



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.  
AGENCIA ARCHIDONA, DEL CANTÓN ARCHIDONA,  
PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2020.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**LOURDES GISELA CAPUZ MUÑOZ**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN**  
**LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.**  
**AGENCIA ARCHIDONA, DEL CANTÓN ARCHIDONA,**  
**PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2020.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:** LOURDES GISELA CAPUZ MUÑOZ

**DIRECTOR:** ING. WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ

Riobamba – Ecuador

2022

**©2023, Lourdes Gisela Capuz Muñoz**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Lourdes Gisela Capuz Muñoz, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 29 de noviembre del 2022


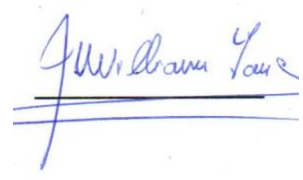


---

**Lourdes Gisela Capuz Muñoz**  
**C.I: 150107662-2**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. AGENCIA ARCHIDONA, DEL CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2020.** Realizado por la señorita **LOURDES GISELA CAPUZ MUÑOZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Edwin Roberto Naranjo Silva Ph.D <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 _____	2022-11-29 _____
Ing. Willian Geovanny Yanza Chavez <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 _____	2022-11-29 _____
Ing. Henry David Vásconez Vásconez Ph.D <b>MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	 _____	2022-11-29 _____

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mis padres María y Pedro quienes con amor, trabajo y sacrificio han permitido llegar a cumplir un sueño más en mi vida. A mi familia: mi esposo Carlos y mi hija Marlita porque con sus consejos y palabras hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas. A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, por estar conmigo en todo momento gracias.

Lourdes

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida, bendecirme y guiarme siempre en el diario vivir. A mis padres por permitir formarme académicamente y brindarme apoyo en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Lourdes

## TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPITULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.1. Contextualización.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Sistematización del problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1. Delimitación del problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Objetivos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.1. General.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4.2. Específicos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.1. Justificación teórica.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.2. Justificación metodológica.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5.3. Justificación práctica.....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. Antecedentes de Investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.7. Marco teórico.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.1. Auditoría.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.1.1. Objetivos de la auditoría.....</b>	<b>8</b>
<b>1.7.2. Gestión.....</b>	<b>9</b>
<b>1.7.3. Auditoría de gestión.....</b>	<b>9</b>
<b>1.7.3.1. Objetivos de la auditoría de gestión.....</b>	<b>10</b>
<b>1.7.3.2. Propósito de la auditoría de gestión.....</b>	<b>10</b>
<b>1.7.3.3. Elementos de la auditoría de gestión de las 7 “E”.....</b>	<b>10</b>
<b>1.7.4. Fases de la auditoría de gestión.....</b>	<b>11</b>
<b>1.7.4.1. Fase I: Conocimiento preliminar.....</b>	<b>12</b>
<b>1.7.4.2. Fase II: Planificación específica.....</b>	<b>12</b>



1.7.5.	<b>Indicadores de gestión</b> .....	13
1.7.5.1.	<i>Beneficios derivados de los indicadores de gestión</i> .....	13
1.7.5.2.	<i>Características de los indicadores de gestión</i> .....	14
1.7.5.3.	<i>Tipos de indicadores de gestión</i> .....	15
1.7.6.	<b>Control interno</b> .....	15
1.7.6.1.	<i>Importancia del control interno</i> .....	16
1.5.1.1.	<i>Componentes del control interno-COSO II</i> .....	17
1.5.1.2.	<i>Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno</i> .....	18
1.7.7.	<b>Riesgos de auditoría</b> .....	20
1.7.8.	<b>Fase III: ejecución</b> .....	21
1.7.9.	<b>Papeles de trabajo de auditoría</b> .....	21
1.7.10.	<b>Técnicas de auditoría</b> .....	22
1.7.11.	<b>Índices, y marcas de auditoría</b> .....	24
1.7.12.	<b>Hallazgos de auditoría</b> .....	25
1.7.13.	<b>Evidencia de auditoría de gestión</b> .....	26
1.7.14.	<b>Fase IV: comunicación de resultados e informes de auditoría</b> .....	27
1.7.15.	<b>Informe de auditoría de gestión</b> .....	27
1.7.16.	<b>Fase V: seguimiento</b> .....	28
1.7.17.	<b>Cartera de créditos</b> .....	28
1.7.17.1.	<i>Segmentación de la cartera de crédito</i> .....	29
1.8.	<b>Fundamentación legal</b> .....	30
1.8.1.	<b>Constitución de la República del Ecuador</b> .....	30
1.8.2.	<b>Código Orgánico Monetario y Financiero</b> .....	31
1.8.3.	<b>Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria</b> .....	32
1.8.4.	<b>Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera</b> .....	33
1.9.	<b>Marco conceptual</b> .....	36

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	39
2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	39
2.1.1.	<i>Enfoque mixto</i> .....	39
2.2.	<b>Nivel de investigación</b> .....	39
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i> .....	39
2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i> .....	39
2.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	40
2.3.1.	<i>Diseño no experimental</i> .....	40

<b>2.4.</b>	<b>Tipo de estudio</b> .....	40
2.4.1.	<i>Estudio documental</i> .....	40
2.4.2.	<i>Estudio de campo</i> .....	40
<b>2.5.</b>	<b>Población y muestra</b> .....	40
2.5.1.	<i>Población</i> .....	40
2.5.2.	<i>Muestra</i> .....	41
<b>2.6.</b>	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	42
2.6.1.	<i>Métodos</i> .....	42
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i> .....	43
2.6.2.1.	<i>Documental</i> .....	43
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i> .....	43
2.6.2.3.	<i>Encuesta</i> .....	43
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i> .....	43
2.6.3.1.	<i>Guía de entrevista</i> .....	43
2.6.3.2.	<i>Papeles de trabajo</i> .....	44
2.6.3.3.	<i>Cuestionarios</i> .....	44

### CAPITULO III

<b>3.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	45
3.1.	<b>Tema</b> .....	45
3.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	45
3.3.	<b>Archivo permanente</b> .....	46
3.3.1.	<i>Índice de archivo permanente</i> .....	46
3.3.2.	<i>Información general de la institución</i> .....	47
3.3.3.	<i>Organigrama</i> .....	51
3.3.4.	<i>Registro en el organismo de control</i> .....	52
3.3.5.	<i>Registro Único de Contribuyentes</i> .....	53
3.3.6.	<i>Marco legal</i> .....	54
3.3.7.	<i>Logo de la entidad</i> .....	54
3.4.	<b>Archivo corriente</b> .....	54
3.4.1.	<i>Fase I A: Planificación preliminar</i> .....	61
3.4.2.	<i>Fase I B: Planificación específica</i> .....	81
3.4.3.	<i>Fase II: Ejecución</i> .....	106
3.4.4.	<i>Fase III: Comunicación de resultados</i> .....	144
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	154

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	155
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Numero de cooperativas de ahorro y crédito Latino-américas.....	2
<b>Tabla 2-1:</b>	Cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario .....	3
<b>Tabla 3-1:</b>	Cartera de crédito del sector financiero popular y solidario de la provincia de Napo .....	3
<b>Tabla 4-1:</b>	Cartera de crédito del sector financiero popular y solidario de la ciudad de Archidona.....	4
<b>Tabla 5-1:</b>	Índices de morosidad de COAC Tena.....	4
<b>Tabla 6-1:</b>	Índices de morosidad de COAC Tena-agencia Archidona.....	5
<b>Tabla 7-1:</b>	Simbología de diagrama de flujo.....	19
<b>Tabla 8-1:</b>	Índices de auditoría .....	25
<b>Tabla 9-1:</b>	Evidencia de auditoría.....	26
<b>Tabla 10-1:</b>	Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario .....	33
<b>Tabla 11-1:</b>	Limitación para los segmentos del 2-5.....	34
<b>Tabla 12-1:</b>	Cupo de crédito y garantías para tal administración de COAC del resto de segmentos.....	34
<b>Tabla 13-1:</b>	Nivel de Riesgo y Categorías .....	35
<b>Tabla 14-1:</b>	Plazos .....	35
<b>Tabla 15-1:</b>	Plazos .....	36
<b>Tabla 1-3:</b>	Prospección .....	107
<b>Tabla 2-3:</b>	Precalificación del sujeto de crédito.....	108
<b>Tabla 3-3:</b>	Recepción de la documentación .....	109
<b>Tabla 4-3:</b>	Evaluación y análisis del crédito .....	110
<b>Tabla 5-3:</b>	-Aprobación.....	111
<b>Tabla 6-3:</b>	Desembolso .....	112
<b>Tabla 7-3:</b>	Seguimiento y recuperación .....	113
<b>Tabla 8-3:</b>	Gestión de cobranza .....	114
<b>Tabla 9-3:</b>	Gestión de cobranza (notificaciones) .....	115
<b>Tabla 10-3:</b>	Gestión de cobranza (trámite judicial) .....	116
<b>Tabla 11-3:</b>	Cumplimiento de metas.....	126

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-1:</b>	Fases de la Auditoría de Gestión.....	11
<b>Ilustración 1-3:</b>	Ubicación Geográfica de la COAC Tena Ltda., agencia Archidona.....	48
<b>Ilustración 2-3:</b>	Organigrama Estructural de la COAC Tena Ltda. ....	51
<b>Ilustración 3-3:</b>	Registro en el Organismo de Control COAC Tena Ltda.....	52
<b>Ilustración 4-3:</b>	Registro Único de contribuyentes COAC Tena Ltda. ....	53
<b>Ilustración 5-3:</b>	Prospección .....	107
<b>Ilustración 6-3:</b>	Precalificación del sujeto de crédito.....	108
<b>Ilustración 7-3:</b>	Recepción de la documentación.....	109
<b>Ilustración 8-3:</b>	Evaluación y análisis del crédito.....	110
<b>Ilustración 9-3:</b>	Aprobación.....	111
<b>Ilustración 10-3:</b>	Desembolso .....	112
<b>Ilustración 11-3:</b>	Seguimiento y recuperación .....	113
<b>Ilustración 12-3:</b>	Gestión de cobranza .....	114
<b>Ilustración 13-3:</b>	Gestión de cobranza (notificaciones) .....	115
<b>Ilustración 14-3:</b>	Gestión de cobranza (trámite judicial) .....	116

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** ENCUESTA PARA LOS SOCIOS

**ANEXO B:** ENTREVISTA

**ANEXO C:** ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

**ANEXO D:** ESTADO DE RESULTADO

**ANEXO E:** MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre una auditoría de gestión a los procesos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia Napo, periodo 2020, tendiente a la evaluación del desempeño, bajo los índices de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la cooperativa. Para el desarrollo de la auditoría de gestión, se aplicó encuestas a los socios, entrevistas al jefe de crédito, se revisó la normativa interna y externa y se realizó la evaluación al sistema de control interno a través del método COSO II, lo cual permitió identificar las siguientes falencias: el incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución ya que mantiene un alto índice de morosidad. Se recomienda aplicar un control permanente que verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan con todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, también se deberá estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y por ende lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la cooperativa.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMIA>, <CONTROL INTERNO>, <COSO II>.



0489-DBRA-UPT-2023

## **ABSTRACT**

The present research work deals with a management audit of the credit processes of the credit union Tena Ltda., Archidona agency, Archidona canton, Napo province, period 2020, aimed at the evaluation of performance under the indexes of efficiency, effectiveness, and economy of the resources that the cooperative has. For the development of the management audit, surveys were applied to members, interviews were conducted with the head of credit, internal and external regulations were reviewed, and the internal control system was evaluated through the COSO II method, which identified the following shortcomings: non-compliance with requirements for granting credit, lack of risk assessment and mitigation, failure to apply the credit manual, which has had an unfavorable effect on the economic development of the institution since it maintains a high delinquency rate. It is recommended that a permanent control be applied to verify compliance with the credit manual to ensure all the credit granting requirements are met. A risk prevention and mitigation plan should also be structured to identify and assess risks; a manual for the recovery of past-due loans should be developed to better apply the loan recovery processes and thus achieve efficient and effective management by the cooperative.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDITING>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <ECONOMICS>, <INTERIM CONTROL>, <COSO II>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797



## **INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de la economía ecuatoriana durante los últimos años ha presentado distintos escenarios, direccionado a un desarrollo pausado en relación a la capacidad adquisitiva de los ecuatorianos; las instituciones financieras en nuestro país, han tenido que superar varios desafíos, desde políticas económicas y financieras, establecidas por los organismos de control hasta la gran competencia desleal, que existen en el sector público, privado y popular y solidario. La COAC Tena Ltda., es una institución financiera regulada por la Superintendencia de economía popular y solidaria, dirigida por la Asamblea General de socios, es así que la COAC Tena Ltda., de manera general establece mediante una planificación detallada sus objetivos y metas establecidas, tanto para la oficina matriz, como para las oficinas operativas y de departamentos, enfocados siempre en asegurar la eficiencia, eficacia y economía de sus actividades.

La Auditoría de Gestión constituye un examen sistemático, objetivo y detallado realizado bajo el criterio profesional de un auditor, con el fin de emitir un informe debidamente sustentado que determine por medio de hallazgos el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética con los que se administra los recursos de la entidad auditada.

Por lo cual el presente trabajo de investigación de la auditoría de gestión a los procesos crediticios que está planteada de la siguiente manera:

Capítulo I: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL, se realiza una descripción de las generalidades del presente trabajo de investigación como: Planteamiento de Problema, formulación y delimitación del problema, la justificación, objetivo general y específicos, los antecedentes investigativos, fundamentales teórica, marco conceptual. Que servirá como soporte para la ejecución del a auditoría

Capítulo II: MARCO METODOLÓGICO, constituye la metodología de investigación el cual se determinó la modalidad de investigación, tipos de investigación, población y muestra, método de investigación, técnicas instrumento de investigación que ayudaron al desarrollo de la auditoría de gestión.

Capítulo III: MARCO PROPOSITIVO, es el más trascendental en este trabajo, constituye la propuesta de la auditoria de gestión a los procesos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., que consta de dos archivos: archivo permanente y el archivo corriente como: planificación preliminar, planificación específica, ejecución de la auditoría, comunicación de resultados.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Planteamiento del problema

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020) al culminar el año 2020 el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., agencia archidona ascendió al 13.96%, esta institución cuenta con límites de riesgo crediticios los cuales son anélidos por rangos: riesgo bajo (0% a 3%), riesgo medio (3% a 5%) y riesgo alto (5 a 9%) que son establecidos por el Comité de administración integral de riesgos (CAIR). Por lo tanto, se puede evidenciar el alto índice de morosidad y el riesgo crediticio alto.

En la actualidad las políticas crediticias aplicadas se reflejan en la situación económica de las empresas, cuando la gestión de los procesos crediticios no cumple con su objetivo principal el de elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Por lo tanto, al no aplicar el debido proceso de concesión de créditos provoca a la cooperativa Tena Ltda., agencia Archidona, un incremento en el nivel de morosidad derivando efectos negativos en sus principales indicadores: liquidez, rentabilidad, activos productivos y solvencia patrimonial.

##### 1.1.1. Contextualización

En el ámbito mundial según datos del (Consejo mundial de cooperativas de ahorro y crédito, 2020), existen 57.000 cooperativas de ahorro y crédito, distribuidas en los 103 países de los 5 continentes. En las cuales la tasa de morosidad a diciembre 2020, asciende al 5,84%.

En el ámbito Latinoamericano según el (Consejo mundial de cooperativas de ahorro y crédito, 2020) existen 2.540 cooperativas de ahorro y crédito, distribuidas en los 14 países latinoamericanos. En cuanto al índice de morosidad según (Carella, Hernández, & Pi León, 2019) menciona, que el nivel de morosidad en las cooperativas de Ahorro y crédito es el 12%.

**Tabla 1-1:** Numero de cooperativas de ahorro y crédito Latino-américas

País	Cooperativas
Brasil	668
Chile	7
Colombia	192
Costa Rica	20
Ecuador	946
El Salvador	32

Guatemala	25
Honduras	85
México	135
Nicaragua	6
Panamá	176
Paraguay(a)	22
Perú	167
Uruguay(a)	33
Total de países miembros	1.443
Total de Otros	1.097
<b>TOTAL de Latinoamérica</b>	<b>2.540</b>

Fuente: (Consejo mundial de cooperativas de ahorro y crédito, 2020)

En el Ecuador según los boletines financieros emitidos por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020), menciona que: existen 946 cooperativas de ahorro y crédito de las cuales 42 pertenecen al segmento 2. Los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 alcanzó los (\$ 646.038.994,53) millones de dólares, que de acuerdo al vencimiento de las cuotas de éstas operaciones se clasifica en cartera por vencer, (\$ 592.425.294,58), cartera de crédito que no devenga intereses (\$28.719.038,37) y cartera vencida (\$ 24.894.661,58), determinando un índice de morosidad (Morosidad :(Cartera que no devenga intereses + Cartera vencida) / Cartera Total) del 8,30% en todos los tipos de créditos otorgados por las mismas.

**Tabla 2-1:** Cartera de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario

DESCRIPCIÓN	TOTAL SEPS
CARTERA TOTAL	1.538.798.659,60
CARTERA POR VENCER	1.477.463.724,97
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	32.007.478,76
CARTERA VENCIDA	29.327.218,86
ÍNDICE DE MOROSIDAD	3,99%

Fuente: SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

En el ámbito de la provincia de Napo según el Boletín Financiero de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020), manifiesta existen 12 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2, las misma que mantienen un índice de morosidad del 17,53%.

**Tabla 3-1:** Cartera de crédito del sector financiero popular y solidario de la provincia de Napo

DESCRIPCIÓN	TOTAL SEPS
CARTERA TOTAL	18.624.189,96
CARTERA POR VENCER	15.359.377,49
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	1.828.980,4
CARTERA VENCIDA	1.435.832,07
ÍNDICE DE MOROSIDAD	17,53%.

Fuente: SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

En la ciudad de Archidona según el Boletín Financiero de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020), manifiesta que existen 12 cooperativas de ahorro y crédito en el segmento 2, las cuales mantienen un índice de morosidad del 16,57 %.

**Tabla 4-1:** Cartera de crédito del sector financiero popular y solidario de la ciudad de Archidona

DESCRIPCIÓN	MONTO
CARTERA TOTAL	14.256.872,15
CARTERA POR VENCER	11.894.101,31
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	1.174.903,69
CARTERA VENCIDA	1.187.867,15
ÍNDICE DE MOROSIDAD	16,57 %.

Fuente: SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020)

En cuanto a la cooperativa de ahorro y crédito, luego de una entrevista realizada al responsable de créditos y cobranzas se concluye que: la cooperativa mantiene un alto índice de morosidad total del 8,92% de los cuales el mayor índice corresponde a los créditos de consumo prioritario con el 17,27%, microcrédito con el 11,07%, y consumo ordinario 6,68%, representa 732 de los créditos otorgados.

**Tabla 5-1:** Índices de morosidad de COAC Tena

TIPO DE CREDITO	CARTERA POR VENCER	CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	MOROSIDAD
Consumo ordinario	1.708.697,15	515.283,48	267.395,24	2.491.375,87	6,68%
Consumo prioritario	10.940.861,19	189.040,75	167.620,66	11.297.522,60	17,27%
Microcrédito	3.714.152,92	197.434,49	264.977,49	4.176.564,90	11,07%
<b>TOTAL</b>	<b>16.363.711,26</b>	<b>901.758,72</b>	<b>699.993,39</b>	<b>17.965.463,37</b>	8,92%

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., (2020)

En cuanto a la agencia Archidona, luego de la entrevista realizada al jefe de agencia se concluye que: la cooperativa mantiene un alto índice de morosidad total del 13,96% de los cuales el mayor índice corresponde a los créditos de consumo prioritario con el 30,23%, microcrédito con el 15,99%, y consumo ordinario 13,39%. Representa 189 de los créditos otorgados. Esto se debe a que la cooperativa no lleva una adecuada evaluación a sus clientes en el momento de otorgarles el crédito, ya que no lleva una correcta evaluación de riesgos en función de la capacidad de pago del socio.

**Tabla 6-1:** Índices de morosidad de COAC Tena-agencia Archidona

<b>OFICINA: ARCHIDONA</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>CARTERA POR VENCER</b>	<b>NO DEVENGA</b>	<b>VENCIDO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AFEC %</b>
CONSUMO	1.683.620,56	204.095,56	56.255,02	1.943.971,14	13,39 %
CONSUMO PRIO	24.606,56	10.648,55	10,73	35.265,84	30,23 %
CONSUMO REFINANCIADO	78.387,83	0,00	0,00	78.387,83	0,00 %
MICROCRÉDITO	758.358,94	92.792,27	51.599,02	902.750,23	15,99 %
MICROCRÉDITO REESTRUCTURADO	14.384,78	0,00	0,00	14.384,78	0,00 %
<b>TOTAL OFICINA:</b>	<b>2.559.358,67</b>	<b>307.536,38</b>	<b>107.864,77</b>	<b>2.974.759,82</b>	<b>13,96 %</b>

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., (2020)

Como su problemática secundaria se encuentra que:

- Inobservancia del manual de créditos de la cooperativa por parte del personal que labora en el área de créditos.
- Incumplimiento de requisitos para la concesión de créditos por parte de los asesores de crédito.
- La cooperativa no cuenta con un control interno adecuado, que le ayude a mejorar el proceso que se realiza al momento de otorgar un crédito, ya que, no se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo destinados para los fines que fueron solicitadas.
- La cooperativa además no cuenta con un manual de procesos para la recuperación de cartera.
- De igual forma la limitada gestión de cobranza exige a la entidad incrementar sus niveles de riesgo crediticio, ocasionando que la probabilidad de recuperación de cartera sea mínima debido a la escasa revisión de está y por ende que el nivel de provisiones se incremente disminuyendo la rentabilidad de la institución.

La problemática mencionada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Agencia Archidona, es similar a lo que ocurre en el ámbito mundial, de Latinoamérica, Ecuador, de la provincia de Napo, y de la ciudad de Archidona.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la auditoría de gestión, permitirá evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia de Napo, ¿período 2020?

### 1.3. Sistematización del problema

- ¿Una adecuada auditoría de gestión, logrará disminuir el índice de morosidad?
- ¿Qué procedimientos se utilizan para la gestión de cobranza de la cartera en riesgo?
- ¿Qué porcentaje de los créditos vigentes incurrir en morosidad?

#### 1.3.1. Delimitación del problema

La propuesta del presente trabajo se lo realizara específicamente:

- **Campo:** auditoría
- **Área:** auditoría de gestión
- **Temporal:** periodo 2020
- **Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. agencia Archidona, del cantón Archidona, de la provincia de Napo.

### 1.4. Objetivos

#### 1.4.1. General

Realizar una auditoría de gestión a los procesos crediticios, mediante la aplicación de métodos y técnicas de auditoría, para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia de Napo, período 2020.

#### 1.4.2. Específicos

- Estructurar el marco teórico mediante fuentes de información bibliográfica actualizada y especializada para sustentar la investigación.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de la normativa y políticas de crédito, mediante aplicación del método COSO II para conocer la suficiencia de la gestión de los procesos crediticios.
- Emitir el informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones para una adecuada toma de decisiones.

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. *Justificación teórica.***

Se justifica la realización de la auditoría de gestión ya que se busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de auditoría de gestión y procesos crediticios, encontrar explicaciones a situaciones internas que afectan a la efectividad y eficiencia de las actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”, provincia de Napo, ciudad del Archidona. Esto permite contrastar diferentes conceptos de auditoría de gestión frente a la realidad de la institución, de tal forma que se resumió en el presente documento que posteriormente puede ser en un importante medio de información y consulta para las interesadas sobre información actualizada en temas relacionados con la temática.

### **1.5.2. *Justificación metodológica***

Se justifica ya que, para realizar la auditoría de gestión a los procesos crediticios en la Cooperativa Tena Ltda., agencia Archidona se aplicarán los indicadores de gestión y el COSO II con la finalidad de gestionar el riesgo crediticio y la creación de valor, lo cual servirá como antecedente para futuras investigaciones.

### **1.5.3. *Justificación práctica***

La auditoría de gestión a los procesos crediticios permitirá a la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., agencia Archidona, determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía, para una adecuada toma de decisiones.

## **1.6. Antecedentes de Investigación**

En el presente tema de investigación tiene como antecedentes investigativos:

Según, Hipo (2019), en su trabajo de investigación: “Auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018”, menciona que:

La auditoría de gestión permitió identificar las siguientes falencias: el incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una

evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución. Se recomienda aplicar un control permanente que verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan con todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, también se deberá estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la institución. (p.136).

Por otro lado, Basantes Basantes (2018), en su trabajo de titulación “Auditoría de gestión a la cooperativa de ahorro y crédito Indígena “SAC Latacunga Ltda.”, provincia Cotopaxi, cantón Latacunga, periodo 2016”, mediante el informe final de auditoría se plantea un conjunto de conclusiones y recomendaciones emitidas a los directivos y personal que labora en la entidad con el objetivo de establecer posibles soluciones que ayuden a mitigar las deficiencias encontradas durante la realización de la auditoría de Gestión.

## **1.7. Marco teórico**

### **1.7.1. Auditoría**

Mantilla (2009), define a la auditoría, como: “La evaluación de una persona, organización, sistema, proceso, producto o proyecto, realizada para determinar la validez y la confiabilidad de la información, y también proporcionar una evaluación del sistema de control interno”. (p.22)

De su parte, De la Peña (2008), indica lo siguiente: “En la actualidad, la palabra auditoría se relaciona con los distintos procesos de investigación o comprobación, los cuales se encuentran estrechamente relacionados con el movimiento operativo y administrativo de la empresa.”. (pág.55)

Con base en las definiciones de los autores, se puede concluir que la auditoría es una evaluación de una empresa con el fin de comprobar la veracidad de la información proporcionada.

