se concederán operaciones crediticias a personas que tenga un alto nivel de endeudamiento.
- No se concederán a Personas naturales o jurídicas que hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 24 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.

**Calificados para acceder a créditos**

**AP-3.6**

**Sujeto de Crédito.** - Son sujetos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Junio Ltda. Personas, hombres o mujeres que sean trabajadores (ras) asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minorista, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o



comercial este dentro del área de influencia de la cooperativa, que sea socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Junio Ltda.

**Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad los siguientes:**

- Que Sea socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda.
- Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con domicilio localizado dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la cooperativa.
- Que desarrollen su actividad en los sectores productivos como: de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen alto riesgo.
- Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- Que mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar. (según promoción aplicado vigente)
- Que tenga la base de aportes en certificados de aportación.
- Que no sea garante de prestatario en mora ante la cooperativa o en cualquier cooperativa, entidad del sistema financiero y/o del sector comercial.
- Que mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 6 meses de operación. En caso de negocios nuevos debe presentar certificados de haber trabajado al menos 6 meses en la línea del negocio o haber recibido capacitación profesional en la línea del negocio.
- Que cuente con legalización jurídica y con el nombramiento legalizado de su representante legal. (jurídicas)
- Que presente un garante con las mismas condiciones para calificar al a un crédito.

**Sujeto de Garantía.** - Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes o dependientes. Un garante personal debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Encontrarse en iguales o mejores condiciones financieras que el deudor. Según capacidad y garantía de la obligación a adquirir.
- Cumplir con los requisitos del sujeto del crédito.
- Demostrar tener solvencia económica para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.
- Demostrar debidamente sus ingresos.
- Desarrollar una actividad económica que le permita demostrar su capacidad de pago sobre un monto superior al de su garantizado.
- Si el deudor no tiene vivienda propia, el garante deberá poseer la vivienda propia.

### Niveles de aprobación

**AP-3.7**

**Niveles de Autorización.** -Los niveles autorizados para decidir la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto (anexo adjunto) crediticio y al monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

**Tabla No. 8 Nivel de autorización**

Nº	Nivel	Integrantes	Montos (USD)
1	Oficial de crédito	Responsable de crédito	\$ 1.000
2	Oficial de crédito	Oficial de crédito, Gerente	\$ 1.001 - \$ 5.500
3	Comité de crédito	Oficial de crédito, Gerente, Comité de Crédito, Consejo de Administración o Vigilancia	\$5.501 - \$ 20.000

Fuente: COAC 15 de junio (2020)

Elaborado por: Jairo Pujos

### Montos, plazo de crédito y frecuencia de pago, garantías, seguros de desgravamen y tiempos

**AP-3.8**

**Fijación de Plazos.** - La política general para la fijación de los plazos máximos de los créditos por segmento estarán en función de la composición de la cartera de captaciones, observando el adecuado alcance entre éstas y las colocaciones. En ningún caso deberán ser mayores a cinco años, excepto casos fundamentados por el oficial de crédito y aprobado por gerencia

**Condiciones para fijar plazos.** - El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo con el producto, la capacidad de pago del sujeto y el destino del crédito.

**Frecuencias de Pagos.** - La cooperativa determina la frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica y destino de crédito: diario, semanal, quincenal, mensual.

**Seguro de desgravamen.** - La cooperativa ofrecerá este servicio y las condiciones serán aplicadas en todos los créditos que la Institución entregue.

### **Expedientes de crédito**

**AP-3.9**

**Expedientes.** - La Cooperativa mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de los socios con crédito. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:

#### **Expediente operativo:**

##### **Datos Personales:**

- a. Informe Básico del Socio (Se debe aprovechar la oportunidad para la actualización de datos)
- b. Solicitud de crédito del socio lleno con todos los campos, firmas de todos los involucrados; Garantes
- c. Copias de la Cédula de Ciudadanía y Certificados de votación del socio y cónyuge en caso de tenerlo
- d. Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante
- e. Pago de impuesto predial actualizado de la casa propia
- f. Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge

##### **Actividad económica del solicitante:**

- a. Rol de pagos y cargo que desempeña; En caso de ser necesario solicitud de la Empresa donde trabaja, indicando tiempo de trabajo y cargo

- b. Mecanizado del IESS; En caso de ser necesario
- c. Registro Único de Contribuyentes;
- d. RISE
- e. Certificado de una organización a la que pertenece: asociaciones de vendedores ambulantes, de comerciantes, etc.

### **Ingresos**

- a. Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge
- b. Certificado de Trabajo con ingresos donde debe constar teléfono y nombres completo de quien emite el certificado
- c. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros (remesas) deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos que evidencie envíos por los tres últimos meses.
- d. Pensiones alimenticias;
- e. Facturas de venta;
- f. Facturas de compra o certificado de insumos;
- g. Contratos de trabajo;
- h. Certificados de proveedores;
- i. Certificado de clientes;
- j. Contrato de arriendos adjunta cédula de los inquilinos.
- k. Comprobantes de otros ingresos.

### **Del Patrimonio**

- a. Copia de Libretas de ahorro, de Certificados de Depósitos.
- b. Títulos de propiedad de maquinaria, equipos, herramientas.
- c. Pago de impuesto predial actualizado de bienes inmuebles a nombre del titular o cónyuge.
- d. Matrícula de vehículos a nombre del titular o cónyuge.
- e. Otros bienes que sean propiedad el titular o cónyuge y que puedan justificar con documentación legal.

## **Recuperación de créditos**

**AP-3.10**

**Recuperación.** - La gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la Cooperativa, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la cooperativa.

**Responsabilidad del seguimiento.** - Es obligación del Oficial de Crédito efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago.

**Ciclo de recuperación.** - La recuperación de los créditos seguirá las siguientes fases:

**Pre-Cobranza.** - Es la gestión telefónica destinada a recordar a aquellos prestatarios que presentan condiciones de atraso en los pagos, que en los próximos dos días se vencerá su cuota de crédito. Adicionalmente se aplicará la pre cobranza cuando a juicio del Oficial de crédito que ha hecho un seguimiento continuo de su cartera colocada, existen características que hace prever riesgos de crédito. (El sistema informático debe proveer esta información).

**Cobranza Inicial.** - Corresponde esta recuperación, cuando el socio ha caído en mora es decir desde el primer día hasta un máximo de dos días. Si el socio no ha comunicado una demora en el pago, se procederá con notificaciones telefónicas tanto al deudor como a sus garantes. Es responsabilidad del Oficial de crédito efectuar esta primera etapa de cobranza, debiendo detectar cualquier inconveniente que sea causal para traspasar la cartera de un socio a la siguiente etapa de cobranza correctiva.

**Cobranza Correctiva.** - Es la etapa donde el asesor entrega las primeras notificaciones para la gestión de cobranza de los socios que hayan incurrido en mora en un período del sexto día de mora.

- **Primera notificación.** - Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día tres hasta el día cinco.

- **Segunda notificación.** - Sera entregada al socio y garante que incumpla su pago desde el día seis y hasta el día diez.
- **Tercera notificación.** - Sera entregada al socio y garante que incumpla su pago desde el día once hasta el día quince.

**Cobranza Extrajudicial.** - Esta cartera comprende los créditos que hayan caído en mora por más de quince días. En esta etapa se procederá a efectuar visitas de campo por parte del Oficial de Crédito previo a un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas, quien podrá negociar pagos hasta que el socio se iguale en el crédito o cancele toda la obligación. Procurando en lo posible tener un compromiso de pago extra judicial en cualquier período de mora, una vez formalizado dicho compromiso de pago extrajudicial, las gestiones de la cobranza estarán dirigidas a seguir el fiel cumplimiento de este compromiso.

Los compromisos de pago con un socio, solo podrán afectar a las cuotas vencidas; no pudiendo el ejecutor de la cobranza pactar o negociar pagos de cuotas con vencimientos futuros.

- **Primera notificación.** - Sera entregada al socio y garantes que incumpla su pago desde el día dieciséis al treinta.
- **Segunda notificación.** - Sera entregada al socio y garantes que incumpla su pago desde el día treinta y uno al cuarenta y cinco.
- **Tercera notificación.** - Sera entregada al socio y socio que incumpla su pago desde el cuarenta y seis hasta el día sesenta.

**Cobranza Judicial.** - Es responsabilidad del asesor de crédito y al asesor legal en evaluar la recuperación de créditos que han caído en mora, por más de 60 días, a través de las acciones correctivas y extra-judiciales, así como los que estén en demanda judicial y en los que no haya existido negociación alguna o pago por parte del socio excepto para los créditos cuyos saldos sean inferiores a \$500,00, considerando que los costos de la gestión pueden ser superiores a los montos a recaudar.

- a. En esta etapa se procede con la demanda judicial y se adoptan todas las medidas legales necesarias para asegurar la recuperación de la obligación.
- b. Esta etapa es de responsabilidad de los cobradores judiciales, quienes deberán coordinar con los oficiales de crédito, oficiales de cobranza, etc. Para la recuperación total del crédito, más intereses de mora, comisiones de gestión de cobranza y gastos judiciales.
- c. En caso que la Cooperativa deba recuperar un crédito moroso por esta vía, los gastos en que incurra serán cubiertos por el socio deudor.
- d. En el caso de que un socio que ha caído en mora y se proceda al cobro por la vía judicial, y este consigne en el Juzgado luego de la liquidación ordenada por el Juez y con esta no cubra el total de la deuda quedando un saldo en la tabla de amortización por pagar, la Cooperativa asumirá ese saldo tomando de la cuenta Provisiones cuentas incobrables por cuanto la causa con este trámite queda finiquitada
- e. Las carpetas de créditos que pasen al asesor legal, deberá estar acompañadas de un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas.

## **Proceso y procedimiento de crédito**

**AP-3.11**

### **Proceso**

1. **Responsabilidad del proceso.** - El proceso de concesión y recuperación de cartera, es responsabilidad del oficial de crédito y responsables de los procesos, quien a su vez tiene instancias, que son responsables de sus actividades, dentro del proceso de crédito.
2. **Descriptivo del procedimiento.** - El procedimiento o descripción de la concesión de crédito de igual forma estará estructurado de forma secuencial y lógica, alineado a las políticas; por lo que deberá ser claro y precisar las actividades que se llevan a cabo en dicho procedimiento.
3. **Responsabilidad de actualización.** - La responsabilidad de actualizar el proceso recae sobre el dueño del proceso (jefe de crédito y gerencia), quien con base a: análisis

sustentados, normativa, o resolución de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidario su propuesta al comité de crédito y posteriormente presentada al Consejo de Administración para su aprobación.

**AP-4**

## **Diagnostico estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO LTDA.”**

**AP-4.1**

### **Clientes**

La Cooperativa la conforman 1260 socios y cuenta ahorristas y 360 deudores de Crédito. No se ha podido incrementar significativamente los clientes y socios debido, a la reducida población de la Parroquia Sucre.

