



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CARTERA VENCIDA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.**

AUTORAS:

**NANCY FABIOLA ALUCHO CALERO
MAYRA ROSALÍA LEMA TALAHUA**

DIRECTORA:

ING. MARÍA DEL CARMEN IBARRA CHANGO

**GUARANDA – ECUADOR
2024**

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir una vida de prosperidad y oportunidades que me ha permitido alcanzar varias metas, una de las cuales es alcanzar la culminación de mi carrera profesional en Contabilidad y Auditoría.

Agradezco sinceramente a mis padres y hermanos por su apoyo sincero e incondicional durante estos cinco largos años, permitiéndole crecer y aprender de los sabios consejos de cada miembro de la familia, y espero superar las dificultades y alcanzar mis metas.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda por la oportunidad de obtener los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Este logro no hubiera sido posible sin el apoyo y colaboración de todos ustedes.

Gracias por ser parte de este viaje académico.

Nancy Fabiola Alucho Calero

Querida familia quiero expresarles mi más profundo agradecimiento, en especial a ti mamá, por todo el apoyo, Amor y sacrificio que has hecho por mí. A mi querido papá, quien siempre estará presente en mi corazón y en cada logro que alcance, siempre guiándome desde el cielo. Los amo con todo mi ser, sin ustedes, este logro no sería posible, les agradezco por ser mi mayor inspiración, gracias por estar siempre a mi lado en cada paso de mi vida.

Mayra Rosalía Iema Talahua

DEDICATORIA

A Dios, ya que me dio la fuerza para continuar este largo camino, pero no imposible y me permitió alcanzar uno de mis logros profesionales.

A mis padres, este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Agradezco las lecciones de vida que me enseñaron y el amor que siempre me mostraron. Mi gratitud hacia ustedes no puede expresarse plenamente, gracias por ser los mejores padres del mundo.

A mis hermanos, cuyo apoyo incondicional, constante aliento y presencia inquebrantable han sido un pilar fundamental en mi camino hacia la graduación. Han sido testigos de mis desafíos y triunfos, y han estado ahí para ayudarme. Su amor, sabiduría y motivación son regalos invaluable que han contribuido a mi éxito.

A mi amada hija **Kimberly Shudith**, quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y ser un ejemplo para ella, cada día que pasó a su lado es un regalo que guardo en mi corazón. Sus risas, curiosidad e infinita capacidad de amar me han inspirado en todos los esfuerzos en mi vida.

¡Este logro es de ustedes también!

Nancy Fabiola Alucho Calero

A mi madre María Juana Talahua, que con esfuerzo y dedicación me ha motivado a continuar con mi carrera, además de ser una fuente de inspiración para mí. Por su constante lucha de verme triunfar como profesional y ser una gran mujer de bien que ahora lo estoy cumpliendo.

Con profundo cariño a mi hermano Luis Medardo Lema que desde niña me promovieron que toda adversidad pasará que con amor y fe a Dios todo es posible, y a mi tío Leandro Talahua que con su sapiencia y la forma en que me enseña a enfrentar el mundo y que también me ha educado a la mujer que ahora soy. Gracias.

Mayra Rosalía lema Talahua

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. María del Carmen Ibarra Chango, Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado e Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "AUDITORIA DE GESTIÓN A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUVENTUD UNIDA" LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023" desarrollado por las señoritas Nancy Fabiola Alucho Calero y Mayra Rosalía Lema Talahua.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 30 de septiembre del 2024



Ing. María del Carmen
Ibarra Chango
Director



Ing. Verónica del Carmen
Arguello Delgado
Par Académico



Dr. Darwin Vladimir
Rivera Piñaloza
Par Académico

DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA**BIBLIOTECA
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros **Nancy Fabiola Alucho Calero** y **Mayra Rosalía Lema Talahua** portadores de la Cédula de Identidad No **0202546222** y **0250155892** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Auditoria de gestión a la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023**, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nancy Alucho'.

Nancy Fabiola Alucho Calero
C.I. 0202546222

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lema Mayra'.

Mayra Rosalía Lema Talahua
C.I. 0250155892

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| CERTIFICADO DE VALIDACIÓN | v |
| DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| RESUMEN..... | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| CAPÍTULO I..... | 5 |
| FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO..... | 5 |
| 1. Descripción del Problema..... | 5 |
| 2. Formulación del Problema..... | 6 |
| 3. Preguntas de Investigación | 6 |
| 4. Justificación | 7 |
| 5. Objetivos: General y Específicos..... | 8 |
| 5.1. General | 8 |
| 5.2. Específicos | 8 |
| 5.6. Hipótesis o Idea a Defender | 8 |
| 5.7. Variables (operacionalización)..... | 9 |
| CAPÍTULO II | 14 |
| MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 2.1. Antecedentes | 14 |
| 2.2. Científico..... | 17 |
| 2.3. Conceptual..... | 28 |
| 2.4. Legal..... | 31 |
| 2.5. Georeferencial | 34 |
| CAPÍTULO III..... | 36 |
| METODOLOGÍA | 36 |
| 3.1. Tipo de investigación | 36 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 36 |

| | |
|---|-----|
| 3.3. Métodos de investigación..... | 36 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos | 37 |
| 3.5. Universo, Población y Muestra | 37 |
| 3.6. Procesamiento de la Información | 38 |
| CAPÍTULO IV | 39 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 39 |
| 4.1.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados. | 39 |
| 4.2. Comprobación de la hipótesis | 59 |
| 4.3. Discusión de resultados..... | 62 |
| CAPÍTULO V | 64 |
| PROPUESTA..... | 64 |
| 5.1. Esquema de la propuesta..... | 64 |
| 5.2. Desarrollo de la propuesta..... | 65 |
| FASE 1: Planeación | 65 |
| FASE 2: Ejecución..... | 116 |
| FASE 3: Comunicación de Resultados | 165 |
| CONCLUSIONES | 183 |
| RECOMENDACIONES | 184 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 186 |
| ANEXOS | 190 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Variable independiente: auditoría de gestión..... | 9 |
| Tabla 2 Variable dependiente: Cartera vencida | 12 |
| Tabla 3 Población..... | 38 |
| Tabla 4 Aplicación de una auditoría de gestión | 39 |
| Tabla 5 Aplicación de una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera..... | 41 |
| Tabla 6 Aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad | 43 |
| Tabla 7 Aplicación de técnicas y procedimientos a los procesos de recuperación de cartera..... | 45 |
| Tabla 8 Procesos de recuperación de cartera | 47 |
| Tabla 9 Ajuste de los procesos de recuperación de cartera al Manual y Reglamento de crédito..... | 48 |
| Tabla 10 Control al cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito..... | 50 |
| Tabla 11 Personal de crédito capacitado | 52 |
| Tabla 12 Sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera | 54 |
| Tabla 13 Recuperación de cartera y la liquidez | 56 |
| Tabla 14 Análisis de la entrevista aplicada al Jefe Operativo..... | 57 |
| Tabla 15 Frecuencias observadas (fo)..... | 59 |
| Tabla 16 Frecuencias esperadas (fe) | 60 |
| Tabla 17 Chi cuadrado calculado (X ²) | 60 |
| Tabla 18 Cálculo de los grados de libertad | 60 |
| Tabla 19 Grados de libertad | 61 |
| Tabla 20 Información General de la COAC "Juventud Unida" | 66 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 21 Información General de la COAC "Juventud Unida", agencia Guaranda | 67 |
| Tabla 22. Productos y/o servicios financieros..... | 71 |
| Tabla 23 Marcas de auditoría | 89 |
| Tabla 24 Hoja de referencias | 89 |
| Tabla 25 Análisis situacional | 92 |
| Tabla 26 Plazo, TEA máxima, Tasa nominal, tipo de garantías y destino de crédito | 120 |
| Tabla 27 Nivel de aprobación, calificación de score de crédito y calificación de riesgo..... | 124 |
| Tabla 28 Documentación | 134 |
| Tabla 29 Tabla de recuperación de cartera de crédito..... | 138 |
| Tabla 30 Cartera de crédito | 148 |
| Tabla 31 Cartera de crédito | 152 |
| Tabla 32 Cédula analítica..... | 153 |
| Tabla 33 Cronograma Tentativo (Gantt)..... | 190 |
| Tabla 34 Presupuesto | 193 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1. Coac “Juventud Unida” | 34 |
| Figura 2 Ubicación de la Coac "Juventud Unida" | 35 |
| Figura 3 Aplicación de una auditoría de gestión..... | 39 |
| Figura 4 Aplicación de una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera..... | 41 |
| Figura 5 Aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad | 43 |
| Figura 6 Aplicación de técnicas y procedimientos a los procesos de recuperación de cartera..... | 45 |
| Figura 7 Procesos de recuperación de cartera | 47 |
| Figura 8 Ajuste de los procesos de recuperación de cartera al Manual y Reglamento de crédito | 48 |
| Figura 9 Control al cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito..... | 50 |
| Figura 10 Personal de crédito capacitado..... | 52 |
| Figura 11 Sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera | 54 |
| Figura 12 Recuperación de cartera y la liquidez | 56 |
| Figura 13 Regla de decisión | 61 |
| Figura 14. Esquema de auditoría de gestión a la cartera vencida de la COAC "Juventud Unida", agencia Guaranda | 64 |
| Figura 15 Estructura Orgánica | 70 |
| Figura 16 Mapa de procesos | 72 |
| Figura 17 Estructura Orgánica | 86 |
| Figura 18 Mapa de procesos | 88 |
| Figura 19 Análisis de cartera de crédito..... | 93 |
| Figura 20 Sistema de Control Interno | 108 |

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023” fue desarrollada debido a que una auditoría de esta naturaleza se ha instituido en una necesidad de aplicación inmediata en las empresas; puesto que es una herramienta de control; debido a que se requiere medir el cumplimiento de la planificación institucional en relación con lo que espera alcanzar y en lo que respecta al control y uso de los recursos empleados en su gestión. Una auditoría de gestión al igual que cualquier otra cumple un proceso, el cual está integrado por cuatro fases como son: la planeación, la ejecución y la comunicación de resultados, mismo que sigue un orden sistemático facilitando el reporte de hallazgos de acuerdo al área de evaluación.

La metodología enmarcó un tipo de investigación descriptivo y bibliográfico documental, lo cual facilitó explicar a detalle y recabar información de las variables de estudio como son la auditoría de gestión y la cartera vencida con un enfoque de investigación cualitativo-cuantitativo, pues se obtuvieron y analizaron datos numéricos a partir del procesamiento de la información recabada e información de la Cooperativa y contenidos teóricos, los métodos empleados fueron el deductivo e inductivo, los cuales facilitaron hacer un análisis de lo general a lo particular y viceversa sustentado en técnicas e instrumentos de recolección de datos como son: la encuesta y la entrevista, con el cuestionario y guía de entrevista respectivamente como técnica e instrumento de investigación.

En este contexto, el objetivo del presente proyecto de investigación es realizar una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023. El trabajo está estructurado en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: Formulación general del proyecto. -contiene la descripción de la deficiencia o debilidad de la Cooperativa “Juventud Unida” en lo que refiere a la cartera de crédito, de esta se desprende la formulación del problema que corresponde a una pregunta general y una serie de preguntas de investigación, la justificación la cual está integrada por dos preguntas que se dieron respuesta como

son: ¿por qué?, y él ¿para qué?, un objetivo general y tres objetivos específicos, mismos que permitieron cumplir con lo planteado, la conjetura a comprobar la cual es la hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio como son: auditoría de gestión y la cartera vencida.

Capítulo II: Marco teórico: integra los postulados teóricos de autores de gran importancia por su prestigio desplegado de sus obras relacionados con el tema analizado sobre las variables de estudio tomando como un enfoque o línea teórica con base en distintas referencias bibliográficas, los principales términos que resaltan en el trabajo de titulación, estos términos integran el enfoque conceptual de la investigación, el marco legal tomando en cuenta la supremacía jurídica y la ubicación georeferencial de la Cooperativa “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda.

Capítulo III: Metodología. - contiene el tipo de investigación empleado en el trabajo de titulación mismo que fue descriptivo y bibliográfico-documental, un enfoque de investigación cualitativo-cuantitativo, los métodos empleados fueron el deductivo e inductivo sustentado en técnicas instrumentos de recolección de datos como son la encuesta y la entrevista basadas en un cuestionario y una guía de entrevista respectivamente, el universo, la muestra y el procedimiento de cómo se procesaron los datos obtenidos.

Capítulo IV Resultados y discusión. - enmarca el análisis de la información obtenida a partir de las preguntas generadas con las técnicas de recolección de datos: la encuesta y la entrevista y la comparación de los resultados obtenidos con lo que mencionan autores de investigaciones similares.

Capítulo V Propuesta: incluye la propuesta que se plantea hacer en la empresa, en el caso del presente trabajo de titulación fue poner en práctica la auditoría de gestión a la cartera vencida en la institución analizada con el fin de que mejore la gestión de los procesos de la cartera para minimizar la posibilidad de ocurrencia de cartera improductiva que sea resultado del incumplimiento en el pago de las cuotas de los créditos.