#### **1.7.1.1. Objetivos de la auditoría**

Los objetivos de la auditoría son:



- Establecer el nivel de cumplimiento de los deberes y atribuciones que se hayan asignado.
- Evidenciar si las funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Comprobar si los objetivos y metas han sido logrados.
- Verificar si la información gerencial producida veraz.
- Comprobar si se han cumplido con las disposiciones legales aplicables.
- Proponer mejoras o reformas constructivas en las operaciones, en los sistemas administrativos, financieros y de control interno. (Durán, 2012, p.9)

### **1.7.2. Gestión**

Westreicher (2020), define a la gestión como: es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Pérez (2010), define a la gestión, como: “Hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución” (p.137).

Por lo citado anteriormente, se puede concluir que la gestión es un conjunto de procedimientos planificados con el fin de obtener un objetivo.

### **1.7.3. Auditoría de gestión**

Blanco (2012), con relación a la auditoría de Gestión, afirma:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Maldonado (2011) la auditoría de gestión es:

Es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa actividad, o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas (p. 22)

Por lo tanto, se puede concluir que: La auditoría de Gestión es un examen que permite evaluar el adecuado uso de los recursos disponibles de la empresa, contribuyendo así con la dirección para una acertada toma de decisiones.

#### 1.7.3.1. *Objetivos de la auditoría de gestión*

Blanco (2012) establece:

- 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 mismas.
- Comprobar la confiabilidad 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 (p. 403).

#### 1.7.3.2. *Propósito de la auditoría de gestión*

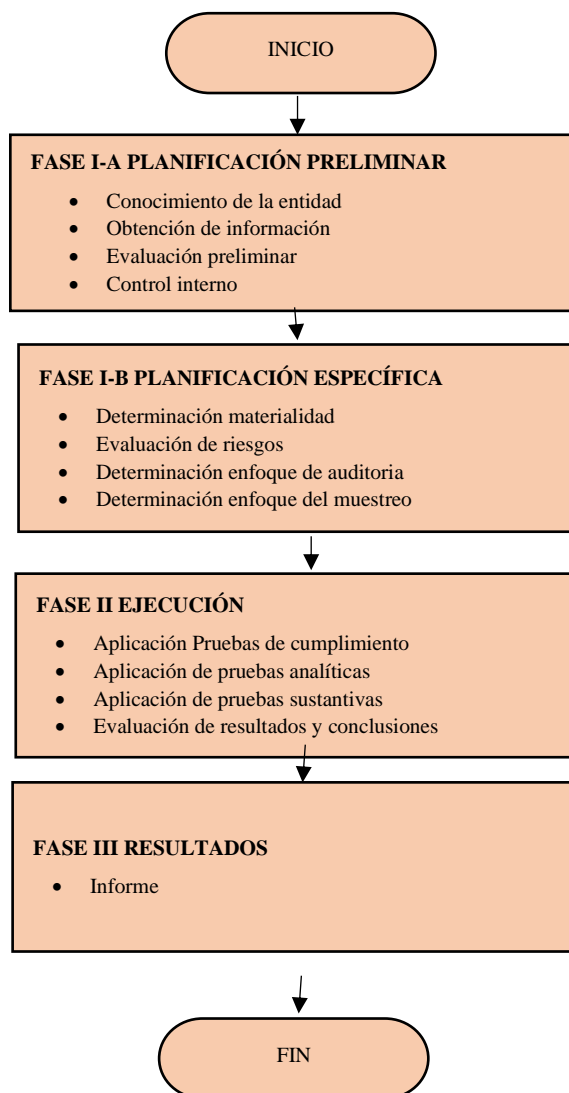
Maldonado (2011), el propósito de la auditoría de Gestión es: “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente” (p. 29).

#### 1.7.3.3. *Elementos de la auditoría de gestión de las 7 “E”*

- **Economía:** consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.
- **Eficiencia:** se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.
- **Eficacia:** la eficacia o efectividad consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados.
- **Ética:** etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

- Ecología: la tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto de tapete. De hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas.
- Excelencia: a pesar del refrán que dice “lo perfecto es enemigo del bueno”
- Educación: la administración del futuro gravitara alrededor de los recursos humanos. (Maldonado, 2011, pp. 133-136)

#### 1.7.4. Fases de la auditoría de gestión



**Ilustración 1-1:** Fases de la Auditoría de Gestión

**Fuente:** (Maldonado., 2011).

**Elaborado por:** Capuz, L. 2021.

#### 1.7.4.1. *Fase I: Conocimiento preliminar*

Maldonado (2011), acerca del conocimiento preliminar, menciona:

El propósito de esta fase es la revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los propósitos, alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

El conocimiento preliminar es donde el auditor debe conocer la actividad principal de la institución y a partir de ello poder continuar con las siguientes fases de la auditoría de gestión.

#### 1.7.4.2. *Fase II: Planificación específica.*

Al referirse a la planificación específica, señala que:

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y la fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente los resultados de la auditoría esperados conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (Andrade, 2008, p. 153)

La planificación específica tiene como finalidad de evaluar el control interno, y calificar los riesgos de la auditoría, seleccionando los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de la ejecución.

### **1.7.5. Indicadores de gestión**

Para Maldonado (2011) los indicadores “son parámetros de medición que reflejan el comportamiento observado de un fenómeno. Representan medidas sobre aspectos no directamente mensurables, como es el caso de muchas de las actividades y propósitos gubernamentales: salud, bienestar social, educación, desarrollo económico, entre otras”.

Por otro lado, Rincón (2020), define a un indicador de gestión como; es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

#### **1.7.5.1. Beneficios derivados de los indicadores de gestión**

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se tienen:

##### *Satisfacción del cliente*

La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.

##### *Monitoreo del proceso*

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

##### *Benchmarking*

Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.

### *Gerencia del cambio*

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien. (Rincón, 2020, p.2)

#### *1.7.5.2. Características de los indicadores de gestión*

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

##### *Simplicidad*

Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

##### *Adecuación*

Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.

##### *Validez en el tiempo*

Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

##### *Participación de los usuarios*

Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

##### *Utilidad*

Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

## *Oportunidad*

Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar. (Rincón, 2020, p.4)

### *1.7.5.3. Tipos de indicadores de gestión*

Se establecen los siguientes como tipos de indicadores de gestión:

- **Indicadores de eficiencia.** Es la maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- **Indicadores de eficacia.** Es la capacidad para lograr los resultados guardando relación con los objetivos y metas planteadas, en un período de tiempo determinado. Esta se mide en relación con los productos y servicios ofrecidos una vez concluidos. (Díaz, 2020, pp. 3-4)
- **Indicadores de economía.** Estos indicadores permiten medir la capacidad en la cual una entidad genera y administra los recursos económicos, tales como la ejecución presupuestaria, el coste de ventas, el punto de equilibrio, los gastos administrativos, etc.
- **Indicadores de ética.** Estos indicadores permiten medir la conducta y comportamiento moral de cada individuo en relación al cumplimiento del código de ética en una entidad.
- **Indicadores de ecología.** Estos indicadores permiten conocer y evaluar el estado y variación de la calidad ambiental en las operaciones de las organizaciones. Este indicador tiene como objetivo mejorar las prácticas ambientales de las empresas al ofertar un producto o servicio que afectan negativamente al medio ambiente.
- **Indicadores de equidad.** Estos indicadores permiten medir la capacidad de distribución y asignación de los recursos de una entidad para todas sus áreas en conjunto.
- **Indicadores de educación.** Estos indicadores permiten medir el nivel de desempeño y rendimiento laboral de cada una de las funciones y responsabilidades área de trabajo. Este indicador evalúa la educación corporativa que tiene por objeto preparar a los empleados para fortalecer sus conocimientos, aptitudes y habilidades profesionales.

### **1.7.6. Control interno**

Según Fonseca (2011), manifiesta que “el sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contable” (p.36).

Según el informe del COSO (2013), cita lo siguiente: Proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos como: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según el (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2018), en el art. 227 cita que: todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A su vez los autores (Atehortúa, Bustamante, & Valencia, 2008, pág. 41), cita lo siguiente: Es un esquema de verificación y evaluación de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

En relación con lo mencionado por los autores anteriormente, se concluye que el control interno es un proceso para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### 1.7.6.1. *Importancia del control interno*

El control como una etapa del proceso administrativo, es importante para:

- Mejorar los estándares de calidad de una empresa.
- Determinar y analizar rápidamente las causas que pueden generar desviaciones.
- Reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.
- Establecer medidas correctivas, de tal forma que se alcancen los planes.

Por otro lado, Lara (2012), menciona que:

El control interno trae muchos beneficios, por lo que invertir en él, lo convierte en una acción estratégica de gran importancia. En lo financiera genera ahorros al promover eficiencia operativa; en lo administrativo genera información de mayor calidad para la toma de decisiones; en materia de salvaguarda del patrimonio empresarial, reduce la



posibilidad de ser víctima de pérdidas por fraude al disminuir las operaciones de los perpetradores, entre otros beneficios.

Así mismo, según el (Codigo Organico Monetario y Financiero, 2018) manifiesta en el Art. 227 que:

Sistemas de control interno. Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### *1.5.1.1. Componentes del control interno-COSO II*

Para el Autor Fonseca (2011), el COSO II concibe ocho elementos o componentes con sus respectivos subcomponentes:

- a) Ambiente de control. - marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- b) Evaluación de riesgos. - mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- c) Actividades de control. - comprende Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.
- d) Información y comunicación. - abarca los sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- e) Supervisión. - evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.
- f) Establecimiento de Objetivos. – Blanco (2012) establece que “los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución, estos deben apoyar la misión de la entidad y estar en línea con ella, además deben ser consecuentes con el riesgo aceptado”.
- g) Identificación de Riesgos. - los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.
- h) Respuesta a los Riesgos. - la dirección selecciona las posibles respuestas – evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos- desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias del riesgo de la entidad.

### *1.5.1.2. Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno*

Estupiñan (2006), sobre los métodos de evaluación del Control Interno, indica que existen tres métodos de evaluación del control interno, a saber:

#### a. Método de Cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utiliza las letras -NA- no aplicable. La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el levantamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoría debe subsanar, tales como:

- Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar.
- Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está efectuando el levantamiento por este método.
- Las preguntas no siempre pueden abordar todas las deficiencias del sistema de control interno que se requieren para la auditoría.

#### b. Método Narrativo o Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

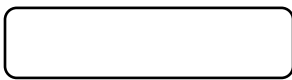
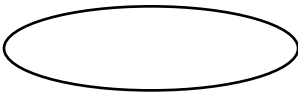




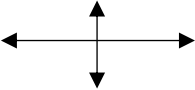
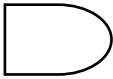


Este método que puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el levantamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El levantamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

c. Método Gráfico o Diagrama de Flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utilizará símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento, logrando así una mayor eficiencia administrativa. (pp. 160 - 162)

**Tabla 7-1:** Simbología de diagrama de flujo

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio/ Fin
	Operación
	Inspección
	Inspección y Medición
	Decisión
	Entrada de bienes
	Líneas de Flujo
	Demora
	Conector
	Conector de Página

**Fuente:** Adaptado de (Ministerio de planificación nacional y política económica MIDEPLAN, 2009::pp. 10-11)

**Elaborado por:** Capuz, L. 2021.

En conclusión, los métodos de control interno tienen como fin de describir los procesos o estructuras y determinar los flujos importantes dentro de la institución con el propósito de encontrar fácilmente los puntos críticos para mejorarlos y lograr eficiencia administrativa.

#### **1.7.7. Riesgos de auditoría**

Pallerola (2013), al referirse a los riesgos de Auditoría, menciona:

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso del trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe planificar en la revisión de sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en la que podrían ocurrir éstos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan.

Las compañías de seguro ya cubren la mayoría de riesgos predecibles y conocidos, mientras que los riesgos en la auditoría van más allá de una cobertura mediante el pago de una prima. (p. 56)

Por otro lado, según la NIA 320, señala que: “El riesgo de auditoría es el riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección”.

Por su parte, De la Peña (2008), en referencia al mismo tema, señala:

Composición del Riesgo de Auditoría

El riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

- Riesgo Inherente.
- Riesgo de control.
- Riesgo de no detección.

Riesgo Inherente. - Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control.

Riesgo de Control. - Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de Detección. - Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. (p. 44)

Por lo tanto, el riesgo de auditoría es la probabilidad de que el auditor de una opinión errónea o inapropiada, una vez que la Auditoría ha sido completada.

### **1.7.8. Fase III: ejecución**

Según Arias (2018), en esta fase se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría que permiten encontrar hallazgos sustentados con evidencia. (p.4)

Andrade (2008), refiriéndose acerca de la ejecución de la auditoría, señala:

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia es donde se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (p. 184)

Se puede concluir que, en la fase de la ejecución se pone en marcha la planificación de auditoría y los procedimientos establecidos a fin de obtener evidencia suficiente, relevante y pertinente que fundamente los hallazgos de auditoría.

### **1.7.9. Papeles de trabajo de auditoría**

Según Blanco (2012), los papeles de trabajo son:

El conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de estas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

Coral (2012), con respecto a los papeles de trabajo, establece:

El conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

Por su parte, Cardozo (2006), en su libro Auditoría del Sector Solidario, refiere acerca de los papeles de trabajos como:

#### Archivos de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos. Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

#### Archivo Permanente

El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva

#### Archivo Corriente

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. Los tipos de información que se incluyen en el archivo presente son: programas de auditoría, información general, balanza de comprobación de trabajo, asientos de ajuste y reclasificación y cedulas de apoyo (p. 413)

En conclusión, los papeles de trabajo son toda la documentación elaborada u obtenida por el auditor durante la ejecución de cada una de las fases de auditoría, así como la evidencia que sustenta la opinión de la situación a través del informe.

#### **1.7.10. Técnicas de auditoría**

Sotomayor (2008), refiriéndose a las técnicas de auditoría, señala:

Para obtener información relacionada a una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida (la de la planeación), que requerirá de la utilización de técnicas de auditoría.

Enseguida se expondrán las técnicas más comunes y los aspectos que identifican a cada una de ellas. Cabe señalar que todas implican una inversión de tiempo, que debería ser suficiente para obtener la información necesaria.

Entrevista. - En un sentido general, la entrevista consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad. Dicha conversación se realiza en forma directa con el personal indicado, preferentemente de nivel directivo, esto es, con el director o gerente, y en su caso con niveles de supervisión y operarios.

En el empleo de esta técnica es recomendable crear una atmósfera de confianza que permita conseguir, sin mayores rodeos, información que refleje las inquietudes de la organización en sentido general o específico. En esta retroalimentación entre el auditor (entrevistador) y el empleado (entrevistado) es importante estar libre de prejuicios y presiones para que todo fluya con naturalidad y la entrevista cumpla su cometido.

Técnicamente, la entrevista es dirigida o no dirigida. La primera, caracterizada por su rigidez, va encauzada a un objeto del estudio determinado y está previamente diseñada; la segunda, denominada también abierta, no está sujeta a una estructura predeterminada, por lo que el entrevistado se expresa con toda libertad, e inclusive llega a tomar la iniciativa. Los dos tipos resultan de gran utilidad; la entrevista dirigida agiliza la actividad y la no dirigida, susceptiblemente, aporta información adicional, de manera que la combinación de ambas suele dar mejores resultados tanto en lo conceptual como en lo documental.

Observación Directa. - Realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica es común, ya que permite percatarse en forma directa, personal, abierta o indiscriminadamente, de lo que acontece en un medio determinado, y específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Cuestionario. - Representa un formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.

Su contenido debe entenderse con claridad para asegurar una respuesta precisa. Existen cuestionarios de tipo cerrado (sí o no), abierto (respuesta libre) o de opción múltiple (varias opciones a elegir). El cuestionario de tipo cerrado abrevia el proceso para obtener información; el de tipo abierto amplía su cobertura en aspectos interrelacionados, aunque no sean propiamente del mismo tema en forma directa, y en el de opción múltiple se destaca los efectos colaterales en el sentido de que se obtiene referencia de diversos temas relacionados.

Entre las ventajas de utilizar cuestionario están las siguientes:

- Agilidad para obtener información.
- Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- Confirmación de hechos y sucesos diversos.

Investigación Documental. - Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertinentes a la organización.

Esta investigación se complementa con el examen de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación.

La información obtenida, para que sea realmente útil, debe ser actual y confiable; de ser necesario el auditor solicitará explicación de su origen y aplicación. (pp. 90-92)

Por lo anterior, se puede determinar que las técnicas de auditoría son los métodos que utiliza el auditor para obtener información y comprobar sus afirmaciones y la legalidad de los datos que le permite emitir una opinión.

#### **1.7.11. Índices, y marcas de auditoría**

Es necesaria la anotación de índices de referencia en los papeles de trabajo ya sea en el curso o a concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir claramente los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo. (Blanco, 2012)



Sotomayor (2008), refiriéndose al índice, señala:

Los índices representan claves expresadas en letras y/o números o bien de la combinación de ambos en el margen superior derecho de una cédula, lo cual facilita su localización dentro del expediente de los papeles de trabajo. Las marcas son diferentes señales que se colocan junto a la información obtenida para confirmarla.

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en su elaboración para que un tercero que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas. (pp. 67 – 68)

**Tabla 8-1:** Índices de auditoría

<b>INDICE</b>	<b>CONCEPTO</b>
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
FAG	Formalidades de Auditoría de Gestión
PT	Papeles de Trabajo
INF	Informes
IFE	Informe de Planificación Específica
IPP	Informe de Planificación Preliminar
IFA	Informe Final de Auditoría
OF	Oficios y Actas
D	Documentación
PL	Planeación
EJ	Ejecución

Fuente: (Carbellido, 2016)

#### **1.7.12. Hallazgos de auditoría**

Para Blanco (2012), los hallazgos constituyen las “Características de las observaciones, datos e información específica sobre una partida, actividad u operación, que haya examinado y evaluado el auditor, por lo general son las deficiencias o irregularidades detectadas”.

Maldonado (2011) advierte acerca de los hallazgos, como:

Hallazgos de Auditoría se dan cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que estos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos.

Condición. - Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

Criterio. - Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo aprobado o conveniente.

Causa. - Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área.

Efecto. - Daño, desperdicio, pérdida. (p. 69).

Por su parte Fernández (2013), en referencia al hallazgo, define que:

La auditoría de gestión se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes componentes de auditoría en los diferentes componentes, debiéndose reestructurar de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. (p. 25)

En conclusión, los hallazgos de auditoría es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias relevantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad y son comunicados en el informe.

### **1.7.13. Evidencia de auditoría de gestión**

De acuerdo con, Blanco (2012), “Se llama evidencia de auditoría al conjunto de hechos comprobados suficiente y competentes que sustentan las opiniones del auditor vertidas en el informe de auditoría. Es toda la información que usa el auditor para desarrollar su examen”

**Tabla 9-1:** Evidencia de auditoría

<b>N</b>	<b>EVIDENCIAS</b>	<b>PARTICULARIDAD</b>
1	Física	Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.
2	Documental	Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
3	Testimonial	Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
4	Analítica	Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes.

Fuente: Benjamín (2007).

Elaborado por: Capuz, L. 2021.

En base a lo anterior, la evidencia representa los hechos comprobados verdadera de los hallazgos que sustentan la opinión del auditor y basará en ellas su informe; por lo tanto, por lo que deberá ser suficiente, competente y relevante.

#### **1.7.14. Fase IV: comunicación de resultados e informes de auditoría**

Según Arias (2018), en la fase de comunicación de resultados se traduce en el informe de auditoría como una opinión formal resultante del examen de auditoría interna o externa realizada a una entidad o a un área de dicha entidad. (p.4)

Maldonado (2011), sobre la cuarta fase de la auditoria de gestión, de la comunicación de resultados, menciona que:

Aunque la administración conoce el proceso de auditoría, hay que hacerle comprender, por vía de la persuasión, que deben colaborar en su trabajo, especialmente en la entrega de información y documentación. Y si la auditoria es un trabajo que se desarrolla a base de una planificación y en forma sistémica, hay que ser lo suficientemente comprensivo y ordenado al solicitar la información, pues incomoda al administrador que se le interrumpa permanentemente para solicitarle datos en cualquier momento y en forma desordenada y repetitiva. Recuerde que la verdad se sustenta con evidencias. En consecuencia, si un hallazgo fue desarrollado adecuadamente este puede ser comunicado a la entidad sin ningún riesgo ni recelo. Es más, el sentido constructivo de la auditoria le favorece la comunicación oportuna de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Es conveniente recordar el rol que desempeña los diplomáticos en la guerra y guiarse por su actuación. Escuchan muchas palabras muy fuertes contra el adversario, pero las transmiten con otro tono de voz y lenguaje para disminuir las tenciones y lograr la paz. Así mismo el auditor debe tener claro que su objetivo es “vender” su informe y lograr que sus recomendaciones se apliquen; entonces, ser tolerante ante exageraciones de los administradores no le perjudica a la final logra su objetivo. (pp. 124 - 125)

Cuando el auditor realice una auditoría, los resultados que obtenga deben ser plasmados en un informe de auditoría que contendrá las conclusiones y recomendaciones realizadas por el auditor para las personas que él ha considerado necesarias.

#### **1.7.15. Informe de auditoría de gestión**

Mancillas (2011), al hablar del Informe de Auditoría de Gestión, indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que él recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En él suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando, tanto los aspectos de forma, como de contenido y oportunidad. (p. 116).

Por otro lado, Blanco (2012), define el informe de auditoría es el resultado final del examen practicado, en el cual se pone de manifiesto la serie de comentarios, conclusiones y recomendaciones a las que el equipo de auditoría ha llegado una vez concluida la fase de ejecución, el informe constituye la esencia del trabajo efectuado por el auditor.

#### **1.7.16. Fase V: seguimiento**

Según Arias (2018), la fase de seguimiento es aquella en la que se verifica que las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría sean cumplidas de manera adecuada y oportuna, con miras a alcanzar los objetivos planificados para conseguir eficiencia, eficacia y economía en los procesos realizados por la organización. (p.4)

Por otro lado, Maldonado (2011), en referencia a la quinta fase, menciona que:

El proceso de auditoría de gestión concluye con el seguimiento de las recomendaciones, en esta etapa se verifica el nivel de aceptación por parte de los administrativos de la entidad auditada, frente a las recomendaciones proporcionadas por el equipo de auditoría. (p. 102)

#### **1.7.17. Cartera de créditos**

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2020), menciona que la cartera de créditos es “Conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el instituciones financieras a las personas físicas y a las diversas instituciones del sector público y privado”(p.1), por otro lado, la superintendencia de bancos de la República Dominicana en el (2011) “Manual de contabilidad bancaria menciona que: “Es una cuenta que corresponde al activo y que comprende los saldos de un capital de las operaciones de créditos otorgados. A ella también se incluyen algunas transacciones otorgadas con fuentes de financiamiento interno, externo o propias” (p.115).

Entonces la cartera de crédito representa los montos que son prestados a los acreditados, es la cuenta que se utiliza para registrar los movimientos dentro de las entidades motivos de préstamos

o saldos deudores, por lo tanto, es una cuenta de vital importancia para las entidades ya que representa cantidades de dinero.

#### 1.7.17.1. *Segmentación de la cartera de crédito*

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad, a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda, microempresa, estas clases a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

Para (Fierro, 2014, pág. 1), la cartera por vencer y la cartera que no devenga intereses mantiene una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango de vencimiento futuro de las operaciones, cánones, cuotas o dividendos, y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon, cuota o dividendo como vencida.

- De acuerdo a su vencimiento:
  - a)* Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
  - b)* Cartera vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. (Junta de política y regulación monetaria y financiera, 2015)
  
- De acuerdo a su destino se clasifica en:
  - a)* Crédito de consumo ordinario. - Es el otorgado a personas naturales, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil para uso personal, ampliación y remodelación de viviendas.
  - b)* Crédito de consumo prioritario. - Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
  - c)* Crédito inmobiliario. - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.

d) Microcrédito. - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub segmentos de crédito:

- Microcrédito minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto que la operación solicitada.
- Microcrédito de acumulación simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00 incluyendo el monto de la operación solicitada.
- Microcrédito de acumulación ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10.000,00, incluyendo el monto de la operación solicitada. (Junta Monetaria Financiera, 2015)

## **1.8. Fundamentación legal**

### **1.8.1. Constitución de la República del Ecuador**

#### TITULO VI

#### REGIMEN DE DESARROLLO

#### Capítulo cuarto

#### Soberanía económica

#### *Sección octava*

#### *Sistema financiero*

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

### **1.8.2. Código Orgánico Monetario y Financiero**

Art. 450.- Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia (Código Orgánico Monetario y Financiero , 2014, art.450)

### **1.8.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018 Art.21).

Objeto Social. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018 Art.22).

#### Clasificación de las cooperativas

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018 Art.23).



Cooperativas de producción. - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, art.24).

Cooperativas de consumo. - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, art.25).

Cooperativas de vivienda. - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas, en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo en Asamblea General, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, esos bienes se constituirán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantiene unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, art.26).

Cooperativas de servicios. - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2018, art.28).

#### 1.8.4. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

### Resolución Nro. 557-2019

**Tabla 10-1:** Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80 000 000,00
2	Mayor a 20 000 000,00 hasta 80 000 000,00
3	Mayor a 5 000 000,00 hasta 20 000 000,00
4	Mayor a 1 000 000,00 hasta 5 000 000,00
5	Hasta 1 000 000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: Resolución No. 557-2019-F

Realizado por: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019

**Art. 6.-** Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2,3,4 y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio técnico de la entidad:

**Tabla 11-1:**Limitación para los segmentos del 2-5

SEGMENTO	LIMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PTC
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

**Fuente:** Resolución No. 557-2019-F

**Realizado por:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019

**Art. 43.-** Cupo de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los vocales principales y suplentes de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3,4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio técnico de la entidad al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos:

**Tabla 12-1:**Cupo de crédito y garantías para tal administración de COAC del resto de segmentos

Segmento	Limite individual sobre el PTC
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

**Fuente:** Resolución No. 557-2019-F

**Realizado por:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019

Para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2 y 3, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico de la entidad.

