



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

**“Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC “Mi
Tierra” Ltda.”**

Autora: Tite Curipallo, Evelyn Dayana

Tutora: Ing. Campos Llerena, Liliana Priscila

Ambato – Ecuador

2022

i


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Liliana Priscila Campos Llerena con cédula de identidad No. 180364228-7, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COAC “MI TIERRA” LTDA.”**, desarrollado por Evelyn Dayana Tite Curipallo, 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, Septiembre 2022

TUTORA



.....
Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

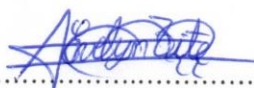
C.I. 180364228-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Evelyn Dayana Tite Curipallo con cédula de identidad No. 185099247-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COAC “MI TIERRA” LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Septiembre 2022

AUTORA



.....
Evelyn Dayana Tite Curipallo

C.I. 185099247-8

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 autora.

Ambato, Septiembre 2022

AUTORA



.....
Evelyn Dayana Tite Curipallo

C.I. 185099247-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

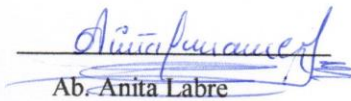
El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COAC “MI TIERRA” LTDA.”, elaborado por Evelyn Dayana Tite Curipallo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Septiembre 2022



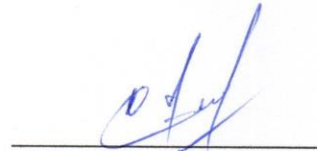
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Ab. Anita Labre

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. César Mayorga

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico primeramente a Dios por darme la vida, salud y fuerzas a diario para lograr cumplir cada una de mis metas y sueños y por darme firmeza para seguir adelante en mi vida.

A mis padres, Edison Tite y Verónica Curipallo que han sido un apoyo incondicional en toda mi trayectoria universitaria, por siempre estar pendiente de mi con su amor y de igual manera por estar siempre ahí motivando a lograr cumplir cada uno de mis sueños.

A mi hermano Andy, por siempre estar conmigo apoyando y por su compañía en aquellas noches de desvelo, de igual manera a mi familia que han estado con sus palabras de aliento para seguir adelante. A mis compañeros y amigas que he formado durante todo este recorrido universitario, quienes siempre nos hemos apoyado en todo para logrado culminar con nuestra carrera.

Evelyn Dayana Tite Curipallo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por su sabiduría para cumplir mis sueños y metas en mi vida.

Además, un agradecimiento muy especial a mi querida Universidad Técnica de Ambato, especialmente a mis docentes que forman parte de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, quienes me impartieron sus conocimientos y enseñanzas a lo largo de mi carrera profesional.

Agradezco a mi estimada tutora Ing. Liliana Priscila Campos Llerena, quien con su valioso aporte y tiempo me ha guiado en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., por brindarme toda la información necesaria durante el desarrollo de mi proyecto.

Evelyn Dayana Tite Curipallo

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

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COAC “MI TIERRA” LTDA.”

AUTORA: Evelyn Dayana Tite Curipallo

TUTORA: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

FECHA: Septiembre 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tiene como objetivo de ejecutar la auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., con la finalidad de medir la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza en consideración el periodo 2021. De igual manera, la planificación y estudio preliminar que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., nos permitió conocer información general de la institución. La ejecución de la auditoría de gestión se desarrolló mediante la aplicación de un cuestionario de control interno para los procesos de otorgamiento de créditos y para el proceso de cobranza y mediante papeles de trabajo que consta de cálculos de indicadores de gestión, en la mayoría de información se aplicó la técnica de observación debido a que la información que se maneja en la institución es confidencial. Por lo tanto, mediante el informe de auditoría de gestión se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones a todos los hallazgos encontrados para el mejoramiento de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA DE GESTIÓN, PROCESOS, OTORGAMIENTO DE CRÉDITO, INDICADORES.

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

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT OF THE CREDIT AND COLLECTION DEPARTMENT IN COAC “MI TIERRA” LTDA.”

AUTHOR: Evelyn Dayana Tite Curipallo

TUTOR: Ing. Liliana Priscila Campos Llerena

DATE: September 2022

ABSTRACT

The objective of this integrating project is to carry out the management audit of the credit and collection department of the credit granting processes of the "Mi Tierra" Ltda. Savings and Credit Cooperative, in order to measure the efficiency, effectiveness and economics of credit granting and collection processes in consideration of the 2021 period. Similarly, the planning and preliminary study that was carried out in the "Mi Tierra" Ltda. Savings and Credit Cooperative, allowed us to know general information about the institution. The execution of the management audit was developed through the application of an internal control questionnaire for the credit granting processes and for the collection process and through work papers that consist of calculations of management indicators, in most of the information. The observation technique was applied because the information handled in the institution is confidential. Therefore, through the management audit report, the conclusions and recommendations were made known to all the findings found for the improvement of the credit granting and collection processes.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT, PROCESSES, GRANTING OF CREDIT, INDICATORS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
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.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
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 Estructura organizacional.....	3
1.1.1.4 Detalles de operación.....	4
1.1.1.5 Marcas y logos.....	5
1.1.1.6 Ubicación.....	5
1.1.2 Descripción del entorno.....	5
1.1.2.1 La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos.....	6
1.1.2.2 Importancia de los indicadores de gestión y la toma de decisiones.....	7
1.1.3 Justificación.....	7
1.1.3.1 Justificación teórica.....	7
1.1.3.2 Justificación práctica.....	8
1.1.4 Objetivos.....	9
1.2. Revisión de la literatura.....	9

1.2.1	La teoría clásica administrativa y su impacto en las organizaciones	9
1.2.1.1.	Auditoría.....	10
1.2.1.2.	Tipos de auditoría.....	10
1.2.1.3.	Auditoría de gestión	11
1.2.1.4.	Objetivos de la auditoría de gestión	12
1.2.1.5.	Fases de la auditoría de gestión.....	12
1.2.1.5.1.	Planeación.....	13
1.2.1.5.2.	Ejecución	14
1.2.1.5.3.	Informes.....	14
1.2.1.5.4.	Control de la calidad y el seguimiento:	15
1.2.2.	Hallazgos de auditoría	15
1.2.2.1.	Elementos de hallazgos de auditoría	15
1.2.2.1.1.	Condición.....	16
1.2.2.1.2.	Criterio.....	16
1.2.2.1.3.	Causa.....	16
1.2.2.1.4.	Efecto.....	16
1.2.2.2.	Papeles de trabajo	16
1.2.2.2.1.	Clasificación de los papeles de trabajo	17
1.2.2.3.	Indicadores de una auditoría de gestión	18
1.2.2.3.1.	Indicadores de eficiencia:	18
1.2.2.3.2.	Indicadores de eficacia:	18
1.2.2.3.3.	Indicadores de economía	19
1.2.2.4.	Control interno.....	19
1.2.2.5.	Crédito	25
1.2.2.6.	Tipos de créditos.....	26
1.2.2.6.1.	Crédito a largo plazo.....	26
1.2.2.6.2.	Crédito de inversión.....	27
1.2.2.6.3.	Microcrédito.....	27
1.2.2.7.	Cobranza.....	27
1.2.2.7.1.	Fases de cobranza	27
1.2.2.8.	Tipos de cobranza.....	28
CAPÍTULO II.....	31	
2. METODOLOGÍA	31	
2.1.	Descripción de la metodología.....	31

2.1.1. Unidad de análisis.....	31
2.1.2. Fases del desarrollo de la auditoría	32
2.1.3. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información.....	34
2.1.3.1. Fuentes de información primaria. –	34
2.1.3.2. Fuentes de información secundaria	38
CAPÍTULO III.....	39
3. DESARROLLO.....	39
3.1. Resultados.....	39
3.2 Fase I Planificación de la auditoría	41
3.3 Fase II. Ejecución de la auditoría.....	71
3.4 Fase III Comunicación de resultados	94
3.4.1 Informe de auditoría de gestión.....	95
CAPÍTULO IV	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
4.1 Conclusiones	102
4.2 Recomendaciones.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. 3	
Gráfico 2 Logo de la institución.....5	5
Gráfico 3 Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.5	5
Gráfico 4 Fases del proceso de auditoría de gestión 13	13
Gráfico 5 Organigrama estructural.....47	47
Gráfico 6 Organigrama Estructural COAC “Mi Tierra”59	59

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Tipos de auditoría.....	10
Tabla 2 Indicadores de gestión.....	18
Tabla 3 Elementos del control interno	21
Tabla 4 Fases del desarrollo de la auditoría	32
Tabla 5 Listado de empleados.....	35
Tabla 6 Cuestionario Control interno en el proceso de otorgamiento de créditos	36
Tabla 7 Cuestionario Control interno en el proceso de cobranza	37
Tabla 8 Nómina de empleados de Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Mi Tierra” Ltda.	46
Tabla 9 Análisis FODA.....	56
Tabla 10 Listado de máximas autoridades	60
Tabla 11 Detalle de los equipos de computo	61

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 “Mi Tierra” Ltda. inició sus actividades el 14 de abril del 2008, donde fue nombrada como Gerente la Doctora Nelly Tubón. Actualmente cuenta con una única sucursal en la ciudad de Ambato a la que va dirigida la presente investigación, con el propósito de poder determinar estrategias adecuadas que permitan un mejor funcionamiento y de esta manera proyectar una buena imagen institucional (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda., 2021).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. realiza un trabajo conjunto con sus socios y aquellas empresas que son aliados estratégicos, con la finalidad de llegar a cumplir con sus metas y objetivos instituciones, por lo que se debe contar con un personal idóneo que se encuentre motivado a cumplir con las metas establecidas y a desarrollar todas sus tareas con creatividad e innovación mismos que se verán reflejados en la productividad y rentabilidad de la institución.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. forma parte del segmento 4 de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario, además esta institución es regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta institución trabaja conjuntamente con sus socios y empresas aliadas para llegar a cumplir sus metas y objetivos.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

A continuación, se presenta la misión, visión que se obtuvo de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda., 2021).

Misión

Brindar soluciones financieras y servicios cooperativos ágiles y oportunos en las zonas urbanas y rurales, creando confianza mediante el impulso a todos los socios emprendedores con la finalidad de disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de sus asociados y su entorno, manteniendo un crecimiento sostenido de la institución.

Visión

Ser una institución social y financiera sostenible que contribuye al desarrollo económico, cultural y social de sus socios, colaboradores y aliados estratégicos generando relaciones de confianza, seguridad y progreso, a través de sus servicios y productos financieros dirigidos al comercio, producción y servicios en el sector urbano y rural.

Principios y Valores Institucionales

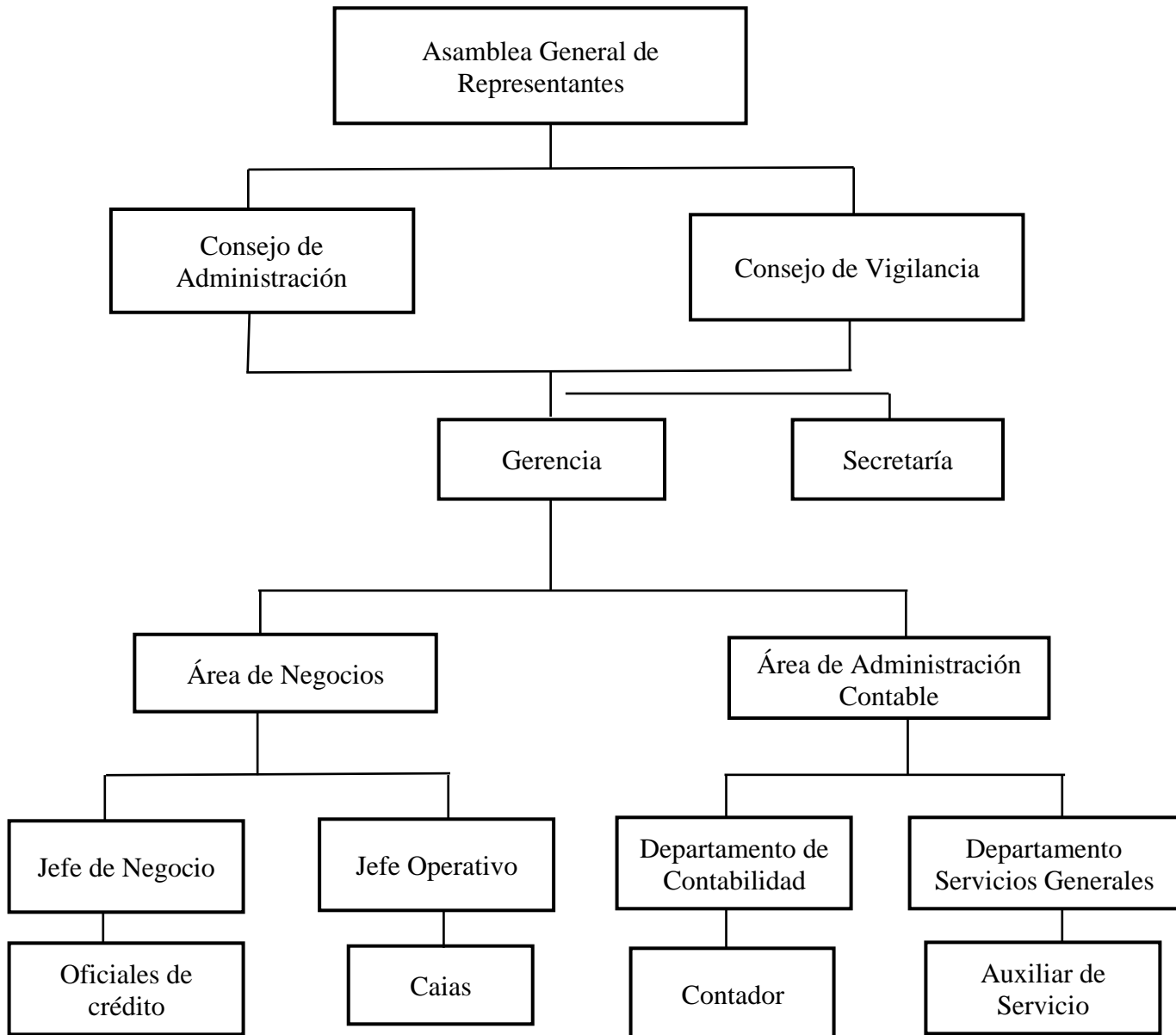
A continuación, se presenta los principio y valores instituciones que se rigen dentro de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda., 2021).

- Honestidad
- Seguridad y solvencia
- Vocación de servicio (Con calidez humana y profesionalismo)
- Solidaridad y equidad
- Compromiso y responsabilidad
- Ayuda Mutua
- Igualdad de Derechos

1.1.1.3 Estructura organizacional

A continuación, se presenta el organigrama estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

Gráfico 1 Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

1.1.1.4 Detalles de operación

Productos y servicios

Los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. a sus clientes son los siguientes:

Productos que ofrece la entidad:

- Ahorro dólares
- Capacitación
- Certificado de depósito a plazo dólares
- Crédito para consumo
- Crédito para tus joyas
- Cuenta juvenil
- Giros y remesas
- Micro crédito

Servicios que ofrece a sus clientes:

- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Pago del SOAT
- Pago y envió de remesa
- Financiamiento directo de maquinaria para coser

Detalles legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. está sujeta a las siguientes disposiciones legales:

- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Reglamento Interno
- Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.
- Instructivos y/o disposiciones del Banco Central
- Ley de Cooperativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Resoluciones, normas y reformas de la autoridad competente.
- Código de Trabajo

1.1.1.5 Marcas y logos

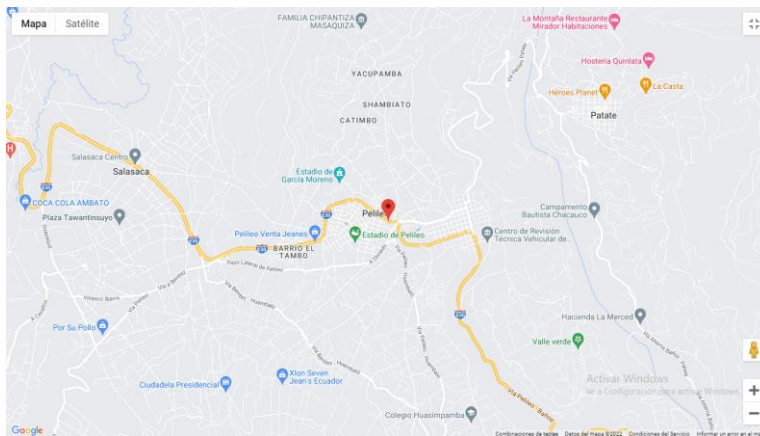
Gráfico 2 Logo de la institución



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

1.1.1.6 Ubicación

Gráfico 3 Ubicación geográfica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.



Fuente: (Google Maps, s.f.)

Pelileo: Avenida Confraternidad y Lago Agro

Agencia Ambato: Calles Castillo y 12 de Noviembre

1.1.2 Descripción del entorno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. no realiza ninguna auditoría de gestión, la misma que tiene como finalidad medir el grado de eficiencia, eficacia y economía. La auditoría de gestión en el departamento de crédito y cobranzas nos permitirá evaluar los procesos de otorgamientos de créditos, además se podrá identificar ciertas deficiencias en dichos procesos con la finalidad de dar soluciones inmediatas que permitan el cumplimiento de los objetivos.

Una auditoría de gestión es una auditoría realizada por parte de un experto externo e independiente sobre una empresa, con el objetivo de evaluar la eficacia de los objetivos y la eficiencia de la organización y posicionamiento desde la perspectiva de la competencia. Además, la auditoría de gestión permite minimizar los riesgos, pero utilizando los criterios de eficiencia, eficacia y economía (Santamaría, Cárdenas, & Vega, 2016).

1.1.2.1 La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos

De acuerdo con Zambrano, Álvarez Pincay, & Yoza (2021) la auditoría de gestión se basa en la determinación y evaluación de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos dentro de una empresa, además proporciona un análisis profundo sobre los problemas administrativos por medio de técnicas y procedimientos. Por otra parte, la auditoría de gestión investiga y realiza evaluaciones mediante cuestionarios de control interno utilización información de recursos humanos, el desempeño institucional o la implementación de programas o proyectos, de acuerdo a principios y criterios de eficiencia, eficacia y economía (Llumiguano, Gavilánez, & Chávez, 2021).

La auditoría de gestión analiza la información que es obtenida a partir de un enfoque de productividad mismo que son destinados a mejorar la eficiencia de los procesos, la calidad y eficacia de los resultados obtenidos, para la efectividad de la toma de decisiones administrativas (Montilla & Herrera, 2006). Del mismo modo, la auditoría de gestión es una herramienta que procura optimizar los procesos de una organización, mediante técnicas de asesoramientos que permiten analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones con el fin de conseguir una estrategia de producción con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización (Núñez, Proaño, & Quiñónez, 2018).

1.1.2.2 Importancia de los indicadores de gestión y la toma de decisiones

De acuerdo con Monroy & Simbaqueba (2017) mencionan que los indicadores de gestión son una herramienta muy importante para las organizaciones debido a que nos permite realizar un seguimiento y control de todas las actividades. Por otra parte, para García, Cazallo, Barragan, Mercado, Olarte & Meza (2019), los indicadores de gestión son aquellos que representan la condición de un proceso en un momento determinado y expresan el comportamiento que desempeña una organización permitiendo tomar acciones tanto correctivas o preventivas según sea el caso.

La toma de decisiones se define como un proceso mediante el cual la máxima autoridad de una organización es quien decide las acciones para enfrentar los problemas tanto externas e internas, garantizando el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales Rodríguez & Pinto (2018). Por otra parte, la toma de decisiones es un proceso vital en la dirección estratégica debido a que los altos directivos de las organizaciones son los encargados tomar las mejores soluciones para la institución (Rodríguez & Pedraja, 2009).

Los indicadores de gestión son aquellas herramientas que ayudan a evaluar los resultados de los productos y servicios que ofrece las organizaciones, es por ello que las organizaciones deben implementar el uso de los indicadores para el mejoramiento de los procesos en la administración del personal (Viera , 2014). Del mismo modo los indicadores de gestión deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la organización asegurando la integración de los resultados operaciones y estratégicos, mediante el comportamiento y desempeño de los empleados (Pérez & Vera, 2012).

1.1.3 Justificación

1.1.3.1 Justificación teórica

La auditoría de gestión es importante en las entidades financieras ya que es necesario identificar de manera veraz y oportuna las falencias encontradas en la organización para la tomar de decisiones. Además, la auditoría de gestión se basa en una técnica de

asesoramiento que nos permite investigar, determinar y establecer cada uno de los procesos que se manejan en las empresas con la finalidad de alcanzar cada uno de los objetivos y metas.

La auditoría de gestión es una técnica relativamente de asesoramiento que ayuda con el análisis, el diagnóstico y la formulación de recomendaciones para la empresa con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Además uno de los motivos principales de la auditoría de gestión dentro de las organizaciones es el cambio indispensable, debido a que se reajusta la gestión o la organización (Merchán , y otros, 2018).

También se puede mencionar que la auditoría de gestión consiste en el examen y evolución de la gestión de un órgano, entidad, proceso o actividad, para establecer el grado de economía eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos (Ojeda & Carmona, 2013).

1.1.3.2 Justificación práctica

El presente proyecto integrador se basa en realizar una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” a los procesos de otorgamiento de créditos, debido a que es muy importante para el crecimiento de la institución y para el cumplimiento de los objetivos y metas, mediante la cual se analizó los respectivos procesos de otorgamientos de créditos que se manejan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra”, para la correcta toma de decisiones.

El propósito de realizar una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” es contribuir con la aplicación de técnicas y procedimientos que permitirán conocer las debilidades y amenazas que perjudican los procesos de otorgamiento de crédito. De igual manera la importancia de este proyecto se ve reflejado de manera práctica en los resultados obtenidos del presente trabajo con la realización práctica de una auditoría de gestión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” con la utilización de esta herramienta minimizara riesgos y tendrá más control al momento de otorgar créditos a sus socios para que así cada vez tenga mejores resultados logrando un crecimiento en la institución. Los principales beneficiarios será el departamento de crédito y cobranza, además los socios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra”.

1.1.4 Objetivos

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. para evaluar los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., para la elaboración de la planificación de la auditoría.
- Ejecutar la auditoría de gestión a los procesos del departamento de créditos y cobranza para identificar hallazgos.
- Emitir un informe detallando los hallazgos y recomendaciones para mejorar los procesos de crédito y cobranza.