RESUMEN

Cuando los deudores crediticios en las Instituciones Financieras (IFI'S) como las Cooperativas de Ahorro y Crédito no cumplen con el pago de las cuotas de los créditos contraídos, aumenta la posibilidad de que estas organizaciones asuman pérdidas por la presencia de cartera vencida. Por tal razón, el propósito de este trabajo de titulación es una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023. El tipo de investigación fue descriptiva, bibliográfica y documental, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, los métodos de investigación fueron: inductivo y deductivo. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista mediante un cuestionario y una guía. El principal resultado fue que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, “JUVENTUD UNIDA” Ltda., agencia Guaranda es que el proceso de crédito no se ajusta a los lineamientos establecidos en la normativa vigente y como consecuencia de esto, esta organización tiene cartera improductiva; es decir, cartera que no genera renta financiera y una de ellas es la vencida.

Palabras clave: Auditoría de gestión, cooperativa de ahorro y crédito, proceso de crédito, cartera vencida.

ABSTRACT

When credit debtors in Financial Institutions (IFI's) such as Savings and Credit Cooperatives do not comply with the payment of the installments of the loans contracted, the possibility of these organizations assuming losses due to the presence of overdue loans increases. For this reason, the purpose of this degree work is a management audit of the overdue portfolio of the Savings and Credit Cooperative "Juventud Unida" Ltda., Guaranda agency, Bolívar province, year 2023. The type of research was descriptive, bibliographic and documentary, with a qualitative and quantitative approach, the research methods were: inductive and deductive. For data collection, survey and interview techniques were used through a questionnaire and a guide. The main result was that, in the Savings and Credit Cooperative, "JUVENTUD UNIDA" Ltda., Guaranda agency, the credit process does not comply with the guidelines established in current regulations and as a consequence of this, this organization has a portfolio unproductive; That is, a portfolio that does not generate financial income and one of them is the expired one.

Keywords: management audit, savings and credit cooperative, credit process, overdue portfolio.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El Sistema Financiero Nacional (SFN) desempeña un papel fundamental en el óptimo funcionamiento de la economía del país, ya que está integrado por distintas Instituciones Financieras (IFI's), entre una de ellas las Cooperativas de Ahorro y Crédito COAC's que están bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) cuya actividad económica principal es la intermediación financiera (Ordóñez-Granda, etc al, 2020), siendo estas empresas formas de organización social que se han constituido en una opción de ahorro y acceso a operaciones crediticias para aquellos que perdieron la confianza en los bancos a partir del feriado bancario ocurrido en marzo del año de 1999 lo cual hizo que el Ecuador viviera una crisis financiera sin precedentes debido a que las tasas de interés conforme los estableció el Banco Central del Ecuador (BCE) en aquel entonces se elevaron, en consecuencia también las tasas referenciales se incrementaron, por lo tanto, la cartera vencida se incrementó y como efecto colateral se produjo una crisis fiscal.

En los últimos años, estas organizaciones han ido mejorando en referencia a su misión empresarial; pero, aún presentan debilidades en los procesos que desarrollan de captación y colocación, tal es el caso de los procesos de crédito en cuanto a las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación, este último visto en los indicadores de morosidad y por ende repercutiendo en la liquidez de estas.

Las IFIS del cantón Guaranda, que en gran parte son COAC's que tienen naturaleza indígena y origen de constitución en las provincias de la Sierra Central, las cuales tienen gran participación en el mercado, ha ocasionado que los socios de estas organizaciones se sobre endeuden por adquirir productos crediticios como créditos en todas sus formas o líneas; no obstante los procesos de recuperación de cartera no son desarrollados de forma efectiva entre algunos aspectos causantes de lo señalado están la ausencia de un análisis exhaustivo del crédito antes de ser otorgado, falta de documentación que respalde la operación crediticia, falta de seguimiento a los créditos otorgados, entre otras provocando además que la institución se exponga en mayor magnitud al riesgo de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” es una institución que se encarga de la intermediación financiera; por consiguiente, su misión empresarial es la captación y colocación de recursos obtenidos de sus asociados. En lo que respecta a la gestión de la cartera de crédito, la COAC ha establecido una serie de procesos detallados en su Manual y Reglamento de Crédito, los cuales abarcan las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito. No obstante, estos procesos no se están cumpliendo conforme a lo estipulado en la normativa interna por parte del personal encargado de desarrollarlos, lo que ha desencadenado un incremento de la cartera vencida. Como consecuencia, la institución debe ejecutar los procesos adicionales a los de la recuperación normal, tales como los extrajudiciales y judiciales. Esta situación ha generado preocupación sobre cómo dicha problemática podría estar afectando los fondos disponibles de la empresa, considerando que la liquidez es de suma importancia para cubrir sus deudas y obligaciones, a corto y a largo plazo, contraídas con terceras personas. En la institución desde que fue instituida en la ciudad de Guaranda no se ha ejecutado una auditoría de gestión que ayude a detectar debilidades que permita a la Cooperativa tomar acciones para mejorar su gestión crediticia.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide una auditoría de gestión en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión a la cartera vencida de la institución?

¿Es importante la fundamentación teórica de la auditoría de gestión y la cartera vencida?

¿Los procesos de recuperación de cartera inciden en la cartera vencida?

¿Cuáles serán los beneficios de contar con un informe final de una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa?

1.4 Justificación

Las auditorías en sus distintas formas se están posicionando en el accionar empresarial de las empresas, independiente a su giro de negocio, debido a que son una herramienta de estudio; en otras palabras de análisis y de control de los procesos, procedimientos y operaciones efectuadas en la estructura organizacional de una empresa materializada en los departamentos, áreas o secciones; pero no todas las empresas hacen un análisis de esta naturaleza en especial a los procesos de crédito, una de ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida”. En tal sentido, el presente trabajo de integración curricular se desarrolló **porque** en esta Institución Financiera no se ha practicado una auditoría de gestión a los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera; por tanto, no se ha realizado un análisis de la cartera vencida en el periodo 2023, lo cual ha dificultado establecer necesidades de ajuste o de mejora para minimizar la cartera vencida. Este tipo de auditoría se realizó **para** mejorar la gestión de la cartera de crédito y por ende disminuya la posibilidad de que aumente la cartera vencida.

La investigación es importante porque la auditoría de gestión a la cartera vencida se instituirá para la empresa objeto de estudio en una herramienta de apoyo para establecer su incidencia en varios aspectos, uno de ellos la liquidez de la misma.

Fue **pertinente**, porque contamos con los conocimientos teóricos y prácticos suficientes en la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría y de disciplinas específicas, en este caso particular la auditoría de gestión a la cartera vencida.

Fue **factible**, porque contamos con los recursos materiales, económicos, humanos y tecnológicos necesarios para la ejecución de la auditoría de gestión; asimismo, dispusimos de la apertura y apoyo del Gerente de la matriz y del jefe Operativo de la agencia Guaranda para acceder a la información inherente a la cartera vencida.

Posterior a detectar las debilidades de la situación problemática, el principal beneficio para la empresa fue el trazo del camino hacia el desarrollo de los procesos de recuperación de cartera; de tal manera, que le posibilite manejar indicadores de

liquidez dentro de los límites internos y los requeridos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); y, así también el capital de trabajo suficiente para operar en el mercado por medio de la aplicación de las recomendaciones que se desprenderán del estudio y que constarán en el informe final de auditoría.

Los **beneficiarios directos** fueron los administradores de la Cooperativa; así como también el personal de las áreas de crédito y como consecuencia los colaboradores de otras áreas por ejemplo el área de captaciones por la liquidez.

Con respecto, a los **beneficiarios indirectos** fueron los grupos de interés conformados por socios, clientes, colaboradores de otras IFIS y los actores pedagógicos de la comunidad educativa, como los docentes y estudiantes que deseen conocer y aprender temas de esta naturaleza e importancia científica.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 General

Realizar una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

1.5.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente la auditoría de gestión y la cartera vencida a partir de criterios de autores de gran prestigio para ampliar el conocimiento sobre el tema.
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida”, agencia Guaranda por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Elaborar un informe final de la auditoría de gestión con los hallazgos detectados para recomendar mejoras a la alta Gerencia.

1.6 Hipótesis o Idea a Defender

La auditoría de gestión incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

1.7 Variables (operacionalización)

Variable independiente: Auditoría de gestión.

Variable dependiente: Cartera vencida

Tabla 1 Variable independiente: Auditoría de gestión

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnicas instrumentos |
|---|-------------|---|--|---|
| Es un examen que permite evaluar los procesos realizados en una empresa con el fin, dentro del marco legal vigente y aplicable, de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, por medio de técnicas y procedimientos apropiados para el efecto; y, así por medio de las recomendaciones que se | Examen | Número de auditorías de gestión. $\frac{N^{\circ} \text{ de auditorías de gestión practicadas}}{N^{\circ} \text{ total de auditoría de gestión planificados}} * 100$ | <p>1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de la cartera de crédito en la institución?</p> <p>Si () No ()</p> <p>2. ¿La auditoría de gestión a los procesos de recuperación de la cartera de crédito incide en su efectiva administración?</p> <p>Si () No ()</p> <p>3. ¿Es fundamental la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad de la Cooperativa?</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Aplicación: Todo el personal de la agencia.</p> |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | <p>Procesos de recuperación de cartera</p> | <p>Número de procesos de recuperación normal, extrajudicial y judicial.</p> <p>Normal $\frac{N^{\circ} \text{ de acciones de recuperación normal aplicadas}}{N^{\circ} \text{ total de acciones de recuperación}} * 100$</p> <p>Extrajudicial $\frac{N^{\circ} \text{ de acciones de recuperación extrajudicial aplicadas}}{N^{\circ} \text{ total de acciones de recuperación}} * 100$</p> <p>Judicial $\frac{N^{\circ} \text{ de acciones de recuperación judicial aplicadas}}{N^{\circ} \text{ total de acciones de recuperación}} * 100$</p> | <p>Si () No ()</p> <p>8. ¿El personal del área de crédito está altamente capacitado en los procesos de recuperación de cartera de crédito?</p> <p>Si () No ()</p> <p>9. ¿La entidad cuenta con un sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera y aplicar mecanismos de recuperación de cartera?</p> <p>Si () No ()</p> <p>10. ¿Cree usted que la recuperación de cartera permitirá aumentar la liquidez y el capital de trabajo de la agencia?</p> <p>Si () No ()</p> | |
|--|--|---|---|--|

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2 Variable dependiente: Cartera vencida

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnicas instrumentos |
|---|---|---|---|--|
| <p>La cartera vencida se refiere a las cuentas por cobrar de una institución financiera materializadas en morosidad de la cartera por pagos pendientes que los clientes aún no han realizado dentro del plazo acordado, lo cual repercute en los fondos que maneja.</p> | <p>Índice de morosidad</p> <p>Riesgo de Crédito</p> <p>Liquidez</p> | <p>Índice de morosidad</p> <p>Monto de cartera vencida</p> $\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Obligaciones con el público}} * 100$ | <p>¿Cómo se mide el índice de morosidad?</p> <p>¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la empresa?</p> <p>¿Se analiza la cartera vencida de forma consolidada o por línea de crédito?</p> <p>¿Qué entiende por riesgo de crédito?</p> <p>¿La entidad cuenta con un plan de contingencia del riesgo de crédito para asegurar la liquidez y flujo de caja de la Cooperativa?</p> | <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista</p> <p>Aplicación: Jefe operativo</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>¿Indique las principales acciones?</p> <p>¿En la entidad se ha efectuado el análisis de la afectación que produce el inadecuado manejo de los procesos de recuperación de cartera de crédito en la liquidez de la empresa y flujo de caja?</p> <p>¿Cómo?</p> <p>¿Qué políticas u acciones emplea la cooperativa para la recuperación de la cartera?</p> <p>¿Se ha controlado la cartera vencida mediante una auditoría de gestión?</p> | |
|--|--|--|---|--|

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Académicos

La autora (Mayorga, 2024) en su trabajo de pregrado titulado “Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato” presenta como objetivo general determinar si el proceso de recuperación de cartera vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato. La metodología empleada está enfocada a la aplicación del proceso de auditoría en relación con las fases de planeación, ejecución y comunicación de resultados. Las técnicas e instrumentos aplicados son: la encuesta, la observación, el cuestionario y la revisión documental. Entre los principales resultados están: 1) no se ha logrado la interiorización por parte del personal responsable en lo que refiere al cumplimiento de los procesos de recuperación de la cartera, 2) el manual de crédito está diseñado con pocos y caducos procesos de recuperación de la cartera vencida lo cual no facilita la labor de minimizar el riesgo de crédito institucional; y, 3) La cartera vencida si afecta a la rentabilidad de la cooperativa debido a los procesos de recuperación no son efectivos; por tanto, se incurren en gastos y costos que son representativos.