### **Competencia**

**AP-4.2**

Las principales competencias, son las cooperativas de ahorro y crédito de mayores segmentos y la banca que otorgan micro créditos, además que ofrecen productos y servicios competitivos, amplia cobertura y la mayor desventaja de la Cooperativa, es su baja capitalización y como consecuencia el reducido número de socios por estar ubicada en el Segmento 5.

### **Capacidades administrativas**

**AP-4.3**

La administración de la cooperativa se lo hace en las instalaciones arrendadas en la Parroquia Sucre. La entidad cuenta con 5 personas que desempeñan las funciones administrativas, incluido el Gerente.

### **Capacidades financieras**

**AP-4.4**

Financieramente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 DE JUNIO Ltda., es autosustentable, sus actividades financieras giran en torno a las aportaciones y captaciones de los socios, actualmente no cuenta con créditos obtenidos en otras cooperativas, bancos u otra fuente de financiamiento cooperativo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”

**GUÍA DE VISITA PREVIA**

## GUÍA DE VISITA PREVIA

### INFORMACIÓN GENERAL

**Nombre de la entidad:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE JUNIO LTDA.”

**Nombre del área:** Departamento de créditos

**Dirección:** Parroquia El Sucre del Cantón Patate Provincia de Tungurahua, junto al Estadio

**Teléfono:** 03-2579-051

**Persona responsable:** Pujos Chicaiza Jairo Stalin

**1. ¿La entidad está constituida y registrada legalmente?**

Ver **AP-1.1**

**2. ¿Cuál es la reseña histórica la institución?**

Ver **AP-1.6**

**3. ¿Dónde es el domicilio de la cooperativa?**

Ver **AP-1.2**

**4. ¿Cuál es su misión?**

Ver **AP-2.1**

**5. ¿Cuál es su visión?**

Ver **AP-2.1**

**6. ¿Cuáles son sus políticas institucionales?**

Ver **AP-2.2**

**7. ¿Cuáles son sus valores institucionales?**

Ver **AP-2.1**

**8. ¿Cuáles son sus principios éticos?**

Ver **AP-2.1**

**9. ¿Cuáles son sus objetivos generales y específicos?**

Ver **AP-2.3**

**10. ¿Cuáles son sus estrategias institucionales?**

Ver **AP-2.4**

**11. ¿La institución posee un organigrama estructural?**

Ver **AP-1.5**

**12. ¿La institución posee un Manual de Créditos?**

Ver **AP-3**

**13. ¿Existe una política general para el Manual de Créditos?**

Ver **AP-3.1**

**14. ¿Cuál es la segmentación de créditos en la cooperativa?**

Ver **AP-3.2**

**15. ¿Cuál es el nivel máximo de morosidad de acuerdo al segmento perteneciente?**

Ver **AP-3.4**

**16. ¿Cuáles son las restricciones para créditos?**

Ver **AP-3.5**

**17. ¿Existe una calificación para acceder a créditos?**

Ver **AP-3.6**

**18. ¿Cuáles son los requisitos básicos para ser sujetos de créditos?**

Ver **AP-3.6**

19. ¿Cuáles son los niveles de aprobación de créditos?

Ver **AP-3.7**

20. ¿Cuáles son los montos, plazos, garantías, tiempo de un crédito otorgado por la institución?

Ver **AP-3.8**

21. ¿Cuáles son los expedientes o requisitos de un crédito?

Ver **AP-3.9**

22. ¿Cuáles son los ciclos de recuperación de cartera de créditos?

Ver **AP-3.10**

23. ¿Cuáles son los procesos y procedimientos de otorgación de créditos?

Ver **AP-3.11**

24. ¿Cuáles son sus principales clientes?

Ver **AP-4.1**

25. ¿La institución posee un objeto social?

Ver **AP-1.3**

26. ¿Qué políticas institucionales persiguen?

Ver **AP-2.2**

27. ¿La entidad posee un manual de cobranza?

No

28. ¿La institución tiene un plan estratégico?

Ver **AP-2**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”**

**MEMORANDO DE  
PLANIFICACIÓN**

## **MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

### **1. Antecedentes**

La importancia del desarrollo de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., durante el período 2020, se fundamenta en la necesidad de proveer a la entidad un diagnóstico de los procesos de cobranza y recuperación de cartera en el departamento de créditos, porque, a medida que la Cooperativa ha crecido, se ha evidenciado los problemas en cuanto a la recuperación de cartera de crédito, debido al incumplimiento de ciertas falencias en cuanto al manual de crédito y la falta de procesos en las áreas de créditos y cobranza. Por otra parte, la auditoría de gestión constituye una herramienta para la aplicación de técnicas y procedimientos que permitió detectar debilidades y posibles amenazas que perjudican el correcto funcionamiento de la institución. Además, posibilitó proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y el correcto manejo de la cartera de crédito, beneficiando a gerencia y a todos los socios de la COAC 15 de junio Ltda.

### **2. Motivo de la auditoria**

La auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda. se realizó como respuesta a una necesidad institucional y con el fin de aportar al mejoramiento del proceso sujeto a examen.

### **3. Objetivos de la auditoria**

Examinar el cumplimiento óptimo del control interno y los procesos del otorgamiento y recuperación de la cartera crédito de la COAC 15 de junio Ltda., para la oportuna toma de decisiones.

### **4. Alcance de la auditoria**

Se analizó los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., durante el período del año 2020, donde pretende investigar y recabar información acerca del área de créditos y recuperación de cartera, sus políticas, los recursos humanos dentro del

departamento, la base de datos de todos los socios, los estados financieros, Manual de Créditos y por último el control interno dentro del área.

## **5. Conocimiento de la entidad**

### **5.1.Base Legal**

La institución mediante el acuerdo Ministerial No. 011, la Subsecretaría del Trabajo y Bienestar Social declara la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., mediante número de orden No. – 011, la cual fue inscrita en el Registro General de Cooperativas y de la Dirección Nacional de Cooperativas. Además, mediante la resolución No. 017 – DPT-C-2009 con la fecha 06 de octubre del 2009, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la reconoce como Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda.

### **5.2.Principales disposiciones legales**

Las principales disposiciones legales a la cual se rige la Institución son las siguientes:

#### **Responsabilidad y Objeto Social**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., es de responsabilidad limitada a su capital social; y la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aporten a la entidad; mientras que su duración será ilimitada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda. tendrá como objeto social principal, la realización de actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, en el marco de los principios cooperativos.

#### **Principios básicos de las cooperativas de ahorro y crédito**

Las Cooperativas se basan en los siguientes principios reconocidos a nivel mundial:

- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia

- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

### **Principios**

- Enfoque cooperativista
- Respeto al pensamiento social, político y religioso
- Igualdad de trato y a la no discriminación
- Adhesión y retiro voluntario

### **Valores**

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Lealtad
- Democracia

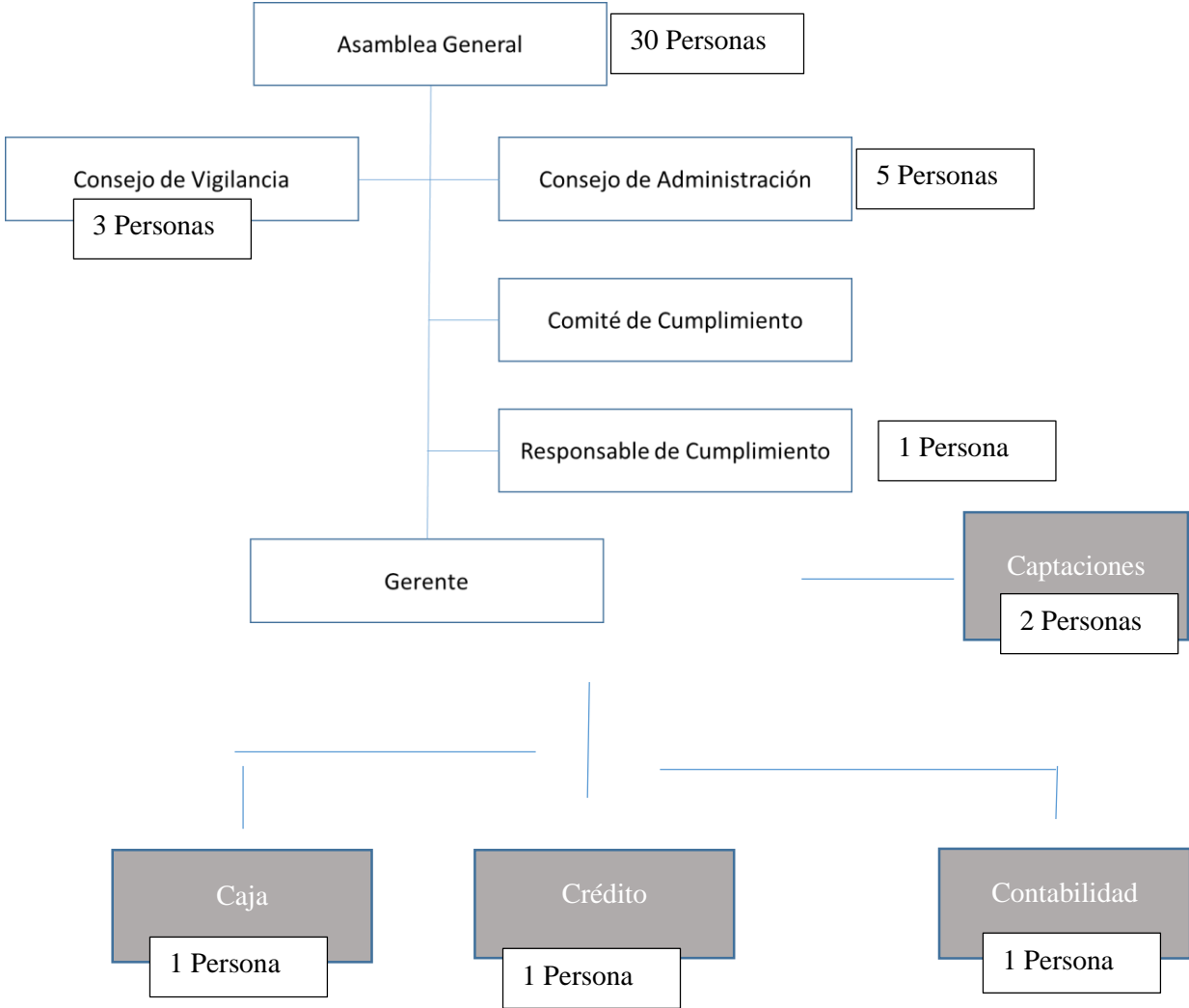
### **Políticas Institucionales**

- ✓ Compromiso con sus asociados
- ✓ Participación de sus miembros
- ✓ Autonomía e independencia
- ✓ Democracia institucional
- ✓ Fomentar la educación, formación e información cooperativista.
- ✓ Trato igualitario



**5.3. Estructura orgánica**

**Gráfico No. 8 Estructura orgánica de la COAC**



Fuente: COAC 15 de junio (2020)  
Elaborado por: Jairo Pujos

## **5.4.Misión, Visión y Objetivos institucionales**

### **Misión**

Brindar servicios financieros con estándares eficientes para el desarrollo de nuestros cooperados con responsabilidad y transparencia.