**Tabla 13-1:**Nivel de Riesgo y Categorías

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO, COMERCIAL, ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO, COMERCIAL, PRIORITARIO (PYME)	MICRO CREDITO	CONSUMO ORDINARIO PRIORITARIO Y EDUCATIVO	VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO E INMOBILIARIO
<b>RIESGO NORMAL</b>	<b>DIAS DE MOROSIDAD</b>					
	A1	0	0	0	0	0
	A2	1 – 15	1 – 15	1 – 15	1 – 15	1 - 30
	A3	16 – 30	16 – 30	16 – 30	16 – 30	31 - 60
<b>RIESGO POTENCIAL</b>	B1	31 – 60	31 – 60	31 – 45	31 – 45	61 - 120
	B2	61 – 90	61 – 90	46 – 60	46 – 60	121 - 180
<b>RIESGO DEFICIENTE</b>	C1	91 – 120	91 – 120	61 – 75	61 – 75	181 - 210
	C2	121 – 180	121 – 150	76 – 90	76 – 90	211 - 270
<b>DUDOSO RECAUDO</b>	D	181 – 360	151 – 180	91 - 120	91 – 120	271 - 450
<b>PÉRDIDA</b>	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 120	Mayor a 450

**Fuente:** Resolución No. 557-2019-F Art. 7

**Realizado por:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019

Para la implementación de metodologías y técnicas basadas en el comportamiento histórico, mencionadas en la disposición general cuarta, las entidades deberán cumplir con los siguientes plazos, contados a partir de la vigencia de la presente resolución: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Sexta Disposición Transitoria, , 2019)

**Tabla 14-1:**Plazos

Segmento	Plazo
1	3 meses
2	6 meses
3	12 meses

**Fuente:** Resolución No. 557-2019-F Art.11

**Realizado por:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019

**Art. 11.-** Así mismo dicha resolución menciona que, “las entidades deberán cumplir con lo establecido en el artículo 44 de la presente resolución, en los siguientes plazos”

**Tabla 15-1: Plazos**

Segmento	Plazo
1, 2 y 3	3 meses
4 y 5	6 meses

**Fuente:** Resolución No. 557-2019-F Séptima Disposición Transitoria

**Realizado por:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019)

## **1.9. Marco conceptual**

*Cartera que no devenga intereses:* Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

*Cartera improductiva:* Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

*Estrategia de gestión de riesgos de crédito:* Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto;

*Exposición al riesgo de crédito:* Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

*Contrato de crédito:* Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

*Garantía:* Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.

*Garantías Adecuadas:* Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:

- *Garantías autoliquidarles:* Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores.
- *Garantía personal:* Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.

- *Garantía solidaria:* Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda;
- *Garantía de grupo:* Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria;
- *Garantía hipotecaria:* Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor; y,
- *Garantía prendaria:* Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.

*Incumplimiento:* No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.

*Línea de crédito.* - Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.

*Pagaré:* Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

*Proceso de crédito:* Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso;

*Riesgo de crédito:* Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

*Riesgo normal:* Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.

*Riesgo potencial:* Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.

*Riesgo deficiente:* Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2

*Riesgo dudoso recaudo:* Corresponde a las operaciones con calificación D.

*Riesgo pérdida:* Corresponde a las operaciones con calificación E.

*Sustitución de deudor:* cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

*Tecnología crediticia:* Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito. (Junta de política y regulación monetaria y financiera, 2015)

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

Para realizar la auditoría en la cooperativa Tena Ltda., se aplicará el COSO II e indicadores de gestión con la finalidad de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos crediticios.

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Enfoque mixto*

Se aplicó el enfoque mixto ya que se combina la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa. La investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general busca medir variables con referencia a magnitudes mientras que la investigación cualitativa toma como misión “recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, exceptuando la numérica. Tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos o ejemplos que se consideran interesantes o esclarecedores, y su meta es lograr profundidad y no amplitud.

#### 2.2. Nivel de investigación

##### 2.2.1. *Investigación exploratoria*

La investigación exploratoria en este trabajo permitió indagar más el tema estudiado para sustentar los hallazgos encontrados ayudando a concluir con el mismo de manera confiable.

##### 2.2.2. *Investigación descriptiva*

Se aplicó la investigación descriptiva en la recopilación de varios datos para comprobar la idea a defender, evaluado las variables de los procesos crediticios a través herramientas y técnicas de investigación, es decir, describe los hechos y los fenómenos que inciden en la cartera de créditos, cuantificándolos, y evidenciando sus características.

## **2.3. Diseño de investigación**

### **2.3.1. *Diseño no experimental***

Se aplicó el diseño no experimental, en la determinación del problema y sustentación de la idea a defender; ya que no se altera la variable independiente en su integridad, pero se generan eventos que motivan la observación y la medición de datos en completo de otros factores externos a ella con diferentes técnicas e instrumentos.

## **2.4. Tipo de estudio**

### **2.4.1. *Estudio documental***

En la investigación se utilizó el estudio documental obteniendo información tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias. De fuentes primarias porque se revisarán de varios expedientes de créditos, archivos (manuales y todo lo relacionado tanto con la concesión como la recuperación de cartera), que permitirá conocer la realidad de la entidad; y de fuente secundaria porque la investigación se apoyó en material bibliográfico, ya que se revisarán folletos y libros que se encuentran en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresa, así como los que se localizan en el sitio web google books y en las bibliotecas virtuales e- libro y EBSCOhost, para profundizar en conceptos y teorías para construir el marco teórico.

### **2.4.2. *Estudio de campo***

Se utilizó estudio de campo porque la recolección de datos directamente se obtiene de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

## **2.5. Población y muestra**

### **2.5.1. *Población***

En la presente investigación se utilizó la población que interviene en el proceso de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., debido a que es una población finita y es la población objeto de estudio para las variables de estudio. Por otro lado, y con la finalidad de determinar el cumplimiento de los procedimientos de cobranza de la cartera de crédito, de la normativa y políticas de crédito, se realizará una revisión a los expedientes de crédito de los socios que incurrieron en morosidad al 31 de diciembre de 2020, mediante la aplicación de una encuesta a



los socios con problemas de morosidad, para determinar la efectividad de las gestiones de cobranza.

VARIABLE	NÚMERO
Socios	189

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito "Tena" Ltda. Archidona

### 2.5.2. Muestra

Se aplicará la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra:

Simbología:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (universo)

P = Probabilidad de éxito (si se desconoce p=0,5)

Q=Probabilidad no ocurrencia (q=1-p)

Z= Nivel de confianza 95% (1,96)

E=Error admisible 5% (0,05)

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 P * Q}$$

**Datos:**

N= 189

E= 5% = 0,05

Z = 95% = 1,96

P= 0,5

Q= Probabilidad no ocurrencia (q=1-p)

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * (189)}{(189) * (0,05)^2 + (1,96)^2(0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{181,44}{(189) * (0,0025) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{181,44}{1,4325}$$

$$n = 126,66$$

$$n=127$$

## **Conclusión:**

Se concluye que en la presente investigación se trabajó con aproximadamente 127 personas quienes conforman a los socios que han incurrido en morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tena Ltda., agencia Archidona.

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos**

En la realización de la presente investigación se utilizarán los respectivos métodos de investigación:

#### *Método Inductivo*

Este método se utilizará el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

#### *Método Deductivo*

El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como verdaderos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

#### *Método Analítico*

Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

#### *Método sintético*

Se utilizará este método debido a que se va a realizar un análisis técnico teórico sobre los factores que envuelven a la auditoría de gestión de los procesos crediticios. Permitirá conocer la realidad, mediante un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos

distinguidos por el análisis, la utilización de este método es con el propósito de ilustrar la forma como puede llegar al empleo del análisis y la síntesis en la investigación.

## **2.6.2. Técnicas de investigación**

### *2.6.2.1. Documental*

En la investigación se obtuvo la información tanto de fuentes primarias como de fuentes secundarias. De fuentes primarias porque se revisarán de varios expedientes de créditos, archivos (manuales y todo lo relacionado tanto con la concesión como la recuperación de cartera), que permitirá conocer la realidad de la entidad; y de fuente secundaria porque la investigación se apoyó en material bibliográfico, ya que se revisarán folletos y libros que se encuentran en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresa, así como los que se localizan en el sitio web google books y en las bibliotecas virtuales e- libro y EBSCOhost, para profundizar en conceptos y teorías.

### *2.6.2.2. Entrevista*

Será aplicada al personal vinculado con el departamento de créditos y cobranzas de acuerdo con las funciones principales desarrolladas dentro de la entidad para caracterizar las variables de estudio y profundizar el tema de manera directa.

### *2.6.2.3. Encuesta*

La encuesta se utilizará como instrumento de recolección de información al personal vinculado con la cartera de créditos y a 127 personas quienes conforman a los socios que han incurrido en morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Agencia Archidona, para establecer los resultados numéricos y comprobar la idea a defender de la investigación.

## **2.6.3. Instrumentos de investigación**

### *2.6.3.1. Guía de entrevista*

Se utilizó en la entrevista, ya que en el consta las preguntas que se va hacer a la persona entrevistada, sirve como guía para que la entrevista se desarrolle con éxito y pueda recolectar toda la información necesaria para la investigación.

### 2.6.3.2. *Papeles de trabajo*

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión se utilizó los papeles de trabajo, ya que estos son documentos en donde el auditor plasma todo su trabajo es decir la aplicación de procedimientos y la información obtenida y son de vital importancia, ya que sirve de sustento y es un elemento probatorio de la evidencia obtenida.

### 2.6.3.3. *Cuestionarios*

Se realizó cuestionarios de control interno, que fueron aplicados a todo el personal del área de Créditos, con preguntas cerradas, direccionadas a la detección de posibles problemas existentes.

## CAPITULO III

### 3. MARCO PROPOSITIVO

#### 3.1. Tema

“Auditoría de gestión a los procesos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia Napo, periodo 2020”

#### 3.2. Contenido de la propuesta

	
<b>Fase I</b>	A. Análisis del proceso crediticio actual
	B. Evaluación de los procesos de crédito y cobranza mediante cuestionarios de control interno.
<b>Fase II</b>	Encuesta a los socios con obligaciones crediticias pendientes.
	Determinación de los puntos críticos de créditos y cobranzas
	Aplicación de los indicadores financieros
<b>Fase III</b>	Informe final

Para la realización de la presente Auditoría de Gestión a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Agencia Archidona, provincia de Napo, Período 2020, se procedió a aplicar la siguiente metodología que permitirá evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos, establecidas por la institución.

### 3.3. Archivo permanente


 <b>TENA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	Auditoría de Gestión.
<b>ENTIDAD AUDITADA:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda. Agencia Archidona.
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Napo y Transversal 16. Frente al GAD Municipal.
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Créditos.
<b>PERÍODO:</b>	Enero a Diciembre del 2020.
<b>TELÉFONO</b>	06 288 9817
<b>WEB:</b>	<a href="https://cooptena.fin.ec">https://cooptena.fin.ec</a>

#### 3.3.1. Índice de archivo permanente

CONTENIDO	ÍNDICE
Índice Archivo Permanente	IAP
Información General de la Institución	IG
Registro en el Organismo de Control	ROC
Registro Único de Contribuyentes	RUC
Manuales, Reglamentos, Políticas crediticias.	PA/PP
Marco Legal	ML

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IG</b> <b>1/4</b></p>
---	--	---------------------------------

### **3.3.2. Información general de la institución**

#### **Reseña histórica**

Indiscutiblemente, la gestora de la creación de la Cooperativa fue la Misión Josefina encabezada por Monseñor Maximiliano Spiller, que observó personalmente las bondades del cooperativismo y se propuso implementarlo en este vicariato, para lo cual contrató a un promotor en cooperativismo, que preparó el estatuto y en menos de año y medio todo estuvo listo.

Es así que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”, fue fundada el 9 de enero del año 1964, con Acuerdo Ministerial N° 1714, y el 17 de abril del mismo año se legalizó en el Ministerio de Bienestar Social.

La Cooperativa Tena Ltda., empieza a funcionar en el interior del convento de la Misión Josefina con 22 socios inscritos y un capital inicial de 1,030 sucres.

#### **Misión**

“La Cooperativa «Tena» Ltda., tiene como misión la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de sus socios y clientes, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, dentro de los principios y valores que rigen a la organización, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano, para alcanzar mejores niveles de rentabilidad y productividad que les permitan la retribución justa a sus socios, clientes y a la colectividad en general”.

#### **Visión**


“Ser referente local del cooperativismo reconocido por la calidad de servicios, cobertura y liderazgo con responsabilidad social”.

#### **Principios institucionales**

- Honestidad. - Manejo limpio de los recursos y cumplimos lo que ofrecemos.
- Transparencia. - Procesos claros e información disponible para todos.
- Respeto. - Aprecio a las personas y a su forma de pensar diferente.

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IG</b> <b>2/4</b></p>
---	--	---------------------------------

- Compromiso. - Actitud coherente y leal con los valores institucionales.
- Equidad. - Equilibrada distribución de funciones y servicio igualitario.
- Responsabilidad. - Actuación ética que privilegie el servicio a sus socios y clientes; cumplimiento cabal de las obligaciones.

**Nombre de la Entidad:**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.

**Ubicación Geográfica:**




**Ilustración 2-3:** Ubicación Geográfica de la COAC Tena Ltda., agencia Archidona

**Fuente:** Cooperativa “Tena Ltda.”

**Elaborado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 03/01/2022
----------------------------	--------------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IG</b> <b>3/4</b></p>
---	--	---------------------------------

### Productos financieros


- *Créditos:* Préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas con tasas de interés competitivas.
- *Cuenta de Ahorros:* La cuenta de ahorros a la vista es un producto financiero diseñado para personas naturales y jurídicas.
- *Fondos de reserva:* Le permitirá cumplir sus metas con un mecanismo de ahorro programado diseñado y ajustado a sus necesidades.
- *Inversiones:* Porque invertir no es un juego, ven e invierte en la Cooperativa de Ahorro y Crédito TENA LTDA.
- *Mi cajita fuerte:* Porque es importante fomentar costumbres de ahorro en los niños, diseñamos este producto para los más pequeños de la casa.

### Servicios financieros

- *Western Union:* A través de Western Union usted puede enviar y recibir dinero desde cualquier rincón del planeta, de forma inmediata y segura; con el costo más bajo.
- *Cajero Automático y Tarjetas de Débito:* Socios de la Cooperativa Tena Ltda. ya cuentan con cajero automático propio.
  - Cero costos de mantenimiento
  - Sistema de Chip Inteligente
  - Red segura
- *Transferencias Interbancarias:* Realice transferencias SPI a nivel nacional a través y realice sus pagos de forma segura.
- *Recaudación de Servicios:* La COAC Tena en alianza con Facilito S.A consideran una necesidad imperante contar con una plataforma de recaudación de servicios para el pago de Luz EEASA, teléfono CNT, Cobros del impuesto SRI, Pago matriculación vehicular, Pago obligaciones IESS, Pago ANT, Recargas.
- *Pago del Bono de Desarrollo (BDH):* Un servicio exclusivo para socios y clientes de la Cooperativa Tena Ltda. Que sean beneficiarios del BONO DE DESARROLLO HUMANO se acreditará automáticamente en la cuenta de ahorros previa autorización.

ELABORADO POR: CMLG

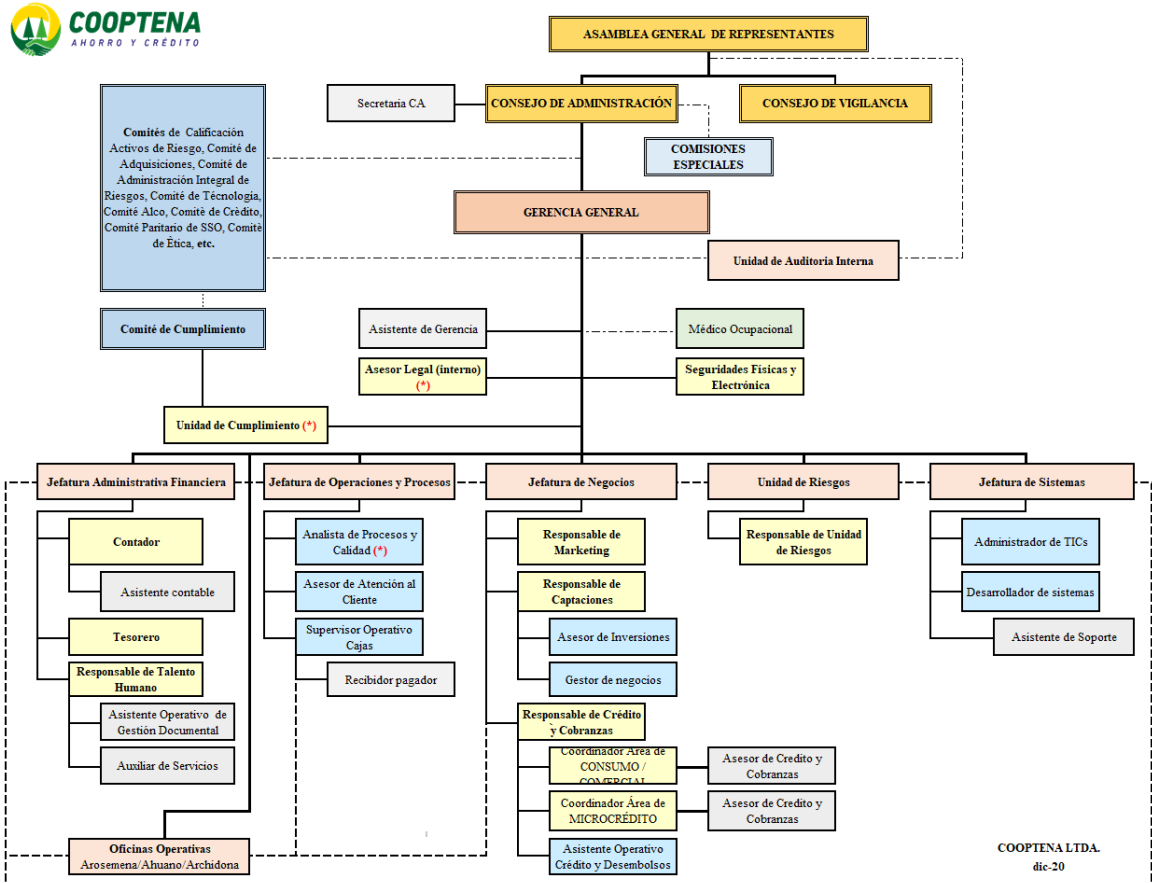
FECHA: 03/01/2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IG</b> <b>4/4</b></p>
---	--	---------------------------------

- *Seguro de Desgravamen Deudor + Codeudor:* Pensando en la seguridad de los familiares y de sus socios mantiene un seguro de desgravamen para los créditos cubriendo el riesgo que el dinero entregado por la COAC no pueda ser devuelto a consecuencia de la muerte por cualquier causa y la incapacidad total y permanente del socio deudor o su codeudor.
- *Pago de Sueldos al Sector Público:* A través del SPI le atendemos con el pago de sueldos para empleados del sector público.


ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 03/01/2022
---------------------	-------------------

**3.3.3. Organigrama**



**Ilustración 3-3:** Organigrama Estructural de la COAC Tena Ltda.

Fuente: Cooperativa “Tena Ltda.”

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          REGISTRO EN EL ORGANISMO DE CONTROL          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>ROC 1/1</p>
---	--	--------------------


### 3.3.4. Registro en el organismo de control



**Ilustración 4-3:** Registro en el Organismo de Control COAC Tena Ltda.

**Fuente:** Cooperativa Tena Ltda.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 03/01/2022
---------------------	-------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>RUC</b> <b>1/1</b>
---	---	--------------------------

### 3.3.5. Registro Único de Contribuyentes



<b>Razón Social</b>		<b>Número RUC</b>	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA.		1590001585001	
<b>Representante legal</b>			
- CALLE SARMIENTO TEODORO VLADIMIR			
<b>Estado</b>	<b>Régimen</b>		
ACTIVO	REGIMEN GENERAL		
<b>Inicio de actividades</b>	<b>Reinicio de actividades</b>	<b>Cese de actividades</b>	
17/04/1964	No registra	No registra	
<b>Fecha de constitución</b>			
17/04/1964			
<b>Jurisdicción</b>		<b>Obligado a llevar contabilidad</b>	
ZONA 2 / NAPO / TENA		SI	
<b>Tipo</b>		<b>Agente de retención</b>	
SOCIEDADES		SI	

#### Domicilio tributario

##### Ubicación geográfica

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA

##### Dirección

Barrio: BELLAVISTA BAJA Calle: DÍAZ DE PINEDA Número: 168 Intersección: AV. 15 DE NOVIEMBRE Referencia: A CINCUENTA METROS DEL BANCO DEL AUSTRO

#### Actividades económicas

- L88200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).
- K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

#### Establecimientos

<b>Abiertos</b>	<b>Cerrados</b>
1	0

#### Obligaciones tributarias

- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS

1/2


www.sri.gob.ec

**Ilustración 5-3:** Registro Único de contribuyentes COAC Tena Ltda.

**Fuente:** Cooperativa Tena Ltda.

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          MARCO LEGAL          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>ML</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---------------------------------

### 3.3.6. *Marco legal*

Las leyes y reglamentos que rigen la vida jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., son:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código del trabajo.
- Código orgánico monetario y financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.
- Reglamento de la ley de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.
- Estatuto y Reglamento
- Reglamento de crédito.

### 3.3.7. *Logo de la entidad*



ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 03/01/2022
---------------------	-------------------

### 3.4. *Archivo corriente*




# TENA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

<b>NATURALEZA DEL TRABAJO</b>	Auditoría de Gestión.
<b>ENTIDAD AUDITADA:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda. Agencia Archidona.
<b>DIRECCIÓN:</b>	Av. Napo y Transversal 16. Frente al GAD Municipal.
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Créditos.
<b>PERÍODO:</b>	Enero a Diciembre del 2020.
<b>TELÉFONO</b>	06 288 9817
<b>WEB:</b>	<a href="https://cooptena.fin.ec">https://cooptena.fin.ec</a>

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ÍNDICE DE REFERENCIAS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IR</b> <b>1/1</b>
---	--	-------------------------


### ÍNDICE DE REFERENCIA

<b>SIGNIFICADO</b>	<b>REFERENCIA</b>
Índice de papeles de trabajo	IPT
Índice de marcas	IM
Programa general de auditoría	PGA
Programa de planificación preliminar	PPP
Programa de planificación específica	PPE
Programa de ejecución	PE
Programa de comunicación de resultados	PCR
Propuesta de auditoría	PA
Carta de presentación	CP
Contrato de auditoría	CA
Orden de trabajo	OT
Visita preliminar	VP
Carta de requerimiento de información	CRI
Notificación de inicio de auditoría	NA
Memorándum de planificación	MP
Cuestionario de control interno COSO II	CCI
Matriz de resumen por componente	MRC
Informe de control interno	ICI
Flujograma de procesos de crédito	FP
Indicadores de gestión	IG
Indicadores financieras	IF
Hojas de hallazgos	H/H
Convocatoria de conferencia final	CCF
Informe de auditoría	IA
Acta de conferencia final	ACF
Capuz Muñoz Lourdes Gisela	CMLG

**ELABORADO POR: CMLG**

**FECHA: 03/01/2022**




	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ÍNDICE DE MARCAS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IM</b> <b>1/1</b>
---	---	-------------------------

### ÍNDICES DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Revisado o verificado
*	Alteración en la información
-	Documento caducado
H	Hallazgo
≠	Existencia con anomalías
ϕ	No reúne requisitos
NC	Nudo crítico
X	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
Σ	Sumatoria verificada
∩	Inexistencia de manuales
f	Falta de proceso.
Σ	Operación verificada
x	No consta
D	Debilidad

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>PGA</b> <b>1/2</b>
---	--	--------------------------

### PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA


#### OBJETIVOS:

- Obtener información suficiente de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda., Agencia Archidona, mediante entrevistas y observación preliminar a fin de adquirir toda la información actual de la cooperativa.
- Identificar el nivel de confianza y de riesgo que posee la cooperativa a través de la aplicación de cuestionarios con el método COSO II, a fin de un adecuado control interno en los procesos crediticios.
- Evaluar los procesos de Gestión en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera a fin de determinar una opinión acerca de las deficiencias encontradas en la institución a través de un informe de Auditoría.

### PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

N°	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elabore índice de referencia	IR	CMLG	03/01/2022
2	Elabore índice de marcas	IM	CMLG	03/01/2022
3	Realice programa general de Auditoría	PGA	CMLG	03/01/2022
<b>FASE I A.- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>				
4	Elabore la Carta de presentación	CP	CMLG	04/01/2022
5.	Elabore la Propuesta de Auditoría	PA	CMLG	05/01/2022
6	Elabore el Contrato de Auditoría.	CA	CMLG	07/01/2022
7.	Elabore la Orden de Trabajo	OT	CMLG	10/01/2022
8	Redacte la Narrativa de la Visita Preliminar	VP	CMLG	11/01/2022
9	Entrevistas al Jefe de Agencia, Jefe del Departamento de créditos de la Institución	CE	CMLG	11/01/2022
10	Prepare el oficio de Requerimiento de Información.	RI	CMLG	12/01/2022
11	Realice la Notificación del Inicio de Auditoría.	NA	CMLG	13/01/2022
12	Realice el Memorándum de Planificación.	MP	CMLG	14/01/2022

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 03/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>PGA</b> <b>2/2</b>
---	--	--------------------------

<b>FASE I B.- PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
13	Elabore el cuestionario de Control Interno aplicando El COSO II	CCI	CMLG	17/01/2022
14	Diseñe la Matriz de resumen por Componente	MRC	CMLG	20/01/2022
15	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	CMLG	24/01/2022
<b>FASE II .- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>				
16	Evalúe la satisfacción de los socios mediante una encuesta.	ES	CMLG	25/01/2022
17	Elabore Hoja de Procesos	HP	CMLG	26/01/2022
18	Elabore diagramas de flujo del proceso de crédito y recuperación de créditos	FP	CMLG	27/01/2022
19	Revisión de documentos	RD	CMLG	28/01/2022
20	Elabore los indicadores de gestión	HI	CMLG	31/01/2022
21	Elabore los indicadores Financieras	IF	CMLG	31/01/2022
22.	Elabore la hoja de hallazgos	HH	CMLG	01/02/2022
<b>FASE III.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
23	Notificación de la Lectura del Informe	CLI	CMLG	02/02/2022
24	Carta de Presentación	CP	CMLG	03/02/2022
25	Informe de la Auditoría de Gestión	IAG	CMLG	04/02/2022

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 03/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA




# FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 03/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>PPP</b> <b>1/1</b>
---	---	--------------------------

**3.4.1. Fase I A: Planificación preliminar**


**PROGRAMA DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Objetivo:**

Identificar las debilidades de los procesos crediticios de la cooperativa a través de una visita preliminar para determinar el alcance y la materialidad del trabajo de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elabore la Carta de presentación	CP	CMLG	04/01/2022
2	Elabore la Propuesta de Auditoría	PA	CMLG	05/01/2022
3	Elabore el Contrato de Auditoría.	CA	CMLG	07/01/2022
4	Elabore la Orden de Trabajo	OT	CMLG	10/01/2022
5	Redacte la Narrativa de la Visita Preliminar	VP	CMLG	11/01/2022
6	Entrevistas al Jefe de Agencia, Jefe del Departamento de créditos de la Institución	CE	CMLG	11/01/2022
7	Prepare el oficio de Requerimiento de Información.	RI	CMLG	12/01/2022
8	Realice la Notificación del Inicio de Auditoría.	NA	CMLG	13/01/2022
9	Realice el Memorándum de Planificación.	MP	CMLG	14/01/2022

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          CARTA DE PRESENTACIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>CP</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---------------------------------

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 04 de enero del 2022.