Las autoras (Claudio-Tonato & Velasco-Villamarín, 2024) en su trabajo titulado “Auditoría de gestión a los procesos de créditos y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., de la ciudad de Latacunga periodo 2022” presentan como objetivo general ejecutar una Auditoría de Gestión a los procesos de créditos y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., durante el periodo 2022; que permita la determinación de la eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos. La metodología utilizada hace mención de un enfoque de la Investigación de tipo cuali-cuantitativa, puesto que se ha analizado información numérica y no numérica. Los métodos empleados son; 1) de campo, porque la investigación fue desarrollada en la Institución Financiera objeto de análisis, 2) bibliográfica-documental, debido a que han utilizado distintas fuentes

de consulta como libros, artículos científicos y otros documentos asociados; y, 3) descriptiva – analítica, por la recopilación de datos detallados para comprender y evaluar el funcionamiento del área de crédito y cobranza y porque han analizado minuciosamente las actividades, procesos y sistemas internos del área. Entre los principales resultados se encuentran: 1) el jefe del área de crédito no ha establecido y peor aún ha implementado acciones de control a los asesores de crédito y cobranza a fin de cumplir con los objetivos planteados en la planificación estratégica, 2) la cooperativa no realiza capacitaciones a los asesores de crédito y cobranzas en lo que respecta a la recuperación de cartera en sus distintas modalidades; y, 3) algunos créditos han sido otorgados sin los requisitos establecidos en el manual y reglamento de crédito.

La autora (Agreda-Chongo, 2023) en su trabajo de titulación titulado “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021” presenta como objetivo general realizar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., Agencia Loreto, período 2021. La investigación es de tipo descriptiva, de campo y documental, en lo que respecta al diseño de investigación es no experimental porque no se manipuló de ninguna forma a las variables de investigación; es decir, se tomó la información tal cual se presentó en la Institución Financiera auditada. Las técnicas empleadas para la recolección de datos son la encuesta y la entrevista y los instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Entre los principales resultados se encuentran: 1) incumplimiento del proceso para el otorgamiento de crédito; y, 2) incumplimiento de la cobranza preventiva.

La autora (Janeta-Gualan, 2022) en su trabajo de investigación titulado “Auditoría de gestión aplicada al departamento de créditos y cobranzas de la Coac “La Nueva Jerusalén” Ltda., período 2019-2020” presenta como objetivo general “Realizar una auditoría de gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la COAC “La Nueva Jerusalén” Ltda., en la ciudad de Quito, período 2019-2020”. La metodología empleada se caracteriza porque es descriptiva, ya que se fue detallando cada una de las fases del proceso de auditoría de gestión como son: planeación preliminar, planeación específica, ejecución y comunicación de resultados. Entre

los principales resultados se encuentran: 1) algunos expedientes carecen de ciertos requisitos en las operaciones de crédito, 2) ausencia de un Manual Descriptivo de Cargos actualizado lo cual generó duplicidad de funciones y cruce de responsabilidades; 3) el archivo físico no está organizado, esto dificulta el acceso inmediato a los documentos de los socios; y, 4) ausencia de un plan de actividades para mejorar la gestión de cobranza, acciones sin un norte específico de ejecución.

Artículos de investigación

Los autores (Constante-Cano & Carrera-Macias, 2023) en su artículo científico denominado “Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la “Cooperativa Ahorro y Crédito de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020” registran como objetivo principal analizar la incidencia de la auditoría de gestión en el otorgamiento de créditos en la “Cooperativa de Ahorro y Créditos de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020”. La metodología de investigación utilizada incluye la investigación de campo y descriptiva, con un diseño transaccional y no experimental y un enfoque cuali- cuantitativo. Además, presenta como técnicas de recolección de información a la encuesta y entrevista a modo de cuestionarios que ayudaron a determinar aspectos destacables dentro de los procesos de otorgamiento de créditos en la Institución Financiera. El principal resultado de la investigación es el manejo apropiado de indicadores de gestión por parte de la cooperativa, lo que ha permitido mantener un índice de 0% en morosidad y no evidenciar carteras vencidas por parte de sus socios.

Los autores (Toalombo-Villa & Cárdenas-Pérez, 2023) en su artículo científico titulado “Auditoría de gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Tena” presenta como objetivo aplicar una auditoría de gestión en la institución financiera antes señalada. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se procesaron datos numéricos; de manera específica porque se realizó una modelación econométrica LOGIT que permite cruzar información cuantitativa como cualitativa mediante variables Duming. Entre el hallazgo que más resalta en la investigación es el establecimiento de un perfil de cliente que presenta

mayor tendencia a caer en morosidad en alto grado versus aquel que puede caer en morosidad que no es considerada de riesgo potencial.

2.2. Científico

Auditoría de gestión

La auditoría ha evolucionado al igual que los seres humanos; es decir, que según el crecimiento y desarrollo de la sociedad surgió la necesidad de realizar controles internos a base de una auditoría que ayude a detectar el cumplimiento de la gestión del quehacer empresarial de las distintas organizaciones con el fin de mejorar su economía, la eficiencia y la eficacia (Llumiguano-Poma, Gavilánez-Cárdenas, & Chávez-Chimbo, 2021). Por consiguiente, el papel que desempeña la auditoría en sus distintas versiones ha variado con el transcurso de los años y por ende sus objetivos.

De acuerdo Zambrano-Zambrano, et al., (2018) la auditoría de gestión es el examen de las actividades realizadas por una empresa conforme su plan futuro que es el Plan Estratégico y otros instrumentos de planeación como el Plan Operativo Anual y el Presupuesto. En cambio, para indicar que es un examen que siguen una serie de pasos de forma sistemática encargada de analizar la eficiencia, la efectividad, la economía, la ética y la ecología de la gestión empresarial con la finalidad de estimar el progreso, avance o funcionamiento de las organizaciones, identificar las oportunidades de mejora continua y desarrollar recomendaciones de progreso o fomentar acciones (Mayorga-Díaz, et al, 2021)

En esta línea de ideas los autores (Palma, V. & Burgos, J, 2016) señalan que la auditoría de gestión comprende a los objetivos de las auditorías de desempeño, de cumplimiento legal y económico-social, conocidas como las seis “E`s” como son: economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad.

Economía: Se refiere a los términos empleados y condiciones establecidas para la adquisición y utilización de los recursos de las empresas como: humanos, económicos, financieros, tecnológicos y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

Eficiencia: Se refiere a la relación entre el uso de los recursos de las empresas consumidos y la producción de bienes y servicios que ofrece en el

mercado; es decir, se direcciona al costo-beneficio; en tal sentido, la eficiencia aumenta con base en el buen uso de recursos en la producción de bienes y/o servicios.

Eficacia: Es el grado de cumplimiento de los objetivos, metas u otros efectos propuestos en el Plan Estratégico y demás instrumentos de planeación institucional.

Ecología: Se encarga de constatar el cumplimiento de normas por parte de la empresa en lo que refiere a la protección y preservación del medio ambiente y su sostenibilidad.

Ética: Su prioridad es crear conciencia de responsabilidad empresarial en el Talento Humano de la empresa.

Equidad: Su propósito es lograr la igualdad empresarial en todos sus recursos tanto financieros, económicos, tecnológicos, materiales y humanos.

Objetivos

Los autores (Quintero-Chacón & Fernández- Elías, 2024) señalan que los objetivos de una auditoría de gestión se centran en:

- Verificar los resultados obtenidos a partir de la gestión de la liquidez y del patrimonio de la empresa.
- Descubrir deficiencias o irregularidades en la gestión en algunos departamentos, áreas o secciones de la empresa y establecer las probables soluciones.
- Ayudar a la dirección a lograr que la administración de la empresa sea más eficaz.
- Comunicar los resultados obtenidos de la valoración realizada a la empresa de manera fiable y razonable bajo las E`s, en especial de economía, eficiencia y eficacia.

Para (Zambrano-Zambrano & Armada-Trabas, 2018) el proceso de la auditoría sea de gestión o de cualquier otro tipo empieza con la notificación a la alta Gerencia del inicio de la auditoría y termina con la presentación del producto final como es el informe de auditoría.

La auditoría de gestión se desarrolla en conformidad lo señalan (Rivera-León & Rivera-Sandoval, 2018) mediante un proceso de examen las siguientes fases: 1)

planificación: 1) preliminar; y, 2) específica, 2) ejecución; y, 3) comunicación de resultados.

Planificación

Esta etapa permite al auditor realizar un estudio previo de los principales elementos de la empresa a valorar para tener una perspectiva clara y precisa del trabajo a realizar en lo que refiere al control interno, puesto que abarca definir el rumbo del mismo mediante dos tipos de planificaciones, las cuales son:

Planificación preliminar.- Consiste en el conocimiento general de los principales elementos de la empresa sujeta a evaluación, la cual se basa en la recopilación de información relevante como: la filosofía empresarial (misión, visión, objetivos, principios y valores), estructura organizacional en especial la estructural y funcional, mapa de procesos que se desarrollan como los gobernantes, de apoyo y operativos, rubro, cuenta contable o de la parte de las operaciones a analizar, entre otros datos. Esta información se deja constancia en el memorándum de planificación.

Planificación específica. - Tiene como principal propósito definir la eficiencia y eficacia de las acciones establecidas como parte del sistema de control interno de la empresa para determinar los distintos tipos de riesgos de auditoría, el enfoque del examen y para establecer las técnicas y procedimientos de auditoría que se aplicarán en la segunda fase del proceso de auditoría como es la ejecución.

Ejecución

En esta fase se aplican las técnicas y procedimientos de auditoría definidas en la fase anterior, mismos que se instituyen en los métodos empleados por el auditor durante el examen para obtener información que le permitan sustentar su opinión registrada en el informe del trabajo realizado. Entre las técnicas empleadas por un profesional de auditoría están: oculares, verificación, inspección, físicas, entre otras; y así también; y, finalmente engloba el registro de los hallazgos que representan las debilidades identificadas, mismas que deben sustentarse con los elementos de pruebas que no son más que las evidencias, por lo tanto, estas deficiencias deben estar estructurados conforme a sus cuatro atributos como son: condición, criterio, causa y efecto.

Comunicación de resultados

Es la última fase del proceso de auditoría; no obstante, no es la menos importante, debido a que se desarrolla durante todas las etapas expuestas con antelación. Pero para informar de manera formal a las partes interesadas de conocer los resultados de auditoría es necesario que una vez terminada la fase de ejecución el auditor de a conocer los hallazgos detectados en el examen realizado a la alta gerencia y al personal inmerso mediante dos informes como son: 1) informe borrador, el cual es leído por quienes está dirigido para que de existir alguna duda sobre lo detallado se aclare y se ratifique alguna situación con la evidencia que sustente de forma fiable y precisa; y, 2) informe final, el cual contiene información de los hallazgos (debilidades) detectados y las recomendaciones desprendidas, estas últimas podrían registrarse en un plan de acción.

Informe de auditoría

De acuerdo con los autores Zambrano-Rodríguez, et al., (2021) una vez desarrollado las fases del proceso de auditoría como son: planeación, ejecución y comunicación de resultados se elabora el informe final que se instituye en el documento en el que soporta la opinión del auditor.

El informe de la auditoría de gestión por lo general debe contener los siguientes elementos:

- Antecedentes en los que se hace una descripción precisa del trabajo realizado de manera sintetizada.
- Comentarios generales del componente, elemento, proceso, rubro, cuenta contable del departamento, área o sección analizada.
- Resumen de los ajustes que han sido realizados por la empresa identificada que tiene significancia de forma individual.
- Conclusiones y recomendaciones.

Cartera de crédito

La cartera de crédito es un conjunto de créditos otorgados a la contraparte como son: socios y/o clientes sean estas personas naturales o jurídicas por parte de las Instituciones Financieras (IFT's) (Arce, 2019). La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INFMR-INGINT-2022-0194 indica que los créditos de las

Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario (ISFPS) se clasifican con base en la actividad económica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, cajas de Ahorro Cajas Centrales, entre otras instituciones en: comercial prioritario, consumo prioritario, productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, inmobiliario, vivienda de interés público, microempresa, de inversión pública, educativo, refinanciado y reestructurado. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

Crédito

Para (Quinatoa-Sisa, 2022) los créditos constituyen el dinero que es captado de los ahorristas que es entregado a la contraparte que puede ser una persona natural o jurídica tomando como garantía un compromiso de pago a una fecha futura reflejado en un documento denominado pagaré a una tasa de interés determinada; por consiguiente, el proceso de crédito es ejecutado entre la Institución Financiera y el socio y/o cliente. En consecuencia, los créditos constituyen operaciones financieras otorgadas por Una Cooperativa, Banco, Cajas de Ahorro, entre otras instituciones la contraparte de acuerdo a las 5 C''s en las distintas líneas de crédito autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con recursos propios nacientes de socios o fuentes de financiamiento o externas (Arcos-Jordán, 2019). El deudor está obligado a devolver el dinero prestado por la Institución Financiera mediante la figura de operación de crédito más los intereses generados y en el plazo acordado.

Clasificación de los créditos

Conforme lo señalan (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera [JPRMF], 2015; Arce, 2019) que los créditos se clasifican conforme tres criterios:

Por su tipo

Directos, son aquellos créditos, cuya característica principal es que la modalidad de pago es al término; es decir, se lo hace en un solo pago el cual está integrado por el capital e intereses dentro del plazo pactado entre la Institución Financiera y la contraparte.

Cuotas, son aquellas operaciones crediticias cuya modalidad de pago puede ser fija o de tipo reajutable; pero en cada cuota se paga el capital y adicional los intereses generados a la fecha de cancelación.

Por su destino

Comercial, el destino de este tipo de crédito es el comercio, ya que es utilizado como capital de trabajo; es así, que el mercado que atiende está integrado por quienes se dedican a la actividad antes expuesta.