### **Visión**

Ser una cooperativa que fomente el empoderamiento de la transformación social económica de los asociados con valores.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Fomentar una cultura de ahorro y de inversión, para contribuir al desarrollo económico y social de los socios y sus familias, a través de la oferta de productos y servicios de calidad y competitivos.

#### **Objetivos Específicos**

- a. Implementar una cultura organizacional para la eficiente administración de la cooperativa a través de la mejora continua.
- b. Crear un ambiente laboral adecuado para el eficiente desempeño de funciones de los directivos y empleados, que propendan al desarrollo personal.
- c. Optimizar los indicadores financieros, para alcanzar una eficiente administración.
- d. Incrementar la rentabilidad de la institución por medio de actividades que definan dentro del marco legal permitido para las cooperativas de ahorro y crédito.
- e. Incrementar paulatinamente el número de socios y de captaciones.
- f. Alcanzar la satisfacción y fidelidad del socio, mediante la ampliación de la cartera de productos y servicios.
- g. Obtener préstamos de entidades públicas y privadas, para otorgar mayores créditos a nuestros socios y clientes.
- h. Prestar el servicio de puntos móviles a nuestros socios y clientes.
- i. Consolidar la solvencia y participación en el mercado.

j. Crecer en forma progresiva a fin de pasar a segmento 4 hasta el 2023.

### **5.5.Principales actividades, procesos e instalaciones**

El domicilio de la oficina principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 DE JUNIO” Ltda., es en la Parroquia Sucre del Cantón Patate Provincia de Tungurahua, junto al Estadio. De la misma forma, la cooperativa no cuenta con sucursales a su disposición, ya que su objetivo principal es apoderarse del mercado de Tungurahua en especial en su zona geográfica.

#### **Principales productos y servicios**

##### **a. Créditos**

##### **b. Microcréditos**

- Para la microempresa
- De consumo (prendarios / quirografarios)
- Comerciales
- De vivienda (hipotecarios)

##### **c. Captaciones**

- Cuenta de ahorros
- Ahorro Programado
- Depósitos a plazo fijo

##### **d. Otros servicios**

- Seguro de desgravamen
- Pago de servicios básicos e impuestos, recargas de tarjetas de celulares
- Seguro de vida, seguro médico
- Convenios con empresas comerciales
- Transferencias de dinero
- Bono de desarrollo humano

## **5.6.Principales políticas contables**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el desarrollo de sus actividades financieras. Además, la institución registra y contabiliza sus procesos diarios contables bajo el Catálogo Único de Cuentas (CUC) emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario (SEPS), de acuerdo a lo determinado en el Art. 13 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP).

De igual importancia, el gerente es designado por el Consejo de administración, bajo la norma legal de contrato civil, es el Representante judicial y extrajudicial, es el responsable de ejecutar las políticas y disposiciones puestas por el Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comité de Crédito y de la Asamblea General. En el proceso de Fiscalización, la cooperativa lo realiza a través del Órgano del Consejo de Vigilancia.

Por otra parte, la institución anteriormente prestaba sus servicios a la comunidad de manera manual su registro era en cuadernos y hojas. A partir del año 2015, la institución empezó a utilizar el sistema informático SISCAP, agilizando sus procesos contables, el control de las operaciones financieras diarias, el mismo que contiene los siguientes módulos:

- Contabilidad
- Gerencia
- Créditos
- Inversiones
- Caja
- Apertura
- Bancos

La cooperativa por sus políticas establecidas, reconoce los ingresos cuando se registran en el momento que se producen y de igual manera los gastos en función de lo incurrido o devengado en el período.

## 5.7. Recursos Humanos

**Tabla No. 9 Departamentos de la institución**

Área	Cargo	Número de funcionarios
Créditos	Créditos y cobranzas	2
Caja	Cajera	1
Contabilidad	Contadora	1
Gerencia	Gerente	1
		<b>5</b>

Fuente: COAC 15 de junio (2020)

Elaborado por: Jairo Pujos

## 5.8. Servidores relacionados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., directamente en el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de crédito netamente son responsables el oficial de créditos que tiene que velar por mantener su cartera sana.

## 5.9. Monto de recursos examinados

**Tabla No. 10 Distribución cartera de créditos**

Descripción	Al 31-12-2020
Cartera por vencer	\$ 455.049,91
Cartera vencida	\$ 32.501,71
Cartera que no devenga intereses	\$ 43.099.30
<b>Total</b>	<b>\$ 501.577,36</b>

Fuente: COAC 15 de junio (2020)

Elaborado por: Jairo Pujos

## 6. Grado de confiabilidad de la información financiera

La institución para el proceso de otorgación y recuperación de cartera de crédito, lo ejecutan mediante un Manual de Créditos elaborado en conjunto con el Consejo de Administración, Vigilancia y Gerencia y se sujetan a las siguientes Leyes, Normas y demás disposiciones aplicables a las cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria

- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda.

### **Principales controles para la otorgación y recuperación de créditos**

- Las restricciones de crédito y operaciones restringidas para la otorgación de créditos según el Manual de Créditos
- La calificación para acceder a créditos
- Los requisitos básicos para ser sujetos de crédito y garantía
- Los niveles de aprobación y autorización
- Los Montos, plazo de crédito y frecuencia de pago, garantías, seguros de desgravamen y tiempos
- Llevar los expedientes de créditos y el cumplimiento de requisitos
- Manejar el ciclo de recuperación de créditos
- Conocer el proceso y funciones de otorgación de créditos

### **7. Sistema de Información Computarizado**

La institución maneja los software y hardware más comunes en la actualidad, como por ejemplo el software con el que trabaja la institución son Google Chrome, Windows, Mozilla, Aplicaciones de Microsoft Word, Excel, Power Point y el hardware que posee son aproximadamente seis computadores, teclados, CPU, mouse, en funcionamiento tres impresoras y todos de la marca LG distribuidos en las diferentes áreas del establecimiento.

### **8. Puntos de interés del examen**

A medida que la Cooperativa ha crecido, se ha evidenciado los problemas en cuanto a la recuperación de cartera de crédito, debido a la falta de un control interno adecuado en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos.

### **9. Transacciones importantes identificadas**

Se considera como transacciones importantes la totalidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de junio” Ltda., por un total de \$ 501.577,36.

**10. Identificación de componentes a ser considerados en la planificación específica**

El principal componente de estudio son los microcréditos debido a que la institución solo otorga la línea de microcréditos.

**11. Matriz de Evaluación de riesgo de auditoria**

Evaluación de la estructura de control interno en la otorgación y recuperación de créditos

COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS**

No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFIC.		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
<b>A</b>	<b>SUBCOMPONENTE: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS</b>						
1	¿Existe un manual para la otorgación de créditos?	X			1	1	
2	¿Se encuentran definidas las funciones del oficial de créditos y cobranzas?	X			1	1	
3	¿Existe un adecuado nivel de aprobación y autorización para la otorgación de créditos?		X		1	0	El nivel de aprobación de créditos es inadecuado
4	¿Los requisitos o expedientes de créditos son los necesarios e importantes para la otorgación de un crédito?	X			1	1	
5	¿El oficial de créditos cumple con las restricciones de crédito expuestas en el manual en la otorgación de créditos?		X		1	0	Cumplir con las restricciones de créditos
6	¿El oficial de créditos cumple con la meta mensual en colocación de créditos propuesta por parte la gerencial?		X		1	0	No existe un cumplimiento de metas por parte del empleador
7	¿Existe un parámetro de edad de los socios para la otorgación de créditos?	X			1	1	



8	¿Las carpetas de créditos son respaldadas con garantías adecuadas respecto al monto?	X			1	1	
9	¿Las carpetas de créditos son revisadas minuciosamente para el cumplimiento de requisitos a partir del tercer crédito?	X			1	1	
10	¿Existe una participación activa del Comité de créditos o Consejos en la aprobación de montos inferiores a \$ 5000?		X		1	0	Ausencia del Comité de Créditos
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	

<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>10</b>	<b>6</b>
----------------------	--	--	--	--	-----------	----------

A continuación, se procede a medir el nivel de confianza del subcomponente otorgación de créditos:

### NIVEL DE CONFIANZA

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$$

Ponderación Total (P.T.)=		10
Calificación Total (C.T.)=		6
Nivel de Confianza	NC= CT/PT x 100	60,00%
Nivel de Riesgo	R= 100% - NC%	40,00%

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Nivel de confianza

MODERADO

Nivel de riesgo

MODERADO

Evaluación de la estructura de control interno en la otorgación y recuperación de créditos

COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

No.	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS			CALIFIC.		COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	PT	CT	
<b>B</b>	<b>SUBCOMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>						
1	¿Existe un ciclo o proceso de recuperación de cartera dentro del Manual de Créditos?	X			1	1	
2	¿Las funciones del oficial de crédito se encuentran separadas de las demás áreas?	X			1	1	
3	¿Se aplica notificaciones para aquellos socios que se encuentran en mora o incumplan su pago?	X			1	1	
4	¿Existe un seguimiento continuo a los deudores por parte del oficial de créditos?		X		1	0	No hay un control permanente
5	¿El oficial de créditos cumple a cabalidad con el ciclo de recuperación de cartera de acuerdo con el manual?		X		1	0	No hay un cumplimiento oportuno del ciclo de recuperación
6	¿Se mantiene un historial de los créditos cancelados por los socios dentro de la cooperativa, a fin de ofrecer mayores montos y mayores plazos a los socios cumplidos, con el fin de minimizar riesgos?		X		1	0	No manejan portafolios de los socios

7	¿El oficial de créditos lleva un registro de los compromisos de pagos con los socios?		X		1	0	No existe un control de registro de los compromisos de pago
8	¿Existe la normativa de castigo de cartera a los créditos que hubiesen permanecidos vencidos por un período de más de tres años?	X			1	1	
9	¿Lo cartera improductiva son provisionados al 100% ante el incumplimiento permanente de pago?	X			1	1	
10	¿Se realizan gestiones de cobro fuera de la institución?	X			1	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	

<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
----------------------	-----------	----------

A continuación, se procede a medir el nivel de confianza del subcomponente recuperación de cartera:

### NIVEL DE CONFIANZA

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$$

Ponderación Total (P.T.)=		10
Calificación Total (C.T.)=		6
Nivel de Confianza	NC= CT/PT x 100	60,00%
Nivel de Riesgo	R= 100% - NC%	40,00%

CONFIANZA		
BAJA	MODERADA	ALTA
15 – 50%	51 – 75%	76 – 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
RIESGO		

Nivel de confianza

MODERADO

Nivel de riesgo

MODERADO

**MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA/ENFOQUE DE AUDITORÍA**

**AÑO 2020**

COMPONENTE	RIESGOS	CONTROLES INCUMPLIDOS	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS
SUBCOMPONENTE: OTORGACIÓN DE CRÉDITOS	MODERADO	No existe un adecuado nivel de aprobación y autorización para la otorgación de créditos.	Mediante un Check List verificar que se cumpla con el proceso de otorgamiento de créditos dispuesto en el Manual correspondiente para lo cual tome una muestra.	
		El oficial de créditos no cumple con las restricciones de crédito expuestas en el manual para la otorgación de créditos.		
		El oficial de créditos no cumple con la meta mensual en colocación de créditos propuesta por parte la gerencial	Calcular el índice de colocación de recursos económicos con el fin de determinar el grado de eficiencia en la colocación de créditos y en su influencia en la liquidez de la institución.	