Ing. Vladimir Calle

**REPRESENTANTE LEGAL LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA., AGENCIA ARCHIDONA”**

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que nos dirigimos a usted con el propósito de presentar la propuesta del examen de AUDITORÍA DE GESTIÓN LOS PROCESOS CREDITICIOS DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA., AGENCIA ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO, PERÍODO 2020.

La presente tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de AUDILEX Auditores Independientes, equipo conformado por personas capacitadas, con una sólida experiencia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este tipo de trabajos, firma auditora que se sentirá gustosa de servirle para el mejoramiento eficiente de la institución.


Confiados en que la calidad de nuestros servicios sea la requerida por la institución, esperamos su pronta respuesta y anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Lourdes Gisela Capuz Muñoz

**AUDITOR AUDILEX**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          PROPUESTA DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>PA</b> <b>1/3</b></p>
---	---	---------------------------------

## PROPUESTA DE AUDITORÍA

Riobamba, 5 de enero del 2022

Ing. Vladimir Calle

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA., AGENCIA ARCHIDONA”**

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Firma Auditora AUDILEX Auditores Independientes. El motivo de la presente es para extenderle un agradecimiento por la apertura para efectuar el presente trabajo de investigación, al proporcionarnos toda la información necesaria para la conclusión efectiva del mismo.

### **1.- Objetivo**

Elaborar una Auditoría de Gestión a procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, provincia de Napo, Período 2020, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, con el propósito de determinar el nivel de uso y cuidado de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía en la gestión de créditos.


### **2.- Naturaleza de la Auditoría**

La naturaleza de una Auditoría de Gestión es realizar una evaluación al uso y aplicación de los recursos de la institución bajo niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

### **3.- Alcance**

La presente auditoría de Gestión se desarrollará en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO II, establecido para el control de la institución del sector cooperativo.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 05/01/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROPUESTA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>PA</b> <b>2/3</b>
---	--	-------------------------

#### 4.- Período y Plazo

La auditoría de gestión a ser desarrollada, comprende el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, y su duración se estima en 12 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales.

#### 5.-Metodología de Trabajo


- **Fase I planificación:** Las actividades de planificación consisten en el conocimiento de la institución, su legislación, los procesos que utilizan para el cumplimiento de sus tareas, esta actividad ayuda a reunir la información que permita evaluar la situación actual de la institución y cumplir con el plan de auditoría.
- **Fase II ejecución:** Se realiza la revisión y análisis de la legislación, de las actividades que desarrolla, evaluación del control interno, detectar las áreas críticas y determinar la eficiencia, eficacia y economía con que se están manejando los recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa.
- **Fase III comunicación de resultados:** El equipo auditor elaborará el informe final de auditoría, en donde se detallarán los principales resultados del proceso y los hallazgos más relevantes, así como las conclusiones y recomendaciones e informará a las autoridades de la institución a fin de que puedan emprender acciones correctivas para mejorar la gestión de créditos.

#### 6.- Equipo de Trabajo

CARGO	EQUIPO DE AUDIORÍA
AUDITOR	Lourdes Gisela Capuz Muñoz

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 05/01/2022
---------------------	-------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          PROPUESTA DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>PA</b> <b>3/3</b></p>
---	---	---------------------------------

### **7.- Colaboración de la Institución**

Para el desarrollo eficiente, concreto y oportuno de la presente auditoría, la COAC “Tena” Ltda., agencia Archidona, en especial el personal del área de Créditos, deberá comprometerse a prestar toda la ayuda necesaria al equipo auditor, ésta consistirá en proveer toda aquella información que sea necesaria para el adecuado desarrollo de la auditoría de gestión a aplicarse.


Será un honor para nosotros prestarles nuestros servicios profesionales.

Atentamente,

Lourdes Gisela Capuz Muñoz

**AUDITOR**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 05/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          CONTRATO DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>CA</b> <b>1/3</b></p>
---	--	---------------------------------

## CONTRATO DE AUDITORÍA

### Comparecientes:

En la ciudad de Riobamba, a los 7 días del mes de enero del 2022, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda., agencia Archidona, representado por su Jefe de Agencia Ing. Vladimir Calle, quien en adelante se le denominará: contratante; y, por otra parte, la firma de Auditores AUDILEX Auditores Independientes, representado por Lourdes Capuz, a quién en adelante se denominará: contratista, convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría de gestión a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda., agencia Archidona, período Enero – Diciembre 2020, bajo las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: Antecedentes**


La firma contratista, presentó un oficio al jefe de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda., agencia Archidona, para solicitar que se brinde la apertura necesaria para realizar el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA, siendo su respuesta favorable, por lo que puso en marcha el presente trabajo.

### **SEGUNDA: Objeto del contrato**

Por medio del presente contrato, el contratista se compromete con la institución contratante, a realizar la auditoría de gestión a los procesos crediticios de la institución, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, evaluación del control interno, con el propósito de determinar el nivel de uso y cuidado de los recursos, para las actividades que se llevarán a cabo con profesionalismo y eficacia. El examen a practicarse y sus resultados concluirán con la presentación del informe de auditoría correspondiente, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del jefe de agencia de la institución contratante, para efecto de lo anterior, el contratante proporcionará al contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

**ELABORADO POR: CMLG**

**FECHA: 07/01/2022**

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          CONTRATO DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>CA</b> <b>2/3</b></p>
---	--	---------------------------------

**TERCERA: Derechos y obligaciones de las partes**

Los “AUDITORES”: Conforme lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría, realizarán investigaciones específicas a las actividades de “LA INSTITUCIÓN”, además sobre las personas involucradas con la gestión de créditos y sobre la aplicación del control interno.

En la ejecución de la auditoría, “LOS AUDITORES” proporcionarán un nivel alto de veracidad de que la información solicitada para auditoría se encuentra libre de errores y será relevante examinar las ineficiencias en el proceso de otorgación de créditos.

**CUARTA: Prohibiciones**

AUDILEX Auditores independientes se encuentra prohibido de proporcionar información a terceros en lo referente a lo encontrado en el examen de auditoría.

**QUINTO: Plazo de entregas informes**

El proceso de auditoría se efectuará al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, y tendrá una duración de 3 meses.

**SEXTO: Honorarios**

No se denomina ningún honorario, debido a que la realización de esta auditoría de gestión, se considera uno de los requisitos para la obtención del título como Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA.


**SÉPTIMO: Recursos**

“LA INSTITUCIÓN” deberá facilitar a “LOS AUDITORES” el recurso físico, así como el acceso a la información necesaria para el desempeño del trabajo.

**OCTAVO: Autonomía del contratista**

En el desarrollo del presente trabajo de prestación de servicios profesionales, “LOS AUDITORES” actuarán como tal, realizando su trabajo encomendado con absoluta libertad y autonomía técnica.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 07/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  CONTRATO DE AUDITORÍA  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>CA</b> <b>3/3</b></p>
---	--	---------------------------------

**NOVENO: Gastos**

Los gastos en que se incurran como consecuencia de la celebración del presente contrato, serán asumidos por el equipo auditor

**DÉCIMO: Terminación del Contrato**


Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su anulación y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

Para constancia de lo actuado, las partes se someten y suscriben en original y copia de igual tenor y valor.

Ing. Vladimir Calle  
**REPRESENTANTE LEGAL COAC**

Lourdes Capuz  
**AUDITOR AUDILEX**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 07/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          ORDEN TRABAJO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>OT</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---------------------------------

**ORDEN DE TRABAJO N. 001**

Riobamba, 10 de enero del 2022

Señor:

Lourdes Gisela Capuz Muñoz

**AUDITOR DE AUDILEX AUDITORES INDEPENDIENTES**

Presente. -

De acuerdo al contrato firmado entre la firma auditora AUDILEX auditores independientes, y el representante legal de la COAC Tena Ltda., autorizó a usted para que, en calidad de Auditor, emprenda con el examen de auditoría de gestión a dicha institución financiera, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, con el objetivo de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.


Los hallazgos encontrados, se presentarán en el informe de auditoría a los Directivos y demás autoridades de relevancia de la institución.

Atentamente,

Ing. Vladimir Calle

**REPRESENTANTE LEGAL COAC TENA**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 10/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          VISITA PRELIMINAR          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>VP</b> <b>1/2</b></p>
---	--	---------------------------------

### VISITA PRELIMINAR

**Nombre:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.

**Dirección:** Av. Napo y Transversal 16. Frente al GAD Municipal.


**Jefe de Agencia:** Ing. Vladimir Calle

**Registro Único de Contribuyentes:** 1590001585001

El día 10 de noviembre del 2021 siendo las 09h10, se procede a realizar la primera visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda., agencia Archidona, provincia de Napo, ubicado en las calles avenida Napo y Transversal 16, frente al GAD Municipal, con la finalidad de establecer una reunión con el jefe de agencia Ing. Vladimir Calle, con el propósito de presentar la propuesta de una auditoría de gestión a los procesos crediticios de la institución, cuyos resultados contribuyan al mejoramiento de los procesos de gestión en los procesos de otorgación y recuperación de créditos. Una vez aceptada la propuesta por la autoridad respectiva, se procedió a solicitar una serie de documentos, como: el RUC, Registro Mercantil y la Carta de Auspicio, requisitos necesarios para iniciar el trabajo de investigación.


El día lunes 3 de enero de 2022, siendo las 10H00, se realizó la segunda visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona para una reunión con el Ing. Vladimir Calle jefe de agencia de la COAC, quien supo manifestar que la Cooperativa atiende a sus socios desde las 08:30 am hasta las 17:30 pm, de lunes a viernes y los sábados hasta las 14:00. En esta visita se pudo observar asimismo, que en el departamento de créditos laboran 2 funcionarios o asesores de créditos, los mismos que desde muy temprano dan atención a los socios con información oportuna, paralelamente dichos funcionarios salen a las inspecciones con sus respectivos socios; de otro lado, se pudo observar que la oficinista de créditos se encarga de verificar la documentación respectiva de las carpetas para proceder a su respectivo archivo, también se observó que para la otorgación de créditos, el socio debe presentar la documentación solicitada por el asesor de crédito, entre ellas:

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 10/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          VISITA PRELIMINAR          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>VP</b> <b>2/2</b></p>
---	--	---------------------------------

La copia de la documentación personal, copia del pago de servicio básico y copia del RUC o patente dependiendo del caso, luego procede a llenar junto con el asesor, la hoja de evaluación del socio, posteriormente, el asesor procede a la inspección y verificación de la documentación para evaluar la capacidad crediticia del socio y cotejar la información recabada en la hoja de evaluación y de esta forma poder medir el patrimonio del cliente. Una vez verificados todos estos documentos, el asesor procede a la verificación de la calificación en el central de riesgo y su posterior aprobación para el desembolso en la cuenta del socio, entregándole su tabla de amortización, también se pudo observar que para un crédito de consumo del monto de \$100 hasta 20.000 a un plazo de 60 días se determina sin ningún encaje y a una tasa nominal del 15,60%, también se observó que el jefe de agencia es quien aprueba las operaciones de crédito hasta un monto de UDD 5.000, y todo monto superior a esto deberá ser enviado a Oficina Matriz para su posterior aprobación por el comité de crédito, para su seguimiento y recuperación se observó que realizan llamadas telefónicas y visita al sitio de trabajo o visita al hogar del deudor o garante, también se pudo notar que a partir del primer día vencida una cuota, el asesor de crédito da seguimiento estricto al socio o garante notificándole el pago vencido de la cuota, y en caso de que no cancele en un plazo de 90 días es enviado para una cobranza extrajudicial. De igual manera en la institución brindan servicios como: ahorro a la vista, mi ahorro diario, fondos de reserva, inversión a plazo fijo, bono de desarrollo humano etc. En esta visita se solicitó también el balance general y el estado de resultado consolidado para su posterior verificación.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 10/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>EJC</b> <b>1/4</b></p>
---	--	----------------------------------

### **ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO**

**NOMBRE DE LA ENTREVISTADA:** ING. MARCELO ARIAS

**ENTREVISTADOR:** LOURDES CAPUZ

**HORA ENTREVISTA:** 09:30

**LUGAR ENTREVISTA:** INSTALACIONES DE LA EMPRESA.

**OBJETIVO:** Obtener información pertinente para la realización de una auditoría de gestión a los procesos crediticios a la COAC Tena Ltda., agencia Archidona, a fin de determinar el nivel de gestión desarrollado por el área de créditos de esta institución cooperativista.

### **INTRODUCCIÓN**

Me encuentro realizando mi trabajo de titulación, como estudiante de la escuela de contabilidad y auditoría de la ESPOCH, para obtener el título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, por lo que solicito a usted, que las preguntas presentadas en la entrevista sean respondidas lo más objetivo y real posible.

**Pregunta 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿Tena” Ltda., cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranza?**

Si, se encuentra desactualizado por lo cual no se hace mucho uso.

**Pregunta 2. ¿Los oficiales de créditos tienen metas mensuales de colocación de créditos establecidas por la cooperativa y cuál es el monto de las mismas?**

Estamos iniciando con el cumplimiento de metas encaminadas a tener un crecimiento proyectado y sostenido de la cooperativa


**Pregunta 3: ¿Cómo se realiza el procedimiento de colocación de los créditos dentro de la cooperativa?**

El proceso tiene las siguientes etapas:

- Prospección
- Recepción de documentos

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 11/01/2022
----------------------------	--------------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>EJC</b> <b>2/3</b></p>
---	--	----------------------------------

- Verificación in situ y/o revisión de documentos
- Análisis
- Aprobación
- Desembolso
- Recuperación
- Novación

**Pregunta 4: ¿Cómo se realiza el proceso de recuperación de la cartera de créditos dentro de la cooperativa?**

Por bandas de calificación de cartera revisar en la resolución de administración de riesgo de crédito y se realizan acciones por medio de ellas.

Los responsables son los oficiales, cobrador empresa de recuperación externa extrajudicial y abogados externos judiciales

**Pregunta 5. ¿Los oficiales de créditos tienen metas de recuperación de créditos establecidas por la cooperativa de forma mensual y cuál es el monto de las mismas?**

Se podría decir que si, ya que se determina que cada oficial de crédito debe tener su cartera dentro del índice permitido por el CAIR para el año.


**Pregunta 6: ¿La cooperativa cuenta con estrategias de para la colocación y recuperación de cartera de créditos?**

Si. Búsqueda de mercados cautivos, búsqueda de microempresas entre otras. En cuanto a recuperación cada oficial de créditos se encarga de gestionar la recuperación de la cartera colocada, además todo el personal de la cooperativa realiza gestiones de cobranza para disminuir el índice de morosidad y el riesgo.

**Pregunta 7: ¿El departamento de créditos y cobranzas tiene establecido objetivos y son conocidos por el personal del mismo?**

La cooperativa cuenta con objetivos, pero específicamente el departamento no tiene objetivos establecidos, se trabaja con metas tanto de colocación como de recuperación, pero casi la mayoría del personal no las cumple.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 11/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>EJC</b> <b>3/3</b></p>
---	--	----------------------------------

**Pregunta 8: ¿La entidad evalúa su cartera vencida a través de índices de morosidad?**

Si, índices de morosidad que comprende cartera QNDI y vencida

**Pregunta 9: ¿Cuáles son las razones principales para que los socios se retrasan en los pagos?**


- Mal análisis y otorgamiento del crédito
- Perdida de su trabajo
- Perdida en el negocio

**Pregunta 10: ¿Cuál es el índice de morosidad que actualmente tiene la cooperativa?**

El índice de morosidad es alto, estamos pasando una etapa complicada. La cooperativa mantiene un alto índice de morosidad total del 13,96% de los cuales el mayor índice corresponde a los créditos de consumo prioritario con el 30,23%, microcrédito con el 15,99%, y consumo ordinario 13,39%.

**Pregunta 11: ¿Qué gestión se está realizando actualmente para enfrentar el índice de cartera vencida?**

Estamos realizando estrategias seguimiento de la recuperación diaria con los indicadores y trabajo del personal de negocios y con el apoyo de todo el personal de la cooperativa

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>RI</b> <b>1/1</b></p>
---	--	---------------------------------

## CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Riobamba, 12 de enero del 2021

Ingeniero.

Bladimir Calle

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “TENA LTDA.”**

Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial saludo de quienes conforman el AUDILEX Auditores Independientes en cada uno de sus actividades diarias. Yo, Lourdes Gisela Capuz Muñoz con CI. 1501076622, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me permito dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, provincia de Napo, período 2020. Para lo cual solicito que se autorice la información que a continuación detallada, la cual será vital para la correcta realización de nuestro trabajo de investigación.

- Reseña histórica.
- Estructura organizacional.
- Ruc de la COAC Tena Ltda.
- Registro de la COAC Tena Ltda., en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Manuales, reglamentos, políticas crediticias.


Además, cualquier otra documentación que se considere necesaria e importante. Por la atención prestada anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Lourdes Gisela Capuz Muñoz

**AUDITOR**

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 12/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>NI</b> <b>1/1</b></p>
---	---	---------------------------------

### NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 13 de enero del 2022

Ing. Vladimir Calle

**JEFE DE AGENCIA COAC TENA LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

A nombre de AUDILEX. Auditores comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2020, para lo cual solicitamos que se nos facilite el acceso a toda la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución.


Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente;

Lourdes Gisela Capuz

**AUDITOR**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 13/01/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  AUDITORÍA DE GESTIÓN  ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR  DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>MP</b> <b>1/3</b></p>
---	---	---------------------------------

### MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**ENTIDAD:** Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda.

**TIPO DE TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

#### a. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, Tena LTDA., agencia Archidona, entidad financiera privada cuya actividad es impulsar el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal de la ciudad de Archidona, será objeto de la presente investigación.

#### 2. Motivo de la auditoría

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, provincia de Napo, Periodo 2020, se efectuará con el fin de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.

#### 3. Objetivos de la auditoría


##### **Objetivo general:**

Realizar una auditoría de gestión a los procesos crediticios, mediante la aplicación de métodos y técnicas de auditoría, para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia de Napo, período 2020.

##### **Objetivos específicos:**

- Estructurar el marco teórico mediante fuentes de información bibliográfica actualizada y especializada para sustentar la investigación.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de la normativa y políticas de crédito, mediante aplicación del método COSO II para conocer la suficiencia de la gestión de los procesos crediticios.
- Emitir el informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones para una adecuada toma de decisiones.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 14/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>MP</b> <b>2/3</b>
---	---	-------------------------

#### 4. Alcance de la auditoría

El periodo a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 período dentro del cual examinaremos los respectivos planes, programas, manuales, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría que están previstas en los programas de trabajo para el departamento de créditos.

#### 5. Tiempo en el cual se desarrollará el examen.


La empresa previa la planificación realizada ha determinado que la ejecución de la auditoría se llevara a cabo en 12 semanas que iniciaran desde el momento, en que el equipo de auditores se presente ante la empresa hasta la entrega del informe final. Este período comprende desde el 11 de noviembre hasta el 11 de enero de 2022.

#### 6. Equipo de Trabajo

CARGO	EQUIPO DE AUDIORÍA
AUDITOR	Lourdes Gisela Capuz Muñoz

#### 7. Recursos a utilizarse (presupuesto)

FINANCIAMIENTO		
Nº	DETALLE	V.UNIT.
1	Transporte	\$ 25,00
2	Lapiceros	\$ 25,00
3	Impresiones	\$ 200,00
4	Fotocopias	\$ 150,00
5	Resmas de Hojas	\$ 50,00
6	Servicio de internet	\$ 45,00
7	Alimentación	\$ 150,00
8	Otros gastos	\$ 50,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$695</b>

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>MP</b> <b>3/3</b></p>
---	---	---------------------------------

**8. Metodología a utilizar**

- Entrevista
- Cuestionario
- Encuestas
- Observación.
- Análisis de Información.
- Método COSO II.

Lourdes Gisela Capuz Muñoz

**AUDITOR**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 14/01/2022
---------------------	-------------------

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA




## FASE II PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 17/01/2022



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>PPE</b> <b>1/1</b>
---	--	--------------------------

**3.4.2. Fase I B: Planificación específica**


**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**Objetivo:**

Identificar las deficiencias del sistema de control interno de la cooperativa mediante el método COSO II, para realizar las adecuadas recomendaciones.

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF / PT</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA:</b>
1	Elabore el cuestionario de Control Interno aplicando El COSO II	CCI	CMLG	17/01/2022
2	Diseñe la Matriz de resumen por Componente	MRC	CMLG	20/01/2022
3	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	CMLG	24/01/2022

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>1/22</b>
---	--	---------------------------

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**1.- COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Evaluar las actividades correspondientes al control interno de la Cooperativa en base al componente de Ambiente de Control y determinar posibles inexactitudes y establecer las respectivas recomendaciones.

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La institución tiene definido las metas, misión, visión y objetivos?	X			
2	¿La entidad cuenta con un manual de instrucciones para las respectivas funciones de los empleados?	X			
3	¿La entidad cuenta con un código de ética?	X			
4	¿La COAC cuenta con un plan anual de capacitación que favorezca la competencia profesional?		X		No hay un plan de capacitación y se capacita cuando se requiera
5	¿Los expedientes de créditos concedidos contienen la información requerida como lo establece el manual de créditos?	X			
6	¿La cooperativa favorece la rotación del personal en el departamento de crédito?		X		No se da la rotación de personal.


<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>2/22</b>
---	--	---------------------------

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿En la COAC se respalda la información de los créditos concedidos?	<b>X</b>			
8	¿Todos los trámites para la concesión de créditos cuentan con las firmas de responsabilidad, de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	<b>X</b>			
9	¿Antes de la concesión de un crédito se confirma la información y las garantías proporcionadas por el cliente?	<b>X</b>			A través de llamadas telefónicas e inspecciones
10	¿En el trámite de concesión de crédito, el asesor cumple con todos los requisitos que establece para un crédito?		<b>X</b>		No cumple con todos los requisitos, ya que pasan por alto algunas documentaciones. <b>D 1</b>
	<b>TOTAL Σ</b>	7	3		

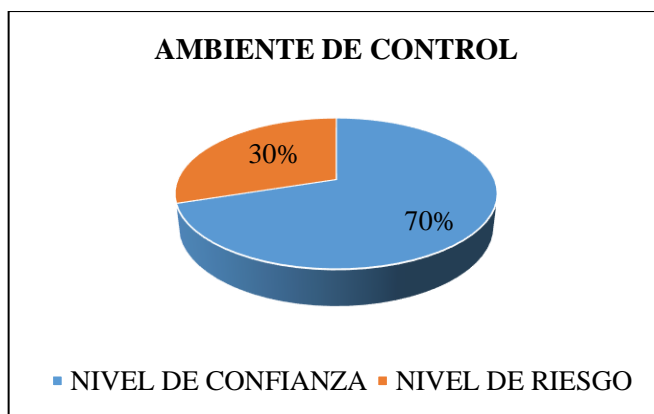
**D1** Incumplimiento de Requisitos para la Concesión de Créditos

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 17/01/2022
---------------------	-------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>3/22</b>
---	--	---------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (7/10) (100%)
NC = 70%
NR = 30%




#### CRITERIO:

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** A través de los cuestionarios de control interno, ambiente de control, aplicados a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena” Ltda., agencia Archidona, se obtuvo un nivel de riesgo del 30 %, considerado Moderado; y, un nivel de confianza del 70%, considerado Moderado, resultados que se consideran propicios ya que el ambiente de control es el componente fundamental para el buen desempeño de las actividades organizacionales.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>4/22</b>
---	--	---------------------------

**b. COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Evaluar si los objetivos establecidos por la institución de acuerdo al componente del establecimiento de objetivos, son acordes con las actividades que realiza la misma.


<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?		X		Existe un plan estratégico pero este es emitido por la matriz.
2	¿Los objetivos de la COAC se han definido en base a la estructura organizacional?	X			
3	¿Se han establecido reportes o informes de cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad?	X			
4	¿El plan estratégico es conocido por todos los empleados que laboran dentro del departamento de créditos?	X			
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece el manual de créditos?	X			
6	¿En la COAC se evidencia mejoras continuas, con respecto a auditorías practicadas en periodos anteriores?	X			

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>5/22</b>
---	--	---------------------------

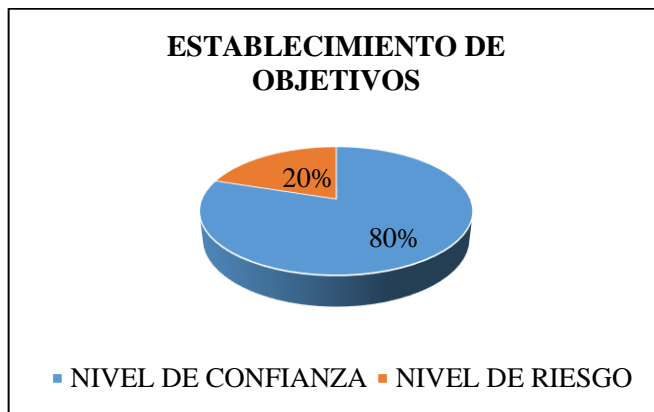
<b>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Los objetivos establecidos por el departamento de crédito de la COAC son medibles?	X			
8	¿El seguimiento de los objetivos y las actividades que realiza la institución son de acuerdo con lo que está planificado?	X			
9	¿Los recursos para el financiamiento de las actividades de la institución se encuentran definidos en el plan estratégico y en el presupuesto anual?	X			Solo en el plan acción anuales.
10	¿Se encuentra asignada la responsabilidad a los empleados para el cumplimiento de objetivos?	X			
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	8	2		

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>6/22</b>
---	--	---------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 80%
NR = 20%




#### CRITERIO:

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Mediante el cuestionario de control interno aplicado se pudo determinar un nivel de confianza del 80%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 20%, considerado bajo, resultados que permiten advertir que la Cooperativa tiene bien definidos los objetivos y éstos se realizan de acuerdo a lo planificado.