Consumo, su destino es el uso personal del socio o cliente solicitante.

Vivienda, es aquel tipo de crédito que está destinado de manera específica para la adquisición de terrenos o para la compra, remodelación, construcción de casas, departamentos y se caracteriza por tomar como base una garantía hipotecaria.

Microempresa o microcrédito, su destino son las actividades económicas desarrolladas por los microempresarios a pequeña escala. En consecuencia, este tipo de crédito se otorga a un microempresario o a un grupo de microempresarios, estos últimos bajo el respaldo de una garantía de tipo solidaria y que el monto otorgado esté destinado a tareas de producción o comercialización a pequeña escala.

De acuerdo, con la resolución N° 043-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) en el Ecuador existen los siguientes sub segmentos de microcrédito:

Microcrédito minorista, son los créditos concedidos a quienes se dedican al comercio a pequeña escala cuyo saldo adeudado en esta línea de crédito en las Instituciones del Sistema Financiero Nacional (ISFN) sea menor o igual a \$1.000,00 (mil dólares) incluyendo el monto de la operación crediticia requerida.

Microcrédito de acumulación simple, son los créditos concedidos a los prestatarios cuyo saldo adeudado en esta línea de crédito en las ISFN sea superior a \$1.000,00 (mil dólares) y hasta \$10.000,00 (diez mil dólares) incluyendo el monto de la operación crediticia solicitada.

Microcrédito de acumulación ampliada, son los créditos que son otorgados a los prestatarios cuyo saldo adeudado en esta línea de crédito en las ISFN sea superior a \$10.000,00 (diez mil dólares) incluyendo el monto de la operación crediticia requerida.

Educativo, son aquellos créditos que se caracteriza porque su destino es la educación, que son concedidas a personas naturales para la preparación académica personal o de familiares y a personas jurídicas para financiar diligencias de capacitación del recurso más importante de la empresa como es el Talento Humano que forma parte de la estructura organizacional.

Inversión pública, son los créditos otorgados a las instituciones del sector público para financiar proyectos, planes, programas y obras de distinta índole; por lo tanto, en este tipo de créditos se incluyen las operaciones crediticias otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) y demás organizaciones que pertenecen al sector público.

Refinanciado, son aquellos créditos que son concedidos aun cuando no han sido cancelados en su totalidad por parte del deudor de los mismos.

Reestructurado, son créditos entregados cuando por factores asociados al deudor no puede cumplir con la modalidad de pago definido inicialmente en el pagaré.

Por su vencimiento

Por vencer, es la cartera que está integrada por los créditos cuya fecha de vencimiento no ha fenecido, o que habiendo llegado de acuerdo a las categorías de riesgo de "A" no pasan los días para considerarlo como parte de la cartera vencida. Este tipo de créditos se clasifica en: crédito productivo, comercial prioritario, comercial ordinario, consumo prioritario, consumo ordinario, inmobiliario, vivienda de interés público, microempresa, educativo y de inversión pública.

Vencida, son los créditos que se caracterizan porque han superado el plazo establecido para su pago, a partir de la fecha de su vencimiento establecida en los documentos desprendidos en el proceso de crédito. Este tipo de créditos constituye para la Institución Financiera el saldo de capital de la cartera de crédito que reporta retrasos en el cumplimiento de pagos por parte de la contraparte.

La cartera vencida de una Institución Financiera está instituida con documentos como pagarés de los créditos otorgados que no se pagaron a la fecha de lo pactado; por consiguiente, en la fecha de su vencimiento. Este tipo de cartera juega un papel fundamental en la planeación financiera de la empresa debido a que representa un enorme riesgo para la salud financiera.

El proceso de recuperación de la cartera vencida que constituye en la deuda que tiene la contraparte para con la Institución, se lo denomina también como el conjunto de acciones formales que se destinan a establecer contacto con los socios y/o clientes que han incumplido la promesa de pago; por tanto, se los llama prestatarios morosos; y, para gestionar el pago de una cuenta pendiente relacionada con la operación crediticia.

Que no devenga intereses, es resultado de la diferencia entre el saldo de capital de la cartera por vencer y la cartera vencida.

Políticas de créditos

Están representados por los lineamientos técnicos establecidos y que son de estricto cumplimiento por quienes forman parte del proceso crediticio, los cuales ayudan a una gestión de crédito apropiada a las Instituciones que forman parte del Sector Financiero. Estas políticas al ser disposiciones de estricto cumplimiento están encaminadas a otorgar oportunidades de acceso y pago a créditos en casos excepcionales o cualquier otra necesidad que incurra el crédito otorgado basado siempre en las normas legales y vigentes y las condiciones que se debe seguir para el efecto (Gutiérrez, 2021). Estas políticas son aprobadas por la alta dirección de la empresa, en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) por el Consejo de Administración o el organismo que haga sus veces que forma parte del nivel jerárquico Gobernante y el personal de crédito, en cambio, es el encargado de ejecutar las mismas (Quinatoa-Sisa, 2022).

Las 5 C's del crédito

Conforme lo señala (Gutiérrez, 2021) las 5 C's de crédito son un conjunto de elementos que las Instituciones del sector Financiero tiene presente antes de otorgar un crédito a una persona o grupo de personas sea natural o jurídica de manera específica en la etapa de otorgamiento "solicitud de crédito". Las 5 C's son las que a continuación se detallan:

Carácter, es aquella que se refiere de manera tácita a la calidad moral del cliente; es decir el prestigio o reputación, comportamiento registrado en el historial crediticio (score de crédito), referencias como las comerciales y la forma como ha cumplido cada uno de sus compromisos con otros prestamistas. La institución

evalúa lo anteriormente indicado para determinar la credibilidad y confiabilidad del potencial prestatario.

Capacidad de pago, es el elemento que mide la posibilidad que tiene el solicitante de crédito de cumplir con los pagos de las cuotas desprendidas del crédito concedido, independiente al tipo; en general se trata de medir la capacidad del prestatario para asumir el pago con la cantidad máxima que se puede destinar a las cuotas.

Capital, consiste en medir la solidez financiera tomando como referencia sus activos, pasivos y patrimonio; es decir, lo que puede formar parte del pago de la cuota.

Colateral, este elemento corresponde al garante para respaldar el pago de las cuotas del crédito concedido por la Institución Financiera. Existen algunos tipos de garantía como la prendaria, hipotecaria, solidaria, entre otras.

Condiciones, representa el diagnóstico que realiza la empresa considerando su entorno interno o externo, ya que puede tener incidencia directa con la capacidad de recuperar los fondos prestados mediante operaciones crediticias.

Proceso de crédito

Conforme lo señalan (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015; Arcos-Jordán, 2019) el proceso de crédito es el conjunto de procesos y procedimientos que se desarrollan con el fin de controlar y analizar situaciones originadas en el momento de otorgar un crédito. Este proceso comprende tres etapas que son: otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera.

- a) Otorgamiento, es la etapa que integra cinco fases como son: la de evaluación, estructuración, donde la empresa establece las condiciones de la concesión del crédito, aprobación, desembolso e instrumentación.
- b) Seguimiento, comprende el monitoreo frecuente del indicador de morosidad que es producto del accionar de la empresa, castigos de cartera, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de los documentos que figuran como requisitos en el manual y reglamento de crédito que respaldan la operación concedida al prestatario.

- c) Recuperación, está compuesto por tres procesos de recuperación como son: normal, extrajudicial y judicial.
- d) Recuperación normal, es el conjunto de tareas desarrolladas por el personal responsable del área crédito que están destinadas a minimizar el riesgo de crédito materializado en evitar la posibilidad de incumplimiento del deudor en el pago de las cuotas del crédito otorgado, este accionar incluye esfuerzos para garantizar el reembolso rápido y completo de la deuda (capital más intereses). Este tipo de recuperación se lo hace con la asistencia de los reportes de la cartera de crédito de la empresa.
 - Recuperación extrajudicial, son las diligencias que la institución financiera realiza cuando los créditos otorgados presentan un día en el retraso en el pago a partir de la fecha de término de la cuota de pago. Entre las acciones a ejecutar están, por ejemplo: llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas domiciliarias, entre otras.
 - Recuperación judicial, es el proceso mediante el cual la institución financiera tramita el pago del crédito desde el horizonte judicial (proceso judicial) tomando como base el pagaré que para el efecto de cobro se lo denomina “título ejecutivo”.

Influencia de la cartera vencida en la continuidad del negocio de la Institución Financiera.

Al ser la cartera vencida un compendio de deudas o cuentas por cobrar que no se pagan a tiempo por parte de los socios y/o clientes que accedieron a un crédito en la Institución; esto puede ser por múltiples factores, entre los cuales están internos y externos como: créditos otorgados sin los documentos exigidos como requisitos, inadecuado análisis de la capacidad de pago previo a su otorgación, personal de crédito poco capacitado en el desarrollo del proceso de crédito, políticas económicas establecidas por el Gobierno, inestabilidad política, entre otros (Manotoa-Paredes, 2019).

La cartera se considera vencida cuando han pasado 90 días o más desde la fecha límite para cancelar la deuda; pero esto va a depender del tipo de crédito

(Moposita & Ramirez 2016). La cartera vencida influye en la institución de la siguiente manera:

Afecta el flujo de caja

El impacto de la cartera vencida puede ser significativo en las entradas y salidas de efectivo en un periodo de tiempo determinado. Una correcta gestión y proyección del flujo de caja (entradas y salidas de dinero) permite a la empresa mantener buenos niveles de liquidez; y, por tanto, la alta gerencia toma decisiones claves para el desarrollo efectivo de la misión de la empresa (Espinosa-Jaramillo, et al., 2021).

Liquidez

De acuerdo a (Arturo-Delgado, 2020) la liquidez es el dinero en efectivo con el que cuenta la empresa para asumir los compromisos adquiridos con terceras personas como los acreedores, deudas a corto y largo plazo; en consecuencia, representa la capacidad de la empresa para transformar el activo líquido neto en dinero sin perder valor en el mercado. En cambio, para (Carrillo-Vasco, 2019) la liquidez es la capacidad de las instituciones para mantener recursos suficientes y necesarios a través de los activos circulantes; es decir de corto plazo para afrontar los pasivos que son obligaciones con terceros cuya exigibilidad es acorto plazo (menor a un año) en tiempo y en forma. Por lo que, la liquidez es el grado en el que las empresas pueden asumir sus obligaciones, mismas que deben cumplirse en un plazo menor a un año en la posibilidad de su capacidad para disponer de manera inmediata activos de fácil conversión en dinero en efectivo. En fin, es la habilidad de un Banco o institución financiera cualquiera para financiarse de distintas fuentes para que aumenten los activos y para cumplir con las obligaciones de pago en el término del plazo establecido, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

La liquidez que manejan las Instituciones Financieras se denomina “liquidez estructural” que no es más que la relación que existe entre los fondos disponibles y las obligaciones contraídas a corto plazo que se refleja en los niveles de liquidez de primera y segunda línea, en tal sentido, para que este tipo de empresas mantengan un adecuado nivel de liquidez deben manejar de manera apropiada los procesos de colocación y captación de dinero provenientes de los ahorristas, procesos que comprenden la actividad económica denominada intermediación financiera.

Gastos en recuperación de cartera vencida

Conforme a (Espinosa-Jaramillo, et al., 2021) además de la pérdida de ingresos por una inadecuada colocación de la cartera de crédito, hay costos adicionales asociados al cobro de los pagos atrasados en las distintas formas de recuperación, como por ejemplo cubrir los honorarios de abogados si el cliente se niega a pagar.

Daños a la reputación

En el caso de que una cuenta se le categoriza como deuda incobrable, puede ser considerada como una pérdida lo cual afecta la calificación de riesgos de la empresa, y afectar la posibilidad de que pueda obtener créditos en un futuro de las fuentes de financiamiento existentes (Espinosa-Jaramillo, et al., 2021).

Riesgo de Crédito.

Es la probabilidad de pérdida ocasionada por el impago de la contraparte de las cuotas del crédito otorgado. Es difícil eliminar este tipo riesgo; no obstante, se puede generar acciones para neutralizarlo. En definitiva, el riesgo es el que incurre la empresa acreedora ante la eventual insolvencia o falta de capacidad de pago genérica de la parte deudora que representa el socio y/o cliente.

2.3. Conceptual

Antigüedad de la cartera. - Representa las líneas de tiempo que han transcurrido desde que un crédito fue otorgado por la Institución Financiera hasta el momento en que se mide la cartera de crédito. La antigüedad de la cartera es un factor considerado como clave en la evaluación del riesgo de crédito y en la implementación de estrategias de recuperación de los recursos prestados a la contraparte.

Auditoría. - Es la revisión, el análisis, el examen de los procesos y procedimientos desarrollados en una empresa en distintas materias de estudio.

Auditoría de gestión. - Es el estudio que se realiza a una empresa con el fin de evaluar, valorar, analizar, cotejar, entre otras acciones el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos en el accionar de la misma conforme los objetivos planteados por la misma.

Capacitación del Personal de Crédito. - Es el proceso de formación y actualización de conocimientos de los empleados encargados del manejo de la

cartera de créditos en la Institución Financiera, con el fin de mejorar sus habilidades y destrezas sobre los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos.