		No existe una participación activa del Comité de créditos o Consejos en la aprobación de montos superiores a \$ 5000.	Tomar una muestra de los créditos otorgados mayores a 5000 y cuantificar el número de créditos en los que no participa el Comité respecto a su autorización.	
<b>SUBCOMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>	<b>MODERADO</b>	No existe un seguimiento continuo a los deudores por parte del oficial de créditos.		Calcular el índice de morosidad ampliada y simple con el fin determinar el nivel riesgo de pérdida de la cartera de crédito y la improductividad de la misma mediante el porcentaje de morosidad.
		El oficial de créditos no cumple a cabalidad con el ciclo de recuperación de cartera de acuerdo con el manual.		Calcular el índice de recuperación de cartera para medir el grado de recuperación de créditos durante ese período.
		No se mantiene un historial de los créditos cancelados por los socios dentro de la cooperativa, a fin de ofrecer mayores montos y mayores plazos a los socios cumplidos, con el fin de minimizar riesgos.	Mediante un Check List verificar que se cumpla con el proceso de recuperación de cartera dispuesto en el Manual correspondiente para lo cual tome una muestra.	
		El oficial de créditos no lleva un registro de los compromisos de pagos con los socios.		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN – CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**OBJETIVOS:**

1. Ejecutar los instrumentos de la auditoria de gestión conforme a la planificación general.
2. Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento del control interno en la otorgación y recuperación de la cartera de créditos.
3. Evaluar si los indicadores financieros y de gestión son los adecuados para el correcto funcionamiento de la institución.

**Referencia P/T**

**Elaborado por:**

**Procedimientos de Cumplimiento**

1	Elaborar un Check List y verificar que se cumpla con el proceso de otorgamiento de créditos dispuesto en el Manual correspondiente, para lo cual tome una muestra.	<b>B.1</b>	<b>JSPC</b>
2	Mediante un Check List verificar que se cumpla con el proceso de recuperación de cartera dispuesto en el Manual correspondiente, para lo cual tome una muestra.	<b>B.2</b>	<b>JSPC</b>

**Procedimientos Sustantivos**


1	Calcular el índice de morosidad ampliada y simple con el fin determinar el nivel riesgo de pérdida de la cartera de crédito y la improductividad de la misma, mediante el porcentaje de morosidad.	<b>B.3</b>	<b>JSPC</b>
2	Calcular el índice de colocación de recursos económicos con el fin de determinar el grado de eficiencia en la colocación de créditos y en su influencia en la liquidez de la institución.	<b>B.4</b>	<b>JSPC</b>
3	Calcular el índice de recuperación de cartera para medir el grado de recuperación de créditos durante ese período.	<b>B.5</b>	<b>JSPC</b>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”

## **EJECUCIÓN**

## EJECUCIÓN

		<b>B.1</b> <small>1/3</small>	
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.</b>			
<b>CHECK LIST SUBCOMPONENTE: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>			
<b>COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS</b>			
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			
<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> Mediante un Check List verificar que se cumpla con el proceso de otorgamiento de créditos dispuesto en el Manual correspondiente, para lo cual tome una muestra.</p>			
<b>CARTERA DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>			
<b>N° TOTAL DE SOCIOS</b>		<b>TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO</b>	
263		\$ 501.577,36	
		<b>CARTERA SANA</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>
		\$ 425.976,35	\$ 32.501,71
<b>N° SOCIOS</b>		203	60
<p>Para elaborar el Check List se tomó una muestra usando la cartera vencida como la población tomando en cuenta los montos mayores</p>			
<b>CARTERA VENCIDA</b>			
<b>N° SOCIOS</b>		60	
<b>MONTO</b>		\$ 32.501,71	
<b>MUESTRA</b>		70%	
<b>N° SOCIOS</b>		42	

**CHECK LIST DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS**

COMPONENTE : ÁREA DE CRÉDITOS

AÑO 2020

N°	Nombres Socios	Fecha del crédito	Valor del Crédito	Cartera Saldo 31-12-20	CONTRO	CONTRO	CONTRO	CONTRO	CONTRO
					L 1	L 2	L 3	L 4	L 5
1	MONTAGUANO CANDO JORGE EDUARDO	02/08/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.020,03	1	1	1	1	1
2	PLAZA AIMARA FILOMENA	19/02/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.020,00	1	1	1	1	1
3	QUISPE PAUCAR LUIS ROBERTO	07/06/2019	\$ 1.020,00	\$ 510,00	0	0	0	0	0
4	YAGLOA GUACHAMBOZA FLORIZA LIDA	21/02/2020	\$ 1.522,50	\$ 1.268,76	1	1	1	1	1
5	GUACHAMBALA PLAZA JOSE LEONEL	23/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 930,42	1	0	0	1	0
6	QUISPE YAGLOA CARLOS ISRAEL	24/12/2019	\$ 2.557,80	\$ 2.344,65	1	1	0	1	1
7	YAGLOA GUACHAMBOZA JOSE CALIXTO	17/12/2019	\$ 223,30	\$ 111,64	1	0	0	1	0
8	PLAZA QUISPE MARIA ROSA	14/10/2018	\$ 6.120,00	\$ 2.720,00	1	0	1	1	1
9	GUATO CUJANO PATRICIA ELIZABETH	05/02/2017	\$ 5.916,00	\$ 2.610,30	0	0	0	1	1
10	ORTIZ MUÑOZ CAROL MALENA	02/06/2017	\$ 10.200,00	\$ 9.198,93	0	0	0	0	1
11	LEMA GUALPA BLANCA MARIA	10/03/2017	\$ 10.200,00	\$ 7.142,78	0	0	0	0	1
12	PIMBO SANCHEZ LUIS IVAN	23/09/2016	\$ 561,00	\$ 335,25	0	0	0	1	0
13	TITE CAICEDO NELSON GENARO	17/09/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.133,36	1	1	1	1	1
14	ROJANO CHICAIZA ALEX LEANDRO	19/12/2014	\$ 1.155,00	\$ 1,00	0	0	0	0	1
15	SIGCHO PUJOS PATRICIA GUADALUPE	16/01/2020	\$ 507,50	\$ 380,62	1	1	0	1	0
16	CHILQUINGA QUISPE MANUEL MESIAS	23/11/2014	\$ 3.150,00	\$ 1,00	0	0	0	1	1
17	CHICAIZA CHICAIZA MARCIA ELIZABETH	07/04/2015	\$ 525,00	\$ 1,00	0	1	1	1	0
18	AIMARA GUAMBO JEFERSON SAUL	28/08/2020	\$ 200,00	\$ 200,00	1	1	1	1	0
19	IBARRA LARA AMADA OLIVIA	06/11/2015	\$ 5.250,00	\$ 1,00	0	0	0	1	1
20	SAILEMA AIMARA JEFFERSON BLADIMIR	29/09/2019	\$ 1.132,20	\$ 849,15	1	1	1	1	1
21	BARRERA PUNGUIL LUIS FERNANDO	06/06/2019	\$ 3.570,00	\$ 3.346,86	0	0	0	1	1

**CHECK LIST DE OTORGAMIENTOS DE CRÉDITOS**

**COMPONENTE : ÁREA DE CRÉDITOS**

**AÑO 2020**

N°	Nombres Socios	Fecha del crédito	Valor del Crédito	Cartera Saldo 31-12-20	CONTRO L 1	CONTRO L 2	CONTRO L 3	CONTRO L 4	CONTRO L 5
22	HERRERA MORALES JORGE	20/10/2020	\$ 550,00	\$ 505,52	0	1	0	1	0
23	CARRASCO RODRIGUEZ OSCAR EFR	20/08/2019	\$ 1.020,00	\$ 255,00	1	1	1	1	1
24	PAREDES MASAQUIZA ANABEL VAN	21/08/2019	\$ 7.140,00	\$ 5.236,00	1	1	1	1	1
25	TAIPE GAVILEMA NORMA MARLENE	24/08/2020	\$ 5.100,00	\$ 5.100,00	1	1	1	1	1
26	PAREDES MASAQUIZA ROSA BELGIC	23/07/2019	\$ 1.020,00	\$ 170,00	1	1	1	1	1
27	CALAPIÑA CHILUIZA SEGUNDO AMA	15/06/2020	\$ 5.000,00	\$ 4.847,56	1	1	1	1	1
28	CUNAMA GUAMAN LUIS ALCIDAS	21/01/2020	\$ 1.928,50	\$ 1.821,36	0	1	1	1	1
29	CUNAMA GUACHAMBALA EDISON DA	01/12/2019	\$ 6.090,00	\$ 4.821,25	0	1	1	1	1
30	SERRANO CAICEDO IRENE ALEXANDI	06/06/2019	\$ 5.100,00	\$ 2.337,50	0	1	1	1	1
31	TORRES AIMARA ALONSO LEONARDO	15/01/2020	\$ 609,00	\$ 179,69	1	1	1	1	0
32	BARRERA RAMIREZ POLIVIO ALFONS	03/07/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.785,00	0	1	1	1	1
33	MIRANDA PAREDES ERIKA ABIGAIL	31/07/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.246,69	0	1	1	1	1
34	OJEDA TUSTON LEONARDO GILBERT	25/08/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.700,00	0	1	1	1	1
35	NIQUINGA MIGUEL ANGEL	17/11/2019	\$ 3.045,00	\$ 2.410,60	0	1	1	1	1
36	CAIZA DIAZ ALEX FABIAN	09/09/2020	\$ 700,00	\$ 700,00	0	1	1	1	0
37	RAMOS GRANIZO HOLGUER BLADIMI	29/01/2020	\$ 913,50	\$ 772,96	0	0	0	1	0
38	GUACHAMBALA LOZADA CRISTINA M	18/02/2020	\$ 2.334,50	\$ 2.237,23	0	1	0	1	0
39	CASTRO LLERENA HUGO FABIAN	19/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 789,44	0	1	1	1	0
40	SAILEMA AMANCHA LEONARDO RA	19/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 845,84	0	1	1	1	1
41	MASAQUIZA VINUEZA ANGEL RAMIR	04/03/2020	\$ 1.827,00	\$ 1.598,61	0	1	1	1	1
42	LOZADA MACHADO YOLANDA MARI	13/03/2020	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	0	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 28.441,05</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>28</b>

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**

**40%**

**69%**

**60%**


**90%**

**67%**



N°	CONTROLES A EVALUAR
1	Verificación de información al aperturar el perfil del socio sujeto a crédito
2	Verificación de centrales de riesgos
3	Revisar el cumplimiento de requisitos básicos para crédito
4	Verificación de todos los formatos estén correctamente llenadas y firmadas.
5	Presentación para la aprobación y autorización de acuerdo al monto del crédito

**Marcas:**

	Mediante el Check List realizado al proceso de otorgamiento de créditos se determina un porcentaje de cumplimiento bajo en el control 1 en la verificación de información al aperturar el perfil del socio sujeto a crédito, un nivel de cumplimiento moderado en el control 2 al realizar la verificación de las centrales de riesgos del socio sujeto a crédito, en el control 3 al revisar el cumplimiento de todos los requisitos básicos de los créditos, y en el control 5 en la presentación para la aprobación y autorización de acuerdo al monto del crédito por las partes correspondientes, por lo que Auditoría recomienda	<b>HH 1</b>
---	--	-------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.**

**CHECK LIST SUBCOMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PROCEDIMIENTO:** Mediante un Check List verificar que se cumpla con el proceso de recuperación de cartera dispuesto en el Manual correspondiente, para lo cual tome una muestra.