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>7/22</b>
---	--	---------------------------

**c. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión


**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Evaluar si la cooperativa tiene conocimiento de los acontecimientos y tendencias que suceden en su entorno, que la podrían beneficiar o perjudicar significativamente.

<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta el personal de la cooperativa con vestuario que le diferencie de otras instituciones financieras?	X			
2	¿Cuenta la cooperativa con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X			
3	¿Los activos fijos de la COAC se encuentran en condiciones adecuadas para su utilización?		X.		No existe suficiente espacio para guardar los archivos de Créditos, ni para la instalación de más muebles y enseres
4	¿Las cancelaciones de créditos por cobrar son autorizadas por la máxima autoridad de la COAC?	X			
5	¿Se verifican los límites en cada operación financiera, previo a la concesión de créditos?	X			


<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>CCI 8/22</p>
---	--	---------------------

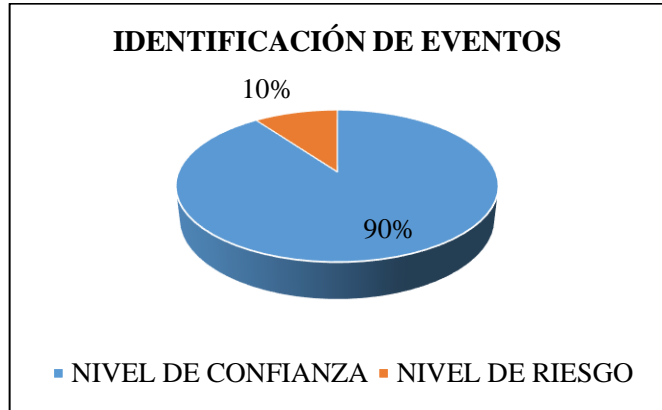
<b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
6	¿Se realizan capacitaciones periódicas orientadas al personal de la COAC?	X			Si realiza pero no de manera frecuente
7	¿Se han instalado cámaras de seguridad dentro y fuera de la institución para salvaguardar sus activos?	X			
8	¿Se ha realizado pruebas de conocimiento al personal que ingresa a laborar en el departamento de crédito de la COAC?	X			
9	¿Se analiza la liquidez económica del socio para la concesión de préstamos y créditos?	X			
10	¿Se tiene identificado de forma clara a los socios y clientes que tiene la cooperativa?	X			
	<b>TOTAL Σ</b>	9	1		

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>9/22</b>
---	--	---------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (9/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




**CRITERIO:**

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en el componente identificación de eventos se pudo determinar un nivel de confianza del 90%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 10%, considerado bajo, resultados que permiten advertir que la Cooperativa cuenta con seguridad en las diferentes actividades financieras desarrolladas.

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>10/22</b>
---	--	----------------------------

**d. COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Evaluar en base al sistema de control interno el componente de evaluación de riesgo, y verificar si las recomendaciones son tomadas en consideraciones para mitigar el riesgo.

<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Saben los empleados exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X			
2	¿Se identifican los riesgos importantes que puedan impactar sobre cada objetivo?	X			
3	¿La calificación de riesgo es constante en el largo plazo?	X			
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos continuo?		X		Se trata de mitigar los riesgos, pero no son permanentes y periódicos. <b>D 2</b>
5	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		X		No se jerarquizan ya que todo es riesgo.
6	¿La entidad cuenta con una Unidad de Riesgo, y con personal altamente calificado?		X		Solo en la oficina matriz
7	¿Los riesgos crediticios identificados son discutidos abiertamente con el gerente?	X			

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

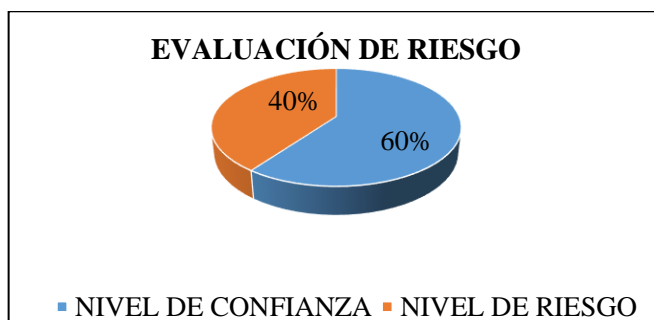
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>11/22</b>
---	--	----------------------------

<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		X		No se utiliza ningún proceso para medir el riesgo
9	¿Se evalúa los riesgos de Crédito antes de su otorgación?	X			
10	¿Se evalúan las garantías ofrecidas por los clientes para la concesión de créditos?	X			
<b>TOTAL Σ</b>		6	4		

**D 2:** Falta de evaluación y mitigación de riesgos

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (6/10) (100%)
NC = 60%
NR = 40%




**CRITERIO:**

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en su componente evaluación de riesgo se obtuvo un resultado de un nivel de confianza del 60% considerado moderado y un nivel de riesgo del 40% considerado Moderado, debido a que la Cooperativa Tena Ltda., no cuenta con un plan de mitigación de riesgos continuo y periódico.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>12/22</b>
---	--	----------------------------

e. **COMPONENTE:** RESPUESTA AL RIESGO

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión


**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Determinar si se disponen de alternativas que puedan responder a los riesgos que se presenten en el transcurso del tiempo, que puedan afectar al desarrollo de las actividades de la cooperativa.

<b>RESPUESTA AL RIESGO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se evalúa el comportamiento de la cartera para la toma de decisiones?	X			
2	¿Se realizan acciones de mejora de procesos para evitar pérdidas económicas?	X			
3	¿Cuenta la empresa con un departamento Legal vinculado a la probabilidad de pérdidas económicas?	X			
4	¿Se han implementado medidas para prevenir pérdidas que se puede generar por no pago de los préstamos?		X		No se ha implementado ninguna medida
5	¿Se avalúan alternativas para reducir los riesgos?	X			
6	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el jefe de agencia?	X			
7	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	X			
8	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		X		No existe medidas precautelares

**ELABORADO POR:** CMLG

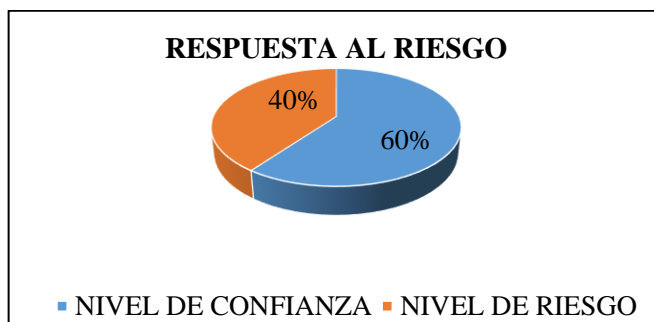
**FECHA:** 17/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>13/22</b>
---	--	----------------------------

<b>RESPUESTA AL RIESGO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
9	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		Falta de estrategias para anticiparse al cambio
10	¿Cuenta la cooperativa con un departamento de riesgo?		X		No cuenta con un departamento de riesgo, pero es controlada por la matriz
<b>TOTAL Σ</b>		6	4		

#### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (6/10) (100%)
NC = 60%
NR = 40%




#### CRITERIO:

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Analizando el componente respuesta al riesgo se obtuvo un resultado de un nivel de confianza del 60% considerado moderado y un nivel de riesgo del 40% considerado moderado, lo cual se considera desfavorable para la cooperativa generando riesgos que afecten en la consecución de los objetivos.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>14/22</b>
---	--	----------------------------

**f. COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Identificar controles preventivos existentes encaminados a detectar deficiencias tanto manuales, políticas y procedimientos.

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	X			
2	¿El acceso a los registros y documentación está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	X			
3	¿Se realizan revisiones periódicas de la documentación física son la que reporta el sistema?	X			
4	¿El departamento de crédito cuenta con el software y hardware adecuado para realizar el trabajo?	X			
5	¿El personal que maneja el sistema informático entiende todas las aplicaciones del mismo?	X			
6	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a sus respectivas responsabilidades?	X			
7	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X			

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>CCI</b> <b>15/22</b></p>
---	--	------------------------------------


ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Existen manuales de recuperación de cartera vencida para los procesos sustantivos del Departamento?		X		No existe un manual para la recuperación de cartera vencida. <b>D3</b>
9	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante la necesidad de la entidad?		X		No son tan adecuados.
10	¿El departamento de crédito cumple con el manual de créditos establecidos por la institución?		X		No se cumple con los manuales de procedimientos. <b>D4</b>
	<b>TOTAL Σ</b>	7	3		

**D 3:** Inexistencia de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

**D 4:** Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos.

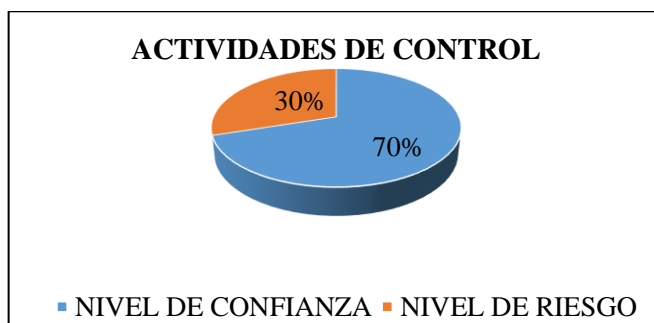
ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 17/01/2022
---------------------	-------------------



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>16/22</b>
---	--	----------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (7/10) (100%)
NC = 70%
NR = 30%




**CRITERIO:**

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
<b>SCI NO CONFIABLE</b>	<b>SCI CONFIABLE</b>	<b>SCI EFECTIVO</b>
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Analizando el componente de control interno: actividades de control, se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado Medio y un nivel de riesgo del 30%, considerado bajo considerando poco favorable a las actividades que desarrolla en el departamento de crédito.

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>17/22</b>
---	--	----------------------------

**g. COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Determinar si la información generada por la institución es confiable y oportuna.

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La información interna y externa generada por la COAC Tena Ltda., es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?		X.		No existe la facilidad de aprobación en un menor tiempo. <b>D5</b>
2	¿El contenido de la información generada es el apropiado y confiable?	X			
3	¿Se utiliza reportes periódicos para informar en los distintos niveles de la entidad?	X			
4	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y efectividad?	X			
5	¿Se actualiza periódicamente la Información de las cobranzas realizadas y pendientes?	X			
6	¿Se comunica al jefe de créditos los aspectos relevantes del control interno de la entidad y sus responsabilidades?	X			
7	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos? X Están en contacto con los niveles medios y altos.	X			

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>18/22</b>
---	--	----------------------------

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se realiza las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?		X		No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera <b>D6</b>
9	¿El jefe de crédito comunica a la máxima autoridad los aspectos relevantes del control interno en la entidad?	X			Casi siempre se comunica primero a los responsables
10	¿Previo al otorgamiento de un crédito se evalúa y califica la información entregada por el socio?	X			
<b>TOTAL Σ</b>		8	2		

**D5:** Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito.

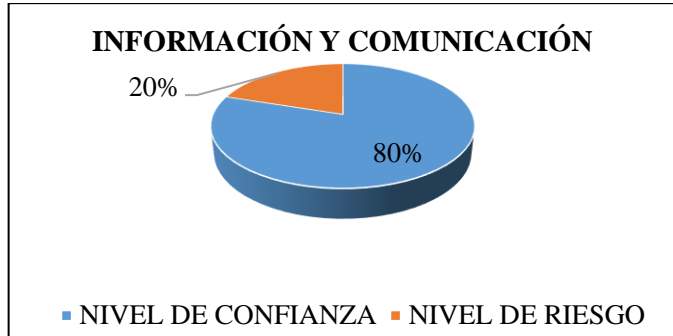
**D6:** Inadecuada gestión de recuperación de cartera

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>19/22</b>
---	--	----------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 80%
NR = 20%




**CRITERIO:**

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

**INTERPRETACIÓN:** Luego de la aplicación del componente de control interno: Información y comunicación, se obtuvo como resultado un nivel de riesgo del 20%, considerado bajo; y, un nivel de confianza del 80%, considerado Alto, resultados que son considerados favorables para desarrollar de manera propicio las actividades institucionales.

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 17/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>20/22</b>
---	--	----------------------------

**h. COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**


**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

**PERÍODO:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020

**OBJETIVO:** Determinar si las actividades de supervisión y monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones de crédito.


<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta la COAC con un Comité de crédito para la respectiva aprobación de los créditos solicitados?	X			
2	¿El responsable del departamento de créditos verifica que las solicitudes que el analista revisó, sean concordantes con la información proporcionada por el socio?	X			Si verifica a través de la inspección a su domicilio, llamadas telefónicas.
3	¿El jefe de agencia supervisa el cobro de las cuentas por cobrar pendientes?	X			
4	¿Se planifica y supervisa periódicamente las actividades del departamento de crédito?	X			
5	¿Se supervisa periódicamente al personal al momento de desempeñar sus actividades encomendadas?	X			
6	¿Se realizan periódicamente auditorías, para evaluar la situación de la cooperativa?	X			
7	¿Se efectúa un seguimiento periódico para asegurar que se toman las acciones correctivas apropiadas?	X			

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>CCI</b> <b>21/22</b>
---	---	----------------------------

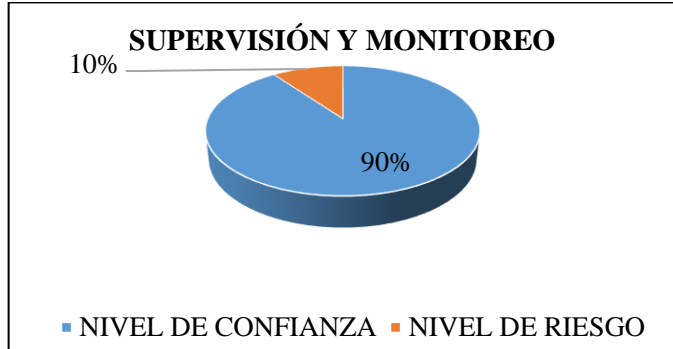
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se utilizan indicadores de gestión para detectar ineficiencias en el departamento de crédito?				
9	¿Se compara la información generada internamente con otra preparada por entidades externas para determinar la eficiencia y eficacia de la información?				Se analiza en los niveles medios.
10	¿El Jefe de Agencia realiza una evaluación por sus propios medios para verificar la situación de la cooperativa?		X		No se efectúa evaluaciones en la agencia
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	9	1		

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>CCI</b> <b>22/22</b>
---	--	----------------------------

### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (9/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




**CRITERIO:**

<b>CONFIANZA</b>		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTA</b>
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>SUSTANTIVAS</b>	<b>MIXTAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>RIESGO</b>		

**INTERPRETACIÓN:** Efectuado el análisis del componente de control interno: Supervisión y Monitoreo, se determinó un nivel de confianza del 90%, considerado alto; y, un riesgo del 10%, considerado bajo, resultados que denotan la existencia de una confianza favorable y un alto nivel de efectividad.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 17/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>MATRIZ DE RIESGO</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>MR</b> <b>1/1</b>
---	---	-------------------------

### MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Ambiente de control	70%	Moderado	30%	Moderado
Establecimiento de objetivos	80%	Alto	20%	Bajo
Identificación de eventos	90%	Alto	10%	Bajo
Evaluación de riesgos	60%	moderado	40%	Moderado
Respuesta a los riesgos	60%	Moderado	40%	Moderado
Actividades de control	70%	Moderado	30%	Moderado
Información y comunicación	80%	Alto	20%	Bajo
Supervisión y monitoreo	90%	Alto	10%	Bajo
<b>TOTAL Σ</b>	65%	Moderado	35%	Moderado

### RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

**INTERPRETACIÓN GENERAL:** En base a la aplicación del cuestionario de control interno consolidado, se determinó un nivel de confianza moderado del 65% debido a sus fortalezas como prestigio y confianza institucional, sistema informático y comunicación adecuados al tamaño y necesidades de la Cooperativa, infraestructura adecuada para el funcionamiento de la cooperativa; y con un nivel de riesgo bajo de un 35% debido a las debilidades como el inadecuada concesión de créditos, incumplimiento de manuales, no existe un plan de mitigación de riesgo, con lo cual se evidencia las debilidades con respecto a los componentes del COSO II, mismo que está siendo objeto de estudio durante el desarrollo de la entidad auditada.

**ELABORADO POR:** CMLG

**FECHA:** 25/01/2022



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA




## FASE III EJECUCION



ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 17/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE LA EJECUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>PE</b> <b>1/10</b>
---	--	--------------------------

### 3.4.3. Fase II: Ejecución


#### PROGRAMA DE LA EJECUCIÓN

#### Objetivo:

Evaluar los procesos de gestión en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera a fin de determinar una opinión acerca de las deficiencias encontradas en la institución a través de un informe de Auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Evalúe a los socios mediante una encuesta.	ES	CMLG	25/01/2022
2	Elabore Hoja de Procesos	HP	CMLG	26/01/2022
3	Elabore diagramas de flujo del proceso de crédito y recuperación de créditos	FP	CMLG	27/01/2022
4	Revisión de documentos	RD	CMLG	28/01/2022
5	Elabore los indicadores de gestión	HI	CMLG	31/01/2022
6	Elabore los indicadores Financieras	IF	CMLG	31/01/2022
7	Elabore la hoja de hallazgos	HH	CMLG	01/02/2022

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 25/01/2022
---------------------	-------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>1/10</b>
---	--	--------------------------

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS QUE PRESENTAN RETRASO EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES

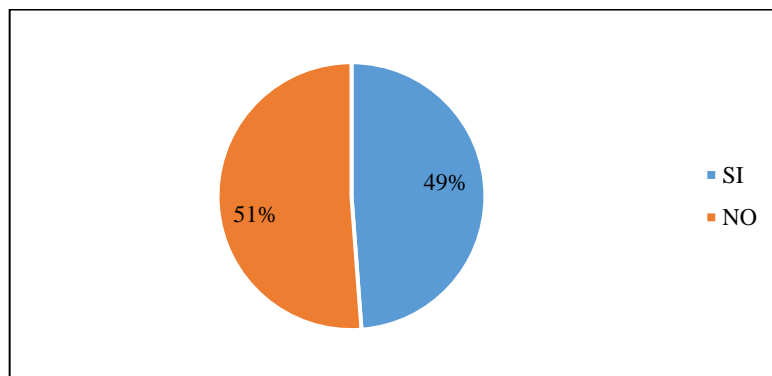
### 1. ¿El oficial de crédito le expuso los beneficios y las condiciones de crédito de acuerdo a sus necesidades?

**Tabla 16-3:** Prospección

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	62	49%
No	65	51%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)



**Ilustración 6-3:** Prospección


**Fuente:** Tabla 1-3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e Interpretación:** Una vez aplicada las encuestas, se obtuvo que el 51% de los encuestados respondió que el oficial de crédito no le expuso los beneficios y las condiciones de Crédito de acuerdo a sus necesidades, mientras que el 49% menciono que el oficial de crédito le expuso los beneficios y las condiciones de crédito de acuerdo a sus necesidades, con lo que se puede concluir el oficial de crédito en la mayoría de veces no realiza la prospección a los socios como lo establece la normativa interna.

**ELABORADO POR:** CMLG

**FECHA:** 25/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>2/10</b>
---	--	--------------------------

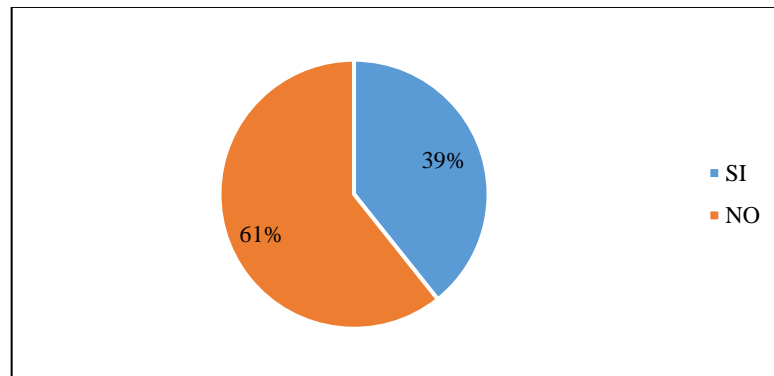
2. ¿El oficial de crédito le realizó la precalificación a ud., y sus garantes en base al puntaje del buró de crédito considerando los parámetros establecidos en las políticas y reglamentos internos de la cooperativa?

**Tabla 17-3:** Precalificación del sujeto de crédito

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	50	39%
No	77	61%
Total	252	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 7-3:** Precalificación del sujeto de crédito

**Fuente:** Tabla 2-2

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, se obtuvo que al 61% el oficial de crédito no le realizó la precalificación en base al puntaje del buró de crédito, mientras que al 39% si se le realizó la precalificación, con lo que se puede concluir no se evalúa de manera adecuada al sujeto de crédito al momento de otorgarle un crédito.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>3/10</b>
---	--	--------------------------

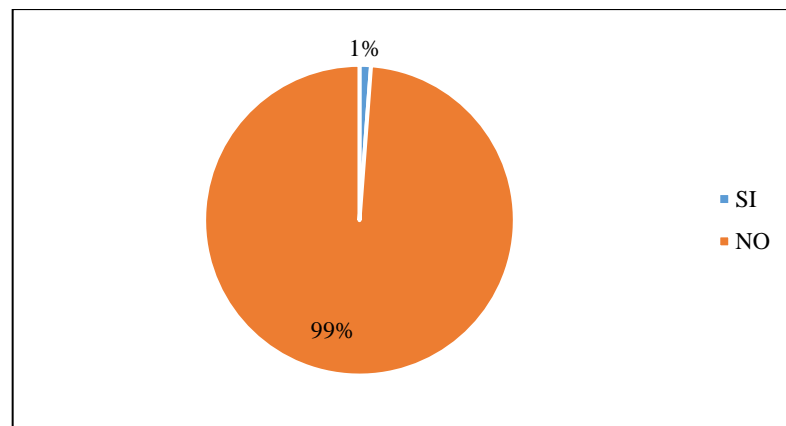
**3. ¿El oficial de crédito le receptó la documentación de los requisitos de crédito completa?**

**Tabla 18-3:** Recepción de la documentación

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	1	1%
No	126	99%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 8-3:** Recepción de la documentación

**Fuente:** Tabla 3 -3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 99% respondió que el oficial de crédito le receptó la documentación de los requisitos incompleta, mientras que tan solo al 1% respondió que se le receptó completa, con lo que se puede concluir no se realiza un control en el proceso de la concesión del crédito eso ocasiona una mala colocación del crédito y por ende un retraso en las cuotas del crédito.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

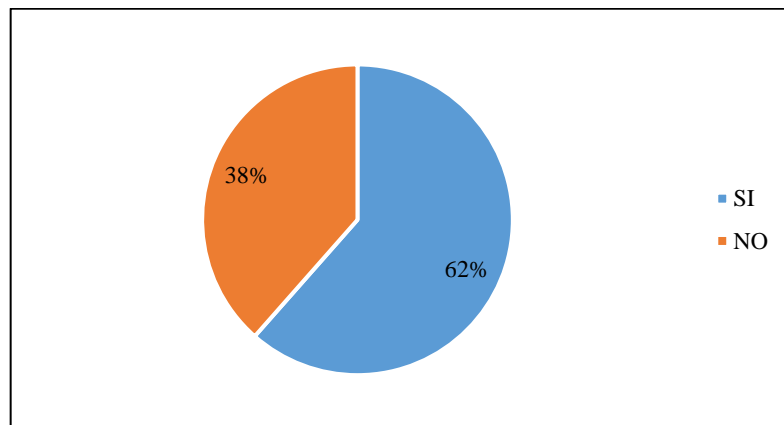
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>4/10</b>
---	--	--------------------------

**4. ¿Al momento de acceder a un crédito su oficial de crédito le realizó la evaluación y análisis de su expediente?**

**Tabla 19-3:** Evaluación y análisis del crédito

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	79	62%
No	48	38%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos  
**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 9-3:** Evaluación y análisis del crédito

**Fuente:** Tabla 4 -3

**Realizado por:** Capuz Muñoz, Lourdes, (2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 62% respondió que al momento de acceder a un crédito su oficial de crédito le solicitó demostrar su capacidad de pago y suficiencia patrimonial (vehículos, bienes inmuebles, etc.), mientras que el 38% lo realizó, con lo que se puede concluir no se realiza una adecuada colocación de crédito ya que no se evalúa correctamente al sujeto de crédito con respecto su capacidad de pago y su patrimonio.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>5/10</b>
---	--	--------------------------

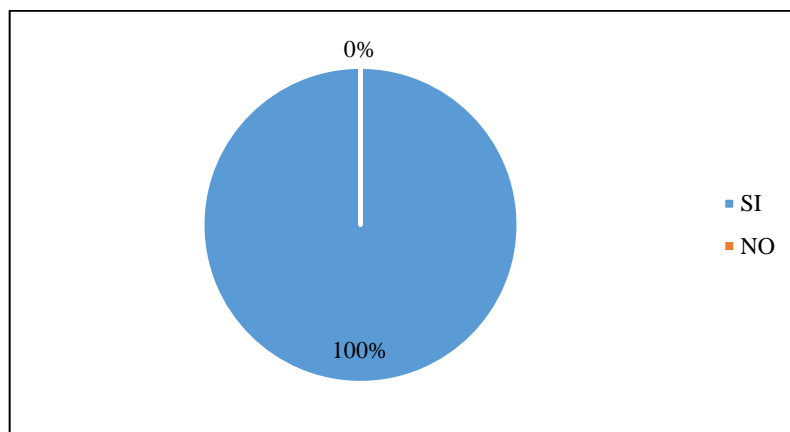
**5. ¿Su crédito fue aprobado en el comité de crédito?**

**Tabla 20-3: -Aprobación**

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	127	100%
No	0	0%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 10-3: Aprobación**

**Fuente:** Tabla 5 -3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 100% respondió que su crédito fue aprobado en el comité de crédito, con lo cual se puede concluir que se realiza un adecuado control interno en el proceso de aprobación de los créditos.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>6/10</b>
---	--	--------------------------

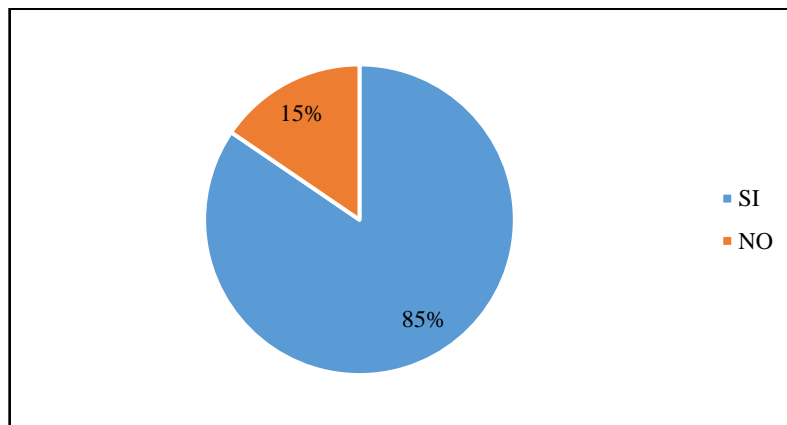
6. ¿En el desembolso de crédito se verificó la coincidencia de información y de las firmas de los documentos que se genera en este proceso?