Capital de Trabajo. - Son los recursos financieros que disponen las empresas en el corto plazo, mismos que son necesarios para continuar sus operaciones diarias en el mercado.

Colocación. - Es la cantidad de recursos monetarios recaudados de los socios y/o clientes que figuran en la Institución Financiera como ahorristas o también llamados contraparte; y estos fondos se destinan a operaciones de crédito sujetas a una tasa de interés de acuerdo a lo definido por el Banco central del Ecuador (BCE) y a un plazo pactado entre las partes.

Contraparte. - Es el cliente, asociado, el empleado, el administrador y/o cualquier persona natural o jurídica que mantenga con la Institución Financiera una relación comercial o contractual.

Control interno. – Está representado por un conjunto de principios, métodos, políticas, procesos, procedimientos, técnicas, estatutos, manuales, reglamentos, resoluciones acuerdos y otras acciones que tiene como propósito resguardar los recursos de la empresa para garantizar la continuidad del negocio de la Institución Financiera en el mercado.

Eficiencia Operativa. - Es el grado en que una Institución Financiera utiliza sus recursos de forma eficaz para lograr los objetivos institucionales planteados; por consiguiente, se refiere a la capacidad de la empresa para recuperar créditos que tiene estado vencido de manera efectiva y con el menor costo posible.

Evidencia de auditoría. - Es la información reunida por el auditor de los documentos requeridos a la empresa como elemento de prueba ante los hallazgos identificados y así generar conclusiones en las que basa su opinión profesional.

Exposición al riesgo de crédito. - Es el saldo total de las operaciones de crédito comprometidas con la contraparte (socio y/o cliente) que incurrió en una operación crediticia y está pendiente de pago.

Hallazgo de auditoría. - Son las deficiencias o debilidades detectadas por el profesional de auditoría en la revisión de procesos y procedimientos desarrollados en las áreas, departamentos o secciones de la empresa.

Indicador de Morosidad. - Es la métrica utilizada para valorar el grado de incumplimiento en el pago de créditos otorgados por una entidad financiera a la contraparte. Un alto indicador de morosidad representa para la empresa un mayor riesgo de crédito y puede afectar su estabilidad financiera.

Línea de crédito. - Es el cupo o también conocido como monto de crédito aprobado al socio y/o cliente que puede ser utilizado en su totalidad o por partes dentro de un plazo establecido.

Liquidez. – Son los recursos monetarios con el que cuenta la empresa para hacer frente los compromisos asumidos con terceras personas, sean estos a corto o largo plazo.

Manual y Reglamento de Crédito. - Son documentos internos que se caracterizan por ser técnicos, ya que integran políticas, procedimientos y las normas que rigen el proceso que conlleva la otorgación, seguimiento y recuperación de créditos dentro de la Institución Financiera.

Normativa Interna. - Es el conjunto de reglas y procedimientos que son establecidos por una empresa para regular y garantizar su funcionamiento. Estas normas internas son fundamentales para asegurar la coherencia, la lógica y la eficacia de los procesos internos, incluyendo la recuperación de los créditos otorgados.

Pagaré. – Es un documento denominado título de valor que tiene un compromiso de pago de la persona que adquiere el crédito.

Procedimientos de auditoría. - Son los métodos que emplea el auditor para obtener información que constituye la prueba para sustentar su opinión en el informe final de auditoría.

Proceso de crédito. - Comprende una serie de etapas como son: otorgamiento, seguimiento y recuperación.

Riesgo de crédito. - Es la probabilidad de pérdida que asume la Institución Financiera como resultado del impago del deudor en operaciones de crédito.

Riesgo de liquidez. - Es la reducción o escasez de fondos que enfrenta una empresa para hacer frente sus deudas u obligaciones en especial a corto plazo, generando la necesidad de conseguir recursos de distintas fuentes, una de ellas el financiamiento sea interno o externo.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). - es un organismo técnico encargado de la inspección y control de las Instituciones que pertenecen a la economía popular y solidaria del sector financiero y no financiero.

Técnicas de auditoría. - es un conjunto de métodos de investigación que emplea el auditor de acuerdo a las circunstancias a examinar para obtener evidencias fiables con relación a la suficiencia, competencia y relevancia que fundamente sus opiniones y conclusiones.

2.4. Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR TÍTULO IV PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER

Capítulo VI

Función de Transparencia y Control Social

Sección cuarta Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley (...). (Constitución de la República del Ecuador [Const], 2008, pág. 75)

Título VI Régimen de Desarrollo

Capítulo Cuarto Soberanía Económica Sección Primera

Sistema Económico y Política Económica

Art. 283 Recalca que el sistema económico, social y solidario; reconoce a todo ser humano como sujeto y fin; dentro de una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, el estado, el mercado, en armonía con la naturaleza; su objetivo es garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (Constitución de la República del Ecuador [Const], 2008, pág. 72)

CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO

Capítulo VI

Sector Financiero Popular y Solidario Sección dos

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará tomando en cuenta los principios de territorialidad, balance social, alternancia en el gobierno y control democrático y social del sector financiero, popular y solidario (Código Orgánico Monetario y Financiero [COMF], 2014, pág. 73)

Art. 455.- Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5'000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor (...) (COMF, 2014, pág. 74)

NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA

NÍA 265.- El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos (Norma Internacional de Auditoría [NIA 265], 2009, pág. 271)

NÍA 315.- Esta Norma Internacional de Auditoría (NÍA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad (Norma Internacional de Auditoría 315 [NIA 315], 2009, pág. 294)

NÍA 400.- El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NÍA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. (Norma Internacional de Auditoría 400 [NIA 400], 2009, pág. 1)

NÍA 500.- El objetivo del auditor es diseñar y aplicar procedimientos de auditoría de forma que le permita obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para poder alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión. (Norma Internacional de Auditoría 500 [NIA 500], 2009, pág. 425)

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I

De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria

Art. 8.- Formas de Organización. - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria, las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS], 2011, pág. 5)

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- 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 (LOEPS, 2011, pág. 7)

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y

crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro (LOEPS, 2011, pág. 16)

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros (LOEPS, 2011, pág. 18)

Art. 83.- Actividades financieras. - Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: (...)

b) Otorgar préstamos a sus socios. (LOEPS, 2011, pág. 18)

2.5.Georeferencial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, se encuentra ubicada en la calle Convención de 1884 entre García Moreno y Azuay, a media cuadra del Parque Central de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar.

Figura 1. Coac “Juventud Unida”



Fuente. COAC. Juventud Unida

Figura 2 Ubicación de la Coac "Juventud Unida"



Fuente. Google map

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Descriptiva. - Nos permitió referir las fases de la auditoría de gestión como la planeación preliminar y específica, ejecución, comunicación de resultados; y, los procesos de recuperación de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa objeto de análisis.

Bibliográfica y documental. – Nos facilitó recopilar información de distintas fuentes bibliográficas asociadas a la auditoría de gestión y la cartera vencida, como libros, artículos científicos, tesis de pregrado y posgrado; y, documentos propios de la institución financiera como los estados financieros, el estatuto, el manual y el reglamento de crédito, políticas, procesos y procedimientos inherentes a la cartera vencida.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque que se utilizó fue un enfoque mixto, el cual se detalla a continuación:

Cualitativo. -Nos permitió analizar información no numérica que se obtuvo de la aplicación de la entrevista, la filosofía empresarial de la Cooperativa que está integrada por la misión, visión, políticas, valores, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otra información.

Cuantitativo. - Nos permitió obtener datos numéricos a partir de la tabulación de datos, de la información desplegada de la encuesta, de los estados financieros, tarifario de tasas e indicadores de crédito.

3.3. Métodos de investigación

Método deductivo. – Nos facilitó analizar información general enfocada en las fases del proceso que integra la auditoría de gestión en lo que refiere a las fases de planeación, ejecución y comunicación; y, de resultados de los procesos de la cartera vencida de la Cooperativa.

Método inductivo. – Nos permitió recopilar datos de los procesos de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa; y así, establecer conclusiones y recomendaciones.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas

Encuesta. - Se empleó esta técnica porque es una de las más aplicadas en investigaciones de este tipo, ya que nos permitió reunir información sobre los procesos que se desarrollan en lo relacionado con la cartera vencida y si se ha aplicado una auditoría de gestión a estos. La encuesta se aplicó al personal de la Cooperativa “Juventud Unida”, agencia Guaranda con la asistencia de un cuestionario integrado por 10 preguntas dicotómicas.

Entrevista. - Esta técnica nos facilitó recopilar información de la empresa a partir de la necesidad de aplicar un examen de auditoría de gestión a la cartera vencida por medio de un diálogo que se estableció al Jefe Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida”, agencia Guaranda.

Instrumentos

Cuestionario. - Este instrumento estuvo integrado por 10 preguntas dicotómicas (cerradas), la cual se aplicará al personal de la agencia.

Guía de entrevista. - Estuvo integrada por 8 preguntas abiertas, las cuales se aplicaron al Jefe Operativo de la institución financiera a auditar mediante un diálogo.

3.5. Universo, Población y Muestra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., considerando todas las agencias está integrado por 22 colaboradores.

Población

La población está integrada por el Jefe Operativo y todo el personal que labora en la institución; es decir, por 4 personas.

Tabla 3 Población

| No. | Nombres y Apellidos | Cargo |
|------------|----------------------------|--|
| 1 | Ing. Holger Toalombo | Jefe de Agencia |
| 2 | Ing. Mónica Chisag | Asesor de Crédito |
| 3 | Ing. Nancy Taris | Asesor de Inversiones Atención al cliente |
| 4 | Gloria Ushca | Cajero |

Fuente. Coac “Juventud Unida”, agencia Guaranda

Muestra

Por ser la población muy pequeña no se calculó una muestra; sino que se trabajó con todo el personal de la agencia Guaranda.

3.6. Procesamiento de la Información

La información que fue resultado de la aplicación de la encuesta se procesó con el apoyo del programa informático estadístico SPSS versión 20.0 mismas que está reflejada en cuadros y gráficos estadísticos de manera automática, a partir de la cual se estableció conclusiones y como efecto colateral recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados.

4.1.1. Análisis de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda.

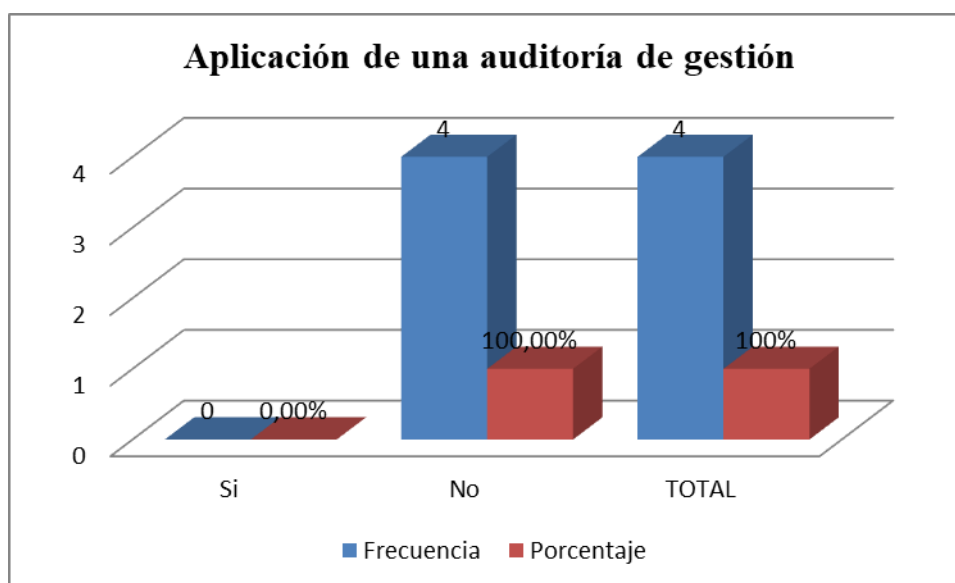
Pregunta 1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de la cartera de crédito en la institución?

Tabla 4 Aplicación de una auditoría de gestión

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 0 | 0,00% |
| No | 4 | 100,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 3 Aplicación de una auditoría de gestión



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% del personal encuestado en la agencia indicó que no se ha llevado a cabo una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de la cartera de crédito en el periodo analizado. La falta de aplicación de una auditoría de gestión podría reflejar la ausencia de conciencia sobre la importancia de dicha auditoría, lo cual podría afectar de forma negativa la eficiencia y efectividad en la recuperación de

créditos, aumentando el riesgo de pérdidas financieras para la institución. Es fundamental que la institución considere la implementación de auditorías de gestión periódicas para garantizar que los procesos de recuperación de cartera sean eficientes y que cumplan con los objetivos institucionales relacionados con la colocación de dinero.