**CARTERA DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>N° TOTAL DE SOCIOS</b>	<b>TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO</b>
263	\$ 501.577,36

	<b>CARTERA SANA</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>
	\$ 425.976,35	\$ 32.501,71
<b>N° SOCIOS</b>	203	60

Para elaborar el Check List se tomó una muestra usando la cartera vencida como la población tomando en cuenta los montos mayores

<b>CARTERA VENCIDA</b>	
<b>N° SOCIOS</b>	60
<b>MONTO</b>	\$ 32.501,71

<b>MUESTRA</b>	70%
<b>N° SOCIOS</b>	42

**CHECK LIST DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

COMPONENTE : ÁREA DE CRÉDITOS

AÑO 2020

N°	Nombres Socios	Fecha del crédito	Valor del Crédito	Cartera Saldo 31-12-20	CONTRO L 1	CONTRO L 2	CONTRO L 3	CONTRO L 4
1	MONTAGUANO CANDO JORGE EDUARDO	02/08/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.020,03	1	1	1	1
2	PLAZA AIMARA FILOMENA	19/02/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.020,00	1	1	1	1
3	QUISPE PAUCAR LUIS ROBERTO	07/06/2019	\$ 1.020,00	\$ 510,00	0	0	1	0
4	YAGLOA GUACHAMBOZA FLORIZA LIDA	21/02/2020	\$ 1.522,50	\$ 1.268,76	1	1	1	1
5	GUACHAMBALA PLAZA JOSE LEONEL	23/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 930,42	0	0	0	0
6	QUISPE YAGLOA CARLOS ISRAEL	24/12/2019	\$ 2.557,80	\$ 2.344,65	1	1	1	1
7	YAGLOA GUACHAMBOZA JOSE CALIXTO	17/12/2019	\$ 223,30	\$ 111,64	1	0	1	1
8	PLAZA QUISPE MARIA ROSA	14/10/2018	\$ 6.120,00	\$ 2.720,00	1	1	1	1
9	GUATO CUJANO PATRICIA ELIZABETH	05/02/2017	\$ 5.916,00	\$ 2.610,30	0	0	0	1
10	ORTIZ MUÑOZ CAROL MALENA	02/06/2017	\$ 10.200,00	\$ 9.198,93	0	0	0	0
11	LEMA GUALPA BLANCA MARIA	10/03/2017	\$ 10.200,00	\$ 7.142,78	0	0	0	0
12	PIMBO SANCHEZ LUIS IVAN	23/09/2016	\$ 561,00	\$ 335,25	0	0	0	0
13	TITE CAICEDO NELSON GENARO	17/09/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.133,36	1	1	1	0
14	ROJANO CHICAIZA ALEX LEANDRO	19/12/2014	\$ 1.155,00	\$ 1,00	0	0	0	0
15	SIGCHO PUJOS PATRICIA GUADALUPE	16/01/2020	\$ 507,50	\$ 380,62	0	0	1	0
16	CHILQUINGA QUISPE MANUEL MESIAS	23/11/2014	\$ 3.150,00	\$ 1,00	0	0	0	0
17	CHICAIZA CHICAIZA MARCIA ELIZABETH	07/04/2015	\$ 525,00	\$ 1,00	0	0	0	0
18	AIMARA GUAMBO JEFERSON SAUL	28/08/2020	\$ 200,00	\$ 200,00	1	1	1	0
19	IBARRA LARA AMADA OLIVIA	06/11/2015	\$ 5.250,00	\$ 1,00	0	0	0	0
20	SAILEMA AIMARA JEFFERSON BLADIMIR	29/09/2019	\$ 1.132,20	\$ 849,15	1	0	0	0
21	BARRERA PUNGUIL LUIS FERNANDO	06/06/2019	\$ 3.570,00	\$ 3.346,86	1	1	0	0

**CHECK LIST DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**COMPONENTE : ÁREA DE CRÉDITOS**

**AÑO 2020**

N°	Nombres Socios	Fecha del crédito	Valor del Crédito	Cartera Saldo 31-12-20	CONTRO L 1	CONTRO L 2	CONTRO L 3	CONTRO L 4
22	HERRERA MORALES JORGE	20/10/2020	\$ 550,00	\$ 505,52	1	1	1	1
23	CARRASCO RODRIGUEZ OSCAR EFREN	20/08/2019	\$ 1.020,00	\$ 255,00	1	1	1	0
24	PAREDES MASAQUIZA ANABEL VANESSA	21/08/2019	\$ 7.140,00	\$ 5.236,00	1	1	1	1
25	TAIPE GAVILEMA NORMA MARLENE	24/08/2020	\$ 5.100,00	\$ 5.100,00	1	1	1	1
26	PAREDES MASAQUIZA ROSA BELGICA	23/07/2019	\$ 1.020,00	\$ 170,00	1	1	1	0
27	CALAPIÑA CHILUIZA SEGUNDO AMADOR	15/06/2020	\$ 5.000,00	\$ 4.847,56	1	1	0	0
28	CUNAMA GUAMAN LUIS ALCIDAS	21/01/2020	\$ 1.928,50	\$ 1.821,36	0	1	0	1
29	CUNAMA GUACHAMBALA EDISON DAVID	01/12/2019	\$ 6.090,00	\$ 4.821,25	0	1	1	1
30	SERRANO CAICEDO IRENE ALEXANDRA	06/06/2019	\$ 5.100,00	\$ 2.337,50	0	1	1	1
31	TORRES AIMARA ALONSO LEONARDO	15/01/2020	\$ 609,00	\$ 179,69	0	1	1	1
32	BARRERA RAMIREZ POLIVIO ALFONSO	03/07/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.785,00	1	1	1	1
33	MIRANDA PAREDES ERIKA ABIGAIL	31/07/2019	\$ 2.040,00	\$ 1.246,69	0	1	0	0
34	OJEDA TUSTON LEONARDO GILBERTO	25/08/2019	\$ 3.060,00	\$ 1.700,00	1	1	0	1
35	NIQUINGA MIGUEL ANGEL	17/11/2019	\$ 3.045,00	\$ 2.410,60	0	1	0	0
36	CAIZA DIAZ ALEX FABIAN	09/09/2020	\$ 700,00	\$ 700,00	0	0	0	0
37	RAMOS GRANIZO HOLGUER BLADIMIR	29/01/2020	\$ 913,50	\$ 772,96	0	0	0	0
38	GUACHAMBALA LOZADA CRISTINA NAGIELY	18/02/2020	\$ 2.334,50	\$ 2.237,23	0	1	0	0
39	CASTRO LLERENA HUGO FABIAN	19/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 789,44	1	1	0	0
40	SAILEMA AMANCHA LEONARDO RAFAEL	19/02/2020	\$ 1.015,00	\$ 845,84	0	0	0	0
41	MASAQUIZA VINUEZA ANGEL RAMIRO	04/03/2020	\$ 1.827,00	\$ 1.598,61	1	1	1	1
42	LOZADA MACHADO YOLANDA MARIBEL	13/03/2020	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 28.441,05</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**

**48%**

**62%**

**48%**


**40%**





N°	CONTROLES A EVALUAR
1	Gestionar la recuperación de cartera para la disminución del riesgo crediticio
2	Efectuar un seguimiento continuo de la cartera colocada, ante cualquier anomalía, tales como retraso en el pago
3	Cumplimiento del ciclo de recuperación: Pre-cobranza, Cobranza inicial, Cobranza correctiva, Cobranza extrajudicial y Cobranza judicial
4	Supervisión y control mensual de los compromisos de pago del socio con el oficial de crédito

**Marcas:**

	Mediante el Check List realizado al proceso de recuperación de cartera se determina un porcentaje de cumplimiento bajo en el control 1 en la gestión de la recuperación de cartera, en el control 3 en la ejecución del ciclo de recuperación prescrito en el manual, el control 4 en la supervisión y control mensual de los compromisos de pagos de los socios con el asesor y un cumplimiento moderado en el control 2 en la realización del seguimiento continuo de la cartera colocada, por lo que Auditoría recomienda	<b>HH 2</b>
---	--	-------------

**MEDICIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD AMPLIADA Y SIMPLE**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PROCEDIMIENTO:** Calcular el índice de morosidad ampliada y simple con el fin determinar el nivel riesgo de pérdida de la cartera de crédito y la improductividad de la misma, mediante el porcentaje de morosidad.