1.2.Revisión de la literatura

1.2.1 La teoría clásica administrativa y su impacto en las organizaciones

De acuerdo con Medina & Avila (2002) la teoría clásica administrativa es un intento de identificar los principios y conocimientos administrativos, esta teoría trata de aumentar la eficiencia de una empresa a través de una organización que es una organización individual (departamentos). Por otra parte, la teoría clásica administrativa parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, en la cual indica la concepción y estructura de la organización con una visión analítica y concreta (Chiavenato, 2007).

1.2.1.1. Auditoría

Para Armas (2008), la auditoría es un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la ejecución, para un servicio a los órganos de gobierno que son quienes responder de manera correcta a la utilización de los fondos que se encuentran a su disposición y los propietarios de las entidades privadas. Del mismo modo, es un proceso realizado por un contador público donde examina los estados financieros de una entidad y forma una opinión experta sobre los estados financieros, mismos que son emitidos a través de un dictamen (Mendívil, 2010).

1.2.1.2. Tipos de Auditoría

Tapia, Guevara, Castillo, Rojas & Salomón (2016), menciona que la auditoría se clasifica según quien lo realiza que es en auditoría interna y auditoría externa, mismas que son:

Tabla 1 *Tipos de auditoría*

Auditoría Interna	Auditoría Externa
<ul style="list-style-type: none">• Busca proporcionar ayuda a la administración para comprobar el correcto control y la contabilización de las operaciones, observando y sugiriendo mejorar los sistemas de control.	<ul style="list-style-type: none">• Examina la información financiera para emitir una opinión sobre el estado o situación general de la entidad mediante la elaboración del dictamen para terceros y público.
<ul style="list-style-type: none">• Trabaja y analiza las operaciones diarias y continuas de la entidad	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo con los Estados Financieros de la entidad que cubre el periodo que se está revisando.
<ul style="list-style-type: none">• El auditor interno es empleado directo de la entidad	<ul style="list-style-type: none">• El Auditor externo es contratado como contador público independiente.

Fuente: Tapia, Guevara, Castillo, Rojas & Salomón (2016)

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

Los tipos de auditoría según Sánchez (2021) son:

Auditoría Financiera: se enfoca en los estados financieros, con el objetivo y propósito de opinar sobre su razonabilidad, además la auditoría financiera se realiza en una fecha corte que generalmente es por periodos anuales o eventualmente.

Auditoría de Gestión: se dirige a evaluar la gestión a partir de los resultados obtenidos por parte de la entidad durante un tiempo determinado, se expresan en indicadores de logro que miden la eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad, productividad y entre otras.

Auditoría Operativa: se enfoca en los procesos con la finalidad de opinar acerca de la efectividad operacional.

Auditoría Informática: se orienta a evaluar los riesgos y controles de los niveles de seguridad e integridad de los sistemas de información, con el fin de verificar cifras, datos, información en los equipos (hardware) y aplicativos (software).

Auditoría Administrativa: se hace referencia a una revisión de sistemas, políticas o procedimientos de operación y de controles internos (Saucedo, 2019).

Auditoría Integral: es un examen financiero, administrativo, operaciones y legalidad en una entidad (Saucedo, 2019).

1.2.1.3. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es una revisión sistemática de las actividades de una organización o entidad con tres objetivos principales: evaluación del desempeño, identificación de oportunidades de mejora y crecimiento, y recomendaciones de mejora. De igual manera, es el proceso de revisión y evaluación de las actividades que se realizan en una entidad, programa, proyecto o actividad con el fin de determinar el nivel de eficiencia, efectividad y eficiencia económica (Armas, 2008).

Igualmente, en la investigación de Vilches (2005) la auditoría de gestión tiene como propósito realizar una evaluación de gestión a la entidad con el fin de evaluar la efectividad

de los resultados alcanzados frente a los objetivos marcados, es decir, evaluar si los recursos asignados (humanos, financieros, técnicos, etc.) se gestionan de forma eficiente programadas en el plan estratégico de la empresa y estos objetivos se han alcanzado.

1.2.1.4. Objetivos de la auditoría de gestión

Según Armas (2008) entre los objetivos principales de la auditoría de gestión tenemos:

- Evaluar la economía, eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados

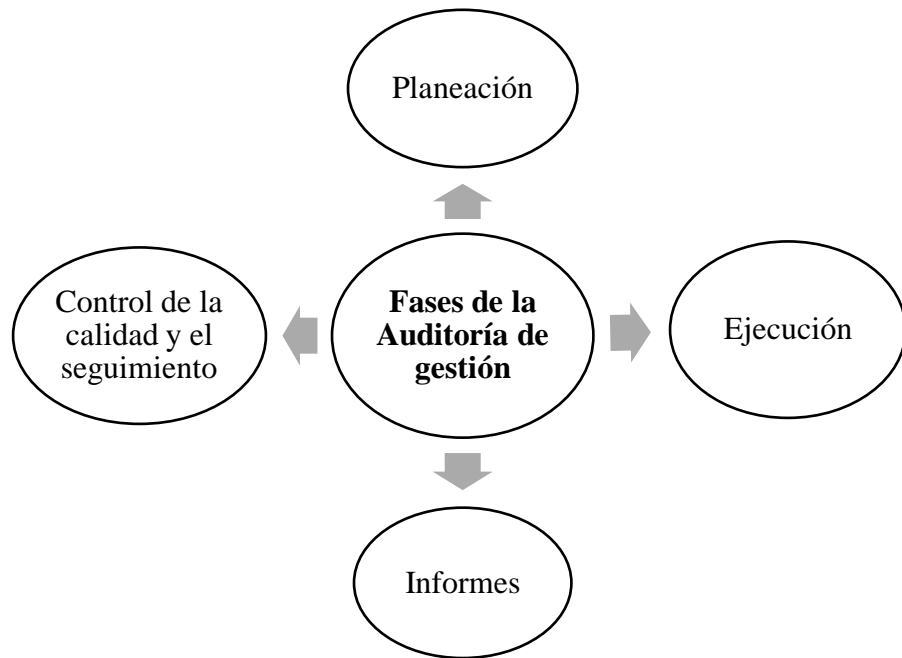
De acuerdo con Blanco (2012), manifiesta que la auditoría de gestión persigue los siguientes objetivos:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las políticas.
- Comprobar la contabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos

1.2.1.5. Fases de la auditoría de gestión

Las fases del proceso de auditoría de gestión según Armas (2008) son:

Gráfico 4 Fases del proceso de Auditoría de Gestión



Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

1.2.1.5.1. Planeación

El propósito de esta fase es identificar los pasos y métodos que se requieren para llevar a cabo una auditoría y la definición de las actividades que se van a realizar.

La planeación implica establecer una estrategia general y crear un plan de trabajo para la auditoría. Esto permite a los auditores organizar y administrar su trabajo de manera eficiente y eficaz. Además, los auditores deben considerar la empresa y su entorno, la planificación ayuda a comprender el marco legal y establecer procedimientos de la evaluación de riesgos (NIA 300, 2019).

Actividades

- Visita exploratoria para analizar la visión sistemática y estratégica de la entidad.
- Evaluación de los estándares de auditoría.
- Evaluación analítica para la determinación de objetivos y alcance.

1.2.1.5.2. Ejecución

Tiene como propósito recopilar toda la información necesaria donde se evidencie el juicio que se da en la entidad. De la misma manera, en la fase de ejecución se desarrolla todos los procedimientos y técnicas de la auditoría, mismo que nos permite detectar los hallazgos, pero sustentando evidencias (Arias, 2018).

Actividades

- Aplicación de pruebas de control, pruebas analíticas y sustantivas para la recolección de evidencia.
- Interpretación de los indicadores de gestión de conformidad con los indicadores de economía, eficiencia y eficacia.
- Determinación de causa y efecto de los hallazgos.
- Organización de evidencias

1.2.1.5.3. Informes

El propósito es asimilar los criterios básicos para la elaboración de los informes de auditoría. Esta fase suele conllevar la primera redacción de un borrador del informe de auditoría, en donde se comunica al cliente las conclusiones de todo el trabajo de verificación que se efectuó en la entidad (Pallerola, 2015).

Informe de auditoría

Se describirán los hechos o situaciones detectados en el proceso de auditoría, de tal forma se expondrá mediante hallazgos y observaciones también los informes de auditoría es el medio más usado para comunicar las recomendaciones y observaciones de los resultados obtenidos en la ejecución del trabajo. Un informe de auditoría tiene como objetivo describir los hechos sin minimizar las observaciones y los comentarios deben basarse en situaciones concretas siendo imparciales al exponer sus observaciones (COFAE, 2014).

Actividades

- Redacción de las conclusiones de acuerdo a los hallazgos encontrados.
- Redacción de las recomendaciones a la gerencia y administración.
- Elaboración de la estructura del informe
- Elaboración del borrador de informe preliminar
- Presentación de los resultados auditados.
- Elaboración del informe definitivo.

1.2.1.5.4. Control de la calidad y el seguimiento:

Tiene como propósito valorar la acción de supervisión y aseguramiento en las fases de auditoría (Armas, 2008).

Es importante mencionar que la fase de ejecución de la auditoría permite identificar hallazgos que ayudan a la empresa a identificar los problemas que se dan dentro de los procesos, los mismo que ayudan a la toma de decisiones.

1.2.2. Hallazgos de auditoría

Los hallazgos de auditoría son una narración o presentación descriptiva y lógica de los hechos encontrados en la auditoría, relacionados con la no conformidad, las irregularidades, las debilidades, fortalezas o la necesidad de cambio (Marulanda , 2016).

Es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero no están constituidas por parte del mismo, sin embargo, el auditor emplea un sentido crítico también tiene como objetivo dar a conocer la importancia y metodología empleada por parte del auditor para el desarrollo sistemático y profesional de los hallazgos (Armas, 2008).

1.2.2.1. Elementos de hallazgos de auditoría

Según Marulanda (2016), nos menciona los elementos de los hallazgos de auditoría en el cual consta de 4 elementos:

1.2.2.1.1. Condición

La condición es aquel párrafo en donde el auditor describirá la situación defectuosa encontrado “Lo que es”.

1.2.2.1.2. Criterio

Párrafo donde el auditor detalla el estándar contra el cual se ha comprado la condición “Lo que debe o debió ser”.

1.2.2.1.3. Causa

En cuanto al tercer elemento de la hoja de hallazgos, el auditor detallara las razones por las cuales ocurrió la condición que fue encontrada anteriormente “Por qué ocurrió la condición”.

1.2.2.1.4. Efecto

El efecto es aquella consecuencia real, cuantitativa o cualitativa que viene de la condición que se describe anteriormente “Lo diferencia entre lo que es y debió ser”.

1.2.2.2. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo es aquella documentación en donde el auditor registrará los datos e información que se obtenga del examen y resultados de las pruebas realizadas en la organización, además el trabajo del auditor se verá reflejado en una serie de papeles de trabajo, constituyendo pruebas de materiales del trabajo (Mendívil, 2010). Por otra parte, los papeles de trabajo son los documentos que registran los datos e información que el auditor obtiene durante la auditoría y los resultados de las pruebas realizadas, se utilizan para crear un informe u opinión final que debe ser presentado a la empresa u organismo (Auditool, 2018).

Los papeles de trabajo deben ser preparados por un auditor donde se evidenciará todo el trabajo que se realizó, pero de acuerdo a las normas, estos papeles son apropiados de acuerdo a las circunstancias y necesidades del auditor de acuerdo al trabajo que se está

aplicando. Algunos de estos papeles pueden servir en ocasiones como una fuente de referencia hacia el cliente, mismo que no deben ser sustituidos en los registros por parte de los clientes (Espino, 2015).

1.2.2.2.1. Clasificación de los papeles de trabajo

Según Instituto de Acceso a la Información Pública del distrito Federal Contraloría (2006) los papeles de trabajo se clasifican en:

Archivo Permanente: este papel de trabajo está compuesto por un conjunto de documentos y cédulas que se encuentran en uno o varios expedientes que sirven como apoyo en auditorías posteriores, evitando que se dupliquen la transcripción de cédulas innecesarias, por lo que se estos expedientes inician desde la etapa de la planeación en donde se obtendrá información general de las áreas susceptibles a evaluar.

Expedientes de papeles de trabajo: en cuanto a este papel de trabajo aquí el auditor elaborara los papeles de trabajo al momento que realice la revisión respectiva de toda la información. Los papeles de trabajo se clasifican de cédulas sumarias, analíticas, subanalíticas, cédulas de discusión de observación y cédula de marco conceptual.

- **Cédula Sumaria:** con las cedulas sumarias que obtendrá datos en forma general de las cifras, procedimientos, conclusiones correspondientes a un grupo de otras cédulas.
- **Cédula Analítica:** describe un procedimiento de inspección que se aplica a los elementos seleccionados para cada revisión y validación e indicando la valides o irregularidad con marcas de auditoría o comentarios.
- **Cédula Subanalítica:** examina con mayor detalle algún concepto para explicar los procedimientos adicionales que contiene en las cédulas analíticas.
- **Cédula de discusión de observación:** se formula previa autorización del superior jerárquico en el cual se explica de forma clara y objetiva las decisiones necesarias relacionada con los resultados obtenidos en la auditoría.

1.2.2.3. Indicadores de una auditoría de gestión

Para Armas (2008), los indicadores de una auditoría de gestión son los siguientes:

Tabla 2 *Indicadores de gestión*

Indicadores	Concepto
Eficiencia	La eficiencia es una medida que lleva una implícita cualidad, vinculada con los resultados de la producción a los gastos a los que se requiere lograr alcanzar.
Eficacia	Relaciona las variables de productos, con las metas u objetivos de la organización.
Economía	Evaluará la gestión económica con la que se desempeña la entidad a través, de indicadores que comprende la situación real de la entidad como su posición crediticia y funcional.

Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

1.2.2.3.1. Indicadores de eficiencia:

Es la medida que lleva implícita una cualidad vinculada con los resultados de la producción con los gastos que se requieren para lograrlos, también reflejan el volumen de producción tanto física como en valor.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo utilizado para revisar solicitudes de créditos}}{\text{Tiempo previsto para revisar solicitudes de créditos}}$$

1.2.2.3.2. Indicadores de eficacia:

Es la consecución de objetivos y metas que van acordes a la misión de la entidad y su visión estratégica.

Solicitudes autorizadas

$$= \frac{\cdot \text{Solicitudes de créditos autorizadas en el año 2021}}{\cdot \text{Solicitudes de créditos ingresado en el año 2021}}$$

Solicitudes rechazadas

$$= \frac{\cdot \text{Solicitudes de créditos rechazados en el año 2021}}{\cdot \text{Solicitudes de créditos ingresado en el año 2021}}$$

1.2.2.3.3. Indicadores de economía

Endeudamiento del Activo: permite determinar el nivel financiero, de igual manera el índice cuando es elevado indica que las empresas dependen de sus acreedores y que tiene una limitada capacidad de endeudamiento.

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

Rentabilidad sobre el Patrimonio: permite identificar la rentabilidad que se le ofrece a los socios con respecto al capital que cada socio ha invertido en la institución.

$$\text{Rentabilidad sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

La importancia de llevar un sistema de control interno en las organizaciones y entidades financieras ha sido de suma importancia ya que mide la eficiencia y productividad, implementándose en el centro de las actividades básicas que se desempeñan en las empresas. También es bueno resaltar que la aplicación de controles internos en las diferentes operaciones conduce a conocer la situación real de la empresa, es por eso que se debe tener una planificación que sea capaz de verificar el cumplimiento de controles y actividades.

1.2.2.4. Control Interno

De acuerdo con Estupiñán (2016) el control interno incluye todos los métodos y procedimientos que aseguren la adecuada protección de los activos, la confiabilidad de los

registros contables y la ejecución efectiva de las operaciones de la entidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la administración. De igual manera, es un proceso, ejecutado por parte de la junta directiva o del consejo administrativo de la entidad, diseñando específicamente para proporcionar una seguridad razonable en las empresas, la misma que tiene las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Objetivos del control interno

Según Estupiñán (2016) expone los objetivos del control interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Elementos del control Interno

De acuerdo con Estupiñán (2016), los elementos del control interno incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión

Tabla 3 *Elementos del control interno*

Organización	Sistemas y procedimientos
<ul style="list-style-type: none">• Dirección• Asignación de responsabilidades• Segregación de deberes• Coordinación	<ul style="list-style-type: none">• Manuales de procedimientos• Sistemas• Formas• Informes
Personal	Supervisión
<ul style="list-style-type: none">• Selección• Capacitación• Eficiencia• Moralidad• Retribución	<ul style="list-style-type: none">• Interna• Externa• Autocontrol

Fuentes: Estupiñán (2016).

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

Componentes

Según Estupiñán (2016) menciona que el control interno consta de cinco componentes, los cuales se derivan de la forma en que los gobiernos administradores de las empresas, controlan la entidad, además están integrados por procesos administrativos y se clasifican como

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

Ambiente de control

Consiste en la creación de un entorno que estimule e influya en el desempeño de los empleados en relación con el control de sus actividades. El ámbito de control o un entorno circundante controlado es la base de otros componentes de control para proporcionar la disciplina y estructura para controlar e influir en el cambio.

Básicamente, este es el factor principal del que dependen o actúan los otros cuatro componentes, y son a su vez necesarios para lograr los objetivos de control.

Factores de ambiente de control

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser componente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos, etc.

Evaluación de riesgos

Es la identificación y el análisis de los riesgos relacionados con el logro de los objetivos y es la base para determinar cómo se deben mejorar esos riesgos. Asimismo, trata los mecanismos necesarios para identificar y gestionar los riesgos específicos asociados a los cambios, tanto los que afectan como dentro de la organización.

La importancia de este componente dentro de cualquier organización representa la orientación básica de todos los recursos, proporcionando una base sólida para un control interno en el efectivo.

Técnicas de evaluación de riesgos

- Análisis del GESI

- Análisis del FODA
- Análisis de vulnerabilidad
- Análisis estratégico de las cinco fuerzas
- Análisis del perfil de capacidad de la entidad
- Análisis del manejo de cambio (Estupiñán Gaitán, 2016).

Actividades de control

Son aquellas funciones que realiza la gerencia y otros empleados de la organización para completar las actividades asignadas diariamente. Estas actividades se expresan en políticas, reglamentos y procedimientos, las políticas y procedimientos se desarrollan en toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se cumplan y que los riesgos se gestionen para lograr cumplir los objetivos incluyendo las actividades preventivas, detectivas y correctivas.

Tipos de control

- **Detectivos:** detectan la manifestación o ocurrencia de un hecho.
- **Preventivos:** reducen la posibilidad de que se detecten.
- **Correctivos:** corrigen las causas del riesgo que se detectan (Estupiñán Gaitán, 2016).

Sistemas de información y comunicación

Son aquellos que están diseminados en todo el ente y atienden a uno o más objetivos de control, de igual forma se considera que existen controles generales y controles de aplicación.

Controles generales

Los controles generales tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada incluyendo el control sobre los procedimientos de datos y la seguridad física también el mantenimiento del hardware y software.

Controles de aplicación

Estos controles están dirigidos al interior de cada sistema y funcionan para alcanzar el procesamiento, integridad y confiabilidad, mismos que se darán mediante la autorización y validación correspondiente.

Información y comunicación

Para la toma de decisiones correctas dentro de la entidad es muy necesario disponer de toda la información adecuada y oportuna, así como los estados financieros debido a que constituyen una parte importante de la información. La información que se genera de manera interna hace referencia a los eventos acontecidos en el exterior, y es parte esencial en la toma de decisiones para evidenciar el seguimiento de las operaciones.

Sistema de información como herramienta de control

- Sistema de manufactura
- Sistema de recursos humanos
- Sistema de indemnizaciones
- Sistema de proveedores
- Sistemas de información de tesorería
- Sistema de información comercial (Estupiñán Gaitán, 2016).

Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control de supervisión y monitoreo son aquellos que están diseñados para que operen en determinadas circunstancias, para ello se considerara los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control, sin embargo, se irán evolucionando debido a los factores externos como internos y así provocando que los controles pierdan su eficiencia. Incluyendo algunas de las siguientes actividades:

- Supervisiones independientes – Auditoría Externa
- Buen criterio administrativo interno
- Auto evaluación – Revisiones de la gerencia
- Supervisiones a través de la ejecución de operaciones

A continuación, hablaremos sobre los créditos mismos que son utilizados en el mundo de los negocios como parte de préstamos o endeudamiento. De igual manera una operación crediticia consiste en la prestación o entrega de una suma de dinero con la promesa de pago o reembolso mediante cuotas mensuales.

1.2.2.5. Crédito

Según Morales & Morales (2015) un crédito es un préstamo de dinero que una persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el plazo o periodo de tiempo determinado, pero de acuerdo a las condiciones establecidas por cada entidad para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados. De igual manera se entiende por crédito al contrato por el cual una persona ya sea física o jurídica obtiene una cantidad de dinero temporal a cambio de una remuneración en forma de intereses.

Un crédito supone un capital y una garantía de restitución por parte del deudor y esta garantía puede ser moral o real, pero una vez que se otorga un crédito primero se realiza un análisis de la capacidad de pago por parte de solicitante, dentro del análisis se incluye un perfil que permite apreciar que el crédito se va a restituir en tiempo pactado ya que depende del monto que se vaya a otorgar (Gutiérrez & Peralta , 2021).

Las 5 c de crédito

De acuerdo con Morales & Morales (2015) entre las 5c de crédito tenemos:

- **Primera c: conducta**

Tiene como objetivo evaluar la conducta de determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo de riesgo del deudor.

- **Segunda c: capacidad de pago histórica**

Analiza la capacidad de pago histórico evaluando la habilidad del cliente de haber generado los recursos suficientes para el cumplimiento de sus compromisos financieros a través de un análisis.

- **Tercera c: capacidad de endeudamiento**

Este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la entidad, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes a un giro principal mediante un análisis del riesgo financiero del deudor.

- **Cuarta c: condiciones macroeconómicas**

Determinar el comportamiento de la entidad en su conjunto para fijar la influencia que tiene tanto en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

- **Quinta c: capacidad de pago proyectada**

Analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro cumpliendo sus compromisos financieros.

1.2.2.6. Tipos de créditos

1.2.2.6.1. Crédito a largo plazo

El crédito a largo plazo permite la sustitución de los créditos que se encuentran próximos a vencer, cuando los fondos disponibles de la empresa no son suficientes para cubrirlos, además este tipo de crédito facilita la adquisición de otros negocio y control de otras empresas (Morales & Morales, 2015).

1.2.2.6.2. Crédito de inversión

Se otorga a través del ahorro que se capta de los valores en renta fija, su amortización para proyectos para la adquisición de activos fijos. El riesgo depende directamente de la ganancia de la empresa que usa los fondos, también los bancos y fidecomisos son fuentes secundarias de créditos de inversiones (Morales & Morales, 2015).