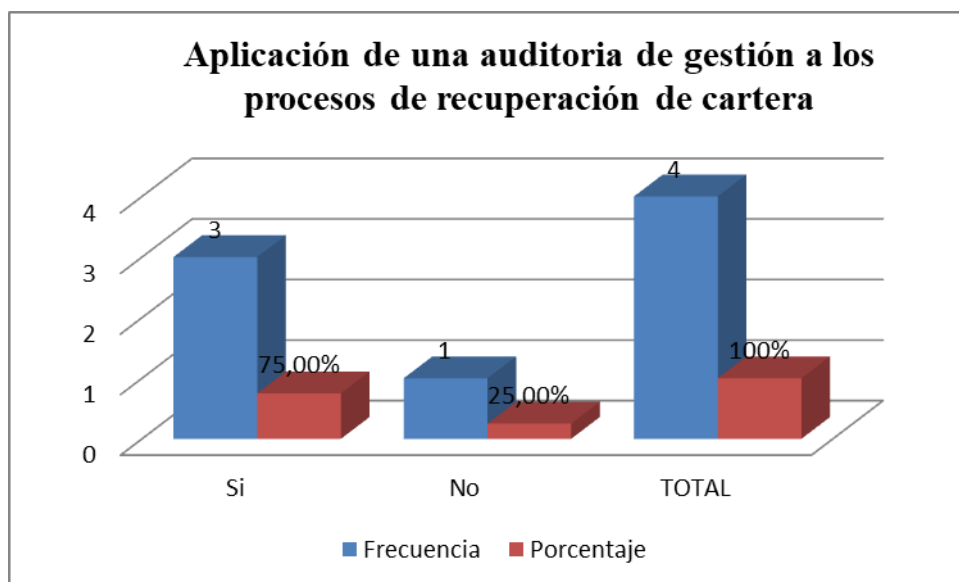
Pregunta 2. ¿La auditoría de gestión a los procesos de recuperación de la cartera de crédito incide en su efectiva administración?

Tabla 5 Aplicación de una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 3 | 75,00% |
| No | 1 | 25,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 4 Aplicación de una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 75% del personal encuestado considera importante la aplicación de auditorías de gestión a los procesos de recuperación de cartera, reconociendo las medidas de recuperación normal, extrajudicial y judicial como fundamentales para mitigar en gran medida el riesgo de crédito. Lo anteriormente señalado subraya la importancia del desarrollo de una revisión exhaustiva y periódica de estos procesos para asegurar que se estén aplicando de manera efectiva y conforme a las mejores prácticas de gestión del sector. La implementación de este tipo de auditorías podría ayudar a la Agencia a identificar y sobre todo a corregir deficiencias en los procesos en la etapa de recuperación de cartera, lo que mejoraría su posición en el mercado

y reduciría el riesgo de incumplimiento de pago por parte de los deudores. Sin embargo, el 25% del personal consultado no considera necesaria la aplicación de estas auditorías en la gestión de cartera, lo que podría indicar una falta de comprensión sobre el valor que aportan estas evaluaciones a la gestión del riesgo de crédito y como efecto colateral al riesgo de liquidez.

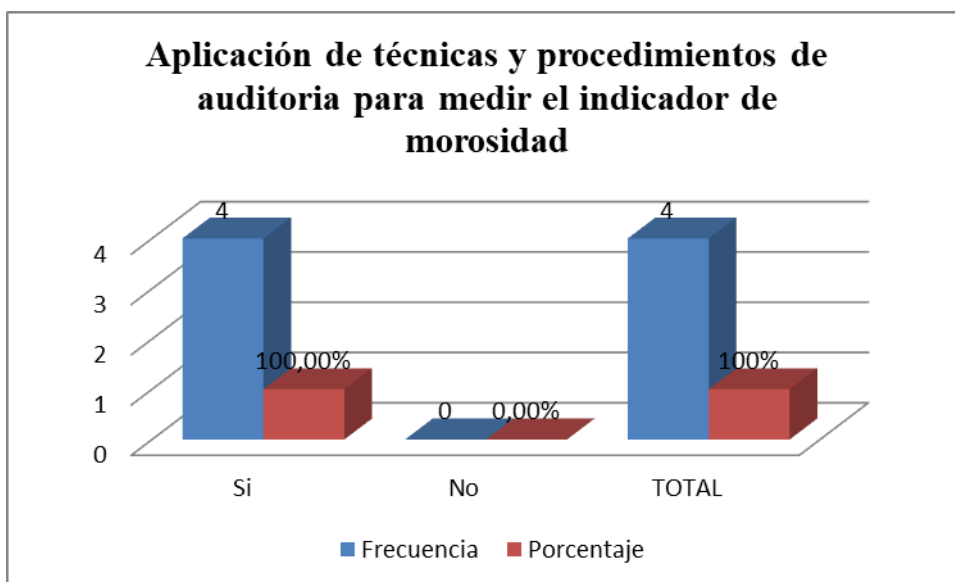
Pregunta 3. ¿Es fundamental la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad de la Cooperativa?

Tabla 6 Aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad

| Variables | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 5 Aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% del personal al cual se aplicó las encuestas considera importante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad de la cooperativa. Este consenso refleja una conciencia generalizada sobre la necesidad de ejercer acciones de monitoreo y gestión adecuada de la morosidad, como un aspecto crítico para mantener la salud financiera de la institución.

El personal consultado tiene presente que las auditorías permiten identificar de forma rápida las deficiencias en la cartera de crédito para que la Cooperativa tome las medidas preventivas o en su defecto correctivas antes de que los problemas se

agraven y tengan un mayor impacto. Por lo tanto, todo el personal destaca la importancia de aplicar técnicas y procedimientos de auditoría en los procesos de crédito para su gestión efectiva y así minimizar la posibilidad de que la institución se exponga al riesgo de crédito. La agencia debería priorizar la implementación de estas prácticas para fortalecer los procesos de evaluación y sobre todo de control del índice de morosidad, mejorando así su salud financiera y su quehacer operacional.

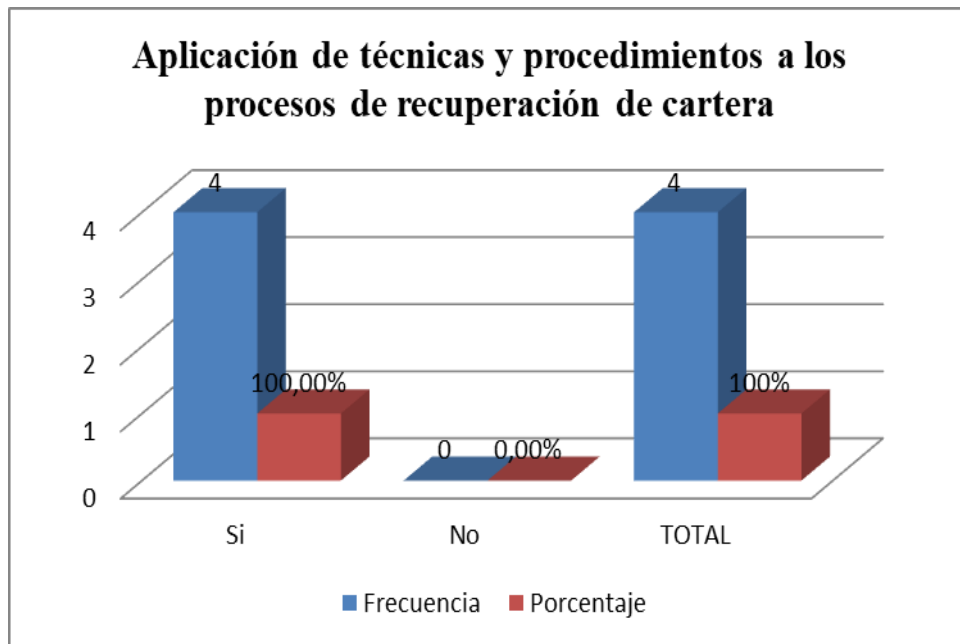
Pregunta 4. ¿Es importante que el auditor adapte los procedimientos de auditoría a la realidad institucional al realizar una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de cartera de crédito?

Tabla 7 Aplicación de técnicas y procedimientos a los procesos de recuperación de cartera

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 6 Aplicación de técnicas y procedimientos a los procesos de recuperación de cartera



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% de los colaboradores encuestados consideran de suma importancia que el auditor adapte los procedimientos de auditoría a la realidad institucional de la agencia al llevar a cabo una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de cartera de crédito. Esta adaptación es trascendental para garantizar que la auditoría sea relevante y sobre todo efectiva, abordando las particularidades de la

Cooperativa, tales como su tamaño, estructura organizativa, segmento y el contexto operacional.

Por consiguiente, personalizar las auditorías, independiente a su tipo, permite identificar de manera más precisa los elementos fuertes y débiles de los procesos, lo cual facilita la implementación de mejoras específicas que se ajusten a las necesidades reales de la agencia. En consecuencia, es recomendable que la Cooperativa desde la administración central desarrolle y aplique procedimientos de auditoría personalizados para maximizar la efectividad de la gestión de créditos en lo que refiere a la eficiencia y eficacia y mitigar de esta manera el tan temido riesgo de crédito.

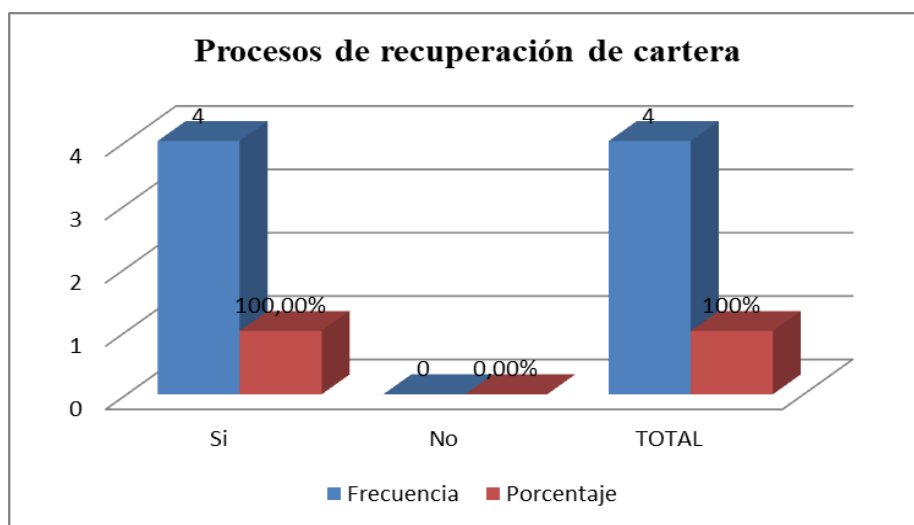
Pregunta 5. ¿La Cooperativa tiene definidos procesos de recuperación de cartera de crédito?

Tabla 8 Procesos de recuperación de cartera

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 7 Procesos de recuperación de cartera



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% del personal de la agencia confirma que la Cooperativa tiene definidos procesos de recuperación de cartera de crédito. Lo señalado refleja que es fundamental contar con procesos bien estructurados en las modalidades de recuperación normal, judicial y extrajudicial, dentro de la entidad. Por consiguiente, el personal consultado tiene presente que un sistema de recuperación específico es esencial para asegurar el retorno del dinero prestado mediante créditos de manera oportuna y eficiente, lo que a su vez reduce el riesgo de pérdidas financieras.

La Cooperativa debería no solo mantener, sino también mejorar y adaptar continuamente estos procesos a las condiciones cambiantes del mercado. Además, es menester proporcionar capacitación de forma constante a los Asesores de Crédito y demás personal relacionado en la recuperación de créditos, y realizar evaluaciones de forma periódica para asegurar la efectividad de estos procesos.

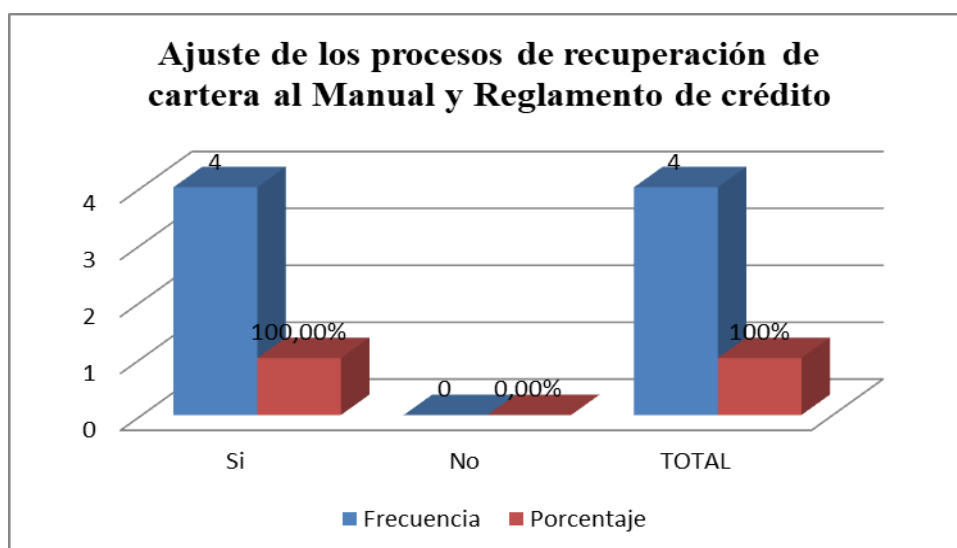
Pregunta 6. ¿Los procesos de recuperación de cartera se ajustan al Manual y Reglamento de Crédito?