**1. CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES**

Forma de agregación	Cuenta	Descripción	VALOR
suma	1428	Cartera de Microcrédito que no devenga intereses	\$ 43.099,30
Resultado		<b>2.1. CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	<b>\$ 43.099,30</b>

**2. CARTERA VENCIDA**

Forma de agregación	Código	Descripción	VALOR
suma	1452	Cartera de Microcrédito vencida	\$ 32.501,71
Resultado		<b>2.2 CARTERA VENCIDA</b>	<b>\$ 32.501,71</b>

**3. CARTERA IMPRODUCTIVA**

**C.I.= Cartera vencida + Cartera que no devenga intereses**

Forma de agregación	Código	Descripción	VALOR
suma		<b>2.1. CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES</b>	\$ 43.099,30
suma		<b>2.2 CARTERA VENCIDA</b>	\$ 32.501,71
Resultado		<b>2.3 CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>\$ 75.601,01</b>

**4. CARTERA BRUTA**

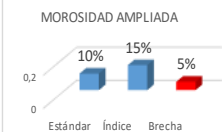
Forma de agregación	Código	Descripción	VALOR
suma	14	Cartera de créditos	\$ 455.049,91
resta	1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -46.527,45
Resultado		<b>2.4 CARTERA BRUTA</b>	<b>\$ 501.577,36</b>

**MEDICIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD AMPLIADA**

**COMPONENTE 1: ÁREA DE CRÉDITOS-CARTERA**


AÑO 2020

NÚMERO: 1  
 CLASE: CUANTITATIVO -EFICIENCIA  
 OBJETIVO: DETERMINAR EL PORCENTAJE DE MOROSIDAD AMPLIADA DURANTE EL PERIODO DEL 2020

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA
Porcentaje de Morosidad Ampliada de la Cartera de Créditos durante el período 2020	EXISTEN CRÉDITOS VENCIDOS MAS DE LOS 60 DIAS QUE AFECTAN EL INDICE DE MOROSIDAD AMPLIADA DE LA INSTITUCIÓN	% DE MOROSIDAD AMPLIADA	Mensual	10%	$MA = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100\%$ <p style="text-align: center;">B.3      B.3</p> $MA = \frac{75601,01}{501.577}$ $MA = 15,07\%$	$INDICE = \frac{INDICADOR}{ESTANDAR} * 100\%$ <p style="text-align: center;">10 = 100%</p> $INDICE = \frac{15,07\%}{100\%}$ $INDICE = 15,07\%$	$BRECHA = INDICE - ESTÁNDAR$ $BRECHA = 15\% - 10\%$ $BRECHA = 5,07\%$	

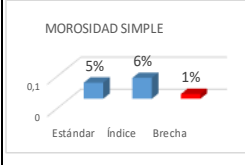
SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO
DEL 0% AL 9%	Satisfactorio	-
DEL 10% AL 15%	Poco Satisfactorio	-
DEL 15% EN ADELANTE	Deficiente	15,07%

**Marcas:**

	Brecha desfavorable porque el porcentaje de morosidad ampliada supera el estándar comprendido del 10% que la institución debe manejar para el correcto funcionamiento y la cual puede incrementar los riesgos en pérdidas en los estados financieros, por lo que auditoría recomienda.	<b>HH 3</b>
---	--	-------------


**MEDICIÓN DE MOROSIDAD SIMPLE**  
**COMPONENTE 1: ÁREA DE CRÉDITOS-CARTERA**  
 AÑO 2020

NÚMERO: 2  
 CLASE: CUANTITATIVO-EFICIENCIA  
 OBJETIVO: DETERMINAR EL PORCENTAJE DE MOROSIDAD SIMPLE DURANTE EL PERIODO DEL 2020

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA
Porcentaje de Morosidad Simple de la Cartera de Créditos durante el período 2020	EXISTEN CRÉDITOS VENCIDOS MAS DE LOS 60 DIAS QUE AFECTAN EL INDICE DE MOROSIDAD AMPLIADA DE LA INSTITUCIÓN	% DE MOROSIDAD SIMPLE	Mensual	5%	$MS = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}} * 100\%$ $MS = \frac{32501,71}{501.577}$ $MS = 6,48\%$	$INDICE = \frac{\text{INDICADOR}}{\text{ESTANDAR}} * 100\%$ $5 = 100\%$ $INDICE = 6,48\% / 100,00\%$ $INDICE = 6,48\%$	$BRECHA = \text{INDICE} - \text{ESTÁNDAR}$ $BRECHA = 6,48\% - 5\%$ $BRECHA = 1,48\%$	

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO
DEL 0% AL 5%	Satisfactorio	-
DEL 6% AL 9%	Poco Satisfactorio	6,48%
DEL 10% EN ADELANTE	Deficiente	-

**Marcas:**

	Brecha desfavorable porque el porcentaje de morosidad simple supera al estándar comprendido del 5% que la institución debe manejar para su correcto funcionamiento y se concluye que la institución no recupera por completo los recursos económicos colocados y la misma puede generar pérdidas, por lo que auditoría recomienda.	<b>HH 4</b>
---	--	-------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.**

**MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PROCEDIMIENTO:** Calcular el índice de colocación de recursos económicos con el fin de determinar el grado de eficiencia en la colocación de créditos y en su influencia en la liquidez de la institución.

**1. GASTOS DE OPERACIÓN**

Forma de agregación	Cuenta	Descripción	VALOR
Suma	45	Gastos de Operación	\$ 70.516,02
Resultado		<b>1.1. GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>\$ 70.516,02</b>

**2. CARTERA BRUTA**

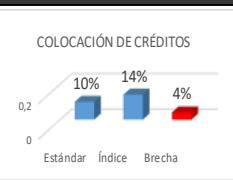
Forma de agregación	Código	Descripción	VALOR
Suma	14	Cartera de créditos	\$455.049,91
Resta	1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -46.527,45
Resultado		<b>1.2 CARTERA BRUTA</b>	<b>\$ 501.577,36</b>

MEDICIÓN DE LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL EN COLOCACIÓN

COMPONENTE 1: ÁREA DE CRÉDITOS-CARTERA


AÑO 2020

NÚMERO: 3  
 CLASE: CUANTITATIVO-EFICIENCIA  
 OBJETIVO: DETERMINAR EL PORCENTAJE DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA
Porcentaje de Colocación de créditos durante el período 2020	Los recursos económicos que posee la institución permanecen muertos al no ser colocados en créditos	% Colocación de créditos	Mensual	10%	$GC = \frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Cartera Bruta}} * 100\%$ $GC = \frac{70516,02}{501.577}$ $GC = 14,06\%$	$INDICE = \frac{\text{INDICADOR}}{\text{ESTANDAR}} * 100\%$ $10 = 100\%$ $INDICE = 14,06\% / 100\%$ $INDICE = 14,06\%$	$BRECHA = \text{INDICE} - \text{ESTÁNDAR}$ $BRECHA = 14,06\% - 10\%$ $BRECHA = 4,06\%$	

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO
DEL 0% AL 5%	Satisfactorio	-
DEL 6% AL 9%	Poco Satisfactorio	-
DEL 10% EN ADELANTE	Deficiente	14,06%

**Marcas:**

	Brecha desfavorable porque el porcentaje de colocación de créditos es deficiente y sobrepasa el estándar comprendido del 10% en relación con los gastos de operación, se concluye que no se están colocando todos los recursos económicos que la entidad dispone mensualmente y existe mayores gastos de operación, por lo que auditoría recomienda.	<b>HH 5</b>
---	--	-------------

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.**

**GRADO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**COMPONENTE: ÁREA DE CRÉDITOS**

**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**PROCEDIMIENTO:** Calcular el índice de recuperación de cartera para medir el grado de recuperación de créditos durante ese período.

**1. GRADO DE RECUPERACIÓN**

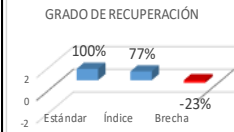
<b>Forma de agregación</b>	<b>Descripción</b>	<b>VALOR</b>
<b>Total</b>	<b>N° de Créditos cancelados a tiempo</b>	203
<b>Total</b>	<b>N° Total de créditos otorgados</b>	263

**MEDICIÓN DEL GRADO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**COMPONENTE 1: ÁREA DE CRÉDITOS-CARTERA**

AÑO 2020


NÚMERO: 4  
 CLASE: CUANTITATIVO-EFICIENCIA  
 OBJETIVO: DETERMINAR EL PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA	INTERPRETACIÓN GRÁFICA
<b>Porcentaje de Recuperación de cartera de crédito durante el período 2020</b>	La recuperación de cartera es deficiente y puede generar pérdidas y falta de recursos económicos para la colocación de la misma.	% Grado de recuperación	Mensual	100%	$PE = \frac{\text{Créditos cancelados a tiempo}}{\text{Total de cartera de crédito}} * 100\%$ <p style="text-align: center;"> <span style="color: red;">B.5</span>      <span style="color: red;">B.5</span>  <span style="background-color: yellow;">203</span> / <span style="background-color: yellow;">263</span>                      77,19%                 </p>	INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 77,19% / 100,00% INDICE= 77,19%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 77,19% - 100% BRECHA= <span style="color: red;">-22,81%</span>	 <p>GRADO DE RECUPERACIÓN</p> <p>100% 77% -23%</p> <p>Estándar Índice Brecha</p>

**SEMAFORIZACIÓN**

NIVEL DEL CUMPLIMIENTO (ÍNDICE)	VALORACIÓN	RESULTADO
DEL 85% AL 100%	Satisfactorio	-
DEL 50% AL 84%	Poco Satisfactorio	77,19%
DEL 9% AL 49%	Deficiente	-

**Marcas:**

	Brecha negativa la recuperación de cartera es poco satisfactoria correspondiente al 77,19%, no logra cumplir con el estándar del 100%, debido a que no se recupera todos los recursos económicos que son colocados, en algunos casos son los montos mayores, por lo que auditoría recomienda.	<b>HH 6</b>
---	---	-------------



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.**

**HOJA DE HALLAZGOS**

**PERÍODO: 2020**

REF P/T	N° HALLAZGO	CONDICIÓN (lo que es)	CRITERIO (lo que debe ser)	CAUSA (por qué sucede)	EFECTO (la consecuencia)	RECOMENDACIÓN
<b>B.1</b>	<b>1</b>	<p>En el proceso de otorgamiento de créditos, no se cumple con ciertos controles como son:</p> <p>La verificación de información al aperturar el perfil del socio sujeto a crédito, la revisión y verificación de las centrales de riesgos y cumplimiento de todos los requisitos básicos de los créditos, y por último, el incumplimiento de los niveles de aprobación y autorización de acuerdo al monto del crédito.</p>	<p>De acuerdo al Manual de Créditos:</p> <p>En la sección 10 Políticas de destino del crédito: Detalla el destino y producto del crédito.</p> <p>En la sección 16 Niveles de Aprobación: Detalla los niveles de aprobación en el otorgamiento de créditos.</p> <p>En la sección 23 Expedientes de créditos: Detalla los requisitos básicos que debe cumplir un socio sujeto de crédito.</p> <p>En la sección 23.1 Detalla sobre la custodia de los documentos del socio.</p> <p>En la sección 29 Proceso y procedimiento de crédito:</p>	<p>No existe mayor supervisión y verificación del cumplimiento de controles al momento de otorgar créditos.</p>	<p>Provoca que se entreguen créditos sin las debidas garantías y documentación que permitan una futura recuperación lo que conlleva a un mayor riesgo crediticio.</p>	<p>Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos</p> <p>Se recomienda designar un responsable de la supervisión y verificar el proceso de otorgamiento de créditos en función de la disposición correspondiente. Por otra parte, el oficial de créditos cumpla con las restricciones expuestas en el manual. Adicionalmente es importante revisar y de ser el caso actualizar el Manual de Créditos.</p>