1.2.2.6.3. Microcrédito

Son programas de concesión de pequeños créditos, con la finalidad de reducir la pobreza en el mundo, para que puedan poner en marcha pequeños negocios y así generar ingresos con los que puedan mejorar su nivel de vida. Por otra parte, la idea central de los microcréditos no es prestar millones para realizar grandes inversiones sino concedes pequeños préstamos a los más necesitados con el fin de ayudarlos a salir del círculo de la pobreza (Lacalle, 2005).

1.2.2.7. Cobranza

El cobro de deudas es el acto y resultado de captar y captar fondos para el desarrollo de actividades o la liquidación de deudas (Tigselema & Manjarrez, 2020).

1.2.2.7.1. Fases de cobranza

Según Tigselema & Manjarrez (2020) nos mencionan que las fases de cobranza son las siguientes:

1.2.2.7.1.1 Prevención: es una medida encaminada a evitar el cumplimiento de los pagos de los clientes, mitigar el riesgo de mora en la cartera y asegurar los factores que inciden en el aumento del riesgo de los clientes.

1.2.2.7.1.2 Cobranza: estas medidas están dirigidas a recuperar las reclamaciones en caso de no cumplir con los pagos, para que así la empresa continúe con la relación comercial con sus clientes.

1.2.2.7.1.3 Recuperación: van encaminadas a recuperar adeudas de crédito en mora con bastante tiempo y es ahí donde la empresa decide si debe o no continuar la relación comercial con el cliente, considerando que los deudores cumplen con todos los pagos y se encuentre al día en sus pagos.

1.2.2.7.1.4 Extinción: estas acciones van encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas per cuando los clientes han pagado totalmente las deudas correspondientes.

1.2.2.8. Tipos de Cobranza

Según Tigselema & Manjarrez (2020) se utilizará las siguientes estrategias de cobranza para el cumplimiento del cliente en sus pagos:

- 1. Cobranza normal:** este tipo de cobranza se realiza mediante la información que nos proporciona el estado de cuenta o factura en donde se verificara al cliente sobre la evolución del crédito.
- 2. Cobranza preventiva:** en esta gestión se informa al cliente sobre las fechas de vencimiento de su cuota, para la verificación de esta información se realizara mediante una gestión anticipada a la fecha de vencimiento y el recurso que se utiliza para comunicar con los clientes es mediante vía telefónica o enviando un correo electrónico.
- 3. Cobranza administrativa (1 a 15 días):** este tipo de cobranza se utiliza cuando la cartera del cliente ha vencido y no se ha realiza ninguna gestión anticipada. En este caso se realiza la cobranza administrativa para evitar carteras vencidas.
- 4. Cobranza domiciliaria (15 a 30 días):** esto ocurre si el cliente no paga la cuota dentro del plazo de pago, lo que se denomina morosidad.
- 5. Cobranza extrajudicial (31 a 50 días):** este cobro se utiliza cuando se monitorea la una cartera vencida y la gestión de cobro no produce resultados. Esto se hace notificando al cliente de que iniciará un procedimiento en el cual deberá pagar intereses y otros conceptos de gastos si el cliente no cancela la deuda.

6. **Cobranza prejudicial (más de 50 días):** la cobranza perjudicial realiza por la empresa o institución financiera que debe convencer al cliente para que cumpla con el pago.
7. **Cobranza judicial (más 90 días de atraso):** se presenta cuando el cliente incumple con sus obligaciones de pago, dado el último recurso de cobranza para la recuperación de cartera vencida.

1.2.3.0 Funciones genéricas del Área de Crédito y Cobranza

Las funciones genéricas que se manejan en el departamento de crédito y cobranza son las siguientes (Tigselema & Manjarrez, 2020):

1.2.3.0.1 Otorgamiento de los créditos: los créditos se otorgan a los clientes que deseen comprar a través de esta modalidad, pero están sujetos a los términos establecidos por la empresa.

1.2.3.0.2 Estudio de los estados financieros e información anexa: en esta función proporciona información financiera basada en la decisión de otorgar créditos.

1.2.3.0.3 Gestión efectiva de la cobranza: teniendo en cuenta esta demora, el esfuerzo de cobranza se enfoca en los clientes con problemas de pago.

1.2.3.0.4 Informes a gerencia: se informa sobre los créditos solicitados, la cantidad de dinero solicitada, aprobado o no, y el número de clientes solicitados.

1.2.3.0.5 Control de personal a su cargo: aquí el jefe del departamento de créditos y cobranzas tiene la obligación de supervisar al personal a su cargo.

1.2.3.0.6 Determinación de malas deudas: el riesgo de otorgar créditos ha ocasionado que se den malas deudas y se de un escape de información para cualquier control interno y aquí el jefe de créditos y cobranza identificara a sus clientes que son inútiles de ejercitar acciones de algunas cobranzas.

1.2.3.0.7 Verificación de documentos: aquí se verificará los documentos para disminuir el riesgo de cartera vencida. Los puntos a verificar son los siguientes puntos:

- a) Factura
- b) Letra de cartera
- c) Notas de cargo
- d) Letras prestadas
- e) Cheques sin fondos
- f) Documentos en poder del gestor judicial.

Cartera improductiva: Son aquellos préstamos que no generan una renta financiera a la institución y están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses) (Subsecretaría de Información - SENPLADES, 2013).

Cartera bruta total: Comprende la cartera de crédito de una institución financiera tanto comercial, consumo, vivienda y microempresa sin deducir la provisión para créditos incobrables (Subsecretaría de Información - SENPLADES, 2013).

Créditos Reestructurados: La reestructuración de uno o más crédito podrá darse cuando el deudor presente fuertes debilidades financieras con un nivel de riesgo superior al normal, esto es a A-3, y una capacidad de pago nula o insuficiente. El crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo más alta de que tuviere al momento de implementar dicha operación (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2022).

Créditos Refinanciados: El afiliado activo podrá refinanciar sus créditos (uno o más) que tengan vigentes siempre que esto tenga una calificación de riesgo menor o igual A-3. A través del refinanciamiento el afiliado unificará en una sola operación crediticia todos sus saldos adeudados de acuerdo a la garantía que estos mantengan (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, 2022).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la Metodología

2.1.1. Unidad de análisis

Para el presente estudio se analizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. cuya matriz se encuentra ubicada en la Ciudad de Pelileo y su agencia se encuentra en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. es una institución solidaria que ayuda a mejorar la calidad de vida de sus socios brindando confianza y seguridad, además es una institución que presta servicio a sus socios en otorgamientos de créditos y una amplia variedad en servicios financieros.

La auditoría de gestión se lo realizará al departamento de crédito y cobranza, el mismo que es responsable de evaluar la solvencia del cliente para los respectivos otorgamientos de créditos.

A consecuencia del COVID 19 las entidades financieras presentaron un decrecimiento económico, debido a que sus socios no cumplieron con el pago puntual de sus cuotas mensuales ya que se presentaron algunos casos como cierre de negocios y desempleo. La principal problemática que se ocasiono en las entidades financieras fue un alto índice de morosidad en los distintos créditos.

Para ejecutar la Auditoría de Gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. se desarrolló mediante las fases de la auditoría de gestión que son las fases de planeación, ejecución e informe de auditoría, misma que se realizó con la información obtenida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

2.1.2. Fases del desarrollo de la Auditoría

Para ejecutar la Auditoría de Gestión, es muy importante realizar los procedimientos que comprende de 5 fases que son las siguientes:

Tabla 4 Fases del desarrollo de la auditoría

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Conocimiento Preliminar	Obtención de información general de la empresa Documentación preliminar	Planificación Preliminar
Fase II Planificación	Archivo preliminar Evaluación de control interno	Planificación específica Elaboración papeles de trabajo
Fase III Ejecución	Recopilación de evidencias y documentos Aplicación de encuesta a empleados Aplicación de pruebas de cumplimiento y sustantivo	Hoja de hallazgos
Fase IV Comunicación	Informe borrador Comunicación de resultados Emisión del Informe Elaboración de indicadores de gestión	Informes de auditoría Resultados y observaciones
Fase V Seguimiento	Verificar las acciones correctivas	Comprobar las acciones correctivas

Fuente: Armas (2008)

Elaborador por: Tite Evelyn (2022)

Fase de Planeación

De acuerdo con Armas (2008) la fase de planeación comprende dos tipos de planificaciones que son: planificación preliminar y planificación específica. Dentro de la planificación preliminar se realizó una primera visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. dentro del departamento de crédito y cobranza, además en la planificación preliminar se establece la ejecución de la auditoría de gestión en donde nos permite conocer todas las actividades principales que se manejan en la institución, alcance, objetivos y metas a cumplir. Por otra parte, en la planificación específica se analizó los resultados obtenidos de la ejecución de la auditoría en donde dentro de la primera fase se estableció el objetivo general y los objetivos específicos del programa de auditoría y también se identificó las actividades más relevantes del control interno de la entidad.

- Visita exploratoria para analizar la visión sistemática y estratégica de la entidad.
- Evaluación de los estándares de auditoría.
- Evaluación analítica para la determinación de objetivos y alcance.

Fase de Ejecución

En la fase de ejecución el auditor desempeñará la estrategia planificada en la primera fase, además con toda la información recopilada el auditor emitirá un juicio de gestión sobre la organización refiriéndose al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales (Armas, 2008). En cuanto a esta fase se aplicó los indicadores de gestión y financieros los cuales nos permitieron verificar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de otorgamiento de créditos.

- Aplicación de pruebas de control, analíticas y sustantivas para la recolección de evidencia.
- Interpretación de indicadores de gestión de conformidad con la economía, eficiencia y eficacia.

- Determinación de causa y efecto de los hallazgos.
- Organización de evidencias

Fase de Informe

Esta fase tiene como propósito dar a conocer a la entidad auditada todos los resultados encontrados permitiendo las mejoras en su eficiencia, eficacia y economía, también la información recabada se verá plasmada en los hallazgos de la auditoría (Armas, 2008).

- Redacción de las conclusiones de acuerdo a los hallazgos encontrados.
- Redacción de las recomendaciones a la gerencia y administración.
- Elaboración de la estructura del informe
- Elaboración del borrador de informe preliminar
- Presentación de los resultados auditados.
- Elaboración del informe definitivo.

Fase de aseguramiento de la calidad y el seguimiento

Dentro de la fase de seguimiento la entidad auditada deberá cumplir con la implementación de las recomendaciones que se le proporciono en los plazos acordados (Armas, 2008).

2.1.3. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

2.1.3.1. Fuentes de información primaria. –

Para la recolección de información requerida para llevar a cabo la auditoría de gestión, en primera instancia se aplicó un cuestionario a la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

Tabla 5 Listado de empleados

Nombres	Cargo
Tubón Lata Nelly Narzisa de Jesús	Gerente General
Rugel Chaguamate Yoselyn Alejandra	Asesor de negocios
Quinga Villena Diego Joel	Asesor de negocios
Caguana Pilamunga María Alexandra	Asesor de negocios
Lasluisa Pachacama Katherine Lizbeth	Asesor de negocios
Rubio Luzuriaga Estela Magdalena	Auxiliar contable
Toa Ganan Joselyn Elizabeth	Asesor de negocios
Ojeda Córdova Jorge Fernando	Jefe de créditos
Bonilla Ganan Lida Margarita	Cajero
Pomboza Tubón Jairo Alexander	Cajero

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

Cuestionario

El cuestionario es el instrumento que busca recoger la información de los encuestados a partir de la formulación de unas preguntas, estandarizando las preguntas y asegurando la comparabilidad de las respuestas (López & Fachelli, 2015).

El cuestionario se aplicó en junio del 2022, misma que se llevaron a cabo de manera personal visitando las instalaciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., para así conocer los procesos de crédito y cobranza de la misma.

Encuesta

La técnica de encuesta se utiliza como métodos de encuesta porque permiten una recopilación y procesamiento de datos de manera rápida y eficiente. La investigación también permite aplicaciones a gran escala con métodos de muestreo utilizada como procedimiento de investigación ya que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz, además la encuesta permite aplicaciones masivas mediante técnicas de muestreo (Casas, Repullo , & Donado, 2003).

En la presente investigación se utilizó 2 cuestionarios de control interno para el departamento de crédito y cobranza, utilizando una escala nominal y preguntas cerradas, permitiendo determinar el nivel de confianza.

Tabla 6 *Cuestionario Control Interno en el proceso de otorgamiento de créditos*

N°	Preguntas	Escala	
		Sí	No
1	¿La entidad ha designado un comité de crédito?		
2	¿La entidad cuenta con manual de otorgación de créditos?		
3	¿Se encuentran definidas las funciones del oficial de créditos y cobranza?		
4	¿El personal del departamento de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de otorgamientos de créditos?		
5	¿La entidad ha fijado niveles de aprobación para el otorgamiento de crédito?		
6	¿El departamento de crédito y cobranzas revisa el comportamiento del cliente en el Buró de crédito antes de otorgar el crédito?		
7	¿La entidad cuenta con un adecuado nivel de aprobación y autorización para la otorgación de créditos?		
8	¿Las carpetas de créditos son revisadas minuciosamente para el cumplimiento de requisitos a partir del tercer crédito?		
9	¿La cooperativa cumplen las firmas de responsabilidad de: elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan en los créditos?		
10	¿Las carpetas de créditos son respaldadas con garantías adecuadas respecto al monto?		
11	¿La entidad entrega al cliente una copia de la liquidación de un préstamo?		
12	¿La entidad prepara reportes sobre los créditos vencidos?		

-
- 13 ¿La entidad actualiza la información de los clientes luego de la otorgación de créditos?
 - 14 ¿La entidad obtiene toda la documentación de los socios para el otorgamiento de créditos?
 - 15 ¿La entidad realiza seguimientos de los créditos que se encuentre en demandas judiciales?
 - 16 ¿Existe un parámetro de edad de los socios para la otorgación de créditos?
-

Fuente: Tigselema & Manjarrez (2020), Pujos (2022)

Elaborador por: Tite Evelyn (2022)

Tabla 7 Cuestionario Control Interno en el Proceso de Cobranza

No	Preguntas	Escala	
		SI	NO
1	¿Dentro del Manual de Créditos existe el proceso de cobranza?		
2	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?		
3	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (Mora)?		
4	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?		
5	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?		
6	¿En la cooperativa se realiza gestiones de cobro de créditos fuera de la institución?		
7	¿El oficial de crédito tiene conocimiento del plan de recuperación de cartera (proceso de cobranza) que se maneja en el Manual?		
8	¿El oficial de crédito tiene conocimiento del proceso de cobranza que se maneja en el Manual?		
9	¿Se realiza seguimiento de los cobros de créditos por parte de la Gerencia?		
10	¿Se realizan gestiones de cobranza por monto y plazo vencido para mantener un bajo nivel de morosidad de la cartera?		

Fuente: Tigselema & Manjarrez (2020)

Elaborador por: Tite Evelyn (2022)

2.1.3.2. Fuentes de información secundaria

Observación

Se utilizará la información financiera del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., en la cual se realizará un análisis e interpretación de los datos.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1.Resultados

Para el desarrollo de este capítulo se procedió a la ejecución de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. en el departamento de crédito y cobranza, se tomó como sustento la parte teórica que se mencionó en los capítulos anteriores, con la finalidad de establecer un informe sobre el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las actividades desempeñadas en el departamento por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. Para llevar a cabo dicho estudio se realizó una evaluación mediante un cuestionario de control interno para el proceso de otorgación de créditos y un cuestionario para el proceso de cobranza de igual manera se utilizó indicadores de eficacia, eficiencia y economía.



**AUDITORÍA DE GESTIÓN
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA.**



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**




3.2 Fase I Planificación de la auditoría

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

ÍNDICE DE REFERENCIA DE AUDITORÍA	
PLANIFICACIÓN	
REF./PT	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
GVP	Guía de Visita Previa
MPE	Memorándum de Planificación estratégica
CCI	Cuestionario de Control Interno
EA	Enfoque de Auditoría
MRC	Matriz de Riesgo /Enfoque de Auditoría
PA	Programa de Auditoría de Gestión
EJECUCIÓN	
B.1	Check List: requisitos de otorgamiento de crédito
B.2	Check List: Proceso de recuperación de cartera
B.3	Calculo de la recuperación de créditos otorgados
B.4	Calculo índice de morosidad ampliada
B.5	Indicadores de eficacia, eficiencia y economía
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
	Informe de Auditoría



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

MARCAS DE AUDITORÍA	
	Información tomada para evidencia
	Incumplimiento de control (requisitos)
	Porcentajes negativos

EQUIPO DE AUDITORÍA			
Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
Liliana Priscila Campos Llerena	LPCLL	Supervisor	40%
Evelyn Dayana Tite Curipallo	EDTC	Senior	90%



ARCHIVO PERMANENTE

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.
TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

ÍNDICE DE REFERENCIA DE AUDITORÍA	REF. P/T
Antecedentes	AP 1
Domicilio, Misión, Visión y Principios	AP 2
Fundamentación legal	AP 3
Estructura organizacional	AP 4
Manual de Créditos	AP 5



ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. es una institución financiera que ayuda a mejorar la calidad de vida de sus socios, a través de sus servicios financieros brindando confianza, seguridad y transparencia en sus actividades. Se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua cantón Pelileo, además cuenta con una sucursal en la ciudad de Ambato.



DOMICILIO

El domicilio principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. es el Cantón San Pedro de Pelileo, Provincia Tungurahua en la Av. Confraternidad y Lago Agrio siendo su Matriz, además cuenta con una Agencia en el Cantón de Ambato en las Calles Castillo y 12 de Noviembre.

MISIÓN

Brindar soluciones financieras y servicios cooperativos ágiles y oportunos en las zonas urbanas y rurales, creando confianza mediante el impulso a todos los socios emprendedores con la finalidad de disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de sus asociados y su entorno, manteniendo un crecimiento sostenido de la institución.

VISIÓN

Ser una institución social y financiera sostenible que contribuye al desarrollo económico, cultural y social de sus socios, colaboradores y aliados estratégicos generando relaciones de confianza, seguridad y progreso, a través de sus servicios y productos financieros dirigidos al comercio, producción y servicios en el sector urbano y rural.

PRINCIPIOS

- Honestidad
- Seguridad y solvencia
- Vocación de servicio (Con calidez humana y profesionalismo)
- Solidaridad y equidad
- Compromiso y responsabilidad
- Ayuda Mutua
- Igualdad de Derechos



FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La constitución legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. de acuerdo al registro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, inicia sus actividades el 14 de abril del 2008 cuya descripción es:

Razón Social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

RUC: 1891726496001

Fecha de inicio de Actividades: 14/04/2008

Obligado a llevar contabilidad: El contribuyente si está obligado

Tipo de Contribuyente: Sociedad con persona jurídica

Sector: Privado

Provincia: Tungurahua

Cantón: San Pedro de Pelileo

Dirección principal: Av. Confraternidad 6 y Lago Agrio

Tabla 8 Nómina de empleados de Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

Empleados	Número de empleados
Gerente General	1
Asesor de Negocios	5
Auxiliar Contable	1
Jefe de Créditos	1
Cajeros	2
TOTAL	10

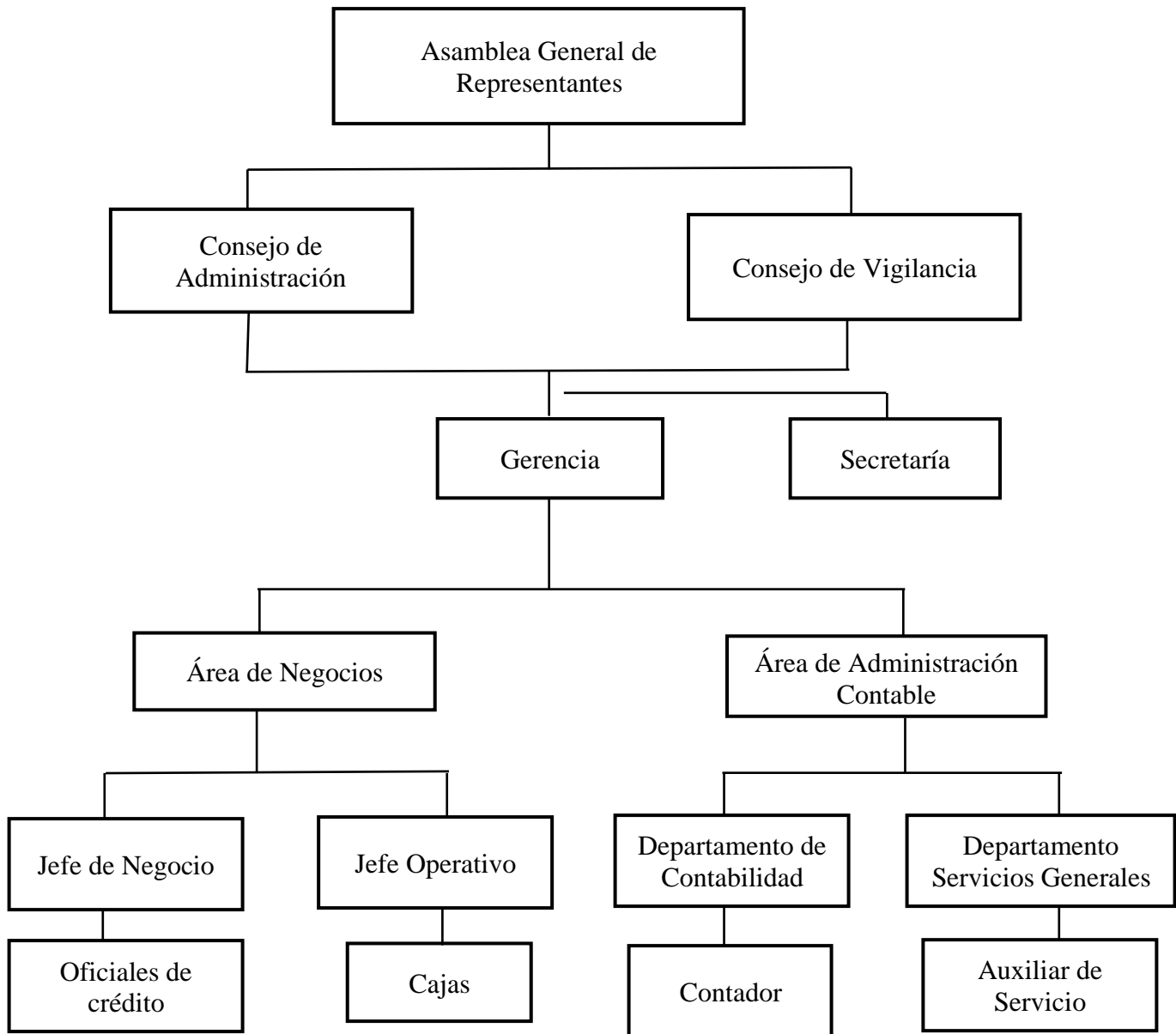
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Gráfico 5 Organigrama estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).