Tabla 9 Ajuste de los procesos de recuperación de cartera al Manual y Reglamento de crédito

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 8 Ajuste de los procesos de recuperación de cartera al Manual y Reglamento de crédito



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% del personal consultado afirma que los procesos de recuperación de cartera de crédito se alinean con lo que se encuentra establecido en el Manual y Reglamento de Crédito de la Cooperativa, documento que es aplicado en todas las agencias. Esto indica y corrobora lo antes señalado sobre la existencia y el uso de procesos y procedimientos debidamente estandarizados que cumplen con la normativa interna para la efectiva recuperación de los préstamos otorgados. La adherencia y cumplimiento de los documentos es vital para garantizar la consistencia y en especial la conformidad con las políticas internas, lo que a su vez facilita a la administración la rendición de cuentas y el seguimiento real de los resultados. Pero, la entidad debe asegurarse de mantener actualizados estos dos documentos que se

caracterizan por ser técnicos para que reflejen cualquier cambio que se produzca en las políticas regulatorias o en las mejores prácticas de gestión crediticia del sector. Así también, es fundamental que los colaboradores de la agencia, en especial los Asesores de Crédito reciban capacitación de forma periódica para asegurar que estos procedimientos sean aplicados de manera correcta y para mejorar de forma continua la eficacia en la recuperación de la cartera de crédito.

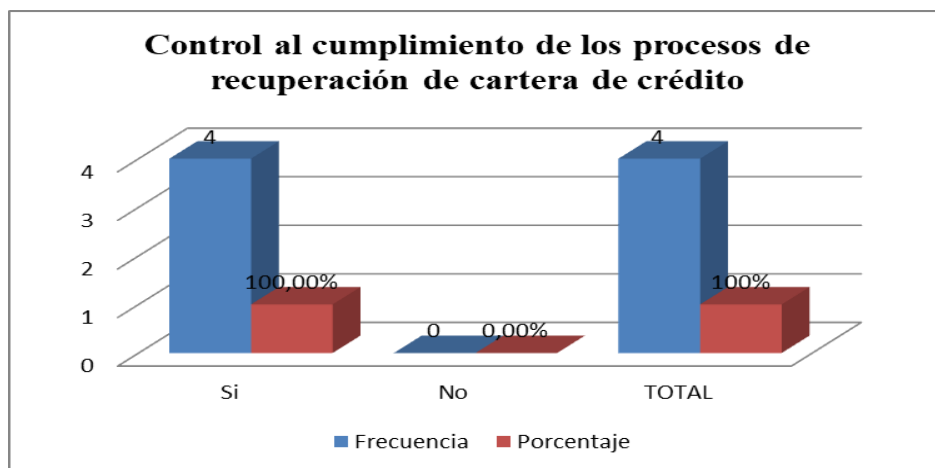
Pregunta 7. ¿Se ejerce control sobre el cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito?

Tabla 10 Control al cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 9 Control al cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 100% del personal de la agencia señala que, si se ejerce control sobre el cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito, pero de manera informal. A pesar de conocer la importancia de la implementación de controles formales en la gestión crediticia, no se ha aplicado una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera. Esta omisión aumenta la probabilidad de que los no se lleven a cabo de manera efectiva y correcta, debido a que un control informal puede resultar insuficiente para detectar y corregir las desviaciones o errores que se produzcan en la gestión de la cartera de crédito, lo que podría llevar a una mayor exposición al riesgo de crédito. En consecuencia, la institución debería considerar la implementación de controles formales y sistemáticos, que estén integrados en un programa de auditoría de gestión, para asegurar que los procesos

y procedimientos de recuperación de cartera de crédito se realicen de manera eficiente y conforme a las políticas regulatorias e internas establecidas.

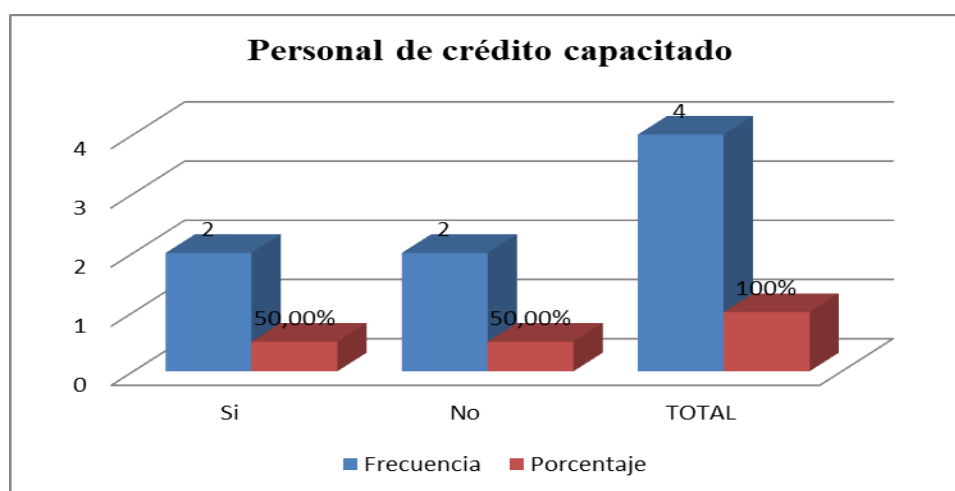
Pregunta 8. ¿El personal del área de crédito está altamente capacitado en los procesos de recuperación de cartera?

Tabla 11 Personal de crédito capacitado

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 50,00% |
| No | 2 | 50,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 10 Personal de crédito capacitado



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Las respuestas dadas por el personal de crédito están divididas, con un 50% indican que los Asesores de Crédito están altamente capacitados en los procesos que conllevan la recuperación de cartera de crédito, mientras que el otro 50% opina que no lo están. El criterio dividido señala que, aunque una parte muy significativa del personal ha recibido formación adecuada sobre medidas de recuperación normal judicial y extrajudicial, todavía existe una proporción considerable que carece de la capacitación necesaria.

La falta de capacitación puede afectar de forma negativa la efectividad del desarrollo de los procesos y procedimientos de recuperación, lo que representa una debilidad para la institución. Por consiguiente, esta disparidad en lo que refiere al personal capacitado, la Cooperativa debería implementar y ejecutar de manera

periódica programas de capacitación que sean más exhaustivos y sobre todo accesibles, asegurando que todos los miembros del equipo de crédito estén alineados con las mejores prácticas en la gestión de créditos y recuperación de cartera latentes en el mercado.

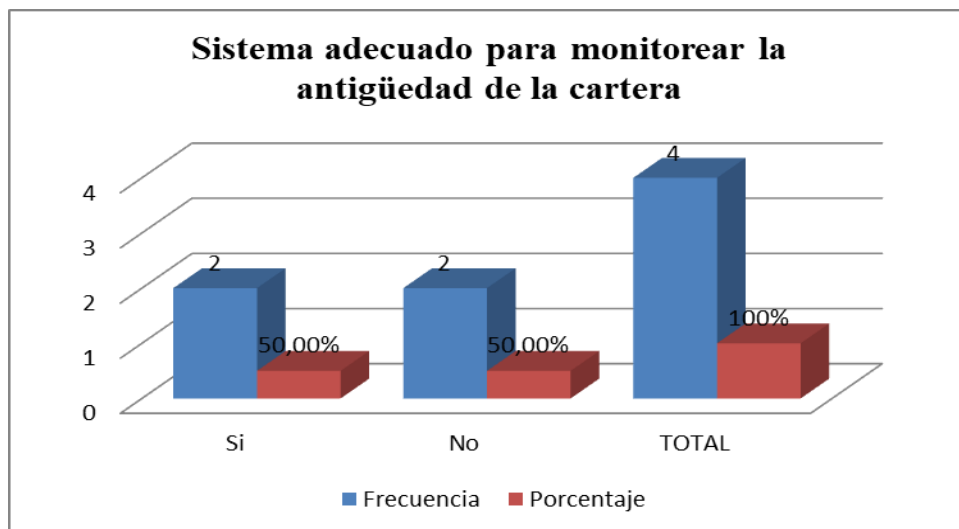
Pregunta 9. ¿La entidad cuenta con un sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera y aplicar mecanismos de recuperación de cartera?

Tabla 12 Sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|----------------|
| Si | 2 | 50,00% |
| No | 2 | 50,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 11 Sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados arrojados, en esta pregunta existe una percepción dividida entre el personal que fue consultado en lo que refiere a si la entidad cuenta con un sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera de crédito y aplicar mecanismos de recuperación. El 50% de los encuestados indica que la entidad sí dispone de un sistema de monitoreo, el cual fortalece la gestión de la recuperación de cartera de crédito y reduce en gran medida los riesgos asociados con la morosidad, provocada por el incumplimiento en el pago de las cuotas de crédito por parte de la contraparte. Por otro lado, el 50% restante no existe un sistema para lo antes señalado, lo cual podría dar a lugar repercusiones muy significativas en la eficiencia de la recuperación de créditos y en la gestión del riesgo de crédito. Frente a los resultados obtenidos, es importante que la Cooperativa evalúe la eficiencia y eficacia del sistema que posee y, de ser el caso,

implemente o mejore las herramientas tecnológicas con las que cuenta, para que permitan un seguimiento más preciso y oportuno de la antigüedad de la cartera, optimizando así los mecanismos de recuperación de cartera de crédito.

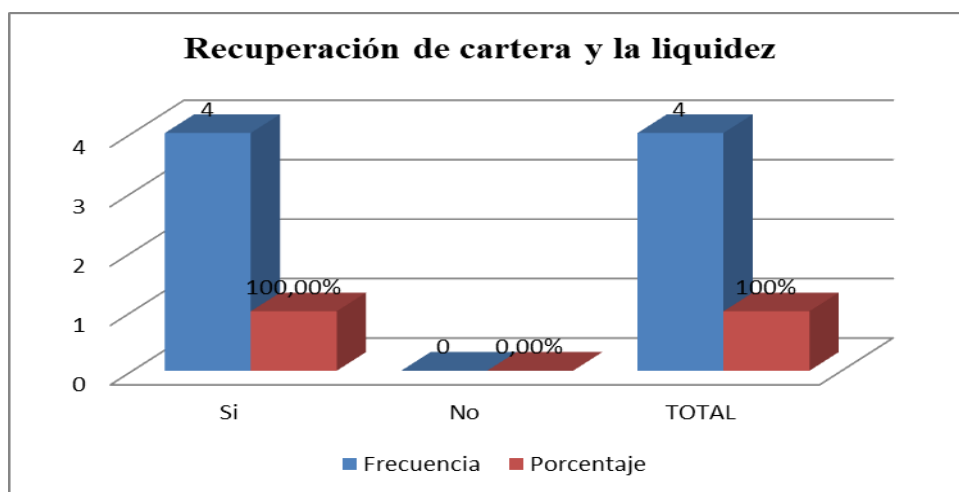
Pregunta 10. ¿Cree usted que la recuperación de cartera permitirá aumentar la liquidez y el capital de trabajo de la agencia?

Tabla 13 Recuperación de cartera y la liquidez

| Variable | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Fuente. Elaboración propia

Figura 12 Recuperación de cartera y la liquidez



Fuente. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Existe un consenso absoluto entre los colaboradores encuestados respecto a los beneficios que genera la recuperación de cartera en la situación financiera de la empresa que está directamente relacionada con la liquidez y el capital del trabajo que está representado por el activo líquido neto. El 100% del personal está de acuerdo en que este proceso es trascendental para aumentar el nivel de liquidez sea de primera o de segunda línea que representa el dinero para hacer frente a sus obligaciones contraídas con terceros de corto y largo plazo. Este resultado resalta la importancia de mantener y mejorar de manera continua las prácticas de recuperación de cartera para optimizar los recursos financieros disponibles y fortalecer la competitividad de la agencia en el mercado.