			Detalla sobre el proceso y el responsable del procedimiento.			
<b>B.2</b>	<b>2</b>	En el proceso de recuperación de cartera, no se cumple con ciertos controles como son: la gestión de la recuperación de cartera, la ejecución del ciclo de recuperación prescrito en el manual, la supervisión y control mensual de los compromisos de pagos de los socios con el asesor y la realización del seguimiento continuo de la cartera colocada.	De acuerdo al Manual de Créditos: En la sección 27 del castigo y recuperación de cartera: Detalla sobre el castigo de cartera y notificaciones de recuperación de cartera. En la sección 28 recuperación de créditos: Detalla sobre la responsabilidad del seguimiento, los ciclos de recuperación de cartera.	Seguimiento y control deficiente en la gestión de la recuperación de cartera y poca participación por parte de los Consejos en el ciclo de cobranza.	Provoca cartera de créditos vencidos, mayor cartera en riesgo y el aumento excesivo del monto de las provisiones de cuentas incobrables.	Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos  Se recomienda designar un responsable de la supervisión y verificar el proceso de recuperación de cartera en función de la disposición correspondiente. Adicionalmente manejar portafolios de los socios para mayor facilidad del control del seguimiento de la cartera.
<b>B.3</b>	<b>3</b>	El porcentaje de morosidad ampliada supera el estándar del 10% establecido por la SEPS.	De acuerdo al Manual de Créditos: En la sección 11 Diversificación en la colocación Detalla el % de morosidad por tipo de crédito. Microcrédito Simple limite 10% Microcrédito Minorista limite 10% Microcrédito Ampliada limite 10%	Lenta recuperación de cartera, no retorna por completo los recursos económicos colocados.	Se genera mayor cartera vencida en riesgo y no se cumple entre el estándar moderado permitido.	Dirigido a: Gerente y Asesor de Créditos  Se recomienda tomar acción de cobranza correctiva judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera. Adicionalmente brindar capacitaciones mensuales o trimestrales a los responsables de las

						áreas de créditos en colocación y cobranza.
<b>B.3</b>	<b>4</b>	El porcentaje de morosidad simple supera al estándar del 5% establecido por la SEPS.	De acuerdo al Manual de Créditos: En la sección 11 Diversificación en la colocación  Detalla el % de morosidad por tipo de crédito.  Microcrédito Simple limite 5%  Microcrédito Minorista limite 5%  Microcrédito Ampliada limite 5%	Lenta recuperación de cartera, no retorna por completo los recursos económicos colocados.	Se genera mayor cartera vencida en riesgo y no se cumple con el estándar moderado a cumplir.	Dirigido a: Gerente y Asesor de Créditos  Se recomienda tomar acción de cobranza correctiva judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera.
<b>B.4</b>	<b>5</b>	El porcentaje de colocación de créditos es deficiente y sobrepasa el estándar del 10% establecido por la institución.	De acuerdo al Plan Operativo Anual:  Detalla que de acuerdo a las políticas y controles de supervisión de la institución. Se establece un monto para ser colocado mensualmente y que debe ser cumplido a cabalidad. Los gastos de operación referente a la colocación de recursos económicos, no deben superar el porcentaje máximo del 10%.	No se están colocando todos los recursos económicos que la entidad dispone mensualmente y existe mayores gastos de operación en relación a la colocación.	Pérdidas a la institución y baja rentabilidad.	Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de créditos.  Se recomienda desarrollar un plan de trabajo y supervisar su cumplimiento. Adicionalmente incentivar a los trabajadores con bonos o comisiones para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.
<b>B.5</b>	<b>6</b>	El porcentaje de recuperación de cartera de crédito es poco satisfactorio y no cumple con el estándar del 100% establecido por la institución.	De acuerdo al Manual de Créditos: En la sección 28 de recuperación de créditos:  Detalla la gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por	No se cumplen a cabalidad los procesos de los ciclos de recuperación de cartera y se evade algunos controles en el proceso.	La recuperación de cartera es lenta, a veces no hay retorno y provoca la falta de recursos económicos para	Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos.  Se recomienda dar un mayor seguimiento y supervisión en los procesos

			<p>la Cooperativa, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la cooperativa.</p> <p>Es obligación del Oficial de Crédito efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago.</p>		<p>colocar los siguientes meses.</p>	<p>de recuperación de cartera. Adicionalmente proceder a cobranza judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera.</p>
--	--	--	---	--	--------------------------------------	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”

**COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“15 DE JUNIO LTDA.”**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL  
PERÍODO**

**COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2020**



**COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE**  
**AHORRO Y CRÉDITO “15 DE JUNIO LTDA.”**

Patate, 09 de febrero de 2022

Economista

Karla Gisela Rojano Guambo

GERENTE DE LA COAC 15 DE JUNIO LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Se efectuó el examen de auditoría de gestión, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

El examen se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones que constan en el presente informe.

**Atentamente,**



Sr. Pujos Chicaiza Jairo Stalin

**AUDITOR**

## **RESULTADOS DEL EXAMEN**

### **1. Incumplimiento de controles en el otorgamiento de créditos**

#### **Comentario:**

Producto de la revisión realizada al proceso de otorgamiento de créditos, se identificó que no se cumple con ciertos controles como son: la verificación de información al aperturar el perfil del socio sujeto a crédito, la revisión y verificación de las centrales de riesgos y cumplimiento de todos los requisitos básicos de los créditos y, por último, el incumplimiento de los niveles de aprobación y autorización de acuerdo al monto del crédito. Por lo que es notorio el incumplimiento de lo dispuesto en la sección 10, 16, 23 y 29 del Manual de Créditos, referente a las políticas de destino del crédito, los niveles de aprobación, los expedientes de crédito, la custodia, el proceso y responsable del procedimiento del otorgamiento de crédito. Esto se debe a que no existe mayor supervisión y verificación del cumplimiento del proceso de crédito. Lo que provoca que se entreguen créditos sin las debidas garantías y documentación necesaria que permitan una futura recuperación, lo que conlleva a un mayor riesgo crediticio.

#### **Recomendación:**

Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos

Se recomienda designar un responsable de la supervisión y verificar el proceso de otorgamiento de créditos en función de la disposición correspondiente. Por otra parte, el oficial de créditos cumpla con las restricciones expuestas en el manual. Adicionalmente es importante revisar y de ser el caso actualizar el Manual de Créditos.

### **2. Incumplimiento de controles en la recuperación de cartera**

#### **Comentario:**

De acuerdo a la revisión en el proceso de recuperación de cartera, se determinó que no se cumple con ciertos controles como son: la gestión de la recuperación de cartera, la ejecución del ciclo de recuperación prescrito en el manual, la supervisión y control mensual de los compromisos de pagos de los socios con el asesor y, por último, la



realización del seguimiento continuo de la cartera colocada. Donde se concluye el incumplimiento de lo dispuesto en la sección 27, 28 del Manual de Créditos, referente al castigo de cartera y notificaciones de recuperación de cartera, la responsabilidad del seguimiento y ejecución del ciclo de recuperación de los recursos económicos. Todo esto debido al seguimiento y control deficiente en la gestión de la recuperación de cartera y poca participación por parte de los Consejos en el ciclo de cobranza. En consecuencia, provoca la cartera de créditos vencidos, mayor cartera en riesgo y el aumento excesivo del monto de las provisiones de cuentas incobrables.

**Recomendación:**

Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos

Se recomienda designar un responsable de la supervisión y verificar el proceso de recuperación de cartera en función de la disposición correspondiente. Adicionalmente manejar portafolios de los socios para mayor facilidad del control del seguimiento de la cartera.

**3. El porcentaje de morosidad ampliada supera el estándar del 10% establecido por la SEPS.**

**Comentario:**

El porcentaje de morosidad ampliada supera el estándar del 10% establecido por la SEPS. Por lo que se evidencia un incumplimiento de lo establecido en la sección 11 del Manual de Créditos referente a la diversificación en la colocación, donde se detalla el % límite de morosidad por tipo de crédito. Esto se debe a la lenta recuperación de cartera que no retorna por completo los recursos económicos colocados. Lo que genera mayor cartera vencida en riesgo y no se cumple entre el estándar moderado permitido.

**Recomendación:**

Dirigido a: Gerente y Asesor de Créditos

Se recomienda tomar acción de cobranza correctiva judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera. Adicionalmente brindar capacitaciones mensuales o trimestrales a los responsables de las áreas de créditos en colocación y cobranza.

**4. El porcentaje de morosidad simple supera al estándar del 5% establecido por la SEPS.**

**Comentario:**

El porcentaje de morosidad simple supera el estándar del 5% establecido por la SEPS. Por lo que es notorio que se infringe lo estipulado en el Manual de Créditos en la sección 11 acerca de la diversificación en la colocación donde detalla el % límite de morosidad por tipo de crédito. Esto se debe a la lenta recuperación de cartera y no retorna por completo los recursos económicos colocados. Por ende, genera mayor cartera vencida en riesgo y no se cumple con el estándar moderado a cumplir.

**Recomendación:**

Dirigido a: Gerente y Asesor de Créditos

Se recomienda tomar acción de cobranza correctiva judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera.

**5. El porcentaje de colocación de créditos es deficiente y sobrepasa el estándar del 10% establecido por la institución.**

**Comentario:**

El porcentaje de colocación de créditos es deficiente y sobrepasa el estándar comprendido del 10% establecido por la institución. Por ello se afirma que no se cumple con lo estipulado en el Plan Operativo Anual, donde se detalla las políticas y controles de supervisión de la institución y se establece un monto para ser colocado mensualmente y que debe ser cumplido a cabalidad. Además, los gastos de operación referente a la colocación de recursos económicos no deben superar el porcentaje máximo establecido. Esto es debido a que no se están colocando todos los recursos económicos que la entidad

dispone mensualmente y existe mayores gastos de operación en relación a la colocación. Lo que provoca pérdida a la institución y baja rentabilidad.

**Recomendación:**

Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de créditos.

Se recomienda desarrollar un plan de trabajo y supervisar su cumplimiento. Adicionalmente incentivar a los trabajadores con bonos o comisiones para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

**6. El porcentaje del grado de recuperación de cartera de crédito es poco satisfactorio y no cumple con el estándar del 100% establecido por la institución.**

**Comentario:**

El porcentaje de recuperación de cartera de crédito es poco satisfactorio y no cumple con el estándar del 100% establecido por la institución. Por lo que es notorio el incumplimiento de lo dispuesto en la sección 28 del Manual de Créditos, donde se detalla la gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la Cooperativa, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la cooperativa. Por otro lado, sobre la obligación del Oficial de Crédito efectuar un seguimiento continuo de la cartera que ha colocado, a fin de detectar oportunamente cualquier anomalía en el pago de los créditos, tales como retrasos en el pago. Esto se debe a que no se cumplen a cabalidad los procesos de los ciclos de recuperación de cartera y se evade algunos controles en el proceso. Por lo que ocasiona que la recuperación de cartera sea lenta y poco retorno, lo que genera una falta de recursos económicos para colocar los siguientes meses.