A continuación, tenemos el contenido que se maneja dentro del Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. mismo que se podrá evidencia en los anexos.

MANUAL DE CRÉDITOS

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo General**
- 3. Objetivos Específicos**
- 4. Alcance**
- 5. Marco Legal**
- 6. Glosario de Términos**
- 7. Productos de Crédito**
 - 7.1 Crédito de Consumo
 - 7.2 Microcrédito
- 8. Determinación de los Sujetos de Crédito**
 - 8.1 Personas naturales independientes microempresas
 - 8.2 Personas naturales dependientes y rentistas
 - 8.3 Personas jurídicas
 - 8.4 Personas vinculadas
- 9. Requisitos de los socios como sujetos de crédito**
- 10. Monto, Plazos, Destino y Formas de Pago de las Operaciones de Crédito**
- 11. Etapas en la concesión de créditos**
- 12. Condiciones a cumplir en la concesión de créditos**
- 13. Análisis y Evaluación de un crédito**
- 14. Tasas de Interés**
- 15. Garantías**
 - 15.1 Garantía Personal
 - 15.2 Garantía Real
 - 15.3 Particularidades de las garantías
 - 15.4 Sustentación de garantía



-
- 15.5 Liberación Parcial
 - 15.6 Cambio de garantía
 - 15.7 Avalúos de las garantías
 - 16.** Encaje o relación base de ahorro
 - 17.** Fortalecimiento del fondo irrepatriable de reserva legal
 - 18.** Otro
 - 19.** Aprobación de Operaciones de crédito
 - 20.** Excepciones
 - 21.** Límites
 - 22.** Desembolsos
 - 23.** Legalidad, Idoneidad, Diligenciamiento de las propuestas de crédito
 - 24.** De los seguros y sistemas de protección
 - 25.** Del pago de los créditos
 - 26.** Abonos y precancelaciones
 - 27.** Novaciones
 - 28.** Reciprocidad
 - 29.** Criterios para comercialización
 - 30.** Seguimiento y recuperación
 - 31.** Refinanciamiento
 - 32.** Reestructuración
 - 33.** Pérdida Esperada
 - 34.** Calificación y Provisiones de Cartera de Créditos
 - 34.1 Calificación de Créditos
 - 34.2 Provisiones Específicas aplicable a crédito
 - 34.3 Provisiones Genéricas aplicable a crédito
 - 35.** Calificación de cuentas por cobrar y otros activos
 - 36.** Provisiones aplicables a cuentas por cobrar y otros activos
 - 37.** Provisiones de bienes muebles e inmuebles, acciones y participaciones, recibidos en dación en pago o por adjudicación
 - 38.** Castigo de préstamos
 - 39.** Expedientes de crédito



40. Custodia

41. De la reforma, interpretación y complementación del reglamento de créditos.

42. Aprobación, divulgación y actualización.



GUÍA DE VISITA PREVIA

INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda.		
RUC:	1891726496001		
DEPARTAMENTO:	Departamento de Crédito y Cobranza		
DIRECCIÓN:	Matriz Pelileo: Av. Confraternidad y Lago Agrio Ambato: Castillo y 12 de Noviembre		
CORREO ELECTRÓNICO:	coacmitierra@hotmail.com		
PERSONA RESPONSABLE:	Evelyn Dayana Tite Curipallo		
PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. ¿La cooperativa cuenta con una misión?	X		
2. ¿La cooperativa cuenta con una visión?	X		
3. ¿La cooperativa se encuentra constituida legalmente?	X		
4. ¿La cooperativa cuenta con un análisis FODA?	X		
5. ¿La cooperativa cuenta con valores institucionales?	X		
6. ¿La cooperativa cuenta con estrategias institucionales?	X		
7. ¿La cooperativa posee un organigrama estructural?	X		
8. ¿Cuenta con objetivos el departamento de crédito y cobranza?	X		



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

GVP 2/2

9. ¿En el departamento de crédito y cobranza cuentan con manual de créditos?	X		
10. ¿La cooperativa posee documentación física que respalde contabilidades efectuadas?	X		
11. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico?	X		
12. ¿Con cuántos empleados cuenta la cooperativa?	X		10 empleados
13. ¿La cooperativa cuenta con un software contable?	X		ASEFIN
14. ¿Para ingresar al software contable se necesita de claves?	X		
15. ¿Cuenta con personal que realice mantenimiento a los equipos de cómputo?	X		



MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda.
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza
PERÍODO AUDITADO:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

ÍNDICE	
	DESCRIPCIÓN
MEMORANDIDE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	1. Antecedentes
	2. Motivo de la Auditoría
	3. Objetivos de la Auditoría
	4. Alcance de la Auditoría
	5. Conocimiento de la organización
	6. Grado de confiabilidad de la información financiera
	7. Conocimiento del sistema contable
	8. Sistema de información computarizado
	9. Puntos de interés del examen
	10. Identificación de componentes para la planificación
	11. Matriz de evaluación de riesgo de auditoría



MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Antecedentes

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., no se ha realizado ninguna auditoría de gestión y debido a la necesidad de realizar un diagnóstico a los procesos de otorgamiento de crédito en el departamento de crédito y cobranza en el departamento de crédito y cobranza. El desarrollo de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., tiene como finalidad verificar el cumplimiento de los procesos de otorgamiento de créditos y analizar el rendimiento financiero de la entidad.

2. Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. se realizará con la finalidad de aportar al mejoramiento de los procesos de otorgamientos de créditos de conformidad al Manual de Créditos.

3. Objetivos de la Auditoría

- Evaluar el cumplimiento de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.
- Identificar los hallazgos dentro del procesos de créditos y cobranza de la Cooperativa.
- Establecer recomendaciones que van dirigidas a mejorar los procesos de créditos y cobranza.

4. Alcance de la Auditoría

En la presente auditoría de gestión se analizó los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., por el período comprendido entre enero a diciembre del año 2021, donde se recabará información del departamento de crédito y cobranza mediante la utilización de técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión.



5. Conocimiento de la organización

Constitución de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. es legalmente constituida el 14 de abril del 2008, mediante el acuerdo Ministerial No. 010-DPT-C-2008. De igual manera la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. es reconocida en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la resolución SEPS-ROEPS-2013-000649 con la fecha 03 de mayo del 2013.

Objeto social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. tiene como objeto social realizar intermediación financiera, observando los principios del cooperativismo y la responsabilidad social con sus socios.

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Reglamento Interno
- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.
- Ley de Cooperativas
- Instructivos y/o disposiciones del Banco Central
- Resoluciones, normas y reformas de la autoridad competente

Misión

Brindar soluciones financieras y servicios cooperativos ágiles y oportunos en las zonas urbanas y rurales, creando confianza mediante el impulso a todos los socios emprendedores con la finalidad de disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida de sus asociados y su entorno, manteniendo un crecimiento sostenido de la institución.



Visión

Ser una institución social y financiera sostenible que contribuye al desarrollo económico, cultural y social de sus socios, colaboradores y aliados estratégicos generando relaciones de confianza, seguridad y progreso, a través de sus servicios y productos financieros dirigidos al comercio, producción y servicios en el sector urbano y rural.

Análisis FODA

Tabla 9 Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
Edificaciones de propias instalaciones e instituciones en Pelileo y Ambato.	Convenios interinstitucionales.
Personales capacitados en áreas estratégicas.	Supervisión y control de la SEPS.
Sistemas financiero eficiente.	Tasas de interés adecuadas a la Economía del país.
Transparencia en la gestión.	Apoyo al público.
Solvencia y prudencia financiera.	Solidaridad en las finanzas, para construir el acceso al microcrédito.
Debilidades	Amenazas
Morosidad alta.	Sobreendeudamiento de socios.
Activos fijos obsoletos.	Reformas de normativas legales.
Decrecimiento de activos.	Poca capacidad de ahorro a la población.
Deficiente comunicación interna.	Mayor experiencia de la competencia.
Inexistencia de procesos técnicos.	Productos ofrecidos por la competencia.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

Principios y valores institucionales

- Honestidad
- Seguridad y solvencia
- Vocación de servicio (Con calidez humana y profesionalismo)



- Solidaridad y equidad
- Compromiso y responsabilidad
- Ayuda Mutua
- Igualdad de Derechos

Estrategias

- Administración y desarrollo de marketing digital.
- Promociones (prosperar potenciales socios)
- Promoción y fidelización de socios
- Comités de Mora individual e implementación de comité de mora grupal.
- Visitas de supervisión
- Seguimiento a la gestión del asesor legal
- Capacitación al personal
- Desempeño y reconocimiento
- Retroalimentación
- Implementar la resolución N° 131-2015F y 279-. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279
- Apoyar a programas socios culturales
- Programas medio ambientales
- Promover Alianzas

Principales Actividades

Productos que ofrece la entidad:

- Ahorro dólares
- Capacitación
- Certificado de depósito a plazo dólares
- Crédito para consumo
- Crédito para tus joyas
- Cuenta juvenil
- Giros y remesas
- Micro crédito



- a. Microcrédito minorista
- b. Microcrédito de acumulación simple
- c. Microcrédito de acumulación ampliada

Servicios que ofrece a sus clientes:

- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Pago del SOAT
- Pago y envío de remesa
- Financiamiento directo de maquinaria para coser

Objetivo General

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

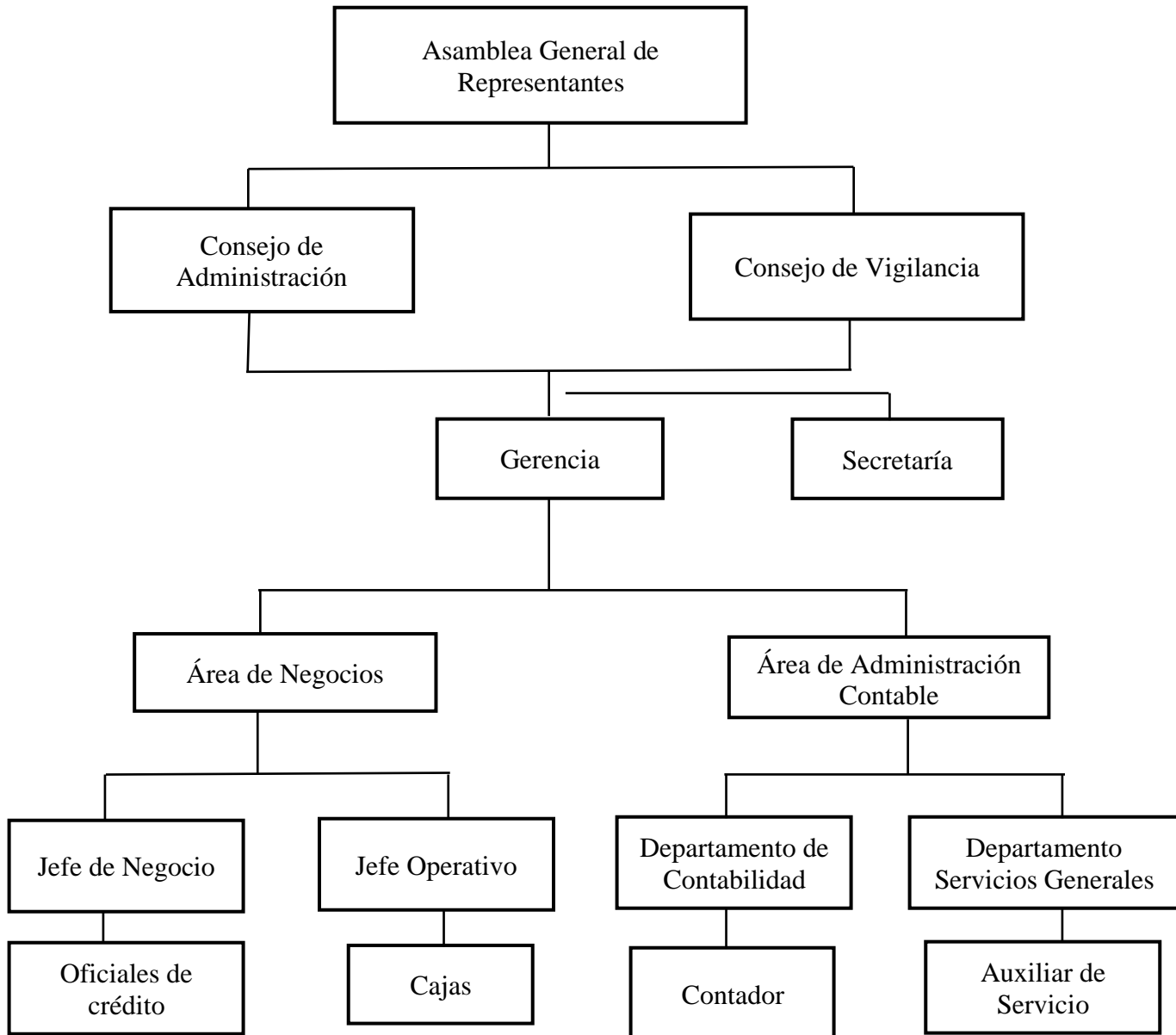
Objetivos Específicos

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.



Organigrama Estructural

Gráfico 6 Organigrama Estructural COAC “Mi Tierra”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).



Servidores relacionados

Tabla 10 Listado de máximas autoridades

Apellido y Nombre	Cargo
Tubón Nelly	Gerente General
Palate Verónica	Presidente
Toa Joselyn	Secretaría

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. (2021).

Elaborado por: Tite Evelyn (2022)

6. Grado de confiabilidad de la información financiera

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., para los procesos de otorgamiento de créditos se maneja mediante un Manual de Créditos mismo que fue aprobado por el Consejo de Administración y debe ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Además, el manual de créditos es revisado y actualizado por el Gerente, Jefe de crédito al menos en forma anual o ya sea por disposiciones del órgano de control, pero en función al comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

7. Conocimiento del Sistema Contable

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. cuenta con el software contable ASEFIN este programa les permite desarrollar todas las actividades dentro de la cooperativa como transacciones, conciliaciones bancarias, estados financieros, reportes, etc., el mismo que brinda confiabilidad en la información tanto administrativa y contable y es utilizada en todos los departamentos y áreas de la cooperativa.

8. Sistema de información computarizada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. no cuenta con un departamento de sistemas, pero si cuenta con el personal encargado del mantenimiento por parte del Ing. Jorge Reyes es la persona responsable en dar mantenimiento a los equipos de cómputo.



A continuación, se detallará los equipos de cómputo con los que cuenta la Sucursal Ambato:

Tabla 11 *Detalle de los equipos de computo*

Cantidad	Detalle	Responsable
1	Computadoras marca LG	Gerencia
2	Computadoras marca LG	Contabilidad
4	Computadoras marca LG	Asesores
1	Computadora marca LG	Jefe de crédito
1	Computadora marca LG	Caja
2	Impresoras Epson	

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda., 2021)

9. Punto de interés del examen

Dentro de la Cooperativa se ha evidenciado falencias en cuanto a la recepción de la documentación de los clientes para otorgar los créditos, debido a la falta de un control en los procesos de otorgamiento de créditos y cumplimiento de requisitos.

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

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., el principal componente de estudio es dentro del departamento de crédito y cobranza en los procesos de otorgamiento de créditos.



11. Matriz de evaluación de riesgo de auditoría

N°	Descripción	RESPUESTAS		CALIFICACIONES		COMENTARIOS
		SI	NO	PT	CT	
1	¿La entidad ha designado un comité de crédito?	X		1	1	
2	¿La entidad cuenta con un manual de otorgación de créditos?	X		1	1	
3	¿Se encuentran definidas las funciones del oficial de créditos y cobranza?	X		1	1	
4	¿El personal del departamento de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de otorgamientos de créditos?	X		1	1	
5	¿La entidad ha fijado niveles de aprobación para el otorgamiento de crédito?	X		1	1	
6	¿El departamento de crédito y cobranzas revisa el comportamiento del cliente en el Buró de crédito antes de otorgar el crédito?	X		1	1	
7	¿La entidad cuenta con un adecuado nivel de aprobación y autorización para la otorgación de créditos?	X		1	1	
8	¿Las carpetas de créditos son revisadas minuciosamente para el cumplimiento de requisitos a partir del tercer crédito?	X		1	1	
9	¿La cooperativa cumplen con las firmas de responsabilidad de: elaborado, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan en los créditos?	X		1	1	
10	¿Las carpetas de créditos son respaldadas con garantías adecuadas respecto al monto?	X		1	1	



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

11	¿La entidad entrega al cliente una copia de la liquidación de un préstamo?	X		1	1	
12	¿La entidad prepara reportes sobre los créditos vencidos?	X		1	1	
13	¿La entidad actualiza la información de los clientes luego de la otorgación de créditos?	X		1	1	
14	¿La entidad obtiene toda la documentación de los socios para el otorgamiento de créditos?		X	1	0	No se cumple con todos los requisitos establecidos en el manual
15	¿La entidad realiza seguimientos de los créditos que se encuentren en demandas judiciales?	X	♦	1	1	
16	¿Existe un parámetro de edad de los socios para la otorgación de créditos?	X		1	1	
PONDERACIÓN TOTAL				16		
CALIFICACIÓN TOTAL				15		
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100				93.75%		
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL: RC = 100%- NC				6.25%		
Elaborado por: Evelyn Tite				Fecha:	26/05/2022	
Revisado por: Priscila Campos				Fecha:	03/06/2022	

Luego de haber aplicado el cuestionario de control interno en el proceso de otorgamiento de créditos dentro del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., se verifico que la institución si cumple con los parámetros que se mencionan en el cuestionario ya que cada parámetro fue verificado mediante un manual de créditos que se maneja dentro de la institución, además se procedió a la verificación de la documentación como reportes de créditos vencidos, créditos que se encuentran en demanda judicial. De igual manera se pudo evidenciar que la institución no cumple con todos los requisitos que se solicitan en el manual de créditos para el proceso de otorgamiento de créditos.



Enfoque de Auditoría






COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA.

ENFOQUE DE AUDITORÍA

Después de analizar el cuestionario de control interno que se realizó a la cooperativa, podemos deducir que un 93.75% corresponde a un nivel de confianza ALTO y el 6.25% corresponde al nivel de riesgo de control BAJO, esto nos indica que debemos aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Tabla de ponderación Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control

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

Elaborado por: Evelyn Tite

Fecha:

07/06/2022


Revisado por: Priscila Campos

Fecha:

10/06/2022



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA COMPONENTE: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 <u>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COBRANZA</u>						
N. o	Descripción	RESPUESTAS		CALIFIC.		COMENTARIOS
		SI	NO	PT	CT	
1	¿Dentro del Manual de Créditos existe el proceso de cobranza?	X		1	1	
2	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?	X		1	1	
3	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación de cartera?		X	1	0	No existe un control permanente de la recuperación de cartera
4	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	X		1	1	
5	¿Se emiten reportes periódicos sobre la condición general de la cartera?	X		1	1	
6	¿En la cooperativa se realiza gestiones de cobro de créditos fuera de la institución?	X		1	1	
7	¿El oficial de crédito cumple responsablemente con el plan de recuperación de cartera que se maneja en el Manual de créditos de la cooperativa?	X		1	0	
8	¿El oficial de crédito tiene conocimiento del proceso de cobranza que se maneja en el Manual?	X		1	1	
9	¿Se realiza seguimiento de los cobros de créditos por parte de la Gerencia?	X		1	1	



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

10	¿La cooperativa realiza un seguimiento a los deudores de los créditos vencidos para medir el nivel de riesgo de la cartera de créditos?	X	1	0	No existe un seguimiento continuo de los créditos vencidos
PONDERACIÓN TOTAL					10
CALIFICACIÓN TOTAL					7
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100					70,00%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL: RC = 100%- NC					30,00%
Elaborado por: Evelyn Tite				Fecha:	26/05/2022
Revisado por: Priscila Campos				Fecha:	03/06/2022

Una vez efectuado la aplicación del cuestionario de control interno en el proceso de cobranza dentro del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., se pudo evidenciar que la institución no cumple con algunos parámetros que se encuentran establecidos dentro del cuestionario como reportes del estado de recuperación de cartera y seguimiento a los deudores de los créditos vencidos mismo que permiten medir el nivel de riesgo de la cartera de créditos que se maneja dentro de la institución, esto se debe a que varios de los socios llegan a incumplir con los pagos de las cuotas de sus créditos. De igual manera existen parámetros que si se cumple en la institución como los procedimientos de comunicar a los socios sobre el vencimiento de cuotas, seguimiento de los créditos que se encuentran en demanda judicial mismo que fueron observados para verificar su cumplimiento.



Enfoque de Auditoría






**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MI TIERRA” LTDA.**

ENFOQUE DE AUDITORÍA

Después de analizar el cuestionario de control interno que se realizó a la cooperativa, podemos deducir que un 80% corresponde a un nivel de confianza ALTO y el 20% corresponde al nivel de riesgo de control MODERADO, esto nos indica que debemos aplicar pruebas de cumplimiento y sustantivas.