**Tabla 21-3:** Desembolso

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	108	85%
No	19	15%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)



**Ilustración 11-3:** Desembolso


**Fuente:** Tabla 6 -3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 85% respondió que en el desembolso de crédito se verificó la coincidencia de información y de las firmas de los documentos que se genera en este proceso, mientras que el 15% no, con lo que se puede concluir no se realiza un control en el proceso de la concesión del crédito eso ocasiona una mala colocación del crédito y por ende un retraso en las cuotas del crédito.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>7/10</b>
---	--	--------------------------

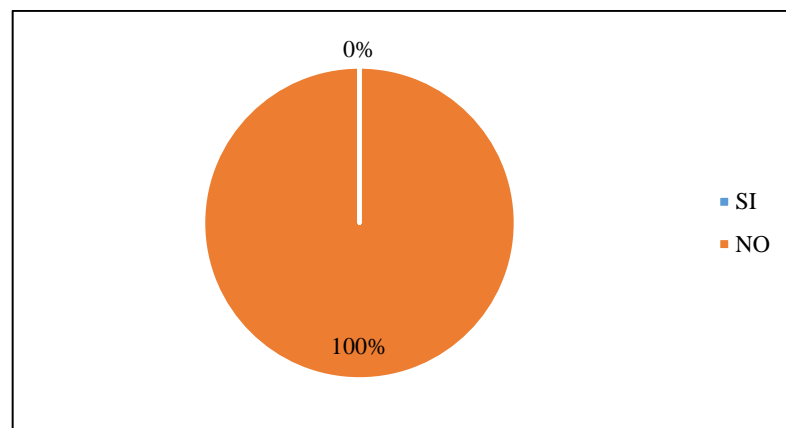
**7. ¿El oficial de crédito le realizó un seguimiento luego de la concesión del crédito para verificar si se destinó para el fin solicitado?**

**Tabla 22-3:** Seguimiento y recuperación

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	0	0%
No	127	100%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 12-3:** Seguimiento y recuperación

**Fuente:** Tabla 7-3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 100% respondió que el oficial de crédito le no realizó un seguimiento del crédito otorgado para verificar, si se destinó para el fin solicitado, con lo que se puede concluir que la cooperativa no cuenta con un control interno adecuado que le ayude a mejorar el proceso crediticio.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

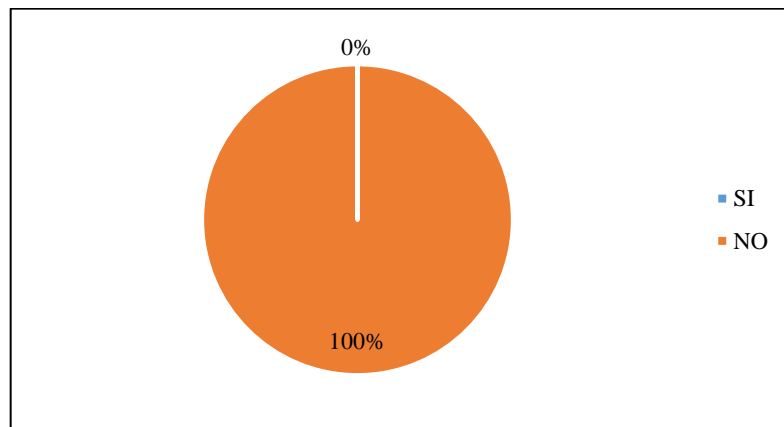
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>8/10</b>
---	--	--------------------------

**8. ¿Conoce el procedimiento de cobranza en caso de incurrir en mora de su crédito?**

**Tabla 23-3:** Gestión de cobranza

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	0	0%
No	127	100%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos  
**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 13-3:** Gestión de cobranza

**Fuente:** Tabla 8 -3  
**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 100% no conoce el procedimiento de cobranza en caso de incurrir en mora de su crédito, mientras que el 0% si tiene conocimiento, con lo que se puede concluir que la cooperativa no cuenta con un control interno adecuado, que le ayude a mejorar su proceso de cobranza.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>9/10</b>
---	--	--------------------------

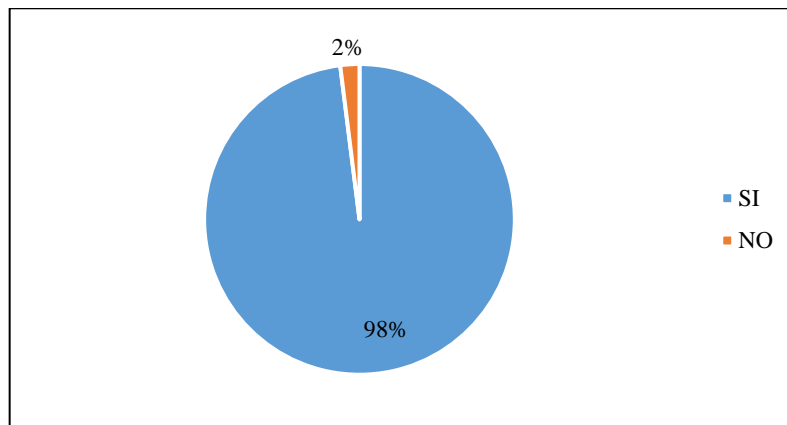
**9. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito?**

**Tabla 24-3:** Gestión de cobranza (notificaciones)

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	124	98%
No	3	2%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 14-3:** Gestión de cobranza (notificaciones)

**Fuente:** Tabla 9 -3

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 98% ha recibido las notificaciones por gestión de cobranza ya sea por vía telefónica o escrita, mientras que el 2% no ha recibido. Con lo que se puede concluir que la cooperativa cuenta con una adecuada gestión, que le ayude a mejorar su proceso de cobranza.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------

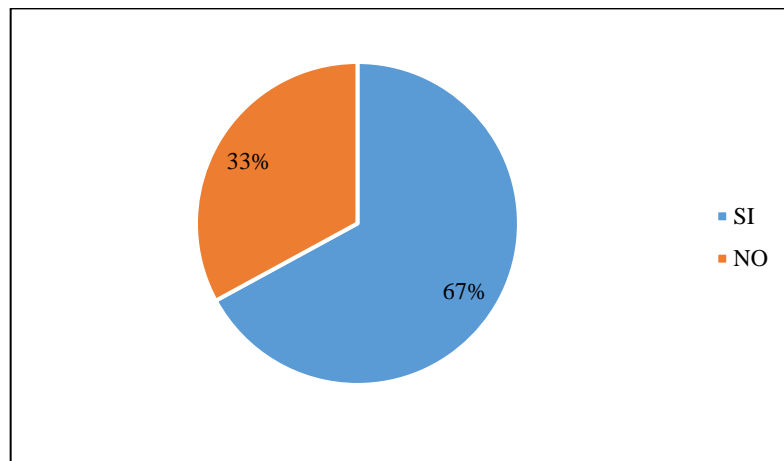
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ENCUESTA A LOS SOCIOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>ES</b> <b>10/10</b>
---	--	---------------------------

**10. ¿Es de su conocimiento que, al momento de incumplir con sus Cuotas por más de 120 días, la Cooperativa iniciará un trámite judicial en contra del deudor y garantes?**

**Tabla 25-3:** Gestión de cobranza (trámite judicial)

Opciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	85	67%
No	42	33%
Total	127	100%

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos  
**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)




**Ilustración 15-3:** Gestión de cobranza (trámite judicial)

**Fuente:** Tabla 10-3

**Realizado por:** Capuz Muñoz, Lourdes, (2021)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 67% tiene conocimiento que, al momento de incumplir con sus cuotas por más de 120 días, la Cooperativa iniciará un trámite judicial en contra del deudor y garantes, mientras que el 33% desconoce. Con lo que se puede concluir que la cooperativa no cuenta con un control interno adecuado, que le ayude a mejorar su proceso de cobranza.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 25/01/2022
----------------------------	--------------------------


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>HP</b> <b>1/2</b>
---	--	-------------------------

### Concesión de créditos

**Objetivo:** Dirigir y controlar el proceso de otorgación de los créditos de acuerdo a las políticas que rigen.

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS		
N°	Actividad	Responsable
1	Ingresar a la cooperativa a solicitar información acerca de los requisitos para acceder a un crédito <span style="color: red;">✓</span>	Socio
2	Reúne todos los documentos pertinentes para el crédito y presenta al asesor de crédito <span style="color: red;">✓</span>	Socio
3	Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia a color de cédula identidad y certificado de votación del solicitante, garante y cónyuges respectivamente.</li> <li>• Certificado de bienes del solicitante y/o garantes. Si aplica.</li> <li>• Certificado de ingresos (rol de pagos, contrato de trabajo, RUC, RISE, etc.).</li> <li>• Copia de un servicio básico (luz, agua, teléfono o internet). <span style="color: red;">NC</span></li> </ul>	Asesor de Crédito
4	Analiza la carpeta si están llenados los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito. <span style="color: red;">NC</span>	Asesor de créditos
5	Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente. <span style="color: red;">NC</span>	Comité de créditos
6	Aprueba el crédito <span style="color: red;">✓</span>	Comité de créditos
7	Realiza desembolso a través de la acreditación en la cuenta de ahorros del socio. <span style="color: red;">✓</span>	Asistente operativo
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito. <span style="color: red;">✓</span>	Socio

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 26/01/2022
---------------------	-------------------

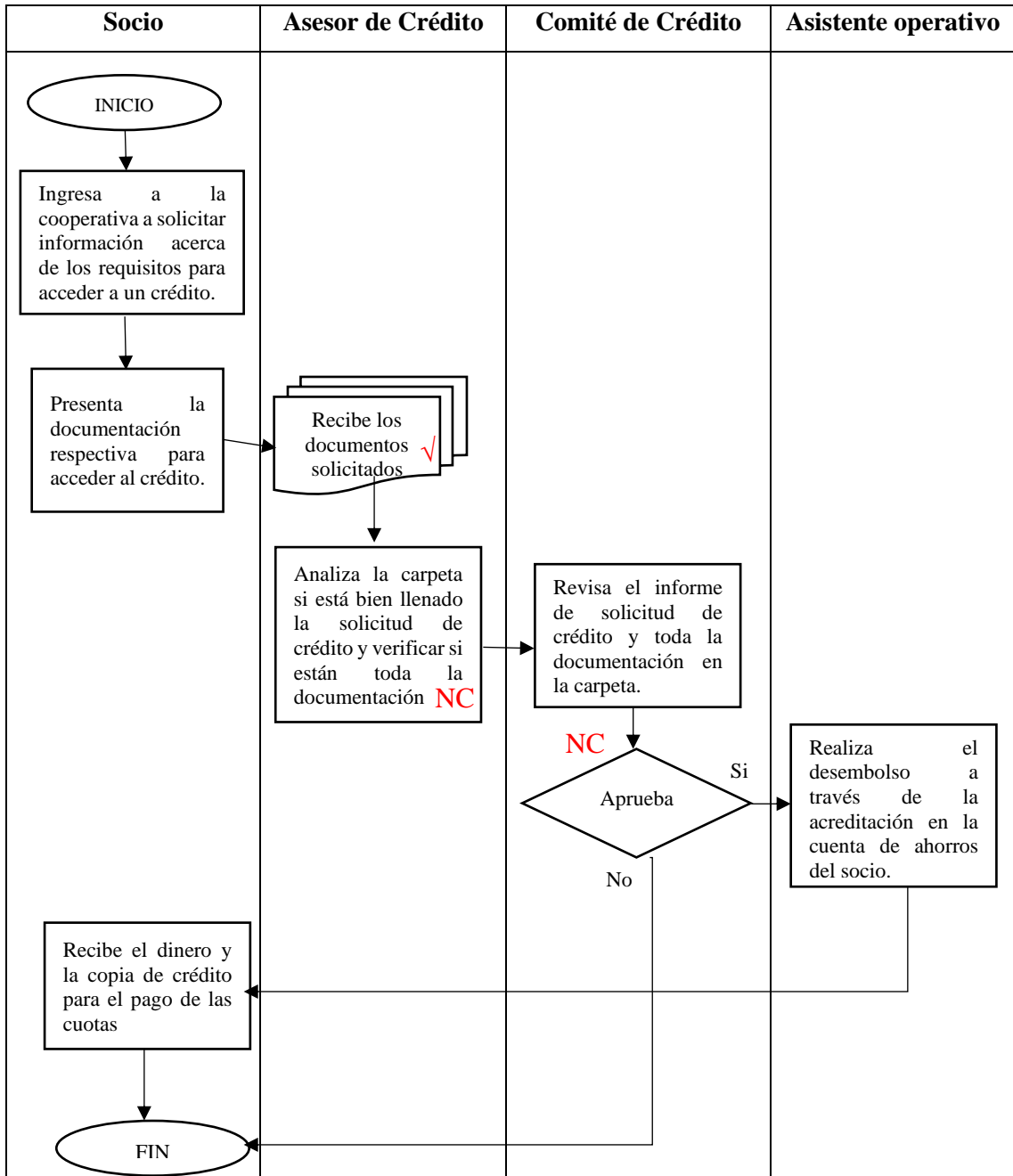
	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          HOJA DE PROCESOS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>HP</b> <b>2/2</b></p>
---	---	---------------------------------

### LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

<b>PROPUESTA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>		
N°	Actividad	Responsable
1	Imprime el reporte de cartera vencida mensualmente. ✓	Asistente de Crédito
2	Antes de la fecha de vencimiento en el pago de las cuotas, el oficial de crédito debe recordar al socio mediante llamadas telefónicas y visitas a su domicilio o lugar de trabajo. ✓	Asistente de Crédito
3	Si el socio cancela su cuota finaliza el proceso, si no lo hace se notifica de acuerdo al reglamento de crédito. <b>NC</b>	Asistente de Crédito
4	Pasados los ocho días el oficial de crédito realiza la segunda notificación con cargo de \$ 5 a la cuenta. ✓	Asesor de créditos
5	Pasados los quince días se aplica la notificación extrajudicial con un recargo de \$ 7, además sigue la morosidad del 10%. En el caso de existir un retraso por más de 30 días se aplica una segunda notificación extrajudicial con el recargo de \$ 15. ✓	Asesor de créditos
6	El abogado de la cooperativa inicia con los trámites judiciales previa a la información presentada por el oficial de crédito, y comunica al socio del proceso judicial. ✓	Abogado

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 26/01/2022
---------------------	-------------------

**FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS.**

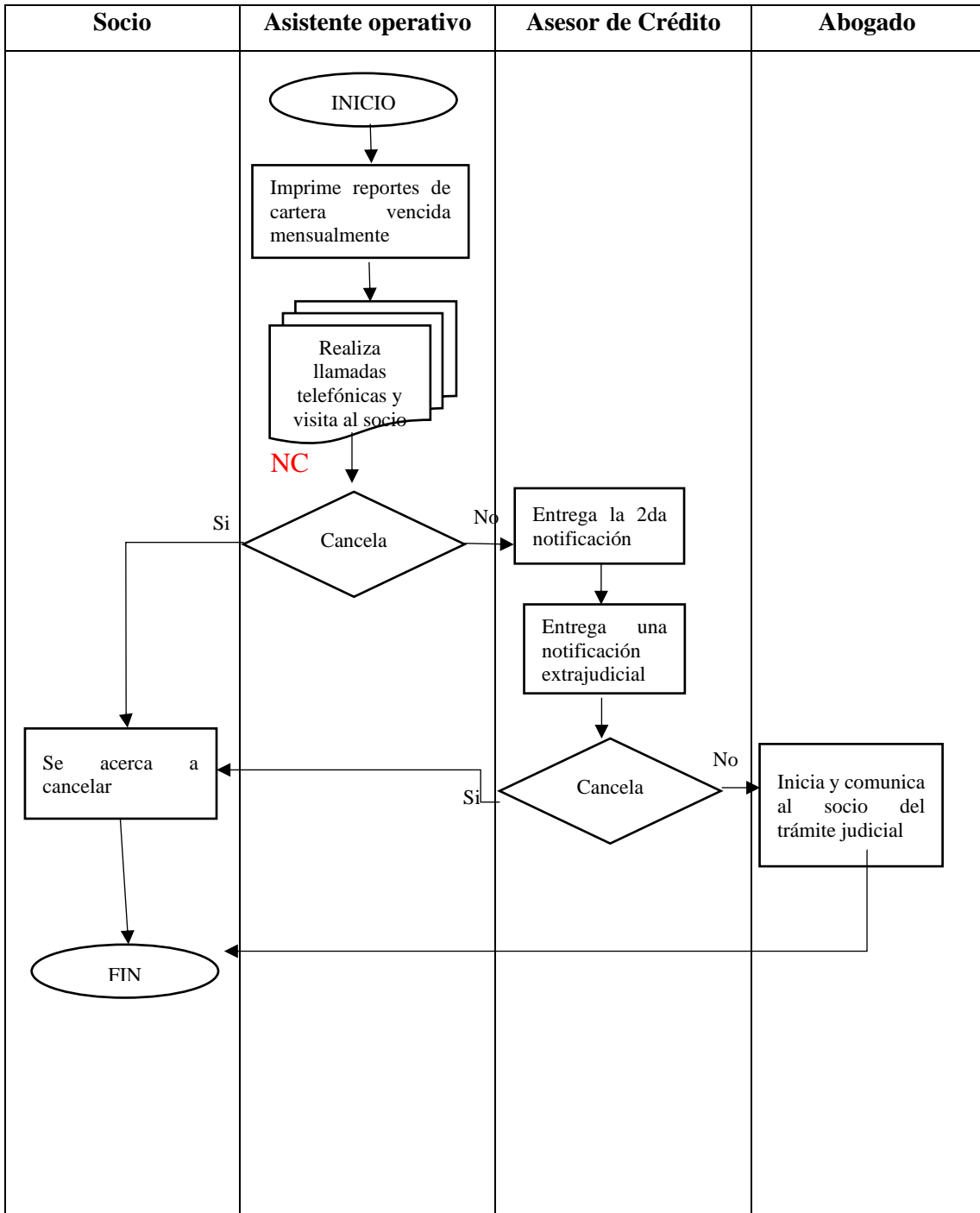


✓ Revisado      **NC** Nudo Critico

**H1.** Incumplimiento de los requisitos del crédito

**H5:** Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito

**FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA**



**H6.** No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera

**NC** Nudo Crítico





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**  
**ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**  
**1/7**

**ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS**

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de los asesores de créditos del total de socios que realizaron crédito en el mes de octubre del 2020.

CTA.	CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO	REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS						TIPO DE CRÉDITO
				Solicitud de crédito socio y garante	Copia a color de cédula identidad y certificado de votación del solicitante y garante.	Autorización de verificación de puntaje BC del socio y garantes	Certificado de bienes del solicitante y/o garantes. Si aplica.	Certificado de ingresos (rol de pagos, contrato de trabajo, RUC, RISE, etc.).	Copia de un servicio básico	
12	1500017544	Aloma Salazar Ada Romelia	10.000,00	✓	∅	✓	✓	✓	✓	
68	1700121344	Egos Terán José Gabriel Aurelio	15.000,00	✓	✓	≠	✓	X	∅	
493	1500276793	Bustos Fueron Maribel Del Carmen	20.000,00	✓	?	✓	✓	✓	✓	
583	1500160989	Anda Licua Gabriel	20.000,00	✓	✓	✓	∅	✓	✓	
766	1500447683	Pozo Pérez Eliecer Fernando	13.450,00	✓	✓	*	*	✓	✓	
772	1600099764	Tayupanda Cuvi Pedro	15.000,00	*	✓	✓	✓	✓	✓	
997	1500142532	Herrera Paz Galo Ricardo	45.000,00	✓	✓	∅	✓	✓	✓	
1143	1500158314	Imunda Yumbo Elena Catalina	25.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	∅	
1183	1500099831	Andi Licuy Luis Alberto	35.000,00	✓	-	✓	✓	X	✓	
1305	1500515398	Narvaez Andrade Hugo Eduardo	30.000,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

**ELABORADO POR: CMLG**

**FECHA: 28/01/2022**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
 ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**AC**  
**2/7**

CTA.	CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	MONTO	REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS						TIPO DE CRÉDITO
				Solicitud de crédito socio y garante	Copia a color de cédula identidad y certificado de votación del solicitante y garante.	Autorización de verificación de puntaje BC del socio y garantes	Certificado de bienes del solicitante y/o garantes. Si aplica.	Certificado de ingresos (rol de pagos, contrato de trabajo, RUC, RISE, etc).	Copia de un servicio básico	
1343	1801101526	Diaz Gomez Nancy Cecilia	30.000,00	*	✓	✓	✓	✓	✓	
1358	1500238363	Bollo Aguinda Nelson Ramiro	20.000,00	✓	✓	*	*	X	✓	
1381	1001504784	Lopez Cevallos Jadi Del Rocio	7.000,00	✓	-	✓	✓	✓	✓	
1444	1500204365	Ochoa Bolaños Yolanda Jhanely	19.330,00	✓	✓	✓	✓	✓	x	
9874	1500637176	Taipe Quishpe Giovani Marcelo	33.000,00	✓	?	✓	✓	✓	✓	
10076	1201831938	Alvarado Mieves Nelson Alfolfero	9.510,89	✓	✓	≠	✓	✓	✓	
15360	1001634912	Moreno Cuchala Cesar Remigio	45.000,00	✓	∅	✓	✓	✓	✓	
20320	1500593981	Mamallacta Licuy Judit Flora	12.000,00	✓	∅	✓	✓	✓	x	
21069	1717976904	Andy Medina Ruth Karina	10.000,00	*	✓	✓	✓	✓	∅	
28735	1500726714	Alvarado Tanguila Tamy Elizabeth	25.000,00	✓	✓	✓	✓	X	✓	
33828	1500859176	Yepez Riofrio Luis Olavo	20.420,00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
34643	0503113201	Arias Freire Monica Gabriela	45.000,00	✓	-	✓	✓	✓	✓	

**H 1:** Incumplimiento en los requisitos para la concesión de crédito

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 28/01/2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

AC  
3/7

Marcas de Auditoria	Descripción
√	Verificado mediante inspección física
*	Alteración en la información
X	No consta
φ	No cumple con los requisitos
-	Dcto. Caducados
≠	Existencia con anomalías
?	Falta Papeleta de votación

**Comentario: €**

€ En las solicitudes de crédito existe alteraciones en el monto a otorgar, se pudo verificar la inexistencia de certificados de votación, certificados de ingresos; requisitos que son indispensable para otorgar un crédito, además existen créditos otorgados con problemas en la central de riesgos provocando riesgos de recuperación en los créditos otorgados.