**Recomendación:**

Dirigido a: Gerente, Consejos y Asesor de Créditos.

Se recomienda dar un mayor seguimiento y supervisar los procesos de recuperación de cartera. Adicionalmente proceder a cobranza judicial o extrajudicial en los casos imposibles de recuperación de cartera.

### **3.2 Limitaciones de estudio**

Para el desarrollo del presente proyecto integrador las limitaciones que se presentó son las siguientes:

- El período de tiempo para la recolección de la información fue muy poco debido a que la institución en el mes de diciembre tiene gran cantidad de trabajo y esto no permitió mantener una adecuada planificación para la recolección de la información.
- Se desarrollaron otros procedimientos de auditoria de gestión, por la falta de información requerida para el estudio.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- En relación al primer objetivo para la elaboración de la planificación de la auditoría se realiza una recopilación información mediante cuestionarios y la observación. Con ello se preparó un archivo permanente, una guía de visita previa y un memorándum de planificación. Lo que nos permitió diagnosticar el control interno dentro de los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, llegando a la conclusión que existe un deficiente control interno en los procesos analizados. Con este diagnóstico se planteó los procedimientos de auditoria a aplicar en la fase de ejecución.
- Con relación al segundo objetivo se procedió a la ejecución de la auditoría donde se desarrollaron los procedimientos de auditoria como son: Check List para verificar los controles en los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, aplicación de indicadores de gestión para medir: nivel de comportamiento de la cartera de créditos, porcentaje de morosidad ampliada y simple, el porcentaje de colocación de recursos económicos y el grado de recuperación de cartera, lo que permitió obtener evidencia sobre el manejo y proceso del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., en el período 2020. En lo que respecta a los controles se identifica el incumplimiento en los dos procesos sujetos a análisis. En cuanto al índice de morosidad ampliada y simple superan el estándar máximo establecido por la institución y su ente regulador, generando una pérdida del riesgo crediticio y su baja liquidez. De igual forma se evidencia que en el índice de colocación de cartera durante ese período era bajo y no se cumplía con las metas mensuales acorde a la planificación del gerente. Y, por último, el índice del grado de recuperación de cartera es alarmante, porque a medida que la institución ha ido creciendo, la recuperación es lenta, aumenta la cartera vencida y el riesgo crediticio.

- Para concluir, de acuerdo al tercer objetivo en la fase de comunicación de resultados se elaboró el respectivo informe de auditoría de gestión con los hallazgos encontrados en la auditoría. En otras palabras, se detalló los resultados obtenidos a manera de comentarios y recomendaciones.

#### **4.2 Recomendaciones**

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., revisar y de ser el caso actualizar el Manual de Créditos, lo que permitirá mitigar el riesgo crediticio y mantener el seguimiento apropiado de su cartera, generando mayor facilidad para el encargado del área de créditos.
- Por otro lado, al analizar mediante el control interno los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda., se determina que en el período 2020, no existen las garantías necesarias para gestionar el crédito en caso del incumplimiento por parte de los socios, por lo que se recomienda al área administrativa y créditos se considere estrategias para recuperar la cartera de créditos y de ser el caso se ejecute procesos de cobranza extrajudicialmente o judicialmente.
- Finalmente, a través del informe de auditoría de gestión se recomienda acatar las recomendaciones y conclusiones de los hallazgos obtenidos para el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de junio Ltda. Además, evaluar continuamente el Sistema de Control Interno del área de crédito para lograr una mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. O. C., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(Extra 1), 429-465.
- Álvarez, M. del C. V., & Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: Concepto y tipología. *Ciencias de la Información*, 37(2-3), 53-59.
- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Astudillo, G. (2021, abril 20). El sector se acopla a los nuevos retos que marca la reactivación. <http://www.revistalideres.ec/lideres/sector-financiero-popular-retos-reactivacion.html>
- Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf. (s. f.). Recuperado 7 de junio de 2021, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2020, abril 13). Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero | CAF. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Banco Multiva. (2011). Banco Multiva, s.a. Institución de banca múltiple grupo financiero Multiva y subsidiaria de grupo financiero Multiva, s.a.b. De c.v. <https://www.multiva.com.mx/documents/140749/143482/BancoMultivaEstadosFinancierosNotas20111ertrim.pdf/38cf6efb-6fb1-424a-c249-7abe6e13fec1?t=1550806996215>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. 322.
- Carillo, A. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. [https://sptf.info/images/REC\\_ESP\\_Best\\_Practices\\_in\\_Collections\\_Strategies\\_May2021.pdf](https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf)

- Castro, J. A. M., & Castro, A. M. (2015). Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria.  
<https://elibro.net/es/ereader/uta/39380>
- Chavarría Paniagua, C. (2014). Auditoría Administrativa.  
<https://elibro.net/es/ereader/uta/41175>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Instituto de Auditores Internos de España, & Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Control interno—Marco Integrado.
- Conozca un poco más la NIA 500—Evidencia de Auditoría. (2018, abril 25). Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://incp.org.co/conozca-poco-mas-la-nia-500-evidencia-auditoria/>
- Coque, J. (2008). Strong and weak points of the co-operatives from a wide concept of business government. 29.
- Delgado, G. M. (2010). Métodos de Investigación. 82.
- Editores Grupo FARO. (2020, junio 29). Situación del sistema financiero ecuatoriano frente al COVID -19. Grupo FARO. <https://grupofaro.org/situacion-del-sistema-financiero-ecuatoriano-frente-al-covid-19/>
- Enrique Benjamín, F. (2007). Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio (Segunda edición). Pearson Prentice Hall.  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Auditor%C3%ADa%20Administrativa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Auditor%C3%ADa%20Administrativa%20(1).pdf)
- García, R. de A. (2008). Auditoría de Gestión concepto y métodos. Editorial Félix Varela. <https://elibro.net/es/ereader/uta/71223>
- Glosario de Términos – Superintendencia de Bancos. (2014).  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- González, M. L., & Aldana, V. H. (2017). LEGIS Xperta | Plataforma digital con soluciones profesionales.  
[https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador\\_2a5c953dd9a44f74bc2ddd1ebda3b5a1/revista-internacional-legis-de-contabilidad-y-auditoria/papeles-de-trabajo%3a-elemento-fundamental-en-la-auditoria](https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador_2a5c953dd9a44f74bc2ddd1ebda3b5a1/revista-internacional-legis-de-contabilidad-y-auditoria/papeles-de-trabajo%3a-elemento-fundamental-en-la-auditoria)



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hoyos, M. A. C., & León, W. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. 95.
- ISOTools. (2017, junio 21). Características de una auditoría de gestión. <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Largo Andrade, M. de J. (2015, junio 20). Contabilidad Bancaria y de Seguros. [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Las cooperativas resistieron bien la pandemia | Gestión. (2020, noviembre 19). <https://www.revistagestion.ec/index.php/economia-y-finanzas-analisis/las-cooperativas-resistieron-bien-la-pandemia>
- López, G. M. M. (2011). Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía itarfeti corporation s.a. 255.
- López, S. (2021, diciembre 5). Microcréditos—Expansion.com. <https://www.expansion.com/diccionario-economico/microcreditos.html>
- Lozano, M. M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las micro financieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, XXII (50), 173-184.
- Mascareñas, J. (2008). Riesgos Económico y Financiero. 17.
- Mayor competencia empuja a cooperativas a entregar créditos con más flexibilidad | Gestión. (2021, mayo 9). <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/mayor-competencia-empuja-cooperativas-entregar-creditos-con-mas>
- Mesa, L. O., & González, M. C. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 1(2), 316-334.
- Milformatos. (2021, abril 20). Ficha de Observación | Descubre cómo construirla en Milformatos.com. <https://milformatos.com/escolares/ficha-de-observacion/>
- Montilla Galvis, O. D. J., & Herrera Marchena, L. G. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estudios Gerenciales*, 22(98), 83-110.
- NIA 230 Documentación de auditoría. (2020, mayo 8). Software de Auditorías. <https://www.auditbrain.com/nia-230-documentacion-de-auditoria/>

- NIA 265: Comunicación de deficiencias en el control interno - Audit & Co. Latam  
 ACLSA Auditores S.A. (2020). <https://acl.com.ec/nia-265-comunicacion-de-deficiencias-en-el-control-interno/>
- NIA 300. (2019, septiembre 24). Toda la información contable y tributaria: Programa de auditoría según la NIA 300. Toda la información contable y tributaria.  
<http://asesoriaspecializadasmlz.blogspot.com/2019/09/programa-de-auditoria-segun-la-nia-300.html>
- NIA 300—Planeación de una Auditoría de Estados Financieros. (2015, junio 11).  
 Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://incp.org.co/nia-300-planeacion-de-una-auditoria-de-estados-financieros/>
- NIA 400 Evaluaciones de riesgo y control interno—Pdf descargar libre. (2020).  
<https://docplayer.es/5878335-Nia-400-evaluaciones-de-riesgo-y-control-interno.html>
- Normas internacionales de auditoria (NIA) I ¿Que son las NIA? (2020, febrero 4).  
 Software de Auditorias. <https://auditbrain.com/normas-internacionales-de-auditoria-nia/>
- Organización Nacional de Trabajo. (2014, septiembre 2). Las cooperativas son esenciales para el desarrollo económico [Opinión].  
[http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_303815/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_303815/lang-es/index.htm)
- Pizarro Anchundia, S. E., Ormaza Cevallos, M. G., & Ruiz Malvarez, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: Visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(2), 268-279.
- Quillupangui, S. (2020). USD 1 300 millones de créditos fueron reajustados por la crisis. *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/cooperativas-ahorro-creditos-crisis-pandemia.html>
- Quintero Chacón, A., & Fernández Elías, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofín Habana*, 11(2), 1-20.

- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD). (2020). Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional.  
<http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>
- Ruiz Alvarado, P. I., Ruiz Malvarez, M. C., Ruiz Alvarado, P. I., & Ruiz Malvarez, M. C. (2021). La auditoría de género y su relación con la contabilidad social. *Cofín Habana*, 15(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612021000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612021000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Santacruz, L. M., & Ronquillo, J. F. (2006). Auditoria de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio. 8.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). SEPS.  
<https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>
- Vera, I. M. B., Duque, D. F. M., & Ochoa, J. O. (2020). Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito. *Suma de Negocios*, 11(25), 149-157.
- Zambrano, R. (2021, febrero 16). Sector cooperativo de Ecuador logró ‘pasar de año’ en 2020, pese a estragos de la pandemia. *El Universo*.  
<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/sector-cooperativo-de-ecuador-logro-pasar-de-ano-en-2020-pese-a-estragos-de-la-pandemia-nota/>
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.