Tabla de ponderación Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo de Control

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

Elaborado por: Evelyn Tite

Fecha:

07/06/2022


Revisado por: Priscila Campos

Fecha:

10/06/2022




Matriz de riesgo/ Enfoque de Auditoría

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA. MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL/ENFOQUE DE AUDITORÍA COMPONENTE: CRÉDITO Y COBRANZA AÑO 2021				
COMPONENTE	RIESGO	CONTROLES INCUMPLIDOS	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
Crédito y Cobranza	BAJO	No cumple con todos los requisitos establecidos en el manual	Mediante un check List verificar que las carpetas de los socios cumplan con todos los requisitos para la otorgación de créditos	
	MODERADO	No existe un control permanente de los créditos vencidos por parte del oficial de crédito	Mediante un check List verificar que se cumpla con el proceso de recuperación de cartera en el periodo 2021	Calcular el índice de recuperación de cartera de créditos durante el periodo 2021
		No existe un seguimiento continuo de los créditos vencidos con el fin de conocer el nivel de riesgo de la cartera		Calcular el índice de morosidad ampliada para conocer el nivel de riesgo que tiene la cartera, mediante el límite de morosidad que maneja la cooperativa.
Elaborado por: Evelyn Tite			Fecha:	07/06/2022
Revisado por: Priscila Campos			Fecha:	16/06/2022



Programa de auditor

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA PROGRAMA DE AUDITORÍA COMPONENTE: CRÉDITO Y COBRANZA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021			
OBJETIVOS: 1.- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía a los procesos de otorgamiento de créditos y proceso de cobranza. 2.- Revisar si toda la documentación de cada socio se encuentra archivada luego de su respectiva aprobación de crédito. 3.- Verificar si cumple con todos los procedimientos de otorgación de créditos y cobranza			
N°	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO			
1	Mediante un check List verificar que las carpetas de los socios cumplan con todos los requisitos para la otorgación de créditos	B.1	TCED
2	Mediante un check List verificar que se cumpla con el proceso de recuperación de cartera en el periodo 2021	B.2	TCED
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS			
2	Calcular el índice de recuperación de cartera de créditos durante el periodo 2021	B.3	TCED
3	Calcular el índice de morosidad ampliada para conocer el nivel de riesgo que tiene la cartera, mediante el límite de morosidad que maneja la cooperativa.	B.4	TCED
4	Aplicar los indicadores de gestión: eficiencia, eficacia y economía	B.5	TCED
PROCEDIMIENTO GENERALES			
Elaborar cédulas analíticas			
Redactar la hoja de hallazgos			
Elaborado por: Evelyn Tite		Fecha:	11/06/2022
Revisado por: Priscila Campos		Fecha:	16/06/2022




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MI TIERRA” LTDA.
EJECUCIÓN**



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.1 1/2

3.3 Fase II. Ejecución de la auditoría

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA. CEDULA ANALÍTICA: Verificación del cumplimiento de requisitos para la otorgación de créditos COMPONENTE: Crédito y Cobranza DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021										
No.	Nombres Socios	Fecha del Crédito	Monto del crédito	CONTROL DE REQUISITOS						
				CL1	CL2	CL3	CL4	CL5	CL6	CL7
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	12/01/2021	\$ 3,000.00	1	1	1	1	1	1	1
2	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	21/01/2021	\$ 1,500.00	1	0	0	1	1	0	1
3	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	04/02/2021	\$ 2,700.00	0	1	1	0	1	1	0
4	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	17/02/2021	\$ 8,000.00	1	0	1	1	1	1	1
5	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	05/03/2021	\$ 5,000.00	1	1	0	0	1	1	1
6	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	26/03/2021	\$ 1,100.00	0	1	1	1	1	0	1
7	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	12/04/2021	\$ 3,500.00	1	0	1	0	1	1	0
8	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	28/04/2021	\$ 1,800.00	0	1	0	1	1	1	1
9	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	19/05/2021	\$ 10,000.00	1	1	1	1	1	1	1
10	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	25/05/2021	\$ 4,000.00	1	1	1	0	1	1	0
11	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	11/06/2021	\$ 7,500.00	1	0	0	0	1	1	1
12	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	26/06/2021	\$ 5,000.00	0	1	1	1	1	0	1
13	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	03/07/2021	\$ 15,000.00	1	1	0	1	1	1	1
14	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	29/07/2021	\$ 1,000.00	0	1	1	1	1	1	1
15	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20/08/2021	\$ 8,000.00	1	0	1	0	1	1	1
16	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	16/09/2021	\$ 3,500.00	0	1	1	1	1	1	1
17	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	04/10/2021	\$ 2,400.00	1	1	0	1	1	1	0
18	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	15/10/2021	\$ 6,000.00	1	1	1	0	1	1	1



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.1 2/2

19	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	25/11/2021	\$ 15,000.00	0	0	1	1	1	1	1
20	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	17/12/2021	\$ 10,000.00	1	1	1	0	1	1	1
TOTAL			\$114,000.00	13	14	14	12	20	20	16
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO				65%	70%	70%	60%	100%	100%	80%



CONTROLES A EVALUAR	
CL1	Copias de la cédula y papeleta de votación
CL2	Pago de servicios básicos
CL3	Copia de RUC, RISE, Rol de pagos, Certificado de trabajo
CL4	Copia del pago del Predio actualizado
CL5	Apertura de cuenta \$35
CL6	Solicitud de crédito
CL7	Historial crediticio o Buro de crédito

Marca:	Análisis
	Mediante la aplicación del Check List en el cumplimiento de los requisitos para los procesos de otorgamiento de créditos, se pudo determinar que dentro del control 1 hay un 35% que no cumple con las copias de cédula y papeleta de votación, en el control 2 hay un 30% que no cumple con el pago de servicios básicos, en el control 3 existe un 30% que no cumple con la copia de RUC, RISE, Rol de pagos y certificado, en el control 4 hay un 40% que no cumple con la copia de pago del predio y en el control 7 hay un 20% que no cumple con el historial crediticio HHI

Elaborado por: Evelyn Tite	Fecha: 17/06/2022
Revisado por: Priscila Campos	Fecha: 14/07/2022



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.2 1/5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA																			
CEDULA ANALÍTICA: Check List Proceso de Recuperación de Cartera																			
COMPONENTE: Crédito y Cobranza																			
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021																			
No.	Nombre de Socios	Fecha de Otorgamiento	Tipo de Crédito	Cartera al 31/12/2021	Contr rol 1	Observaciones	Contr rol 2	Observaciones	Contr rol 3	Observaciones	Contr rol 4	Observaciones	Contr rol 5	Observaciones	Contr rol 6	Observaciones	Contr rol 7	Observaciones	
1	XXXXXX	21/04/2021	Microcrédito AS	\$ 3.308,26	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
2	XXXXXX	16/08/2021	Microcrédito AS	\$ 462,02	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓		
3	XXXXXX	22/03/2021	Microcrédito AS	\$ 4.391,07	✓		X	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
4	XXXXXX	23/09/2021	Microcrédito AA	\$ 3.042,65	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
5	XXXXXX	08/01/2021	Microcrédito AS	\$ 1.030,93	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
6	XXXXXX	14/10/2021	Microcrédito AA	\$ 24.754,32	✓		X	No contesta	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	✓		✓		
7	XXXXXX	22/07/2021	Microcrédito AS	\$ 1.097,22	✓		X	No contesta	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
8	XXXXXX	20/05/2021	Microcrédito AA	\$ 3.929,37	X	No contesta	X	No contesta	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
9	XXXXXX	10/09/2021	Microcrédito AS	\$ 3.131,49	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓		✓		✓		
10	XXXXXX	08/08/2020	Crédito de consumo	\$ 6.082,44	X	No contesta	X	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.2 2/5

11	XXXXX	23/07/2021	Microcrédito AS	\$ 685,78	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓		✓				
12	XXXXX	14/08/2020	Microcrédito AS	\$ 5.223,45	✓	X	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
13	XXXXX	26/05/2020	Microcrédito AS	\$ 3.708,33	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
14	XXXXX	10/04/2021	Crédito Minorista	\$ 405,51	X	No contesta	X	No contesta	X	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	✓		✓	
15	XXXXX	10/02/2021	Crédito Minorista	\$ 191,53	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓		
16	XXXXX	06/08/2021	Microcrédito AS	\$ 866,13	✓	X	No contesta	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
17	XXXXX	05/08/2021	Microcrédito AA	\$ 2.679,47	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
18	XXXXX	05/11/2021	Crédito Minorista	\$ 200,00	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		✓		✓		✓		
19	XXXXX	28/06/2021	Microcrédito AS	\$ 2.569,50	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
20	XXXXX	31/03/2021	Microcrédito AS	\$ 443,33	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		✓		✓		✓		
21	XXXXX	07/09/2020	Microcrédito AS	\$ 4.429,71	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
22	XXXXX	04/05/2020	Microcrédito AS	\$ 2.717,56	✓	X	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
23	XXXXX	23/02/2021	Crédito Minorista	\$ 68,97	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		✓		✓		✓		
24	XXXXX	01/07/2021	Crédito de consumo	\$ 2.675,03	✓	X	No contesta	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	X	No recibe la notificación	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial	
25	XXXXX	18/08/2021	Crédito Minorista	\$ 976,70	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	✓		✓		✓		



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.2 3/5

26	XXXXX	27/07/2021	Microcrédito AS	\$ 235,08	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	X	No recibe la notificación	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
27	XXXXX	19/12/2020	Microcrédito AS	\$ 85,25	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
28	XXXXX	23/09/2020	Crédito Minorista	\$ 74,12	✓		X	No contesta	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓		✓		✓		✓	
29	XXXXX	18/01/2021	Microcrédito AS	\$ 200,18	✓		X	No contesta	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
30	XXXXX	19/01/2021	Microcrédito AS	\$ 132,12	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓	
31	XXXXX	06/09/2021	Crédito Minorista	\$ 40,88	✓		X	No contesta	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓		✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	✓		✓	
32	XXXXX	19/07/2021	Crédito Minorista	\$ 121,12	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
33	XXXXX	16/04/2021	Crédito Minorista	\$ 125,23	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		✓		X	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
34	XXXXX	01/06/2020	Microcrédito AS	\$ 82,06	✓		X	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	✓		✓	
35	XXXXX	28/07/2021	Microcrédito AA	\$ 822,69	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓		✓		X	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
36	XXXXX	14/06/2021	Microcrédito AS	\$ 155,47	✓		X	No contesta	X	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	✓		✓	
37	XXXXX	27/07/2021	Microcrédito AS	\$ 252,92	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
38	XXXXX	04/07/2019	Crédito Minorista	\$ 668,08	✓		✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	X	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	X	Deudor no se encuentra en el domicilio	X	Demanda Judicial
39	XXXXX	30/11/2020	Microcrédito AS	\$ 334,92	✓		X	No contesta	X	No contesta	X	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	✓		X	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
40	XXXXX	29/01/2021	Microcrédito AS	\$ 434,38	X	No contesta	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	X	No contesta	✓		✓		✓		✓	



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.2 4/5

41	XXXXX	07/12/2020	Crédito Minorista	\$ 93,83	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
42	XXXXX	01/12/2020	Microcrédito AS	\$ 381,54	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	✓		×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
43	XXXXX	07/07/2020	Microcrédito AA	\$ 3.293,35	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
44	XXXXX	24/12/2020	Microcrédito AS	\$ 987,13	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
45	XXXXX	06/10/2020	Crédito Minorista	\$ 275,54	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓	
46	XXXXX	07/08/2020	Microcrédito AS	\$ 1.401,26	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
47	XXXXX	14/08/2020	Microcrédito AS	\$ 766,64	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	✓		✓		×	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
48	XXXXX	29/05/2020	Microcrédito AS	\$ 698,55	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	Si contesta el deudor y acuerda la fecha de pago	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
49	XXXXX	14/10/2020	Microcrédito AS	\$ 779,90	✓	×	No contesta	×	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
50	XXXXX	23/10/2020	Microcrédito AS	\$ 3.150,00	✓	×	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
51	XXXXX	27/11/2020	Microcrédito AS	\$ 2.268,54	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
52	XXXXX	14/05/2020	Crédito Minorista	\$ 143,94	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓		✓		✓	
53	XXXXX	25/05/2020	Crédito Minorista	\$ 282,99	✓	×	No contesta	×	No contesta	✓		×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓	
54	XXXXX	10/02/2020	Microcrédito AS	\$ 1.536,85	✓	×	No contesta	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
55	XXXXX	04/07/2018	Microcrédito AS	\$ 1.834,24	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	✓	Garante si contesta y deudor no se encuentra en el Domicilio	✓		×	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
56	XXXXX	23/03/2019	Microcrédito AS	\$ 2.450,95	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	✓	Garante recibe la notificación y deudor no se encuentra en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	✓	
57	XXXXX	03/09/2018	Crédito Minorista	\$ 235,82	✓	✓	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓	
58	XXXXX	27/08/2018	Crédito Minorista	\$ 1,00	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	×	No contesta	×	Deudor no se encuentra en el domicilio y garante no contesta	×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	×	Deudor no se encuentra en el domicilio	×	Demanda Judicial
59	XXXXX	13/10/2014	Crédito Minorista	\$ 1,00	×	No contesta	Acuerda la fecha que va a realizar el pago	✓	No contesta el deudor pero si contesta el garante	✓		×	Deudor y garante no se encuentran en el domicilio	✓		✓	
TOTAL				\$ 103.418,34													



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.2 5/5

CONTROLES A EVALUAR	
Control 1	Llamada Preventiva
Control 2	Llamada Notificante y registro del compromiso de pago (BITACORA)
Control 3	Llamada a deudor, garante y registro del compromiso de pago, el cobro por gestión de crédito será de acuerdo a la tabla (Cobranza extra judicial)
Control 4	Primera visita con una notificación escrita al deudor y llamada nuevamente al garante (Cobranza extra judicial)
Control 5	Segunda notificación con firma del Jefe de crédito y Primera notificación al garante (Cobranza extra judicial)
Control 6	Primera notificación con firma del abogado y del asesor con una cobranza extra judicial
Control 7	Cobranza extra judicial y preparación de carpeta para el envío judicial

ANALISIS		
<p>Una vez analizado los créditos vencidos durante el periodo 2021 se pudo evidenciar que los asesores de créditos cumplen con el proceso de recuperación de cartera que se establece en el Manual de Créditos, sin embargo hay que resaltar que los mismos realizan todo el proceso respectivo mediante llamadas preventivas, notificantes, registro del compromiso de pago, notificaciones por escrito tanto para el deudor y garante, en algunos casos no se logra cumplir con todo el proceso debido a que no se cuenta con toda la información del deudor y garante como números telefónicos convencionales y direcciones exactas del domicilio, algunos créditos si se lograron cobrar después de cumplir algunos procesos y otros llegaron al proceso final que actualmente se encuentran en la respectiva demanda judicial.</p>		
Elaborado por: Evelyn Tite	Fecha:	24/06/2022
Revisado por: Priscila Campos	Fecha:	14/07/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"MI TIERRA" LTDA.
RECUPERACIÓN DE CARTERA
COMPONENTE: CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

CARTERA DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 2.693.370,03
Nº TOTAL DE SOCIOS	1479

CARTERA SANA

Código	Descripción	Valor
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	\$ 259.461,61
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$ 2.343.615,73
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	\$ 21.596,61
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada	\$ 2.451,10
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 73.709,09
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	\$ 2.563,81
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 123.555,95
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	\$ 9.506,23
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	\$ 1.085,44
TOTAL		\$2.837.545,57
1499	Provisiones para créditos incobrables	\$ -201.631,85
CARTERA SANA		\$2.635.913,72

CARTERA VENCIDA

Código	Descripción	VALOR
1450	Cartera de crédito de consumo vencido	\$ 1.487,57
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 52.137,12
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	\$ 3.705,28
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$ 126,34
CARTERA VENCIDA		\$ 57.456,31



		N° SOCIOS	
CARTERA SANA	\$	2.635.913,72	1360
CARTERA VENCIDA	\$	57.456,31	119

RECUPERACIÓN DE CARTERA

Descripción	Número
N° de créditos cancelados a tiempo	1360
N° Total de créditos otorgados	1479



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.3 3/3



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA"
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021

NÚMERO: 1
CLASE: CUANTITATIVO-EFICIENTE
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de recuperación de cartera en el año 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de recuperación de cartera de créditos durante el año 2021	%	mensual	100%	$RC = \frac{\text{Créditos cancelados a tiempo}}{\text{Total Cartera de Créditos}} * 100$ $RC = \frac{1360}{1479}$ $RC = 91,95\%$	$INDICE = \frac{INDICADOR}{ESTANDAR} * 100\%$ $INDICE = \frac{91,95\%}{100,00\%}$ $INDICE = 91,95\%$	$BRECHA = INDICE - ESTÁNDAR$ $BRECHA = 91,95\% - 100\%$ $BRECHA = -8,05\% \quad \Phi$

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	91,95%
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 9% al 49%	Deficiente	

MARCA:	ANÁLISIS
Φ	Una vez analizado el índice de recuperación de cartera se pudo determinar que el 91,95% tiene un nivel de cumplimiento satisfactorio debido a que se encuentra dentro del estándar del 100% que maneja la cooperativa, pero existe una brecha desfavorable del 8,05%, debido a que existen créditos vencidos y no se logra recuperar en su totalidad la cartera HH2



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"MI TIERRA" LTDA.
MEDICIÓN DE LA MOROSIDAD AMPLIADA
COMPONENTE: CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

**1. CARTERA QUE NO DEVENGA
INTERESES**

Código	Descripción	VALOR
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	\$ 2.563,81
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 123.555,95
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	\$ 9.506,23
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	\$ 1.085,44
TOTAL	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 136.711,43

2. CARTERA VENCIDA

Código	Descripción	VALOR
1450	Cartera de crédito de consumo vencido	\$ 1.487,57
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 52.137,12
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	\$ 3.705,28
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$ 126,34
	CARTERA VENCIDA	\$ 57.456,31

3. CARTERA IMPRODUCTIVA

	Descripción	VALOR
SUMA	Cartera de no devenga intereses	\$ 136.711,43
	Cartera Vencida	\$ 57.456,31
	CARTERA IMPRODUCTIVA	\$ 194.167,74

4. CARTERA BRUTA

Código	Descripción	VALOR
14	Cartera de créditos	\$ 2.693.370,03
1499	(Provisión para créditos incobrables)	- 201.631,85
	CARTERA BRUTA	\$ 2.491.738,18



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.4 2/2



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

NÚMERO: 2
CLASE: CUANTITATIVO-EFICIENTE
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de morosidad ampliada del periodo 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de morosidad ampliada de la cartera vencida del periodo 2021	%	mensual	12%	$MA = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100\%$ $MA = \frac{194.167,74}{2.491.738,18}$ $MA = 7,79\%$	INDICADOR / ESTANDAR * 100% $INDICE = \frac{7,79\%}{12,00\%}$ $INDICE = 64,94\%$	$BRECHA = INDICE - ESTÁNDAR$ $BRECHA = 64,94\% - 100\%$ $BRECHA = -35,06\%$

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 0% al 11%	Satisfactorio	7.79%
Del 12% al 15%	Poco Satisfactorio	
Del 15% en adelante	Deficiente	

ANÁLISIS

Una vez analizado el índice de morosidad ampliada se pudo determinar que el 7,79% tiene un nivel de cumplimiento satisfactorio debido a que se encuentra dentro del estándar del 12% que establece la cooperativa en su Manual de Créditos.



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 1/7



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

NÚMERO: 3
CLASE: EFICACIA
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de solicitudes de créditos fueron autorizadas en el año 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Número de solicitudes de créditos autorizados en el periodo 2021	%	Anual	100%	$SA = \frac{\text{\# Solicitudes de créditos autorizadas en el año 2021}}{\text{\# Solicitudes de créditos ingresados en el año 2021}} * 100\%$ $SA = \frac{1479}{1539} = 96,10\%$	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 96,10% / 100,00% INDICE= 96,10%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 96,10% - 100% BRECHA= -3,90% Φ

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	96,10%
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 9% al 49%	Deficiente	

MARCA:	ANÁLISIS
Φ	En el cumplimiento de las solicitudes de créditos autorizados es del 96.10% siendo Satisfactorio, pero existe una brecha desfavorable del 3.90%, debido a que en el año 2021 se estimó llegar a una cantidad superior de solicitudes autorizadas, por lo que auditoría propone HH3



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 2/7



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

NÚMERO: 4
CLASE: EFICACIA
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de créditos vencidos en el año 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de créditos vencidos en el año 2021	%	anual	100%	$CV = \frac{\text{\# de Créditos vencidos en el año 2021}}{\text{\# de Créditos autorizados en el año 2021}} * 100\%$	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 8,05% / 100,00% INDICE= 8,05%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 8,05% - 100% BRECHA= -91,95%
				CV= 119 / 1479		
				CV= 8,05% Φ		

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 9% al 49%	Deficiente	8.05%

MARCA:	ANÁLISIS
Φ	Una vez analizado los créditos autorizados se encontró que un 8,05% corresponde a los créditos vencidos en el año 2021 teniendo un nivel de cumplimiento deficiente debido a que no se ha logrado cumplir con el estándar del 100% que sería lo ideal para la cooperativa. HH4



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 3/7



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA "
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021

NÚMERO: 5
CLASE: EFICIENCIA
OBJETIVO: Determinar el tiempo que emplean los asesores en la revisión de las solicitudes de crédito y documentación

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Tiempo que utilizan los asesores en revisar las solicitudes y la documentación requerida	%	Anual	100%	$TU = \frac{\text{Tiempo utilizado para revisar solicitudes de créditos}}{\text{Tiempo previsto para revisar solicitudes de créditos}} * 100\%$	INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 100,00% / 100,00% INDICE= 100,00%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 100,00% - 100% BRECHA= 0,00%
				TU= 24 / 24		
				TU= 100,00%		

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	100,00%
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 9% al 49%	Deficiente	

INTERPRETACIÓN

El cumplimiento del tiempo utilizado para la revisión de las solicitudes de créditos y documentación es del 100% siendo un nivel satisfactorio y a su vez no existe ninguna brecha desfavorable.