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 28/01/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**  
**ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**  
**4/7**

Metas de colocación

METAS DE COLOCACION			
	Asesor 01	Asesor 02	Total
<b>Enero</b>	20.000,00	20.000,00	40.000,00
<b>Febrero</b>	50.000,00	45.000,00	95.000,00
<b>Marzo</b>	94.000,00	200.000,00	294.000,00
<b>Abril</b>	90.000,00	25.000,00	115.000,00
<b>Mayo</b>	35.000,00	100.000,00	135.000,00
<b>Junio</b>	70.000,00	120.000,00	190.000,00
<b>Julio</b>	89.000,00	10.000,00	99.000,00
<b>Agosto</b>	80.000,00	100.000,00	180.000,00
<b>Septiembre</b>	10.000,00	50.000,00	60.000,00
<b>Octubre</b>	60.000,00	50.000,00	110.000,00
<b>Noviembre</b>	100.000,00	224.000,00	324.000,00
<b>Diciembre</b>	10.000,00	50.000,00	60.000,00
<b>Total</b>	708.000,00	994.000,00	<b>1.702.000,00</b>

COLOCACIÓN			
	Asesor 01	Asesor 02	Total
<b>Enero</b>	10.800,00	65.000,00	75.800,00 ✓
<b>Febrero</b>	45.500,00	30.000,00	75.500,00 ✗
<b>Marzo</b>	50.000,00	87.860,00	137.860,00 ✗
<b>Abril</b>	5.450,00	50.000,00	55.450,00 ✗
<b>Mayo</b>	65.000,00	80.000,00	145.000,00 ✓
<b>Junio</b>	35.666,14	105.879,00	141.545,14 ✗
<b>Julio</b>	106.050,00	60.000,00	186.050,00 ✓
<b>Agosto</b>	75.000,00	105.000,00	180.000,00 ✓
<b>Septiembre</b>	7.955,00	54.874,00	62.829,00 ✓
<b>Octubre</b>	14.145,00	50.000,00	64.145,00 ✗
<b>Noviembre</b>	224.000,00	224.000,00	448.000,00 ✓
<b>Diciembre</b>	31.800,00	50.000,00	81.800,00 ✓
<b>TOTAL</b>	<b>691.366,14</b>	<b>962.613,00</b>	<b>1.653.979,14</b>

**ELABORADO POR: CMLG**

**FECHA: 28/01/2022**




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO**  
**ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

**AC**  
**5/7**

	<b>Indicador de gestión:</b> cumplimiento de metas de colocación			
	<b>CONSTRUCCIÓN:</b> ( AGREGACIÓN + PREPOSICIÓN + VARIABLE + VERBO EN PASADO + COMPLEMENTO )			
	$\text{CUMPLIMIENTO DE METAS} = \frac{\text{EL MONTO DE CRÉDITOS COLOCADOS EN EL PERÍODO 2020}}{\text{EL MONTO DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS EN EL PERÍODO 2020}}$			
<b>CRITERIOS</b>	INEFICIENTE ( $\leq 60\%$ ) <span style="color: red;">■</span> EFICIENTE ( $60\% > 105\%$ ) <span style="color: blue;">■</span> EFICAZ ( $\geq 105\%$ ) <span style="color: green;">■</span>			
<b>OBJETIVO:</b> Determinar el nivel de cumplimiento de metas de créditos de la COAC Tena Ltda., durante el período 2020.				
	<b>Asesor 01</b>	<b>Calificación</b>	<b>Asesor 02</b>	<b>Calificación</b>
<b>Enero</b>	54%	INEFICIENTE	325%	EFICAZ
<b>Febrero</b>	91%	EFICIENTE	67%	EFICIENTE
<b>Marzo</b>	53%	INEFICIENTE	44%	INEFICIENTE
<b>Abril</b>	6%	INEFICIENTE	200%	EFICAZ
<b>Mayo</b>	186%	EFICAZ	80%	EFICIENTE
<b>Junio</b>	51%	INEFICIENTE	88%	EFICIENTE
<b>Julio</b>	142%	EFICAZ	600%	EFICAZ
<b>Agosto</b>	94%	EFICIENTE	105%	EFICAZ
<b>Septiembre</b>	80%	EFICIENTE	110%	EFICAZ
<b>Octubre</b>	24%	INEFICIENTE	100%	EFICIENTE
<b>Noviembre</b>	224%	EFICAZ	100%	EFICIENTE
<b>Diciembre</b>	318%	EFICAZ	100%	EFICIENTE

**ELABORADO POR:** CMLG

**FECHA:** 28/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>AC</b> <b>6/7</b>
---	--	-------------------------

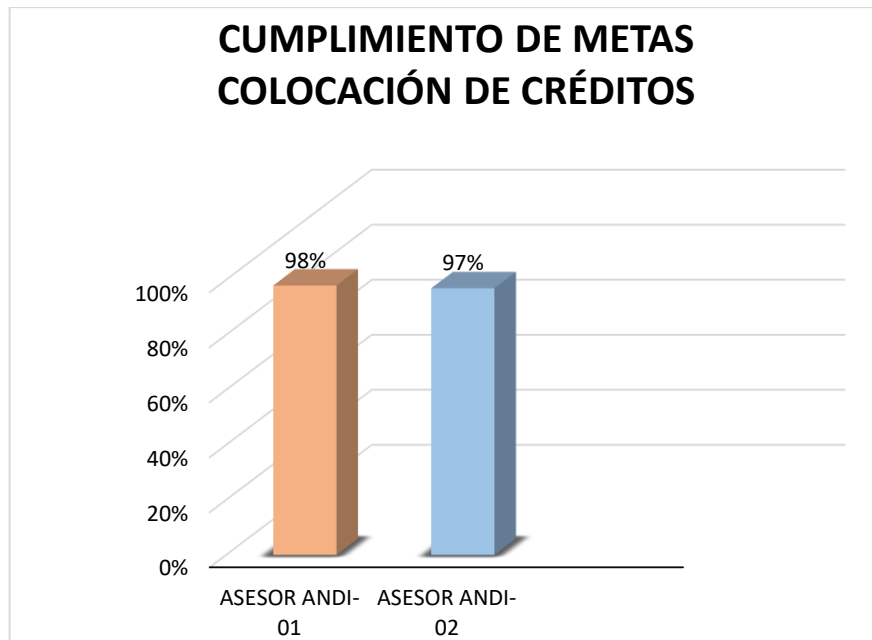
	<b>Asesor 1</b>	<b>Asesor 2</b>
<b>Total Meta</b>	708.000,00	994.000,00
<b>Total colocación</b>	691.366,14	962.613,00
<b>Indicador cumplimiento de metas</b>		
<u>EL MONTO DE CRÉDITOS COLOCADOS EN EL PERÍODO 2018</u> <u>EL MONTO DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS EN EL PERÍODO 2018</u>	98%	97%
INEFICIENTE (< 60%) <span style="color: red;">■</span>		
EFICIENTE (60% > 105%) <span style="color: blue;">■</span>	EFICIENTE	EFICIENTE
EFICAZ (> 105%) <span style="color: green;">■</span>		

**Tabla 26-3:** Cumplimiento de metas

Asesores	Cumplimiento
Asesor 1	98%
Asesor 2	97%


**Fuente:** Área de créditos COAC Tena

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)



**ELABORADO POR:** CMLG

**FECHA:** 28/01/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>AC</b> <b>7/7</b>
---	---	-------------------------

**Análisis e interpretación:** Las mestas establecidas por la COAC Tena Ltda., en lo que corresponde al crédito, refleja distintos escenarios por parte de cada asesor, donde por parte del asesor 1 alcanzo un porcentaje del 98% y el asesor 2 el 97%, lo que indica que su monto de colocación se encuentra dentro de lo presupuestado dando como un resultado eficiente para la cooperativa.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 28/01/2022
---------------------	-------------------



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
 INDICADORES DE GESTIÓN  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**IG**  
1/2

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**INDICADORES DE EFICIENCIA**

Nombre	Formula	Frecuencia	Aplicación de la formula	Análisis
Créditos recuperados	$\frac{\text{monto de cartera recuperada}}{\text{monto cartera vencida}} * 100\%$	Anual	$\frac{985929,73}{1.187.867,15} = 83,50\%$	De los créditos entregados a los socios un 83-50 % se ha recuperado, dejando una diferencia de 16.50% lo que incrementa a la cartera vencida.

**INDICADORES DE EFICACIA**

Colocación realizada en el año 2020	$\frac{\text{Colocación de creditos realizada en el 2020}}{\text{Meta de colocacion}} \times 100$	Anual	$\frac{1.653.979,14}{1.702.000,00} = 97\% =$	El porcentaje de créditos concedidos no cumple con el valor presupuestado, lo que genera que no se cumpla con las metas en la cooperativa.
Demora en el proceso de concesión de créditos	$\frac{\text{Tiempo en que se aprueban los creditos 2020}}{\text{Tiempo establecido en el reglamento 2020}} \times 100$	Anual	$= \frac{7}{3} \times 100 = 233\%$	Este indicador demuestra que en la concesión de créditos existe una demora del 233% más de su tiempo establecido para la aprobación de crédito según lo establecido en el reglamento, el mismo que genera incomodidad a los usuarios.

**INDICADORES DE ECONOMÍA**

Gasto total de nómina del departamento de créditos	$\frac{\text{Gasto nómina en el dpto. Período 2020}}{\text{Total personal del dpto. Créditos 2020}}$	Anual	$\frac{49.200,00}{5} = 4.100,00$	Este indicador demuestra que para la economía de la institución cada empleado representa \$4.100 por el período correspondiente a la Auditoría.
--	--	-------	----------------------------------	---

**ELABORADO POR:** CMLG

**FECHA:** 31/01/2022





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”  
 AUDITORÍA DE GESTIÓN  
 ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
 INDICADORES DE GESTIÓN  
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

**IG**  
**2/2**

**INDICADORES DE EDUCACION**

Nombre	Formula	Frecuencia	Aplicación de la formula	Análisis
Formación profesional	$\frac{\text{\#personal del dpto con titulo de tercer nivel}}{\text{\# otal del personal del dpto}} \times 100$	Anual	$= \frac{2}{4} \times 100$ $= 50\%$	Este indicador demuestra que el 50% del personal del área de créditos cuentan al menos con un título de 3er nivel, lo cual genera confianza de que son profesionales los que ejecutan las tareas y que tiene suficiente capacidad para hacerlo.
Capacitación del personal	$\frac{\text{\# de personal capacitado en creditos 2020}}{\text{\#Total personal en creditos 2020}} \times 100$	anual	$= \frac{4}{4} \times 100$ $= 100\%$	El 100% del personal del área de créditos han sido capacitados para cumplir adecuadamente sus funciones y brindar un servicio adecuado a los usuarios.

ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 31/01/2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>INDICADORES FINANCIEROS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IF</b> <b>1/5</b>
---	--	-------------------------

## INDICADORES FINANCIEROS

### INDICADOR DE LIQUIDEZ:

Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros. También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecte negativamente la rentabilidad.

#### Cuentas:

<b>FONDOS DISPONIBLES</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUMAS</b>
11	FONDOS DISPONIBLES	2.362.996,04
<b>DEPOSITO A CORTO PLAZO</b>		
2101	Depósitos a la vista	6.242.574,72
210305	De 1 a 30 días	895.413,42
210310	De 31 a 90 días	1.308.787,63
	<b>TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO</b>	<b>8.446.775,77</b>

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

#### Fórmula:

$$Liquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{depósitos a corto plazo}}$$

Aplicación de la Formula de Indicador de Liquidez

<b>Indicador</b>	<b>2020</b>	<b>Resultado</b>	<b>Meta segmento 2</b>
Liquidez	$\frac{2.362.996,04}{8.446.775,77}$	27,98%	19,21%

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 31/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>INDICADORES FINANCIEROS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IF</b> <b>2/5</b>
---	--	-------------------------

### Análisis:

Este indicador mide la capacidad de responder a sus socios y clientes por sus obligaciones inmediatas la meta para este indicador según la SEPS para las cooperativas del segmento 2 son de 19,21%, y al aplicar este indicador, se puede observar que la cooperativa mantiene un índice de liquidez de 27.98%, lo que es aceptable. Mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

### Cartera de créditos:

#### Cuentas:

<b>PRÉSTAMOS NETOS</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUMAS</b>
14	CARTERA DE CRÉDITOS	16.219.904,53
<b>ACTIVO</b>		
1	ACTIVO	22.318.268,27

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021).

#### Fórmula:

$$\text{Cartera de créditos} = \frac{\text{Total cartera de créditos}}{\text{activo}}$$

Aplicación de la Formula de Indicador de cartera de créditos

<b>Indicador</b>	<b>2020</b>	<b>Resultado</b>	<b>Meta segmento 2</b>
Cartera de créditos	$\frac{16.219.904,53}{22.318.268,27}$	72,68%	79,41%

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

### Análisis:

Del total de activos de \$22.318.268,27 que cuenta la institución el 72,68% están distribuidos en la cartera de crédito siendo un total de \$16.219.904,53 esta referencia indica que mientras más alta es la relación la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado, este implica que la mayor concentración del total de sus activos se encuentra en la colocación de créditos y esto favorece a la institución volviéndola productiva y rentable.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 31/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>INDICADORES FINANCIEROS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IF</b> <b>3/5</b>
---	--	-------------------------

**Morosidad de créditos:**

**Cuentas:**

<b>TOTAL MOROSIDAD DE CRÉDITOS</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUMAS</b>
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	10.648,55
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	92.792,27
1431	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	204.095,56
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	10,73
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	51.599,02
1455	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA	56.255,02
	<b>TOTAL</b>	<b>415 401.15</b>
<b>CARTERA DE PRESTAMOS BRUTA</b>		
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.974.759,82
	<b>TOTAL</b>	<b>2.974.759,82</b>

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

**Fórmula:**

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera de prestamos bruta}}$$

Aplicación de la Formula de Indicador de Morosidad

<b>Indicador</b>	<b>2020</b>	<b>Resultado</b>	<b>Meta segmento 2</b>
Morosidad	$\frac{415\ 401,15}{2.974.759,82}$	13.96%	3,36%

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

<b>ELABORADO POR: CMLG</b>	<b>FECHA: 31/01/2022</b>
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INDICADORES FINANCIEROS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IF</b> <b>4/5</b></p>
---	--	---------------------------------

**Análisis:**

Este indicador mide el porcentaje de la morosidad de créditos frente al total de cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito la cooperativa posee un indicador del 13,96% que a comparación del porcentaje para el segmento 2 es de 3,36%, esto implica que mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación y colocación de cartera.

En vista al resultado obtenido, se recomienda al jefe de agencia minimizar la morosidad para cumplir con la meta estipulada para el segmento 2, mediante análisis oportuna de cada uno de los créditos otorgados, es importante corregir las deficiencias en la recuperación de la cartera de crédito.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 31/01/2022
---------------------	-------------------

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</b> <b>INDICADORES FINANCIEROS</b> <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</b>	<b>IF</b> <b>5/5</b>
---	--	-------------------------

### RENTABILIDAD

#### Rendimiento operativo sobre el activo (ROA)

##### Cuentas:

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE EL ACTIVO (ROA)		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUMAS
1	RESULTADO DEL EJERCICIO	357.101,53
<b>TOTAL ACTIVO</b>		
	ACTIVO	22.318.268,27

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

##### Fórmula:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Total activo}}$$

Aplicación de la Formula de ROA

Indicador	2020	Resultado	Meta segmento 2
ROA	$\frac{357.101,53}{22.318.268,27}$	1,6%	5%

**Fuente:** Balance General de la COAC Tena Ltda.

**Realizado por:** (Capuz Muñoz, 2021)

##### Análisis:

Este indicador, muestra la eficiencia de la administración financiera de la cooperativa para producir sus activos, sin embargo, de acuerdo al análisis realizado, se observa un resultado del 1,6% para el 2020, esto se debe a que en el periodo 2020 hubieron muchas variaciones, como por ejemplo un excesivo gasto operacional así como también de ingresos y gastos no operacionales, también se incrementaron las provisiones debido al incremento de la cartera de crédito, generando un resultado del ejercicio sumamente bajo, considerando que la cooperativa posee un alto nivel de activos. Otro de los factores, podría deberse a que, al aislamiento por la pandemia del personal, como toda entidad su deseo es el de progresar, por ello la cooperativa se encuentra fortaleciendo su situación financiera y por ende está invirtiendo en mantenimiento y adquisición de equipos, capacitado a su personal para captar nuevos recursos. También, la entidad está reforzando los productos actuales para brindar una mejor atención a sus clientes, es por ello que la cooperativa posee niveles altos en activos con resultados bajos en el ejercicio fiscal.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 31/01/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>HH</b> <b>1/9</b>
---	---	-------------------------

## HOJA DE HALLAZGOS

- 1. H1:** Incumplimiento de requisitos para la concesión de créditos.

### Condición

En el departamento de créditos existe incumplimiento en la exigencia de requisitos por parte de los asesores, que no verifican todos los documentos presentados por los socios, previo a la otorgación de créditos, y a través de la evaluación de control interno se pudo determinar que al momento de recepar la carpeta de documentos dejan pasar por alto si falta algún documento, además de ello el informe de inspección de los asesores cuenta con información parcial, de esta manera se incumple en varios procesos al momento de otorgar los créditos.

### Criterio

Según el MANUAL DE CRÉDITO, NUMERAL 13 DEL PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO:

*“13.3-Recepción de documentación*

*El Oficial de Crédito recepará la documentación solicitada únicamente si se encuentra completa.”*

### Causa

Situación producida por la falta de aplicación del manual por parte de los asesores de créditos, de igual manera la falta de control y supervisión del trabajo efectuado por los funcionarios, además la falta de interés del personal que labora en el departamento de crédito.

### Efecto

Se encuentran créditos que se han analizado parcialmente los mismos que al ser otorgados se genera en un riesgo para la institución, generando pérdidas de recursos, y la elevación de la tasa de morosidad y por ende reducción del indicador de rentabilidad.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 01/02/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          HOJA DE HALLAZGOS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>HH</b> <b>2/9</b></p>
---	--	---------------------------------

### **Conclusión**

Al momento de la revisión de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito, por lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito, también genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.

### **Recomendación**

**Al Jefe de crédito:** Socializar entre los asesores de créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que procedan obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos estén completos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo a la concesión de créditos.

### **2. H2: Falta de evaluación y mitigación de riesgos**

#### **Condición**

En el departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda., no existe un seguimiento y evaluación continuo a los riesgos.

#### **Criterio**


No se da cumplimiento al artículo del reglamento a la ley orgánica de economía popular y Solidaria: art. 38 que estipula atribuciones y deberes del consejo de vigilancia, entre ellos el Control interno y los riesgos que puedan surgir en la cooperativa, sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto en las Cooperativas y estatutos de la entidad.

#### **Causa**

La cooperativa no ha establecido mecanismos de identificación de riesgos ni la evaluación de riesgos por el desconocimiento del personal del departamento de crédito, y de los directivos de la cooperativa, en cuanto a la importancia de la evaluación y mitigación de riesgos.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 01/02/2022
----------------------------	--------------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          HOJA DE HALLAZGOS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>HH</b> <b>3/9</b></p>
---	--	---------------------------------

**Efecto**

La falta de evaluación y mitigación de riesgos en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., puede producir una cartera incobrable de grandes dimensiones, generando falta de liquidez, también el riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa.

**Conclusión**

La falta de un procedimiento de evaluación y mitigación de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., puede originar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.

**Recomendación**

**Al Jefe de créditos y al Jefe de agencia:** En los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar a la entidad impidiendo el logro de sus objetivos institucionales.

**3. H3:** inexistencia de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

**Condición**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

**Criterio**

La Norma de Control Interno 1.10 MANUALES DE FUNCIONES PROCEDIMIENTOS:

Refiere a las organizaciones que “La máxima autoridad de cada entidad, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad en lo que se debe incorporar los mecanismos de control que permitan identificar, analizar y mitigar los posibles factores de riesgo que afecte a la gestión de la organización.”

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 01/02/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          HOJA DE HALLAZGOS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>HH</b> <b>4/9</b></p>
---	--	---------------------------------

### **Causa**

Falta de coordinación y comunicación entre los altos mandos y el departamento de crédito, también se debe a la falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades del departamento.

### **Efecto**

Al no contar con el respectivo manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida, el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Ltda., desarrolla sus actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.

### **Conclusión**

La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida que facilite el desarrollo de las actividades del área de crédito de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la entidad.

### **Recomendación**

#### **Al Jefe de créditos:**

El jefe del departamento de crédito debe preparar el manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento, a fin de que puedan aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 01/02/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>HH</b> <b>5/9</b>
---	---	-------------------------

#### **4. H4:** Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos

##### **Condición**

Existe incumplimiento en la aplicación del manual de créditos debido a que los Asesores de Crédito pasan por alto los requisitos que establece el manual de crédito existente en la cooperativa, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores, incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

##### **Criterio**

En las Normas Generales de Control Interno, Norma 1.2 Estructura de Control Interno, establece:

“Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno de incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativa, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa”.

##### **Causa**

El incumplimiento del manual de créditos es debido a la inobservancia del manual de crédito establecido para la concesión de créditos lo cual genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.

##### **Efecto**

Falta de gestión del Jefe del departamento de créditos es no verificar el cumplimiento de un documento interno establecido para generar mayor control de un posible riesgo crediticio.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 01/02/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>HH</b> <b>6/9</b>
---	---	-------------------------

### Conclusión

La entidad presenta un manual de procedimiento de créditos existente en la cooperativa el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

### Recomendación

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito, así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

**5. H5:** Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito

### Condición

La dificultad en los tramites y la demora provocan que la atención para acceder a un crédito genere inconformidad y desacuerdo a los socios de la institución.

### Criterio


De acuerdo al manual de crédito, capítulo iii, políticas generales de crédito:

*Determina que el proceso para la concesión de un crédito desde la información hasta el desembolso no deberá llevar más allá de 3 días, colaborando con el cliente para agilizar con todos sus trámites.*

### Causa

Las causas por las que se determina la dificultad y demora es debido a que el personal de crédito, tiene el gran número de socios que atender, también por la falta de desembolso de dinero por parte de la casa matriz y por el estancamiento de expedientes en algún escritorio de funcionamiento del personal de Crédito.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 28/01/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>HH</b> <b>7/9</b>
---	---	-------------------------

### **Efecto**

La institución no da a conocer los productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas para la institución ya que permanece al margen de la competencia quienes se anuncian de diversas maneras y se dan a conocer, captando una mayor cantidad de socios.

### **Conclusión**

La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que existen inconveniencias de no poder facilitar con los créditos que los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.

### **Recomendación**

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** deberían planificar y coordinar que el proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así todas las deficiencias que ocurren, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del departamento de crédito de la institución.

**6. H6:** No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera

### **Condición**

No se realiza llamadas telefónicas en cartera por vencer ni tampoco la vencida, existen créditos vencidos que no se ha gestionado el cobro.

### **Criterio**

El manual de créditos en el numeral 13.9. Seguimiento y recuperación manifiesta que: *“Los responsables de la recuperación de cartera son: responsable de crédito y cobranzas, oficial de créditos, gestor de cobranza, abogados, y empresa de recuperación externa.*

*...son los encargados de realizar acciones de oficina o de campo con el fin de recuperar la cartera....*

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 28/01/2022
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          HOJA DE HALLAZGOS          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>HH</b> <b>9/9</b></p>
---	--	---------------------------------

**Causa**

Existe poco personal en la agencia y gran afluencia de clientes, además no realiza un control interno adecuado.

**Efecto**

Retraso en las obligaciones crediticias, por lo tanto, incremento de la cartera vencida y alto índice de morosidad disminución de la rentabilidad

**Conclusión**

La inadecuada gestión de cobranza se debe a la falta de control interno y la falta de personal lo cual ocasiona el incremento de la cartera vencida y el alto índice de morosidad.

**Recomendación**

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** deberían realizar un adecuado control interno del proceso de gestión de cobranza con la implementación de un manual de seguimiento y recuperación de cartera que defina cada uno de los procesos y los responsables de la misma.

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA




## FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



ELABORADO POR: CMLG

FECHA: 02/02/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>PCR 1/1</b>
---	--	--------------------

**3.4.4. Fase III: Comunicación de resultados**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

**Objetivo**

Elaborar un informe de auditoría de gestión de los procesos crediticios mediante los resultados obtenidos en la ejecución de la auditoría para una adecuada toma de decisiones.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Notificación de la Lectura del Informe	CLI	CMLG	02/02/2022
2	Carta de Presentación	CP	CMLG	03/02/2022
3	Informe de la Auditoría de Gestión	IAG	CMLG	04/02/2022

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 02/02/2022
---------------------	-------------------



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME DE AUDITORÍA          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>NLIA          1/1</p>
---	--	------------------------------

### NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 02 de febrero de 2022

Ingeniero:

Vladimir Calle

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC "TENA LTDA" AGENCIA ARCHIDONA.**

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito convocar a una reunión con el objeto de dar lectura al Informe de la Auditoría de Gestión a los procesos crediticios practicada a la Cooperativa Tena Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2020.

La reunión se realizará el día 27 de febrero de 2022 a partir de las 10H00 en la oficina de la cooperativa ubicada en la ciudad de Archidona.

Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Capuz Muñoz Lourdes Gisela

**Auditor**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 02/02/2022
---------------------	-------------------




## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

*Informe de Auditoría de gestión a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia Napo, periodo 2020”*

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2020**

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IFA</b> <b>1/7</b></p>
---	--	----------------------------------

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Riobamba, 04 de febrero 2022

Ingeniero.

Vladimir Calle.

**JEFE DE AGENCIA ARCHIDONA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 “TENA LTDA.”.**

Presente. -

De mi consideración:

A los 4 días del mes de junio, luego de haber efectuado la Auditoría de Gestión a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, Provincia de Napo, Período 2020, se realiza el informe con opinión del auditor, en función de la documentación y hallazgos encontrados en los procesos crediticios con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos establecidos institución.


De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Capuz Muñoz Lourdes Gisela

**Auditor**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/02/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IFA</b> <b>2/7</b></p>
---	--	----------------------------------

## CAPÍTULO I:

### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

#### **Motivo del examen**

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, provincia de Napo, Periodo 2020, se efectuó con el fin de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.

#### **Objetivos de la auditoría**

##### **Objetivo general:**

Realizar una auditoría de gestión a los procesos crediticios, mediante la aplicación de métodos y técnicas de auditoría, para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., agencia Archidona, del cantón Archidona, provincia de Napo, período 2020.


##### **Objetivos específicos:**

- Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., para realizar su respectivo análisis y el planteamiento del trabajo de auditoría.
- Evaluar el control interno de los procesos crediticios mediante la aplicación del método COSO II, que permita identificar nudos críticos.
- Revisar el cumplimiento de la normativa, objetivos, planes, políticas y otra documentación relevante, a fin de conocer la condición legal de la cooperativa.

#### **Alcance**

La presente auditoría de Gestión se desarrollará en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO II, establecido para el control de la institución del sector cooperativo.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 04/02/2022
----------------------------	--------------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>IFA</b> <b>3/7</b>
---	---	--------------------------

## CAPÍTULO II

### RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

**H1:** Incumplimiento de requisitos para la concesión de créditos.

#### **Conclusión**

Al momento de la revisión de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito, por lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito, también genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.

#### **Recomendación**

**Al jefe de crédito:** Socializar entre los asesores de créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que procedan obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos estén completos, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo a la concesión de créditos.

**H2:** Falta de evaluación y mitigación de riesgos


#### **Conclusión**

La falta de un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgos en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., puede originar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.

#### **Recomendación**

**CAIR:** En los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar a la entidad impidiendo el logro de sus objetivos institucionales.