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 4/7



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

NÚMERO: 6
CLASE: EFICIENCIA
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de microcréditos refinanciados vencidos en el periodo 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de la cartera de microcrédito refinanciada vencida en el periodo 2021	%	Anual	100%	$\text{MRV} = \frac{\text{Cartera de microcrédito refinanciada vencida}}{\text{Total Cartera de Vencida}} * 100\%$ $\text{MRV } \$ \quad 3.705,28 / \$ \quad 57.456,31$ $\text{MRV} \quad 6,45\% \quad \Phi$	INDICE= INDICADOR / ESTANDAR * 100% INDICE= 6,45% / 100,00% INDICE= 6,45%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR BRECHA= 6,45% - 100% BRECHA= -93,55%

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 5% al 49%	Deficiente	6,45%

MARCA:	INTERPRETACIÓN
Φ	Una vez analizada la cartera de microcrédito refinanciada vencida se encontró que la misma representa un 6,45% del total de cartera vencida, lo que significa que la empresa no toma en cuenta ciertos aspectos importantes del socio antes de autorizar refinanciar una deuda, los mismos quedan en mora con sus obligaciones, situación que es preocupante para la empresa. Además, se evidencia que el 93.55% de la cartera vencida corresponde a otro tipo de cartera diferente a la refinanciada. HH5



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 5/7



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021**

NÚMERO: 7
CLASE: EFICIENCIA
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de la cartera de créditos vencidad en el periodo 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de la cartera de crédito vencida en el periodo 2021	%	Anual	100%	$TU = \frac{\text{Cartera crédito vencida}}{\text{Total cartera de créditos}} * 100\%$ $TU = \$ 57.456,31 / \$ 2.693.370,03$ $TU = 2,13\% \quad \Phi$	$\text{INDICE} = \frac{\text{INDICADOR}}{\text{ESTANDAR}} * 100\%$ $\text{INDICE} = 2,13\% / 100,00\%$ $\text{INDICE} = 2,13\%$	$\text{BRECHA} = \text{INDICE} - \text{ESTÁNDAR}$ $\text{BRECHA} = 2,13\% - 100\%$ $\text{BRECHA} = -97,87\%$

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 0% al 49%	Deficiente	2,13%

MARCA:	INTERPRETACIÓN
Φ	Una vez analizado el total de la cartera de créditos de la cooperativa se encontró que tiene un nivel de cumplimiento deficiente del 2,13% que corresponde a la cartera de crédito vencida por lo que no logra cumplir con el estándar del 100% que establece la institución, debido a que existe un incumplimiento de pago de las cuotas por parte de los socios HH6



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 6/7



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA"
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021

NÚMERO: 8
CLASE: ECONOMÍA
OBJETIVO: Determinar el endeudamiento total del año 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de endeudamiento total que se obtuvo en el año 2021	%	Anual	100%	$ET = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100\%$ $ET = \$ 2.712.266,56 / \$3.463.126,85$ $ET = 78,32\%$	$INDICE = \frac{\text{INDICADOR}}{\text{ESTANDAR}} * 100\%$ $INDICE = 78,32\% / 100,00\%$ $INDICE = 78,32\%$	$BRECHA = \text{INDICE} - \text{ESTÁNDAR}$ $BRECHA = 78,32\% - 100\%$ $BRECHA = -21,68\% \Phi$

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	78,32%
Del 9% al 49%	Deficiente	

MARCA:	ANÁLISIS
Φ	El indicador demuestra que del total de activos con los que cuenta la empresa, el 78.32% está comprometido con los pasivos que la misma posee, esto no es muy favorable debido a que la empresa una vez que cubra sus deudas con sus activos, lo único que dispondría es del 21.68% de los mismos. Es por eso que tiene un nivel de cumplimiento poco satisfactorio en el porcentaje de endeudamiento total. HH7



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

B.5 7/7



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA"
COMPONENTE : CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2021

NÚMERO: 9
CLASE: ECONOMÍA
OBJETIVO: Determinar la rentabilidad sobre el patrimonio en el año 2021

FORMULACIÓN DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	ESTÁNDAR	FÓRMULA DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	BRECHA
Porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio que se obtuvo en el periodo 2021	%	Anual	100%	IS= Utilidad Neta / Patrimonio * 100%	INDICADOR / ESTANDAR * 100%	BRECHA= INDICE - ESTÁNDAR
				IS= \$ 34.510,46 / \$716.349,83	INDICE= 4,82% / 100,00%	BRECHA= 4,82% - 100%
				IS= 4,82% Φ	INDICE= 4,82%	BRECHA= -95,18%

SEMAFORIZACIÓN		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN	RESULTADO
Del 80% al 100%	Satisfactorio	
Del 50% al 79%	Poco Satisfactorio	
Del 9% al 49%	Deficiente	4,82%

MARCA:	ANÁLISIS
Φ	La rentabilidad sobre el patrimonio es del 4.82%, con un nivel de cumplimiento deficiente ya que no logra cumplir con estándar establecido del 100% y con una brecha desfavorables del 95.18%, debido a que mide el rendimiento que obtienen los socios de acuerdo a los fondos invertidos de igual manera mide la capacidad de la institución HH8



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MI TIERRA" LTDA.						
HOJA DE HALLAZGOS						
PERÍODO: 2021						
REF/PT	N° HALLAZGO	CONDICIÓN (lo que es)	CRITERIO (lo que debe ser)	CAUSA (por qué sucede)	EFEECTO (la consecuencia)	RECOMENDACIÓN
B.1	1	Existe un incumplimiento de los requisitos para los procesos de otorgamiento de créditos.	De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 9 Requisitos de los socios como sujetos de créditos y en el numeral 39 Expedientes de Crédito, donde se detalla los requisitos de la documentación que deben integrar los expedientes de los socios.	No existe una verificación de la documentación que integran los expedientes para los procesos de otorgamiento de créditos.	Al no contar con toda la documentación los expedientes de crédito provoca que se otorgue créditos sin las garantías necesarias.	Gerente y Asesores de créditos delegar a un responsable de la verificación de los requisitos que debe contener los expedientes de crédito en base a las disposiciones del manual.
B.3	2	Brecha desfavorable del 8,05% en la recuperación de cartera de créditos, con un nivel de cumplimiento satisfactorio.	De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 30. Seguimiento y Recuperación: en donde se detalla el proceso de recuperación y la	Existe un incumplimiento de las obligaciones de pago.	La recuperación de cartera es un poco lenta debido a que no se cumple el pago de las cuotas vencidas.	Gerente y Asesor de créditos: Realizar un seguimiento y control de la cartera de créditos para lograr un pago puntual de las obligaciones.



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

			gestión de cobranza que será de acuerdo a los rubros por monto y plazo vencido.			
B.5	3	Existe una brecha desfavorable del 3.90% en las solicitudes de créditos autorizados	De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 9 Requisitos de los socios como sujetos de créditos, se detalla todos los requisitos con los que los socios deben cumplir.	No logran cumplir con toda la documentación solicitada.	Esto genera que un 3,90% al no contar con toda la documentación no se autorizada su solicitud de crédito.	Gerente: hacer un seguimiento de los créditos no aprobados para solicitar a los socios la documentación requerida y facilitar el trámite de los mismos.
B.5	4	El porcentaje de créditos vencidos es deficiente con 8.05% y no cumple con el estándar del 100%	El proceso de cobranza que se maneja en el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. de la cooperativa en el apartado 30. Seguimiento y recuperación donde se detalla el proceso de recuperación de cartera.	Los socios no logran cubrir las cuotas del préstamo a tiempo.	Existencia de una cartera de créditos vencidos por un valor de \$57,456,31	Asesores de Créditos: Incluir dentro de los requisitos para otorgar un crédito, una visita previa al domicilio del socio y garante para verificar sus domicilios actuales.
B.5	5	El porcentaje de la cartera de microcrédito refinanciada vencida es	De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. Apartado 31.	Los socios ya refinancian su deuda con la institución, pero a su vez	Esto ha generado que exista un 6,45% en la cartera de	Gerente y Jefe de Crédito: Se recomienda realizar un análisis de número de cuotas



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

		deficiente con 6,45% y no cumple con el estándar establecido.	Refinanciamiento: detalla en que casos se puede proceder a refinanciar los créditos. La cartera de crédito refinanciada permite reprogramar los pagos en otras cuotas para que los socios logren salir de la deuda y no caigan en mora.	no logran cumplir con todos los pagos.	microcrédito refinanciada vencida	vencidas de cada socio para así verificar si está apto para refinanciar la deuda.
B.5	6	El porcentaje de Cartera de créditos vencidos es deficiente con 2,13% y no cumple con el estándar establecido.	De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. Apartado 30. Seguimiento y Recuperación y el apartado 25. Del pago de los créditos. Se detalla el proceso de recuperación de cartera y como se maneja el pago de los créditos.	Surge cuando el acreedor ofrece prestamos sin haber realiza una investigación al deudor sobre las capacidades para cumplir con los pagos.	Existe una brecha desfavorable del 2.13% en la cartera de créditos vencidos.	Gerente y Asesor de Crédito: Designar una persona para que pueda realizar las cobranzas fuera de la institución y así prevenir que exista vencimiento de cuotas.
B.5	7	El porcentaje de endeudamiento total con relación a los activos que posee la empresa es poco satisfactorio, con	Permite medir el riesgo financiero que maneja la cooperativa.	La cuenta de los Pasivos que maneja la institución es alta con relación a la cuenta del Activo	Existe una brecha desfavorable del 4.82%	Gerente y Contador: Realizar un análisis de las cuentas del activo y pasivo con el fin de evaluar el endeudamiento que posee la empresa, además se



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

		una brecha desfavorable.				recomienda capitalizar una parte de las utilidades para incrementar los activos de la misma.
B.5	8	El porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio es deficiente, con una brecha desfavorable.	Identifica la rentabilidad que la cooperativa ofrece a sus socios en base al capital invertido.	No se maneja correctamente el retorno del capital de los socios.	Existe una brecha desfavorable del 95.18%	Gerente y Contador: dar seguimiento al patrimonio de cada uno de los socios, además verificar las políticas para generar los ingresos operacionales.
Elaborado por: Evelyn Tite					Fecha:	18/07/2022
Revisado por: Priscila Campos					Fecha:	28/07/2022



3.4 Fase III Comunicación de resultados

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MI TIERRA” LTDA.
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**



3.4.1 Informe de auditoría de gestión

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“MI TIERRA” LTDA.**

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**



**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA.**

Pelileo, 02 de agosto de 2022

Doctora

Nelly Narzisa de Jesús Tubón Lata

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MI TIERRA” LTDA.

Presente. –

De mi consideración:

Hemos efectuado el examen de auditoría de gestión, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda. en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

El examen se llevó a cabo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, estas normas proporcionan que el examen efectuado sea planificado y ejecutado para la obtención de una información razonable y documentación examinada. Debido a la naturaleza de la auditoría efectuada al departamento de crédito y cobranza, los resultados se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Srta. Tite Curipallo Evelyn Dayana

Auditora Independiente



RESULTADOS DEL EXAMEN

1. Incumplimiento de los requisitos para los procesos de otorgamiento de créditos.

Comentario:

Existe un incumplimiento de los requisitos para los procesos de otorgamiento de créditos. Por lo que de acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 9 Requisitos de los socios como sujetos de créditos y en el numeral 39 Expedientes de Crédito, donde se detalla los requisitos de la documentación que deben integrar los expedientes de los socios. Debido a que no existe una verificación de la documentación que integran los expedientes para los procesos de otorgamiento de créditos. Al no contar con toda la documentación los expedientes de crédito provoca que se otorgue créditos sin las garantías necesarias.

Recomendación:

Gerente y Asesores de créditos delegar a un responsable de la verificación de los requisitos que debe contener los expedientes de crédito en base a las disposiciones del manual.

2. El porcentaje de recuperación de cartera con respecto a la brecha es negativo

Comentario:

Se identifico que existe una brecha desfavorable del 8,05% en la recuperación de cartera de créditos, con un nivel de cumplimiento satisfactorio. Por lo que, de acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 30. Seguimiento y Recuperación: en donde se detalla el proceso de recuperación y la gestión de cobranza que será de acuerdo a los rubros por monto y plazo vencido. Debido a que existe un incumplimiento de las obligaciones de pago. Provocando que la recuperación de cartera es un poco lenta debido a que no se cumple el pago de las cuotas vencidas.



Recomendación:

Gerente y Asesor de créditos:

Realizar un seguimiento y control de la cartera de créditos para lograr un pago puntual de las obligaciones.

3. El porcentaje de la brecha es desfavorable con respecto a las solicitudes de créditos autorizados

Comentario:

Existe una brecha desfavorable del 3.90% en las solicitudes de créditos autorizados. Donde De acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. En el numeral 9 Requisitos de los socios como sujetos de créditos, se detalla todos los requisitos con los que los socios deben cumplir. Por lo que no logran cumplir con toda la documentación solicitada. Debido a esto se genera que un 3,90% al no contar con toda la documentación no se autorizada su solicitud de crédito.

Recomendación:

Gerente: hacer un seguimiento de los créditos no aprobados para solicitar a los socios la documentación requerida y facilitar el trámite de los mismos.

4. El porcentaje de créditos vencidos no cumple con el estándar del 100%

Comentario:

El porcentaje de créditos vencidos es deficiente con 8.05% y no cumple con el estándar del 100%. Donde el proceso de cobranza que se maneja en el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. de la cooperativa en el apartado 30. Seguimiento y recuperación donde se detalla el proceso de recuperación de cartera. Por lo que los socios no logran cubrir las cuotas del préstamo a tiempo. Provocando que exista una cartera de créditos vencidos por un valor de \$57,456,31,



Recomendación:

Asesores de Créditos:

Incluir dentro de los requisitos para otorgar un crédito, una visita previa al domicilio del socio y garante para verificar sus domicilios actuales.

5. El porcentaje de la cartera de microcrédito reestructurada por vencer es deficiente y no cumple con el estándar establecido.

Comentario:

El porcentaje de la cartera de microcrédito refinanciada vencida es deficiente con 6,45% y no cumple con el estándar establecido. Donde de acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. Apartado 31. Refinanciamiento: detalla en qué casos se puede proceder a refinanciar los créditos. La cartera de crédito refinanciada permite reprogramar los pagos en otras cuotas para que los socios logren salir de la deuda y no caigan en mora. Debido a que los socios ya refinancian su deuda con la institución, pero a su vez no logran cumplir con todos los pagos. Por lo que ha generado que exista un 6,45% en la cartera de microcrédito refinanciada vencida.

Recomendación:

Gerente y Jefe de Crédito:

Se recomienda realizar un análisis de número de cuotas vencidas de cada socio para así verificar si está apto para refinanciar la deuda.

6. El porcentaje de cartera de crédito vencidos es deficiente con 2,13% y no cumple con el estándar.

Comentario:

El porcentaje de Cartera de créditos vencidos es deficiente con 2,13% y no cumple con el estándar establecido. Donde de acuerdo al Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. Apartado 30. Seguimiento y Recuperación y el apartado 25. Del pago de los créditos. Se detalla el proceso de recuperación de cartera y como se maneja el pago de los créditos. Debido a que surge cuando el acreedor ofrece prestamos sin haber realiza una investigación al deudor sobre las capacidades para cumplir



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

con los pagos. Provocando a que existe una brecha desfavorable del 2.13% en la cartera de créditos vencidos.

Recomendación:

Gerente y Asesor de Crédito:

Designar una persona para que pueda realizar las cobranzas fuera de la institución y así prevenir que exista vencimiento de cuotas.

7. El porcentaje del endeudamiento total es poco satisfactorio y no cumple con el estándar del 100% que establece la cooperativa.

Comentario:

El porcentaje de endeudamiento total con relación a los activos que posee la empresa es poco satisfactorio, con una brecha desfavorable. Por lo que permite medir el riesgo financiero que maneja la cooperativa. Debido a que la cuenta de los Pasivos que maneja la institución es alta con relación a la cuenta del Activo. Provocando una brecha desfavorable del 4.82%.

Recomendación:

Gerente y Contador: Realizar un análisis de las cuentas del activo y pasivo con el fin de evaluar el endeudamiento que posee la empresa, además se recomienda capitalizar una parte de las utilidades para incrementar los activos de la misma.

8. El porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio es deficiente y no cumple con el estándar establecido y con una brecha desfavorable

Comentario:

El porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio es deficiente, con una brecha desfavorable. Donde se identifica la rentabilidad que la cooperativa ofrece a sus socios en base al capital invertido. Debido a que no se maneja correctamente el retorno del capital de los socios. Por lo que existe una brecha desfavorable del 95,18%.



**“EVELYN TITE”
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Recomendación:

Gerente y Contador: dar seguimiento al patrimonio de cada uno de los socios, además verificar las políticas para generar los ingresos operacionales.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Con relación al primer objetivo se procedió a la elaboración de la planificación de la auditoría misma que se realizó con el fin de recolectar información mediante la utilización de un cuestionario de control interno y la observación de las actividades que se desarrollan dentro del departamento de créditos y cobranza, con la recolección de dicha información se preparó un archivo permanente, guía de visita previa y el memorándum de planificación.
- De acuerdo al segundo objetivo se ejecutó la auditoría de gestión mediante el desarrollo de papeles de trabajo, cuestionarios de control interno, check list a los procesos de otorgamiento de créditos y los procesos de cobranza, la mayoría de esta información se desarrolló mediante la técnica de observación debido a que la información que se maneja es confidencial.
- Para concluir, con el tercer objetivo se realizó un informe de auditoría de gestión donde se redactará todos los hallazgos encontrados en la auditoría, de igual manera se elaboró las respectivas conclusiones y recomendaciones que servirán para la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., cumplir a cabalidad todos los procedimientos de otorgamiento de créditos y los procesos de recuperación de cartera para una mejor toma de decisiones.
- Se recomienda aplicar indicadores de gestión como de eficiencia, eficacia y economía, mismo que les permitirá identificar como se van desarrollando o cumpliendo cada uno de los procesos que se manejan dentro de la institución.

- Por otro lado, se recomienda realizar un seguimiento continuo a los créditos vencidos permitiendo evaluar el nivel de riesgos para que se pueda implementar estrategias en la recuperación de cartera de crédito.
- Se recomienda incluir un nuevo requisito en el otorgamiento de créditos como la visita previa al domicilio del socio y garante para verificar sus domicilios actuales y así prevenir inconvenientes en los pagos.
- Finalmente, se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., a tomar en cuenta las recomendaciones y conclusiones de los hallazgos obtenidos para el mejoramiento del proceso de otorgamiento de créditos y proceso de recuperación de cartera o cobranza.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, I. P. (2018). Auditoría un Enfoque de Gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- Armijos, J. E., Illescas, D. G., Pacheco, A., & Chimarro, V. L. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5(2), 164-179. doi:<https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>
- Auditool. (31 de Diciembre de 2018). *Papeles de Trabajo en una Auditoría de Información Financiera*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Ecoe Ediciones.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Investigación*, 27-38. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill.
- COFAE. (2014). *Informe de Auditoría Interna*. Obtenido de Instituto de Altos Estudios de Control Fiscal y Auditoría de Estado (COFAE): https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_inf_aud_int_2014.pdf
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra". (2021). *Sobre Nosotros*. Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra": <https://coacmitierra.com/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda. (2021). *Sobre Nosotros*. Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra": <https://coacmitierra.com/>
- Díaz Córdova, J., Coba Molina, E., Hidalgo Vargas, C., Valencia Nuñez, E., & Bonilla Ganán, J. (2017). Conjuntos borrosos aplicado al sector cooperativo del Ecuador. *Política y Cultura*(47), 227-253. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-77422017000100227&script=sci_abstract
- Espino, M. G. (2015). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I,II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano. (2022). *Refinanciamiento-Reestructuración*. Obtenido de Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano: <https://www.fcme.com.ec/financieros/refinanciamiento-reestructuracion/>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olate, L., & Meza, V. (2019). Indicadores de Eficiencia y Eficacia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 40(22), 1-16. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del Desarrollo*, 49, 127-152.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Google Maps. (s.f.). [Dirección de Google Maps para llegar a Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mi Tierra" Ltda.]. Obtenido de <https://goo.gl/maps/17hmoag5tnVauQGn9>
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia Unemi*, 11(26), 13-24.
doi:<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp13-24p>
- Guillen, M. (2020). Auditoría de Gestión Crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Revista QUIPUKAMAYOC*, 28, 17-23.
doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Gutiérrez, S. D., & Peralta, A. L. (2021). *Manual de Crédito y Cobranza*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Instituto de Acceso a la Información Pública del distrito Federal Contraloría. (Junio de 2006). *Guía para la elaboración de Papeles de Trabajo*. Obtenido de Instituto de Acceso a la Información Pública del distrito Federal :
https://infocdmx.org.mx/pdfs/contraloria/guia_elab_rev_papeles_trabajo.pdf
- Lacalle, M. (2005). *Microcréditos: de pobres a microempresarios*. Barcelona, Spain: Editorial Ariel.
- Llumiguano, M. E., Gavilánez, C. V., & Chávez, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las. *Revista Dilema Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00042.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: UAB Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marulanda, L. E. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de Contraloriabga: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*, 262-272. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mendívil, V. (2010). *Elementos de auditoría* (Sexta ed.). México, D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/39923>
- Merchán, N. P., Pinargote, N. F., Basque, E. R., Chiquito, G. P., Acebo, R. D., & Paredes, L. L. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo del Conocimiento*, 3, 115-127.
doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v3i5.490>
- Monroy, L. L., & Simbaqueba, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. *Administración de Empresas Ciencia Unisalle*, 1-19. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/%0Ahttps://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1477

- Montilla, O., & Herrera, L. G. (2006). El deber ser de la Auditoría. *Estudios Gerenciales*, 83-110. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004
- Moposita, N., & Ramírez, C. (2016). Auditoría a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Digital Publisher, I(2)*, 72-86. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/10
- Morales, A., & Morales, J. A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- NIA 300. (24 de Septiembre de 2019). *Toda la información contable y tributaria: Programa de auditoría según la NIA 300*. Obtenido de Toda la información contable y tributaria: <https://incp.org.co/nia-300-planeacion-de-una-auditoria-de-estados-financieros/>
- Núñez, R. V., Proaño, E. A., & Quiñónez, L. E. (2018). Evolución de la auditoría de gestión. *Ciencia Digital, 2(1)*, 8-18. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Ojeda, L., & Carmona, M. (2013). La Auditoría de Gestión social en las empresas cooperativas. *Revista Cooperativismo y Desarrollo, 1(2)*, 316-334. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5233968>
- Pallerola, J. (2015). *Auditoría*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Pérez, C. A., & Vera, F. (2012). Fundamentos para la administración en la industria Colombiana a través de indicadores de gestión. *Scientia Et Technica, XVII(50)*, 58-67. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84923878010>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana, 14(4)*, 206-212. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pujos, J. (2022). *“Auditoría de gestión a los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Rodríguez, E., & Pedraja, L. (2009). Análisis del impacto del proceso de toma de decisiones estratégicas sobre la eficacia de las organizaciones públicas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 19(35)*, 33-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819026004>
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Scielo, 51-64*. doi:<https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Sánchez, W. (2021). *Teoría de la auditoría*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación.
- Sandoval Morales, H. (2012). *Introducción a La Auditoría* (Primera ed.). Red Tercer Molenio.
- Santamaría, G., Cárdenas, M., & Vega, P. (2016). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. *UTCiencia, 3*, 95-103. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20es,cumplimiento%20de%20sus%20objetivos%20estrat%C3%A9gicos.>
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES*. México: Instituto Mexicano de Contadores.

- Subsecretaría de Información - SENPLADES. (Junio de 2013). *Índice de morosidad de la Cartera Total*. Obtenido de Notas Técnicas 5. Superintendencia de Bancos y: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20INDICADORES%20PNBV_2013-2017/Obj%208/Indicadores%20Apoyo/A8.2.%C3%8Dndice%20de%20morosidad%20de%20la%20Cartera%20Total.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2018). *Morosidad de Cartera*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf
- Tapia, C. K., Guevara, E. D., Castillo, S., Rojas, M., & Salomón, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría* (Primero ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Público.
- Tigselema, C. L., & Manjarrez, N. (2020). *Control Interno al proceso de Crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Guayaquil: Grupo Compás. Obtenido de <https://www.uteq.edu.ec/doc/investigacion/libros/22.pdf>
- Viera, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(4), 23-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219040849002>
- Vilca, C. R., & Torres, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Vilches Troncoso, R. (2005). *Apuntes del estudiante de Auditoría*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor.
- Zambrano, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza, N. R. (2021). La Importancia de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y prespectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

ANEXOS

COOPERATIVA MI TIERRA BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 EXPRESADO EN US DOLARES NORTEAMERICANOS					
CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
1	ACTIVO	3,373,224.84	2,681,819.49	2,491,917.48	3,463,128.85
11	FONDOS DISPONIBLES	454,004.02	863,829.10	917,522.35	400,110.77
1101	Caja	30,745.26	531,759.19	519,859.30	42,845.15
110105	Efectivo	30,345.26	531,759.19	519,859.30	42,445.15
11010501	Caja General	10,345.26	444,759.19	438,559.30	16,445.15
11010550	Caja Bóveda Matriz	14,000.00	38,000.00	38,000.00	16,000.00
11010551	Caja Bóveda Ambato	6,000.00	49,000.00	45,000.00	10,000.00
110110	Caja chica	400.00	-	-	400.00
11011022	CAJA CHICA MATRIZ	200.00	-	-	200.00
11011023	CAJA CHICA AGENCIA AMBATO	200.00	-	-	200.00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	422,738.80	279,814.27	350,216.45	352,136.82
110305	Banco Central del Ecuador	16,896.50	77,472.92	74,039.40	20,332.02
11030501	Banco Central del Ecuador	16,896.50	77,472.92	74,039.40	20,332.02
110310	Bancos e instituciones financieras local	282,488.85	200,997.42	276,169.69	207,316.58
11031002	Banco del Austro	19,119.45	4,174.00	3.00	23,290.45
11031003	Bancodesarrollo Sucursal Ambato	11.50	37,547.98	15,899.57	21,663.91
11031004	Banco Pichincha	173,859.91	50,889.21	90,564.71	134,184.41
11031008	Banco Capital	3.47	-	-	3.47
11031011	Banco Guayaquil	75,508.82	68,205.09	121,547.82	22,184.19
11031012	Bancodesarrollo Cta. corriente	13,982.08	4.00	12,041.40	1,924.66
11031013	Produbanco	25.84	40,177.14	38,114.49	4,088.49
110320	Instituciones del sector financiero popu	123,351.45	1,143.93	7.36	124,488.02
11032005	Cooperativa Cecus	18,577.64	12.00	0.47	18,599.17
11032015	Cooperativa Mascoop	25.05	-	-	25.05
11032020	Cooperativa Ambato	104,748.76	1,131.93	6.89	105,873.80
1105	Remesas en tránsito	519.96	52,255.64	47,846.60	5,129.00
110505	Del país	519.96	52,255.64	47,846.60	5,129.00
11050501	Remesas del País	519.96	52,255.64	47,846.60	5,129.00
13	INVERSIONES	282,494.89	-	-	282,494.89
1305	Mantenedas hasta su vencimiento de entid	300,000.00	-	-	300,000.00
130515	De 91 a 180 días sector privado	100,000.00	-	-	100,000.00
13051501	Deposito a Plazo Fijo Cooperativa Ambato	100,000.00	-	-	100,000.00
130525	De 1 a 3 años sector privado	200,000.00	-	-	200,000.00
13052505	Bancodesarrollo - Inversión	200,000.00	-	-	200,000.00
1307	De disponibilidad restringida	4,511.91	-	-	4,511.91
130720	Entregados en garantía	4,511.91	-	-	4,511.91
13072005	Garantía Bancaria Bancodesarrollo	4,511.91	-	-	4,511.91
1399	(Provisión para inversiones)	-22,017.02	-	-	-22,017.02
139910	(Provisión para inversiones)	-22,017.02	-	-	-22,017.02
13991001	(Provisión para inversiones)	-22,017.02	-	-	-22,017.02
14	CARTERA DE CRECITOS	2,863,567.48	1,546,269.08	1,405,466.53	2,863,370.03
1402	Cartera de créditos de consumo por veno	238,164.73	295,675.73	275,378.55	259,491.81
140205	De 1 a 30 días	10,887.54	35,738.49	35,332.26	11,091.87
14020501	Consumo por vencer de 1 a 30 días	10,887.54	35,738.49	35,332.26	11,091.87
140210	De 31 a 90 días	23,813.28	76,423.71	72,253.97	27,983.02
14021001	Consumo por vencer de 31 a 90 días	23,813.28	76,423.71	72,253.97	27,983.02
140215	De 91 a 180 días	32,619.99	75,250.56	70,093.36	37,777.19
14021501	Consumo por vencer de 91 a 180 días	32,619.99	75,250.56	70,093.36	37,777.19
140220	De 181 a 360 días	48,990.48	73,706.53	69,950.90	52,898.11
14022001	Consumo por vencer de 181 a 360 días	48,990.48	73,706.53	69,950.90	52,898.11
140225	De mas de 360 días	123,053.34	34,496.44	27,838.36	129,711.42
14022501	Consumo por vencer de más de 360 días	123,053.34	34,496.44	27,838.36	129,711.42
1404	Cartera de microcredito por vencer	2,208,290.01	1,020,797.09	885,471.37	2,343,615.73
140405	De 1 a 30 días	98.32	154,067.00	154,081.88	81.44
14040501	Microcrédito x vencer de 1 a 30 días	98.32	154,067.00	154,081.88	81.44
140410	De 31 a 90 días	335,958.86	228,794.28	249,937.78	318,815.16
14041001	Microcrédito x vencer de 31 a 90 días	335,958.86	228,794.28	249,937.78	318,815.16
140415	De 91 a 180 días	421,463.44	234,450.76	288,951.15	369,963.05
14041501	Microcrédito x vencer de 91 a 180 días	421,463.44	234,450.76	288,951.15	369,963.05
140420	De 181 a 360 días	555,053.08	201,956.79	148,092.52	608,917.35
14042001	Microcrédito x vencer de 181 a 360 días	555,053.08	201,956.79	148,092.52	608,917.35
140425	De mas de 360 días	895,718.51	200,528.26	74,408.04	1,021,838.73
14042501	Microcrédito x vencer más de 360 días	895,718.51	200,528.26	74,408.04	1,021,838.73
1412	Cartera de microcredito refinanciada por	20,708.16	7,895.58	7,907.13	21,596.61
141205	De 1 a 30 días	-	3,661.00	3,661.00	-
14120501	Microcrédito REF x vencer de 1 a 30 días	-	3,661.00	3,661.00	-
141210	De 31 a 90 días	3,116.86	1,393.03	1,599.52	2,940.37
14121001	Microcrédito REF x vencer de 31 a 90 días	3,116.86	1,393.03	1,599.52	2,940.37
141215	De 91 a 180 días	4,422.53	2,168.48	1,181.30	5,407.71
14121501	Microcrédito REF x vencer de 91 a 180 días	4,422.53	2,168.48	1,181.30	5,407.71
141220	De 181 a 360 días	6,346.51	-	492.48	5,853.03
14122001	Microcrédito REF x vencer de 181 a 360 días	6,346.51	-	492.48	5,853.03
141225	De mas de 360 días	6,823.26	675.07	102.83	7,395.50
14122501	Microcrédito REF x vencer más de 360 días	6,823.26	675.07	102.83	7,395.50
1418	Cartera de créditos de consumo reestruct	-	2,451.10	-	2,451.10
141805	De 1 a 30 días	-	87.33	-	87.33
14180501	Cartera de Créditos de consumo reestruc	-	87.33	-	87.33
141810	De 31 a 90 días	-	178.16	-	178.16
14181001	Cartera de Créditos de consumo reestruc	-	178.16	-	178.16
141815	De 91 a 180 días	-	276.26	-	276.26
14181501	Cartera de Créditos de consumo reestruc	-	276.26	-	276.26
141820	De 181 a 360 días	-	586.56	-	586.56
14182001	Cartera de Créditos de consumo reestruc	-	586.56	-	586.56
141825	De mas de 360 días	-	1,322.79	-	1,322.79
14182501	Cartera de Créditos de consumo prioritar	-	1,322.79	-	1,322.79
1420	Cartera de microcredito reestructurada p	63,015.81	30,716.45	20,023.17	73,709.09
142010	De 1 a 30 días	19,445.93	901.73	16,813.59	3,534.07
14201001	Cartera de microcredito reestructurada p	19,445.93	901.73	16,813.59	3,534.07
142015	De 31 a 90 días	4,285.43	1,240.17	218.91	5,308.69
14201501	Cartera de microcredito reestructurada p	4,285.43	1,240.17	218.91	5,308.69
142020	De 91 a 180 días	8,027.12	20,321.09	1,278.81	27,071.40
14202001	Cartera de microcredito reestructurada p	8,027.12	20,321.09	1,278.81	27,071.40


BALANCES BASE CMT 202112

COOPERATIVA MI TIERRA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

EXPRESADO EN US DOLARES NORTEAMERICANOS.

CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
142025	De mas de 360 dias	31,257.33	8,253.46	1,715.86	37,794.93
14202501	Cartera de microcredito reestructurada p	31,257.33	8,253.46	1,715.86	37,794.93
1426	Cartera de creditos de consumo que no d	2,221.16	29,449.59	29,106.94	2,563.81
142605	De 1 a 30 dias	236.11	1,289.31	1,412.71	112.71
14260501	Consumo de 1 a 30 dias que no devenga i	236.11	1,289.31	1,412.71	112.71
142610	De 31 a 90 dias	242.46	2,956.15	2,851.39	347.21
14261001	Consumo de 31 a 90 dias que no devenga	242.46	2,956.15	2,851.39	347.21
142615	De 91 a 180 dias	375.53	2,338.68	2,363.32	381.29
14261501	Consumo de 91 a 180 dias que no devenga	375.53	2,338.68	2,363.32	381.29
142620	De 181 a 360 dias	798.20	4,959.53	5,122.75	634.96
14262001	Consumo de 181 a 360 dias que no deveng	798.20	4,959.53	5,122.75	634.96
142625	De mas de 360 dias	588.47	17,905.92	17,366.77	1,107.82
14262501	Consumo mas de 360 dias que no devenga i	588.47	17,905.92	17,366.77	1,107.82
1428	Cartera de microcredito que no devenga i	142,873.00	122,950.09	142,267.14	123,555.95
142805	De 1 a 30 dias	-	4,351.20	4,351.20	-
14280501	MicroCr. NI 1 A 30 DIAS	-	4,351.20	4,351.20	-
142810	De 31 a 90 dias	28,227.17	24,111.41	28,948.07	23,460.51
14281001	MicroCr. NI 31 A 90 DIAS	28,227.17	24,111.41	28,948.07	23,460.51
142815	De 91 a 180 dias	19,816.60	37,073.23	39,439.18	17,450.85
14281501	MicroCr. NI 91 A 180 DIAS	19,816.60	37,073.23	39,439.18	17,450.85
142820	De 181 a 360 dias	29,149.76	36,436.94	40,895.13	24,891.57
14282001	MicroCr. NI 181 A 360 DIAS	29,149.76	36,436.94	40,895.13	24,891.57
142825	De mas de 360 dias	65,679.47	20,977.31	28,733.56	57,923.22
14282501	MicroCr. NI más de 360 DIAS	65,679.47	20,977.31	28,733.56	57,923.22
1436	Cartera microcredito refinanciada que no	15,219.38	4.46	5,717.81	9,506.23
143610	De 1 a 90 dias	3,749.65	-	1,507.13	2,242.52
14361001	Micro Ref NO DEV De 1 a 90 dias	3,749.65	-	1,507.13	2,242.52
143615	De 91 a 180 dias	1,409.93	4.46	319.22	1,095.17
14361501	Micro Ref NO DEV De 91 a 180 dias	1,409.93	4.46	319.22	1,095.17
143620	De 181 a 360 dias	1,894.93	-	623.82	1,071.11
14362001	Micro Ref NO DEV De 181 a 360 dias	1,894.93	-	623.82	1,071.11
143625	De mas de 360 dias	8,364.87	-	3,267.44	5,097.43
14362501	Micro Ref NO DEV De mas de 360 dias	8,364.87	-	3,267.44	5,097.43
1444	Cartera microcredito reestructurada que	4,537.28	895.80	4,347.64	1,085.44
144410	De 1 a 90 dias	581.46	338.73	391.82	526.37
14441001	Cartera microcredito reestructurada que	581.46	338.73	391.82	526.37
144415	De 91 a 180 dias	364.09	270.70	364.09	270.70
14441501	Cartera microcredito reestructurada que	364.09	270.70	364.09	270.70
144420	De 181 a 360 dias	685.16	286.37	685.16	286.37
14442001	Cartera microcredito reestructurada que	685.16	286.37	685.16	286.37
144425	De mas de 360 dias	2,908.57	-	2,908.57	-
14442501	Cartera microcredito reestructurada que	2,908.57	-	2,908.57	-
1450	Cartera de creditos de consumo vencida	1,608.29	1,312.54	1,431.26	1,487.57
145010	De 1 a 90 dias	425.30	746.18	952.83	218.65
14501001	Consumo Vencida de 1 a 90 dias	425.30	746.18	952.83	218.65
145015	De 91 a 180 dias	-	443.57	355.64	87.93
14501501	Consumo Vencida de 91 a 180 DIAS	-	443.57	355.64	87.93
145020	De 181 a 270 dias	255.22	-	122.79	132.43
14502001	Consumo Vencida de 181 a 270 dias	255.22	-	122.79	132.43
145025	De mas de 270 dias	925.77	122.79	-	1,048.56
14502501	Consumo Vencida mas de 270 dias	925.77	122.79	-	1,048.56
1452	Cartera de microcredito vencida	52,029.59	21,819.90	21,509.34	52,337.12
145210	De 1 a 90 dias	12,373.17	11,731.79	12,891.76	11,413.20
14521001	Micro Vencida de 1 a 90 DIAS	12,373.17	11,731.79	12,891.76	11,413.20
145215	De 91 a 180 dias	8,538.93	5,231.65	4,763.49	9,005.09
14521501	Micro Vencida de 91 a 180 DIAS	8,538.93	5,231.65	4,763.49	9,005.09
145220	De 181 a 360 dias	10,291.39	2,070.75	2,974.72	9,387.42
14522001	Micro Vencida de 181 A 360 DIAS	10,291.39	2,070.75	2,974.72	9,387.42
145225	De mas de 360 dias	20,825.07	2,585.71	1,079.37	22,331.41
14522501	Micro Vencida más de 360 DIAS	20,825.07	2,585.71	1,079.37	22,331.41
1460	Cartera de microcredito refinanciada ven	5,394.15	230.95	1,919.82	3,705.28
146010	De 1 a 90 dias	2,052.03	-	1,055.42	996.61
14601001	Micro Ref Vencida De 1 a 90 dias	2,052.03	-	1,055.42	996.61
146015	De 91 a 180 dias	1,300.32	94.42	439.44	955.30
14601501	Micro Ref Vencida De 91 a 180 dias	1,300.32	94.42	439.44	955.30
146020	De 181 a 360 dias	921.63	-	394.96	526.67
14602001	Micro Ref Vencida De 181 a 360 dias	921.63	-	394.96	526.67
146025	De mas de 360 dias	1,120.17	136.53	-	1,256.70
14602501	Micro Ref Vencida De mas de 360 dias	1,120.17	136.53	-	1,256.70
1468	Cartera de microcredito reestructurada v	142.80	80.90	97.36	126.34
146810	De 1 a 90 dias	142.80	80.90	97.36	126.34
14681001	Micro Reest Vencida de 1 a 90 DIAS	142.80	80.90	97.36	126.34
1499	(Provisiones para creditos incobrables)	-201,631.85	11,188.90	11,188.90	-201,631.85
149910	(Cartera de creditos de consumo)	-7,515.95	481.93	-	-7,034.02
14991001	(Cartera de crédito de consumo)	-7,515.95	481.93	-	-7,034.02
149920	(Cartera de crédito de consumo)	-194,115.90	10,708.97	11,188.90	-194,997.83
14992001	(Cartera de crédito para la microempresa)	-194,115.90	10,708.97	11,188.90	-194,997.83
16	CUENTAS POR COBRAR	52,380.23	146,301.95	149,261.47	46,430.71
1603	Intereses por cobrar de cartera de credi	31,125.70	52,007.55	52,202.09	30,931.16
160310	Cartera de creditos de consumo	1,933.95	3,480.81	3,093.38	2,321.38
16031001	Cartera de crédito de consumo	1,933.95	3,480.81	3,093.38	2,321.38
160320	Cartera de microcredito	29,191.75	48,528.74	49,108.71	28,609.78
16032001	Cartera de créditos para la microempresa	29,191.75	48,528.74	49,108.71	28,609.78
1614	Pagos por cuenta de socios	15,548.93	4,407.60	4,177.47	15,779.06
161430	Gastos judiciales	7,216.74	84.00	450.65	6,850.09
16143001	GASTOS JUDICIALES	7,216.74	84.00	450.65	6,850.09
161490	Otros	8,332.19	4,323.60	3,726.82	8,928.97
16149025	Cuentas por cobrar clientes	8,332.19	4,323.60	3,726.82	8,928.97
1690	Cuentas por cobrar varias	12,415.26	89,886.80	92,861.91	9,420.15
169005	Anticipos al personal	163.63	505.50	615.10	54.03
16900550	Anticipos Rol de Pagos	163.63	505.50	615.10	54.03
169020	Arrendamientos	4,188.00	-	514.00	3,674.00


BALANCES BASE CMT 202112


COOPERATIVA MI TIERRA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
EXPRESADO EN US DOLARES NORTAMERICANOS


CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
16002005	Anticipo Arriendo	4,188.00	-	514.00	3,674.00
160025	Establecimientos afiliados	397.25	88,280.04	89,460.77	216.52
16002516	Facililo Recaudaciones	397.25	1,200.00	1,380.73	216.52
16002589	Banco Central Bono Solidario	-	57,129.66	57,129.66	-
16002593	Transferencias Sueldos Banco Central	-	9,607.12	9,607.12	-
16002594	Transferencia Cuentas Banco Central	-	18,982.00	18,982.00	-
16002595	Transferencia Tribunal Menores	-	1,361.26	1,361.26	-
160030	Otras	7,898.38	1,101.26	3,292.04	5,475.60
16009002	Anticipo Varios	7,898.38	1,101.26	3,292.04	5,475.60
1699	(Provision para cuentas por cobrar)	-6,699.66	-	-	-6,699.66
169905	(Provision para intereses y comisiones p	-622.51	-	-	-622.51
16990501	(Provision para intereses y comisiones p	-622.51	-	-	-622.51
169910	(Provision para otras cuentas por cobrar	-6,077.15	-	-	-6,077.15
16991001	(Provision para otras cuentas por cobrar	-6,077.15	-	-	-6,077.15
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	18,751.57	7,990.90	603.93	26,138.54
1801	Terrenos	8,500.00	7,990.90	-	16,490.90
180101	Terrenos	8,500.00	-	-	8,500.00
180151	Terrenos Revalorización	-	7,990.90	-	7,990.90
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	14,297.96	-	-	14,297.96
180501	Muebles de Oficina	8,358.71	-	-	8,358.71
180502	Equipo de Oficina	5,939.25	-	-	5,939.25
1806	Equipos de computación	23,017.05	-	-	23,017.05
180601	Equipo de Computación	23,017.05	-	-	23,017.05
1807	Unidades de transporte	30,691.43	-	-	30,691.43
180701	Vehiculos	30,691.43	-	-	30,691.43
1899	(Depreciación acumulada)	-57,754.87	-	603.93	-58,358.80
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-12,153.78	-	81.06	-12,234.84
18991501	(Muebles, enseres y equipo de oficina)	-12,153.78	-	81.06	-12,234.84
189920	(Equipos de computación)	-23,094.65	-	11.36	-23,106.01
18992001	(Equipos de computo)	-23,094.65	-	11.36	-23,106.01
189925	(Unidades de transporte)	-22,506.44	-	511.51	-23,017.95
18992501	(Unidades de transporte)	-22,506.44	-	511.51	-23,017.95
19	OTROS ACTIVOS	12,016.65	18,628.46	19,063.20	11,381.91
1901	Inversiones en acciones y participaciones	1,700.00	-	-	1,700.00
190110	En otras instituciones financieras	1,700.00	-	-	1,700.00
19011018	Certificados de aportación Minka	1,700.00	-	-	1,700.00
1905	Gastos diferidos	8,230.14	-	161.84	8,068.30
190510	Gastos de instalación	7,585.12	-	-	7,585.12
19051001	Gastos de instalación y adecuación	7,585.12	-	-	7,585.12
190520	Programas de computación	2,125.00	-	-	2,125.00
19052001	Programas de computación	2,125.00	-	-	2,125.00
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos	-1,479.96	-	161.84	-1,641.82
19059901	(Am. Gto. de Instalación)	-1,479.96	-	161.84	-1,641.82
19059920	(Am. Programas de computación)	-253.37	-	26.67	-280.04
1908	Transferencias internas	-	12,857.43	12,857.43	-
190801	TI Internas Matriz Politeo	-	12,857.43	12,857.43	-
1909	Otros	2,086.51	5,771.03	6,036.63	1,821.71
190905	Impuesto al valor agregado IVA	659.24	162.43	22.08	799.59
19090501	Retención Impuesto al valor agregado IV	659.24	162.43	22.08	799.59
190910	Otros impuestos	97.27	44.85	-	132.12
19091006	Retenciones en la Fuente Renta	97.27	44.85	-	132.12
190915	Depositos en garantía y para importación	890.00	-	-	890.00
19091501	Garantía de Arriendo	890.00	-	-	890.00
190990	Varias	450.00	5,563.75	6,013.75	-
19099090	Diferencias por regularizar	450.00	5,563.75	6,013.75	-
1999	(Provision para otros activos Irrecuper	-	-	8.10	-8.10
199990	(Provision para otros activos)	-	-	8.10	-8.10
19999001	(Provision para otros cuentas por cobrar	-	-	8.10	-8.10
2	PASIVOS	-2,842,680.74	1,554,488.18	1,924,054.00	-2,712,266.56
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-1,473,284.60	724,107.39	959,056.26	-1,606,232.47
2101	Depositos a la vista	-620,132.72	626,664.50	746,781.26	-740,249.48
210105	Depositos monetarios que generan interes	-620,132.72	626,664.50	746,781.26	-740,249.48
21010505	Ahorros Soolos	-620,132.62	626,664.50	746,781.26	-740,249.38
21010510	Encaje para crédito	-0.10	-	-	-0.10
2103	Depositos a plazo	-853,151.88	97,442.89	112,274.00	-867,982.99
210305	De 1 a 30 días	-10,000.00	10,000.00	12,170.00	-12,170.00
21030501	Plazo Fijo de 1 a 30 días	-10,000.00	10,000.00	12,170.00	-12,170.00
210310	De 31 a 90 días	-26,571.00	15,575.00	31,313.00	-44,309.00
21031001	Plazo Fijo de 31 a 90 días	-26,571.00	15,575.00	31,313.00	-44,309.00
210315	De 91 a 180 días	-71,420.60	1,719.60	1,240.00	-70,941.00
21031501	Plazo Fijo de 91 a 180 días	-71,420.60	1,719.60	1,240.00	-70,941.00
210320	De 181 a 360 días	-115,859.86	23,553.29	27,989.00	-120,290.57
21032001	Plazo Fijo de 181 a 360 días	-115,859.86	23,553.29	27,989.00	-120,290.57
210325	De mas de 361 días	-627,300.42	46,560.00	39,562.00	-620,272.42
21032501	Plazo Fijo más de 361 días	-627,300.42	46,560.00	39,562.00	-620,272.42
25	CUENTAS POR PAGAR	-38,734.67	68,637.27	63,364.62	-33,461.92
2501	Intereses por pagar	-22,557.41	7,128.96	7,967.47	-23,396.90
250115	Depositos a plazo	-22,557.41	7,128.96	7,967.47	-23,396.90
25011501	Depositos a plazo	-22,557.41	7,128.96	7,967.47	-23,396.90
2503	Obligaciones patronales	-13,482.86	18,000.54	11,417.34	-8,899.66
250305	Remuneraciones	-	7,860.80	7,860.80	-
25030501	Remuneraciones	-	7,860.80	7,860.80	-
250310	Beneficios Sociales	-11,902.61	8,860.05	1,403.96	-4,646.42
25031001	XIII Sueldo	-8,898.04	5,866.04	714.46	-4,646.42
25031002	XIV Sueldo	-1,312.38	-	332.17	-1,644.55
25031008	Provisión Vacaciones	-4,692.19	2,762.01	357.23	-2,287.41
250315	Aportes al IESS	-1,522.31	1,419.89	2,087.89	-2,170.31
25031501	Aporte (12.15% y 0.45%)	-1,522.31	1,419.89	2,087.89	-2,170.31
250320	Fondo de reserva IESS	-57.94	59.80	84.79	-82.93
25032001	FONDO DE RESERVA	-57.94	59.80	84.79	-82.93
2504	Retenciones	-1,593.66	3,266.79	4,420.21	-2,717.08
250405	Retenciones fiscales	-1,593.66	3,266.79	4,420.21	-2,717.08