<b>ELABORADO POR:</b> CMLG	<b>FECHA:</b> 04/02/2022
----------------------------	--------------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IFA</b> 4/7</p>
---	--	---------------------------

**H3:** Inexistencia de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

### **Conclusión**

La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida que facilite el desarrollo de las actividades del área de crédito de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la entidad.

### **Recomendación**

#### **Al Jefe de créditos:**

El jefe del departamento de crédito debe preparar el manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento, a fin de que puedan aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

**H4:** Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos


### **Conclusión**

La entidad presenta un manual de procedimiento de créditos existente en la cooperativa el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

### **Recomendación**

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito, así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/02/2022
---------------------	-------------------

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	<b>IFA</b> <b>5/7</b>
---	---	--------------------------

**H5:** Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito

### **Conclusión**

La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que existen inconveniencias de no poder facilitar con los créditos que los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.

### **Recomendación**

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** deberían planificar y coordinar que el proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así todas las deficiencias que ocurren, permitiendo de esta manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del departamento de crédito de la institución.

**6. H6:** No se realiza una adecuada gestión de recuperación de cartera


### **Conclusión**

La inadecuada gestión de cobranza de debe a la falta de control interno y la falta de personal lo cual ocasiona el incremento de la cartera vencida y el alto índice de morosidad.

### **Recomendación**

**Al Jefe de créditos y Jefe de agencia:** deberían realizar un adecuado control interno del proceso de gestión de cobranza con la implementación de un manual de seguimiento y recuperación de cartera que defina cada uno de los procesos y los responsables de la misma.

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/02/2022
---------------------	-------------------

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IFA</b> <b>6/7</b></p>
---	--	----------------------------------

## **INFORME DEL ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COAC TENA LTDA.**

Se aplicó los principales indicadores financiera donde las metas a cumplir se establecieron en función a la resolución N° 130-2015-F de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, a las referencias del mercado (Banco Central del Ecuador y meta promedio de la Cooperativa del segmento 2) y al propio método que fija parámetros de comparación, donde se midió las áreas claves como: La Liquidez, Cartera de Créditos, Morosidad de Créditos, Rentabilidad. Una vez aplicado los indicadores Financieros, se obtuvo los siguientes resultados.

### **INDICADOR DE LIQUIDEZ:**

Este indicador mide la capacidad de responder a sus socios y clientes por sus obligaciones inmediatas la meta para este indicador según la SEPS para las cooperativas del segmento 2 son de 19,21%, y al aplicar este indicador, se puede observar que la cooperativa mantiene un índice de liquidez de 27.98%, lo que es aceptable. Mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.


### **Cartera de créditos:**

Del total de activos de \$22.318.268,27 que cuenta la institución el 79,68% están distribuidos en la cartera de crédito siendo un total de \$16.219.904,53 esta referencia indica que mientras más alta es la relación la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado, este implica que la mayor concentración del total de sus activos se encuentra en la colocación de créditos y esto favorece a la institución volviéndola productiva y rentable.

### **Morosidad de créditos:**

Este indicador mide el porcentaje de la morosidad de créditos frente al total de cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito la cooperativa posee un indicador del 13,96% que a comparación del porcentaje para el segmento 2 es de 3,36%, esto implica que mientras mayor sea el indicar significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación y colocación de cartera.



	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”          AUDITORÍA DE GESTIÓN          ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO          INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN          DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p><b>IFA</b> <b>7/7</b></p>
---	--	----------------------------------

En vista al resultado obtenido, se recomienda al jefe de agencia minimizar la morosidad para cumplir con la meta estipulada para el segmento 2, mediante análisis oportuna de cada uno de los créditos otorgados, es importante corregir las deficiencias en la recuperación de la cartera de crédito.

**Rendimiento operativo sobre el activo (ROA)**

Este indicador, muestra la eficiencia de la administración financiera de la cooperativa para producir sus activos, sin embargo, de acuerdo al análisis realizado, se observa un resultado del 1,6% para el 2020, esto se debe a que en el periodo 2020 hubieron muchas variaciones, como por ejemplo un excesivo gasto operacional así como también de ingresos y gastos no operacionales, también se incrementaron las provisiones debido al incremento de la cartera de crédito, generando un resultado del ejercicio sumamente bajo, considerando que la cooperativa posee un alto nivel de activos.

Atentamente,

Capuz Muñoz Lourdes Capuz

**AUDITOR**

ELABORADO POR: CMLG	FECHA: 04/02/2022
---------------------	-------------------

## CONCLUSIONES

- La investigación se sustenta mediante la estructuración del marco teórico, el cual contiene fuentes bibliográficas secundarias, ya que se revisaron folletos y libros que se encuentran en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresa, así como los que se localizan en el sitio web google books y en las bibliotecas virtuales e- libro y EBSCOhost, para profundizar en conceptos y teorías relacionadas a la auditoría de gestión.
- Se evaluó los procesos crediticios de la cooperativa con la finalidad de revisar si se están cumpliendo a cabalidad los lineamientos establecidos para lograr mayor productividad en esta, también se procedió con la planificación de la evaluación, es decir se obtuvo información del Jefe de crédito y de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno aplicado por el método COSO II a los procesos crediticios.
- Se emite el informe final de auditoría de gestión con los principales hallazgos encontrados en el desarrollo del examen, en el cual existe incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito y la inasistencia del manual de recuperación de cartera, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución para lo cual finalmente esta auditoría contribuya al mejoramiento de los procesos crediticios y a la correcta toma de decisiones administrativas.

## RECOMENDACIONES

- Hacer uso del presente material bibliográfico como parte de los recursos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, con el propósito de que el estudiante tenga acceso y conocimiento de la Auditoría de Gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía en los procesos crediticios de las entidades financieras.
- Al Jefe de créditos tomar en cuenta las sugerencias realizadas para cada componente del control interno, con la finalidad de mitigar riesgos y disminuir las debilidades encontradas, además de mejorar la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.
- La entidad debería aplicar las sugerencias emitidas en el informe final para mejorar los procesos crediticios, con la finalidad que se cumpla a cabalidad con los lineamientos establecidos por la institución y consecuentemente el logro de las metas y objetivos propuesto. Además los directivos deberían, aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, y a su vez se deberá estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, y desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, I. (2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Basantes, G. (2018). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC Latacunga Ltda."*, Provincia Cotopaxi, Cantón Latacunga, periodo 2016. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/9869/1/82T00903.pdf>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carella, Á., Hernández, A., & Pi León, J. (2018). *Investigación en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito*. Recuperado de: [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas.\\_america\\_sur.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas._america_sur.pdf)
- Carrillo, S. (2006). *Matemáticas y gestión de riesgos financieros*. Madrid: sctm6.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Comisión Treadway. (2013). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Recuperado de: <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. (2018). *La morosidad financiera baja del 6% en 2018 por primera vez en ocho años*. Recueprado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas.\\_america\\_sur.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/cooperativas._america_sur.pdf)
- Corral , A. (2012). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado*. Recuperado de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- De la Peña Gutierrez, A. (2008). *Auditoría: Un enfoque Práctico*. Madrid: Paraninfo. .
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). *¿Control de Gestión o Gestión de Control? Contabilidad y Negocios*. Mexico: Trillas.
- Dominicana, S. (2011). *Manual de contabilidad para intituciones financieras*.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernandez, E. (2013). *El proceso de auditoría, pruebas de Auditoría*. Recuperado de: [www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc](http://www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc).
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Recuperado de: [dehttp://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+](http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+)

- Junta de política y regulación monetaria y financiera. (2015). *Norma para la Gestión del riesgo de crédito en las entidades del Sistema Financiero Nacional*. Recuperado de: <https://vlex.ec/vid/resolucion-n-128-2015-811435061>.
- Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. Mexico: Editorial LID Empresarial.
- López, D. (2015). *El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17403/1/T3025i.pdf>.
- Mascareñas, J. (2008). *Riesgos Económico y Financiero*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Matías, J. (2015). *Desarrollo de un modelo alternativo de medición de riesgo en el sector consumo de El Salvador*. Recuperado de: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MFE/ADRD0000855.pdf>
- MIDEPLAN. (2009). *Guía para la elaboración de diagramas de flujo*. Recuperado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/t51sXM8wSUWhO0YQT419eA>.
- Munch, L. & García, J. (2014). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Pallerola, J. (2013). *Auditoría enfoque práctico - teórico*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno*. Venezuela: ISSN.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw -Hill.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa: Proceso y Aplicación*. México: McGraw -Hill.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Boletín Financiero del 01 de Enero al 30 de Junio 2019 Segmento 3*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/images/inclusion-financiera/BOLETIN-TRIMESTRAL-ENERO-MARZO2019.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Boletín Financiero del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2020 Segmento 2*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/images/inclusion-financiera/BOLETIN-TRIMESTRAL-ABRIL-JUNIO-2020.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Recuperado de: <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Ficha-metodologica-Captaciones.pdf>.
- Vega de la Cruz, L. & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/292359801\\_Procedimiento\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_la\\_Supervision\\_y\\_Monitoreo\\_del\\_Control\\_Interno\\_Procedure\\_for\\_component\\_Supervising\\_and\\_Monitoring\\_management\\_of\\_the\\_Internal\\_Control](https://www.researchgate.net/publication/292359801_Procedimiento_para_la_Gestion_de_la_Supervision_y_Monitoreo_del_Control_Interno_Procedure_for_component_Supervising_and_Monitoring_management_of_the_Internal_Control).

Zavala, S. (2016). *Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.* (Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato).  
Recuperado de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>.

# ANEXOS

## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA PARA LOS SOCIOS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Escuela de contabilidad y auditoría

**Dirigido:** A los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., con retraso en el pago de sus créditos.

**Objetivo:** Verificar que los procedimientos de colocación y cobranza de la cartera de créditos se efectúen adecuadamente.

**Motivación:** Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor veracidad el siguiente cuestionario a fin de obtener información real y confiable.

#### CUESTIONARIO

1. ¿El oficial de crédito le expuso los beneficios y las condiciones de crédito de acuerdo a sus necesidades?  
 Si  No
2. ¿El oficial de crédito le realizó la precalificación a Ud., y sus garantes en base al puntaje del buró de crédito considerando los parámetros establecidos en las políticas y reglamentos internos de la cooperativa?  
 Si  No
3. ¿El oficial de crédito le receptó la documentación de los requisitos de crédito completa?  
 Si  No  
 Ninguna
4. ¿Al momento de acceder a un crédito su oficial de crédito le solicitó demostrar su capacidad de pago y suficiencia patrimonial (vehículos, bienes inmuebles, etc.)??  
 Si  No
5. ¿Su crédito fue aprobado en el comité de crédito?  
 Si  No
6. ¿En el desembolso de crédito se verificó la coincidencia de información y de las firmas de los documentos que se genera en este proceso?  
 Si  No



7. ¿El oficial de crédito le realizó un seguimiento luego de la concesión del crédito para verificar si se destinó para el fin solicitado?
- Si  No
8. ¿Conoce el procedimiento de cobranza en caso de incurrir en mora de su crédito?
- Si  No
9. ¿Es de su conocimiento que las notificaciones por gestión de cobranza tienen un costo adicional?
- Si  No
10. ¿Es de su conocimiento que al momento de incumplir con sus Cuotas por más de 120 Días, la Cooperativa iniciará un trámite judicial en contra del deudor y garantes?
- Si  No

Gracias por su colaboración

**ANEXO B: ENTREVISTA**

**HORA ENTREVISTA:** 09:30

**LUGAR ENTREVISTA:** INSTALACIONES DE LA EMPRESA.

**OBJETIVO:** Obtener información pertinente para la realización de una auditoría de gestión a los procesos crediticios a la COAC Tena Ltda., agencia Archidona, a fin de determinar el nivel de gestión desarrollado por el área de créditos de esta institución cooperativista.

**INTRODUCCIÓN**

Me encuentro realizando mi trabajo de titulación, como estudiante de la escuela de contabilidad y auditoría de la ESPOCH, para obtener el título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, por lo que solicito a usted, que las preguntas presentadas en la entrevista sean respondidas lo más objetivo y real posible.

Pregunta 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿Tena” Ltda., cuenta con un manual de políticas de créditos y cobranza?

.....

Pregunta 2. ¿Los oficiales de créditos tienen metas mensuales de colocación de créditos establecidas por la cooperativa y cuál es el monto de las mismas?

.....

Pregunta 3: ¿Cómo se realiza el procedimiento de colocación de los créditos dentro de la cooperativa?

.....

Pregunta 4: ¿Cómo se realiza el proceso de recuperación de la cartera de créditos dentro de la cooperativa?

.....

Pregunta 5. ¿Los oficiales de créditos tienen metas de recuperación de créditos establecidas por la cooperativa de forma mensual y cuál es el monto de las mismas?

.....

Pregunta 6: ¿La cooperativa cuenta con estrategias de para la colocación y recuperación de cartera de créditos?

.....

Pregunta 7: ¿El departamento de créditos y cobranzas tiene establecido objetivos y son conocidos por el personal del mismo?

.....

Pregunta 8: ¿La entidad evalúa su cartera vencida a través de índices de morosidad?

.....

Pregunta 9: ¿Cuáles son las razones principales para que los socios se retrasan en los pagos?

.....

Pregunta 10: ¿Cuál es el índice de morosidad que actualmente tiene la cooperativa?

**ANEXO C: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA.		FECHA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		31/12/2020
COD	NOMBRE DE CUENTA	TENA LTDA
1	ACTIVO	22.318.268,27
11	FONDOS DISPONIBLES	2.362.996,04
1101	Caja	249.504,70
110105	Efectivo	249.004,70
110110	Caja chica	500,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	2.107.691,34
110305	Banco Central del Ecuador	353.090,09
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1.114.215,17
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	640.386,08
1104	Efectos de cobro inmediato	5.800,00
110401	Efectos de cobro inmediato	5.800,00
13	INVERSIONES	2.093.384,13
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	2.093.384,13
130110	De 31 a 90 días sector privado	457.978,95
130115	De 91 a 180 días sector privado	627.268,86
130120	De 181 a 360 días sector privado	790.598,87
130125	De más de 360 días sector privado	217.537,45
14	CARTERA DE CRÉDITOS	16.219.904,53
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	10.853.465,11
140205	De 1 a 30 días	326.800,41
140210	De 31 a 90 días	563.183,93
140215	De 91 a 180 días	817.735,53
140220	De 181 a 360 días	1.567.214,48
140225	De más de 360 días	7.578.530,76
1404	Cartera de microcrédito por vencer	3.603.777,01
140405	De 1 a 30 días	126.046,16
140410	De 31 a 90 días	243.321,84
140415	De 91 a 180 días	350.492,25
140420	De 181 a 360 días	659.530,21
140425	De más de 360 días	2.224.386,55
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1.708.697,15
140705	De 1 a 30 días	76.134,21
140710	De 31 a 90 días	120.254,56
140715	De 91 a 180 días	171.124,68
140720	De 181 a 360 días	305.066,52
140725	De más de 360 días	1.036.117,18
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	8.594,88
141005	De 1 a 30 días	193,12
141010	De 31 a 90 días	405,09
141015	De 91 a 180 días	615,73
141020	De 181 a 360 días	1.311,65
141025	De más de 360 días	6.069,29
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	78.801,20
141805	De 1 a 30 días	1.180,68
141810	De 31 a 90 días	2.168,30
141815	De 91 a 180 días	3.234,15
141820	De 181 a 360 días	6.904,74
141825	De más de 360 días	65.313,33
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	110.375,91
142005	De 1 a 30 días	518,70
142010	De 31 a 90 días	1.327,37
142015	De 91 a 180 días	1.733,31
142020	De 181 a 360 días	4.046,57
142025	De más de 360 días	102.749,96
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	515.283,48
142605	De 1 a 30 días	42.402,30
142610	De 31 a 90 días	61.002,52
142615	De 91 a 180 días	55.609,50
142620	De 181 a 360 días	101.016,88
142625	De más de 360 días	255.252,28
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	197.434,49
142805	De 1 a 30 días	27.988,34
142810	De 31 a 90 días	37.712,84
142815	De 91 a 180 días	29.542,15
142820	De 181 a 360 días	43.009,02

142825	De más de 360 días	59.182,14
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	189.040,75
143105	De 1 a 30 días	22.183,50
143110	De 31 a 90 días	30.578,87
143115	De 91 a 180 días	27.402,01
143120	De 181 a 360 días	44.301,01
143125	De más de 360 días	64.575,36
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	267.395,24
145005	De 1 a 30 días	3.294,20
145010	De 31 a 90 días	26.403,79
145015	De 91 a 180 días	51.608,33
145020	De 181 a 270 días	40.808,24
145025	De más de 270 días	145.280,68
1452	Cartera de microcrédito vencida	264.977,49
145205	De 1 a 30 días	1.866,99
145210	De 31 a 90 días	18.817,28
145215	De 91 a 180 días	42.152,42
145220	De 181 a 360 días	60.382,61
145225	De más de 360 días	141.758,19
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	167.620,66
145505	De 1 a 30 días	2.681,46
145510	De 31 a 90 días	17.461,15
145515	De 91 a 180 días	35.926,18
145520	De 181 a 360 días	49.818,88
145525	De más de 360 días	61.732,99
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.745.558,84
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-665.369,15
149920	(Cartera de microcréditos)	-392.895,11
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-338.488,57
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	-42,97
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	-1.355,38
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)	-336.573,82
149989	(Provision genérica voluntaria)	-10.833,84
16	CUENTAS POR COBRAR	789.065,90
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	467.813,14
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	287.944,49
160320	Cartera de microcrédito	126.080,73
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	51.361,58
160345	Cartera de créditos refinanciada	41,76
160350	Cartera de créditos reestructurada	2.384,58
1614	Pagos por cuenta de socios	71.313,67
161420	Seguros	61.324,77
161430	Gastos judiciales	9.988,90
1615	Intereses reestructurados por cobrar	5.670,64
161520	Intereses de cartera de microcrédito	5.670,64
1690	Cuentas por cobrar varias	270.407,03
169090	Otras	270.407,03
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-26.138,58
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-5.670,64
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-20.467,94
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	63.842,53
1702	Bienes adjudicados por pago	63.842,53
170205	Terrenos	63.842,53
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	590.023,75
1801	Terrenos	309.862,44
1802	Edificios	439.774,41
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	241.388,10
1806	Equipos de computación	191.975,67
1807	Unidades de transporte	13.534,36
1899	(Depreciación acumulada)	-606.511,23
189905	(Edificios)	-272.915,60
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-165.715,36
189920	(Equipos de computación)	-154.348,95
189925	(Unidades de transporte)	-13.531,32
19	OTROS ACTIVOS	199.051,39
1901	Inversiones en acciones y participaciones	42.006,48
190125	En otros organismos de integración cooperativa	42.006,48
1905	Gastos diferidos	123.486,94
190510	Gastos de instalación	31.375,24
190515	Estudios	25.080,00
190520	Programas de computación	282.854,38

190525	Gastos de adecuación	55.466,43
190590	Otros	21.377,45
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-292.666,56
1906	Materiales, mercaderías e insumos	25.444,19
190610	Mercaderías de cooperativas	16.800,00
190615	Proveeduría	8.644,19
1990	Otros	8.113,78
199005	Impuesto al valor agregado – IVA	2.963,78
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	5.150,00
2	PASIVOS	18.248.041,24
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	17.084.530,15
2101	Depósitos a la vista	6.242.574,72
210135	Depósitos de ahorro	6.234.753,98
210150	Depósitos por confirmar	7.820,74
2103	Depósitos a plazo	10.003.969,68
210305	De 1 a 30 días	895.413,42
210310	De 31 a 90 días	1.308.787,63
210315	De 91 a 180 días	1.624.566,97
210320	De 181 a 360 días	3.560.396,02
210325	De más de 361 días	2.614.805,64
2105	Depósitos restringidos	837.985,75
25	CUENTAS POR PAGAR	394.621,00
2501	Intereses por pagar	179.907,51
250105	Depósitos a la vista	34,52
250115	Depósitos a plazo	179.872,99
2503	Obligaciones patronales	145.705,85
250305	Remuneraciones	20.543,74
250310	Beneficios Sociales	85.227,24
250315	Aportes al IESS	2.815,17
250390	Otras	37.119,70
2504	Retenciones	7.783,65
250405	Retenciones fiscales	7.298,62
250490	Otras retenciones	485,03
2505	Contribuciones, impuestos y multas	125,00
250590	Otras contribuciones e impuestos	125,00
2506	Proveedores	50.719,27
2590	Cuentas por pagar varias	10.379,72
259090	Otras cuentas por pagar	10.379,72
26	Obligaciones financieras	768.488,83
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	768.488,83
260215	De 91 a 180 días	268.488,83
260225	De más de 360 días	500.000,00
29	OTROS PASIVOS	401,26
2990	Otros	401,26
299005	Sobrantes de caja	401,26
3	PATRIMONIO	4.070.227,03
31	CAPITAL SOCIAL	1.091.222,24
3103	Aportes de socios	1.091.222,24
33	RESERVAS	2.391.692,55
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.342.168,52
330105	Reserva Legal Irrepartible	2.342.168,52
3305	Revalorización del patrimonio	49.524,03
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	230.210,71
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	230.210,71
36	RESULTADOS	357.101,53
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	357.101,53
4	GASTOS	2.582.434,97
41	INTERESES CAUSADOS	1.118.536,94
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.098.589,42
410115	Depósitos de ahorro	139.805,63
410130	Depósitos a plazo	958.783,79
4103	Obligaciones financieras	19.947,52
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidaria	19.947,52
44	PROVISIONES	207.495,02
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	192.266,30
440220	Crédito de consumo prioritario	92.453,84
440225	Crédito de consumo ordinario	37.152,59
440240	Microcrédito	62.659,87
4403	CUENTAS POR COBRAR	15.228,72
45	GASTOS DE OPERACIÓN	1.256.186,51
4501	Gastos de personal	548.540,56

450105	Remuneraciones mensuales	342.702,56
450110	Beneficios Sociales	68.626,42
450190	Otros	137.211,58
4502	Honorarios	92.998,86
450205	Directores	71.212,00
450210	Honorarios profesionales	21.786,86
4503	Servicios varios	301.298,05
450305	Movilización, fletes y embalajes	5.969,01
450315	Publicidad y propaganda	42.895,15
450320	Servicios básicos	50.173,02
450330	Arrendamientos	27.497,21
450390	Otros servicios	174.763,66
4504	Impuestos, contribuciones y multas	129.799,37
450405	Impuestos Fiscales	3.063,11
450410	Impuestos Municipales	6.484,79
450415	Aportes a la SEPS	18.616,17
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	97.961,13
450430	Multas y otras sanciones	163,06
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	3.511,11
4505	Depreciaciones	68.753,53
450515	Edificios	27.016,35
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	13.778,46
450530	Equipos de computación	27.036,88
450535	Unidades de transporte	921,84
4506	Amortizaciones	75.726,68
450615	Gastos de instalación	1.786,80
450620	Estudios	4.502,63
450625	Programas de computación	49.410,41
450630	Gastos de adecuación	5.485,81
450690	Otros	14.541,03
4507	Otros gastos	39.069,46
450705	Suministros diversos	39.069,46
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	216,50
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	216,50
5	INGRESOS	2.939.536,50
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	2.665.803,94
5101	Depósitos	20.547,15
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	20.547,15
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	122.318,29
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	122.318,29
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	2.522.938,50
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario	1.492.807,73
510420	Cartera de microcrédito	596.147,25
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	365.815,78
510430	Cartera de créditos refinanciada	169,70
510435	Cartera de créditos reestructurada	11.354,65
510450	De mora	56.643,39
54	INGRESOS POR SERVICIOS	60.247,71
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	31.374,99
5490	Otros servicios	28.872,72
549005	Tarifados con costo máximo	28.872,72
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	9.585,50
5503	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	9.585,50
56	OTROS INGRESOS	203.899,35
5604	Recuperaciones de activos financieros	128.600,69
560405	De activos castigados	39.527,09
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	89.073,60
5690	Otros	75.298,66
59	Pérdidas y ganancias	357.101,53
7	CUENTAS DE ORDEN	42.723.941,48
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	3.934.968,09
7103	Activos castigados	1.081.758,19
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	1.070.646,51
710320	CUENTAS POR COBRAR	11.111,68
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	492.903,31
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	492.903,31
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	219.948,62
710710	Consumo prioritario	172.389,12
710720	Microcrédito	47.559,50
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	402.765,19
710910	Cartera de créditos de consumo prioritario	224.048,06
710920	Cartera de microcrédito	96.244,15

710935	Cartera de crédito de consumo ordinario	82.472,98
7190	Otras cuentas de orden deudoras	1.737.592,78
719005	Cobertura de seguros	1.737.592,78
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	38.788.973,39
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	38.316.168,20
740110	Documentos en garantía	25.616.216,59
740120	Bienes inmuebles en garantía	12.699.951,61
7414	Provisiones constituidas	12.232,19
741402	Provisión cartera refinanciada consumo prioritario	42,97
741410	Provisión cartera reestructurada consumo prioritario	1.355,38
741421	Provisión genérica voluntaria cartera consumo prioritario	8.847,30
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	1.986,54
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	460.573,00
741505	Cartera comercial prioritario	460.573,00

**ANEXO D: ESTADO DE RESULTADO****COOPERATIVA TENA LTDA.****ESTADO DE RESULTADO**

		<b>31-dic-20</b>
		<b>TENA LTDA</b>
5	<b>Ingresos</b>	2.939.536,50
51	Intereses y descuentos ganados	2.665.803,94
(-) 41	Intereses causados	1.118.536,94
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	1.547.267,00
(+) 52	Comisiones ganadas	0,00
(+) 54	Ingresos por servicios	60.247,71
(-) 42	Comisiones causadas	0,00
(+) 53	Utilidades financieras	0,00
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	1.607.514,71
(-) 44	Provisiones	207.495,02
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	1.400.019,69
(-) 45	Gastos de operación	1.256.186,51
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	143.833,18
(+) 55	Otros ingresos operacionales	9.585,50
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	153.418,68
(+) 56	Otros ingresos	203.899,35
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	216,50
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	357.101,53
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	0,00
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	357.101,53



**ANEXO E: MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