COOPERATIVA MI TIERRA
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
EXPRESADO EN US DOLARES NORTEAMERICANOS

CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
25040501	Retenciones IVA	-729.41	885.07	1,354.02	-1,196.36
25040502	Ret. Fuente Impuesto a la Renta	-880.41	822.57	1,206.04	-1,263.88
25040511	IVA Cobrado	-0.71	-	164.81	-165.32
25040515	Contribución Financiamiento Atención Int	-153.13	1,759.15	1,695.54	-89.52
2506	Proveedores	-185.51	18,624.41	18,745.75	-306.85
250601	Proveedores Permanentes	-	9,988.03	10,017.73	-29.70
250602	Proveedores Temporales	-185.51	8,638.38	8,728.02	-277.15
2580	Cuentas por pagar varias	-945.23	21,616.55	20,813.75	-142.43
259090	Otras cuentas por pagar	-945.23	21,616.55	20,813.75	-142.43
25909002	Seguro Ecuatiales	-796.05	796.05	-	-
25909004	Cts. por pagar a Socios	-146.18	7.75	1.00	-142.43
25909016	Depositos por identificar	-	20,812.75	20,812.75	-
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-1,130,861.47	60,089.30	-	-1,070,572.17
2602	Obligaciones con instituciones financieras	-472,362.06	29,707.19	-	-442,654.87
260225	De mas de 360 dias	-472,362.06	29,707.19	-	-442,654.87
26022525	Del Pais de más de 361 dias ECLFO	-79,862.67	5,330.85	-	-74,532.02
26022528	Del Pais más de 360 dias Bancodesarrollo	-392,529.19	24,376.34	-	-368,152.85
2606	Obligaciones con entidades financieras d	-658,269.41	30,382.11	-	-627,887.30
260625	De mas de 360 dias	-658,269.41	30,382.11	-	-627,887.30
26062904	SP de mas 360 dias CONAFIS	-658,269.41	30,382.11	-	-627,887.30
29	OTROS PASIVOS	-	701,634.22	701,634.22	-
2906	Transferencias Internas	-	701,634.22	701,634.22	-
290615	Transferencias Internas	-	701,634.22	701,634.22	-
3	PATRIMONIO	-701,318.10	207.67	15,239.40	-716,248.63
31	CAPITAL SOCIAL	-253,731.67	207.67	2,295.00	-255,619.00
3103	Aportes de socios	-253,731.67	207.67	2,295.00	-255,619.00
310305	Certificados Comunes	-242,951.67	207.67	2,295.00	-245,036.00
310315	Certificados Obligatorio	-10,780.00	-	-	-10,780.00
31031550	Cart. Aportación Obligatorio	-10,780.00	-	-	-10,780.00
33	RESERVAS	-387,844.31	-	4,953.50	-392,797.81
3301	Legales	-387,844.31	-	4,953.50	-392,797.81
330105	Reserva Legal Irrepartible	-387,844.31	-	4,953.50	-392,797.81
33010501	Reserva Legal	-358,664.46	-	-	-358,664.46
33010506	Fondo Irrepartible Reserva Legal RC	-29,179.85	-	4,953.50	-34,133.35
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-59,742.12	-	-	-59,742.12
3401	Otros aportes patrimoniales	-59,742.12	-	-	-59,742.12
340101	Otros Aportes Patrimoniales	-59,742.12	-	-	-59,742.12
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	-	-	7,990.90	-7,990.90
3501	Superavit por valuacion de propiedades,	-	-	7,990.90	-7,990.90
350101	Superavit por valuacion de Terrenos	-	-	7,990.90	-7,990.90
35010151	Superavit por valuacion de Terreno Pelli	-	-	7,990.90	-7,990.90
	RESULTADO DEL EJERCICIO				34,510.46
7	CUENTAS DE ORDEN	-	624,510.13	624,510.13	-
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	3,763,076.95	385,302.59	239,207.54	3,608,172.00
7103	Activos castigados	64,154.71	-	856.09	63,298.62
710310	Cartera de creditos	64,154.71	-	856.09	63,298.62
71031001	Cartera de Crédito	64,154.71	-	856.09	63,298.62
7109	Intereses, comisiones e ingresos en susp	2,951.17	-	127.88	2,823.29
710910	Interes en Suspenseo Cartera de Creditos	2,951.17	-	127.88	2,823.29
71091002	Intereses en Suspenseo	2,951.17	-	127.88	2,823.29
7190	Otras cuentas de orden deudoras	3,695,971.07	385,302.59	238,223.57	3,843,050.09
719005	Cobertura de seguros	14,000.00	-	-	14,000.00
71900507	CAUCIONES	14,000.00	-	-	14,000.00
719090	Otras cuentas de orden	3,681,971.07	385,302.59	238,223.57	3,829,050.09
71909004	Pagares Vigentes	3,681,971.07	385,302.59	238,223.57	3,829,050.09
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO (-)	-3,763,076.95	239,207.54	385,302.59	-3,809,172.00
7203	Activos castigados (-)	-64,154.71	856.09	-	-63,298.62
720310	Cartera de creditos (-)	-64,154.71	856.09	-	-63,298.62
72031001	Cartera de Crédito (-)	-64,154.71	856.09	-	-63,298.62
7209	Intereses, comisiones e ingresos en susp	-2,951.17	127.88	-	-2,823.29
720910	Interes en suspenseo Cartera de creditos	-2,951.17	127.88	-	-2,823.29
72091002	Intereses en Suspenseo	-2,951.17	127.88	-	-2,823.29
7290	Otras cuentas de orden deudoras (-)	-3,695,971.07	238,223.57	385,302.59	-3,843,050.09
729005	Cobertura de seguros (-)	-14,000.00	-	-	-14,000.00
72900507	Caucion Gerente y Subgerente (-)	-14,000.00	-	-	-14,000.00
729090	Otras cuentas de orden (-)	-3,681,971.07	238,223.57	385,302.59	-3,829,050.09
72909004	Otras Cuentas de Orden acreedoras	-3,681,971.07	238,223.57	385,302.59	-3,829,050.09



DRA. NELLY TUBON
GERENTE



DR. HENRY ESCOBAR
CONTADOR GENERAL

COOPERATIVA MI TIERRA
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
EXPRESADO EN US DOLARES NORTEAMERICANOS

CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
4	GASTOS	450,095.43	46,613.46	5,820.87	480,868.04
41	INTERESES CAUSADOS	133,834.93	15,706.03	1,500.99	148,039.97
4101	Obligaciones con el publico	82,796.29	8,457.97	1,500.99	89,756.27
410115	Depositos de ahorro	11,755.13	1,081.19	304.84	12,531.88
41011501	Depositos de ahorros	11,755.13	1,081.19	304.84	12,531.88
410130	Depositos a plazo	71,044.16	7,376.78	1,196.35	77,224.59
41013001	Depositos a plazo	71,044.16	7,376.78	1,196.35	77,224.59
4103	Obligaciones financieras	51,035.64	7,248.06	-	58,283.70
410310	Obligaciones con instituciones financier	51,035.64	7,248.06	-	58,283.70
41031001	Intereses. con inst. financieras del pai	51,035.64	7,248.06	-	58,283.70
44	PROVISIONES	98,284.32	630.61	622.51	98,292.42
4402	Cartera de creditos	98,755.14	-	-	96,755.14
440220	Credito de consumo	4,081.56	-	-	4,081.56
44022001	Cartera de Credito de Consumo prioritari	4,081.56	-	-	4,081.56
440240	Microcredito	92,673.58	-	-	92,673.58
44024001	Cartera de Credito Microcredito	92,673.58	-	-	92,673.58
4403	Cuentas por cobrar	1,529.18	630.61	622.51	1,537.28
440301	Prov Interes por Cobrar	-	622.51	-	622.51
440302	Prov Cuentas por Cobrar	1,529.18	-	622.51	906.67
440303	Prov Otras cuentas por cobrar	-	8.10	-	8.10
45	GASTOS DE OPERACION	217,976.18	30,276.84	3,897.37	244,555.85
4501	Gastos de personal	80,436.59	11,045.84	3,484.88	88,017.55
450105	Remuneraciones mensuales	55,573.81	8,073.50	452.75	63,194.58
45010501	Sueldos Unificado	54,267.78	5,573.50	452.75	59,389.53
45010503	Comisiones y bonificaciones	1,306.03	2,500.00	-	3,806.03
450110	Beneficios sociales	10,470.22	1,308.19	2,970.48	6,808.93
45011004	Racompena y Gratificación	200.00	-	-	200.00
45011005	XIII Sueldo	4,851.31	672.79	208.47	5,315.63
45011006	XIV Sueldo	2,963.30	300.00	-	3,263.30
45011007	Vacaciones	2,425.61	336.40	2,782.01	-
450120	Aportes al IESS	7,425.53	980.94	-	8,406.47
45012001	Aportes al IESS	7,425.53	980.94	-	8,406.47
450135	Fondo de reserva IESS	3,894.95	835.04	41.85	4,488.34
45013501	Fondo de reserva IESS	3,894.95	835.04	41.85	4,488.34
450190	Otros	3,072.08	47.17	-	3,119.25
45019001	Refrigerios Empleados	63.74	-	-	63.74
45019003	Comisiones	1,000.00	-	-	1,000.00
45019005	Comisariato	142.97	47.17	-	180.14
45019006	Capacitación Empleados	1,610.57	-	-	1,610.57
45019013	Uniformes	254.80	-	-	254.80
4502	Honorarios	50,348.04	9,310.67	-	59,660.01
450205	Directores	4,111.13	3,262.25	-	7,373.38
45020503	Dietas Representantes Asamblea General	-	40.00	-	40.00
45020504	Dietas Consejo de Vigilancia	1,144.45	977.78	-	2,122.23
45020505	Dietas Consejo de Administración	2,968.68	2,244.47	-	5,213.15
450210	Honorarios profesionales	46,237.91	6,048.72	-	52,286.63
45021010	Honorarios profesionales	46,237.91	6,048.72	-	52,286.63
4503	Servicios varios	42,274.66	3,780.73	89.25	45,966.14
450305	Movilización, fletes y embalajes	333.78	6.96	-	340.74
45030501	Movilización y Fletes	263.40	-	-	263.40
45030502	Mensajería Externa	70.38	6.96	-	77.34
450315	Publicidad y propaganda	4,427.87	288.93	-	4,696.80
45031501	Publicidad y propaganda	4,427.87	288.93	-	4,696.80
450320	Servicios basicos	8,780.07	808.77	77.28	9,462.56
45032001	Energia	1,104.86	147.04	-	1,251.90
45032002	AGUA	395.66	69.51	-	435.17
45032003	INTERNET Y TELEFONO	1,897.87	267.15	77.28	1,887.74
45032004	Servicio Telefónico	2,374.67	138.55	-	2,513.22
45032005	Servicio de Conectividad -Cosctivas	1,133.00	187.52	-	1,320.52
45032006	PLANES EMPRESARIALES	336.13	-	-	336.13
45032008	Licenciamiento Sistema de Gestión	1,747.88	-	-	1,747.88
450325	Seguros	14,870.32	1,391.87	-	16,262.19
45032535	Seguro de Unidades de Transporte	916.64	-	-	916.64
45032540	Seguro de Vida Grupo	12,510.42	1,391.87	-	13,902.29
45032550	Seguro de Incendio	135.98	-	-	135.98
45032555	Seguro de Robo y/o Asalto	978.37	-	-	978.37
45032560	Seguro de Fidelidad Privada	156.50	-	-	156.50
45032565	Seguro Equipo Electronico	172.41	-	-	172.41
450330	Arrendamientos	13,480.39	1,200.00	-	14,680.39
45033001	Arrendamientos	13,480.39	1,200.00	-	14,680.39
450390	Otros servicios	402.23	103.20	11.97	493.46
45039001	Judiciales y Notariales	-	17.87	-	17.67
45039008	Gastos Bancarios	380.01	85.53	11.97	453.57
45039016	Servicios Ocasionales	22.22	-	-	22.22
4504	Impuestos, contribuciones y multas	27,339.28	1,846.47	143.24	29,042.51
450405	Impuestos Fiscales	11,576.30	1,598.14	143.24	13,031.20
45040501	IVA (GASTO)	11,576.30	1,598.14	143.24	13,031.20
450410	Impuestos Municipales	2,343.88	-	-	2,343.88
45041001	IMPUESTOS MUNICIPALES	2,343.88	-	-	2,343.88
450415	Aportes a la SEPS	1,053.58	-	-	1,053.58
45041515	Contribución ala Superintendencia de Econ	1,053.58	-	-	1,053.58
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	9,135.36	-	-	9,135.36
45042001	Aportes al COSEDE por prima fija	9,135.36	-	-	9,135.36
450430	Multas y otras sanciones	1,230.16	248.33	-	1,478.49



**COOPERATIVA MI TIERRA
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
EXPRESADO EN US DOLARES NORTEAMERICANOS**

CODIGO	DESCRIPCION	SALDO INICIAL	DEBE	HABER	SALDO FINAL
45043003	Intereses y Multas	620.32	126.67	-	746.99
45043008	Gastos no Deducibles	608.84	121.66	-	731.50
450490	Impuestos y aportes para otros organismo	2,000.00	-	-	2,000.00
45049010	Contribución SOLCA	2,000.00	-	-	2,000.00
4505	Depreciaciones	6,951.72	603.93	-	7,555.65
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	1,105.15	81.09	-	1,186.21
45052501	Muebles, enseres y equipos de oficina	1,105.15	81.09	-	1,186.21
450530	Equipos de computación	219.98	11.36	-	231.32
45053001	Equipos de computación	219.98	11.36	-	231.32
450535	Unidades de transporte	5,626.61	511.51	-	6,138.12
45053501	Unidades de transporte	5,626.61	511.51	-	6,138.12
4506	Amortizaciones	2,005.06	161.84	-	2,166.90
450615	Gastos de instalación	1,378.19	135.17	-	1,513.36
45061501	Gastos de instalación	1,378.19	135.17	-	1,513.36
450625	Programas de computación	626.67	26.67	-	653.54
45062501	Amort. Programas de Computación	626.67	26.67	-	653.54
4507	Otros gastos	5,619.63	3,527.06	-	12,146.89
450705	Suministros diversos	5,167.99	922.93	-	6,090.92
45070501	Suministros de Oficina	2,082.36	447.66	-	2,530.07
45070502	Suministros de Computación	280.82	276.83	-	557.65
45070503	Suministros de Aseo	349.36	-	-	349.36
45070504	Combustible	1,975.58	198.42	-	2,174.00
45070505	Suministros Seguridad Empleados	479.82	-	-	479.82
450710	Donaciones	-	150.00	-	150.00
45071003	Donaciones a eventos deportivos	-	150.00	-	150.00
450715	Mantenimiento y reparaciones	3,130.79	782.84	-	3,893.63
45071501	Mantenimiento de Vehículos	1,184.24	396.84	-	1,563.08
45071502	Mantenimiento Equipo de Computo	1,036.27	-	-	1,036.27
45071504	Mantenimiento de Oficina	910.28	364.00	-	1,274.28
450790	Otros	321.05	1,691.29	-	2,012.34
45079002	Refrigerio Directivos	162.40	-	-	162.40
45079004	Gastos de Gestión	158.65	-	-	158.65
45079006	Agasajo Navideño	-	1,510.16	-	1,510.16
45079009	Agasajo Navideño Socios	-	161.13	-	161.13
5	INGRESOS	-479,321.43	2,329.14	48,406.21	-525,396.50
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-420,517.34	2,329.14	43,365.85	-461,544.15
5104	Intereses y descuentos de cartera de cre	-413,584.66	2,329.14	42,180.04	-453,365.58
510410	Cartera de creditos de consumo	-20,052.12	-	551.92	-20,804.04
51041001	Cartera de créditos de consumo	-20,052.12	-	551.92	-20,804.04
510420	Cartera de microcredito	-378,331.02	2,329.14	40,750.28	-416,752.16
51042001	Cartera de créditos para la microempresa	-378,331.02	2,329.14	40,750.28	-416,752.16
510450	De mora	-15,181.54	-	857.84	-16,039.38
51045001	De mora	-15,181.54	-	857.84	-16,039.38
5190	Otros intereses y descuentos	-6,952.66	-	1,195.91	-8,148.57
519090	Otros	-6,952.66	-	1,195.91	-8,148.57
51909006	Intereses Varios	-6,952.66	-	1,195.91	-8,148.57
52	COMISIONES GANADAS	-5.71	-	1,311.00	-1,316.71
5290	Otras	-5.71	-	1,311.00	-1,316.71
529012	Comisión Banco Central del Ecuador	-	-	1,311.00	-1,311.00
529014	Ingreso por canales	-5.71	-	-	-5.71
54	INGRESOS POR SERVICIOS	-34,183.02	-	3,312.17	-37,505.19
5404	Manejo y cobranzas	-19,175.97	-	1,814.06	-20,990.03
540405	GESTION DE COBRO	-17,937.85	-	1,814.06	-19,751.91
540406	Otros ingresos	-115.00	-	-	-115.00
540410	Gestion Cobranzas Seguro de Vida Grupo	-1,123.12	-	-	-1,123.12
5490	Otros servicios	-15,017.05	-	1,488.11	-16,515.16
549005	Tarifados con costo maximo	-44.00	-	4.80	-48.80
54900504	Costo Sistema de Pagos Interbancarios SP	-44.00	-	4.80	-48.80
549010	Tarifados diferenciados	-14,973.05	-	1,483.31	-16,466.36
54901005	Seguro Desgravamen Vida Grupo	-14,221.01	-	1,432.68	-15,653.69
54901006	Comisiones Pago Agil	-752.04	-	60.63	-812.67
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-7,837.94	-	-	-7,837.94
5501	Utilidades en acciones y participaciones	-7,837.94	-	-	-7,837.94
550105	Utilidades e intereses Bancodesarrollo	-7,837.94	-	-	-7,837.94
56	OTROS INGRESOS	-16,787.42	-	427.09	-17,194.51
5604	Recuperaciones de activos financieros	-16,787.42	-	427.09	-17,194.51
560405	De activos castigados	-14,568.68	-	427.09	-14,995.77
56040505	De Cartera de Creditos Castigados	-14,568.68	-	427.09	-14,995.77
560415	Devolucion de impuestos y multas	-2,198.74	-	-	-2,198.74
56041560	Recuperacion Contribuciones ejercicios a	-2,198.74	-	-	-2,198.74

RESULTADO DEL EJERCICIO

[Firma]

**DRA. NELLY TUBON
GERENTE**

[Firma]

**DR. HENRY ESCOBAR
CONTADOR GENERAL**

BALANCES BASE CMT 202112

De mi consideración
 Abogado
Santiago Morrita
 Informe de los procesos que estoy a cargo.

DEUDOR	NUMERO DE CEDULA	TIPO DE TRAMITE	VALOR DEL PAGARE	N. TRAMITE	ESTADO	ACCION	OBSERVACIONES
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 3,983.54	18334-2020-01707	Demanda calificada	26/04/2021 se ingresa la demanda	30/11/2021 Se notifica realizar la citación al Sr. Javier Wilman en calidad de garante
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 6,000.00	18334-2020-01684	Demanda calificada	Con fecha 21/04/2021 Se ingresa la demanda, 15/10/2021 realiza las respectivas citaciones a deudor y garante	30/11/2021 El deudor da contestación a la demanda, solicitando audiencia de conciliación para el 15/02/2022
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 1,947.19	18334-2020-01820		11/01/2022 Se ingresa la demanda en espera de su calificación.	
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 4,200.00	18332-2017-09238	Demanda calificada	Credito cancelado mediante arreglo judicial, con fecha 21 de Octubre se	
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 1,500.00	18334-2020-07109	Demanda calificada	Con fecha 20/11/2020 se entrega los documentos al Dr. Santiago Morrita para que ingrese la demanda	28/09/2021 Se envia un escrito para la extinción de la Obligación, por la cual se ordena el archivo de la demanda
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 3,000.00	18334-2019-04981	Demanda calificada	19/12/2019 Se ingresa la demanda	09/10/2021 Mandamiento de ejecución la parte demandada debe cancelar la obligación, Factura de liquidación de cosas y capitales
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 3,000.00	18334-2020-02012	Demanda en creófitas	Estamos con la tercera en creófitas esperando hora y fecha para una nueva audiencia	
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 1,130.00	18334-2022-00984	Demanda calificada		
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 3,000.00	18334-2020-00253	Demanda calificada	Se procede con el juicio de insolvencia	
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 2,000.00	18334-2021-04090	Demanda calificada		
XXXXXXXXXXXXXX	XXXX	EJECUTIVO	\$ 3,000.00	18334-2021-01685	Demanda calificada	18/10/2021 Se realiza la citación a deudore y garante	30/11/2021 la parte deudora da contestación a la demanda
	XXXX	EJECUTIVO	\$ 8,000.00				