4.1.2. Análisis de la entrevista aplicada al Jefe Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda.

Tabla 14 Análisis de la entrevista aplicada al jefe Operativo

| Pregunta | Respuesta |
|---|--|
| ¿Cómo se mide el índice de morosidad en la agencia? | La morosidad se mide dividiendo el monto total de los créditos en mora que representa la cartera improductiva; es decir esta integrada aquellos créditos que tienen pagos atrasados para el monto total de la cartera de créditos otorgados hasta la fecha de análisis, y para obtener un el índice de morosidad en porcentaje se multiplica por 100 para obtener un porcentaje |
| ¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la empresa? | Entre los factores que inciden en la morosidad de acuerdo al análisis que se ha realizado en la institución son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - La inestabilidad económica general del país. - Factores personales del deudor como: desempleo, problemas de salud, subempleo, entre otros. - Inadecuadas prácticas a la hora de desarrollar el proceso crediticio. - Escasas acciones de seguimiento y recuperación de la cartera de créditos ejecutadas por el personal responsable. |

| | |
|---|---|
| | - Fenómenos naturales. |
| ¿Se analiza la cartera vencida de forma consolidada o por línea de crédito? | La agencia lo hace de las dos formas ya que para medir el índice de morosidad se los hace de forma consolidada pero también por línea de crédito, ya que determinado tipo de crédito puede estar presentando más problemas, esto para tomar acciones oportunas para contrarrestar el riesgo de crédito. |
| ¿La entidad cuenta con un plan de contingencia del riesgo de crédito para asegurar la liquidez y flujo de caja de la Cooperativa? ¿Indique las principales acciones? | La Cooperativa no cuenta con un plan de contingencia definido para manejar el riesgo de crédito y asegurar la liquidez y el flujo de caja, pero en la institución y la agencia se toman las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> - Diversificación de la cartera de créditos. - Políticas estrictas de seguimiento y cobro que constan en el manual y reglamento de crédito. - Mecanismos de garantías y colaterales. |
| ¿En la entidad se ha efectuado el análisis de la afectación que produce el inadecuado manejo de los procesos de recuperación de cartera de crédito en la liquidez de la empresa y flujo de caja? ¿Cómo? | Sí, se realizan análisis periódicos a los procesos inherentes al manejo de la recuperación de la cartera de créditos sobre todo cuando son ejecutados de manera inadecuada y repercuten en la liquidez y flujo de caja. El análisis incluye: cálculo del índice de |

| | |
|---|--|
| | <p>morosidad, la tasa de recuperación y el plazo de cobranza.</p> |
| <p>¿Qué políticas u acciones emplea la cooperativa para la recuperación de la cartera?</p> | <p>Las políticas y acciones que constan como parte de la recuperación de cartera de crédito son: pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recordatorios y avisos tempranos a los deudores, antes de que venzan las cuotas. - Cobros extrajudiciales, mediante llamadas telefónicas, mensajes de textos, mensajes de WhatsApp, visitas, entre otros. - Procesos judiciales para la recuperación de la deuda. |
| <p>¿Cómo cree usted que a través de una auditoría de gestión mejorará el control de la cartera vencida?</p> | <p>Una auditoría de gestión puede mejorar el control de la cartera vencida de la agencia mediante la identificación de debilidades en el proceso de crédito en sus fases: otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, recomendaciones de mejoras en las políticas y procedimientos de crédito, entre otras.</p> |

Fuente. Entrevista aplicada

Comprobación de la hipótesis

Tabla 15 Frecuencias observadas (fo)

| Preguntas | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Total |
|--------------|------------|------------|----------|
| Si | 4 | 3 | 7 |
| No | 0 | 1 | 1 |
| Total | 4 | 4 | 8 |

Fuente. Encuestas aplicadas

Tabla 16 Frecuencias esperadas (fe)

| Preguntas | Pregunta 1 | Pregunta 2 | Total |
|--------------|------------|------------|----------|
| Si | 3,5 | 3,5 | 7 |
| No | 0,5 | 0,5 | 1 |
| Total | 4 | 4 | 8 |

Fuente. Encuestas aplicadas

Tabla 17 Chi cuadrado calculado (X2)

| FO | FE | Chi calculado |
|--------------|-----|--------------------|
| 4 | 3,5 | 0,071428571 |
| 3 | 3,5 | 0,071428571 |
| 0 | 0,5 | 0,5 |
| 1 | 0,5 | 0,5 |
| Total | | 1,142857143 |

Fuente. Encuestas aplicadas

Dónde:
$$\chi^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

X2= Chi cuadrado calculado

Fo= Frecuencia observada

Fe= Frecuencia esperada

Tabla 18 Cálculo de los grados de libertad

| Grados de libertad (GL) | Cálculo | Resultado |
|-------------------------|-------------|-----------|
| | (2-1) (2-1) | 1 |

Fuente. Encuestas aplicadas

Dónde:

F=Fila

C= Columna

Decisión:

Grado de significancia = 0,25

X2 crítico=1,323

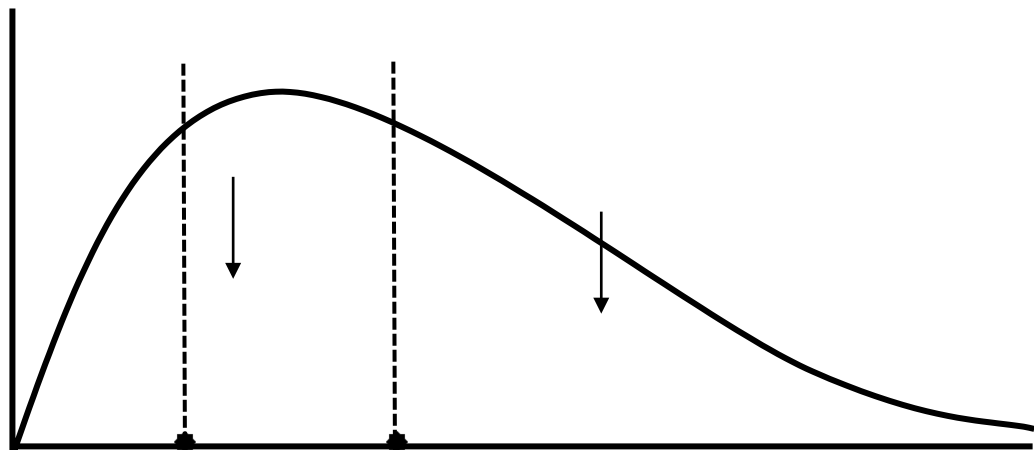
X2 calculado=1,142

Tabla 19 Grados de libertad

| GL | 0.995 | 0.99 | 0.975 | 0.95 | 0.90 | 0.75 | 0.50 | 0.25 | 0.10 | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.001 | 0.004 | 0.016 | 0.102 | 0.455 | 1.323 | 2.706 | 3.841 | 5.024 | 6.635 | 7.879 |
| 2 | 0.01 | 0.02 | 0.05 | 0.10 | 0.21 | 0.58 | 1.39 | 2.77 | 4.61 | 5.99 | 7.38 | 9.21 | 10.60 |
| 3 | 0.07 | 0.11 | 0.22 | 0.35 | 0.58 | 1.21 | 2.37 | 4.11 | 6.25 | 7.81 | 9.35 | 11.34 | 12.84 |
| 4 | 0.21 | 0.30 | 0.48 | 0.71 | 1.06 | 1.92 | 3.36 | 5.39 | 7.78 | 9.49 | 11.14 | 13.28 | 14.86 |
| 5 | 0.41 | 0.55 | 0.8 | 1.15 | 1.61 | 2.67 | 4.35 | 6.63 | 9.24 | 11.07 | 12.83 1 | 16.01 | 18.48 |
| 6 | 0.68 | 0.87 | 1.24 | 1.64 | 2.20 | 3.45 | 5.35 | 7.84 | 10.64 | 12.59 | 14.45 | 16.81 | 18.55 |
| 7 | 0.99 | 1.24 | 1.69 | 2.17 | 2.83 | 4.25 | 6.35 | 9.04 | 12.02 | 14.07 | 16.01 | 18.48 | 20.28 |
| 8 | 1.34 | 1.65 | 2.18 | 2.73 | 3.49 | 5.07 | 7.34 | 10.22 | 13.36 | 15.51 | 17.53 | 20.09 | 21.95 |
| 9 | 1.73 | 2.09 | 2.70 | 3.33 | 4.17 | 5.90 | 8.34 | 11.39 | 14.68 | 16.92 | 19.02 | 21.67 | 23.59 |
| 10 | 2.16 | 2.56 | 3.25 | 3.94 | 4.87 | 6.74 | 9.34 | 12.55 | 15.99 | 18.31 | 20.48 | 23.21 | 25.19 |

Fuente. (Quevedo-Ricardi, 2011)

Figura 13 Regla de decisión



Fuente: Regla de decisión

Decisión:

Conforme los datos X^2 (chi cuadrado calculado) es 1,142y el X^2 (chi cuadrado crítico) es 1,323; por lo tanto, la auditoría de gestión incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

4.2. Discusión de resultados

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal que labora en la agencia Guaranda de la COAC “Juventud Unida” Ltda., revela información crucial para entender la importancia de la práctica de una auditoría de gestión en los procesos de cartera, uno de ellos el de recuperación de la cartera de crédito. En la agencia de acuerdo a la opinión del personal encuestado no se ha aplicado una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de la cartera de crédito, por ende, a la cartera vencida, esto probablemente podría afectar de manera negativa la eficiencia y eficacia en la recuperación de cartera de crédito concedida; y por consiguiente en la efectividad en la gestión de los créditos otorgados aumentando el riesgo de pérdidas financieras para la institución. Pese a que el personal es consciente de la importancia de la aplicación de una auditoría de gestión el 75% de los encuestados respondieron que es crucial la aplicación auditorías de éste tipo en los procesos de recuperación de cartera, esto señala que, aunque no se haya desarrollado una auditoría de gestión, el personal reconoce el valor potencial de estas auditorías para mitigar el riesgo de crédito con la asistencia de técnicas y procedimientos de auditoría apropiadas y que estén conforme la realidad de la Cooperativa para medir el indicador de morosidad. Los resultados también muestran que la Cooperativa y la agencia Guaranda cuentan con procesos de recuperación de cartera y estos se ajustan a la normativa interna como el Manual y Reglamento de crédito y que se ejerce control sobre estos, pero no se lo hace mediante una auditoría sino de manera informal. Para el desarrollo del proceso de crédito en todas sus fases incluida la de recuperación de cartera, conforme los resultados solo la mitad del personal de la agencia están altamente capacitados. El 50% del personal indicó también que en la agencia se monitorea la antigüedad de la cartera para establecer mecanismos de recuperación de cartera Finalmente, hay un consenso unánime del personal de la agencia sobre la importancia de la recuperación de cartera para aumentar la liquidez y el capital de trabajo de la empresa.

Estos resultados de cierta forma están alineados a lo que señala Toalombvilla & Cárdenas-Pérez (2023), debido a que los desafíos que enfrenta las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país frente a la morosidad están dados por: la

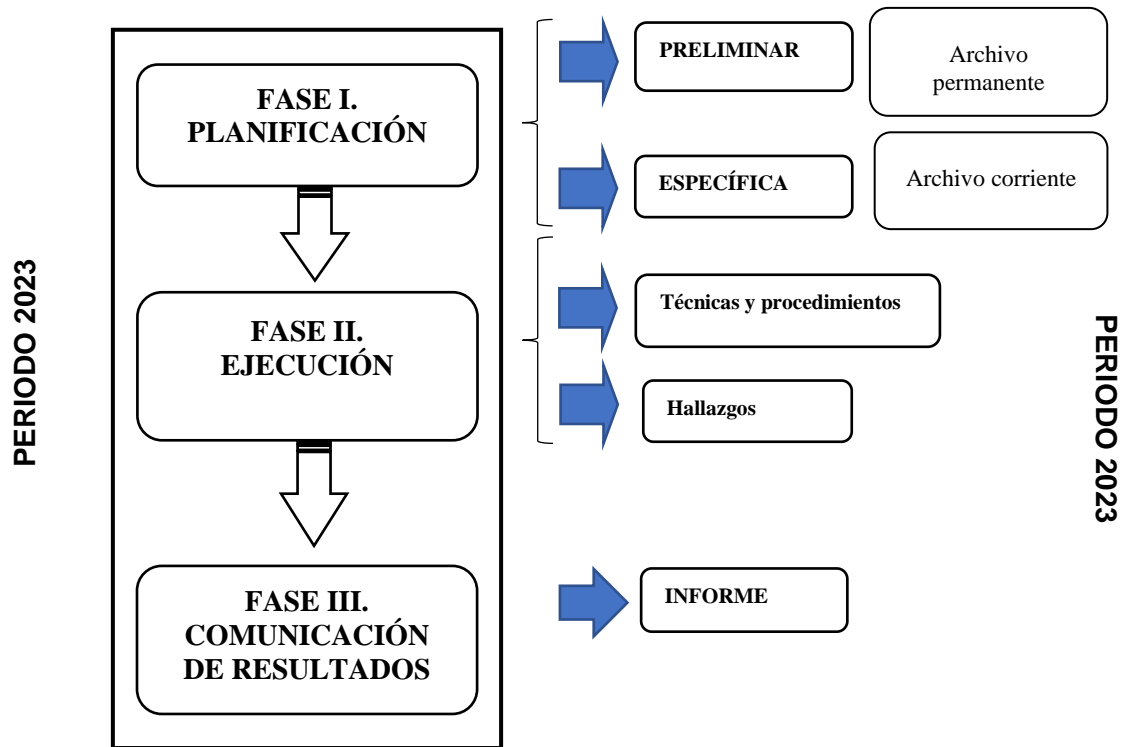
falta de seguimiento efectivo de los préstamos vencidos, los problemas factores relacionados con los deudores como los económicos, la falta de incentivos para la recuperación por parte del persona de crédito; y los costos asociados con los procesos que están dados en la recuperación legal, así como, la comunicación y educación financiera pueden representar obstáculos en la gestión de la cartera vencida. Este criterio está alineado a lo que indican Claudio-Tonato & Velasco-Villamarín (2024), puesto que uno de los factores que inciden en la presencia o incremento de la cartera vencida es el incumplimiento de los deudores de los requisitos para la concesión de créditos y la deficiente labor de personal de crédito por el desconocimiento de la normativa, lo cual se ve reflejado en la deficiencia en el desarrollo del proceso de crédito en sus etapas: otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera.

CAPÍTULO V PROPUESTA

Tema: Auditoría de gestión a la cartera vencida de la COAC “Juventud Unida”, agencia Guaranda, en el año 2023.

5.1. Esquema de la propuesta

Figura 14. Esquema de auditoría de gestión a la cartera vencida de la COAC “Juventud Unida”, agencia Guaranda




**COAC “JUVENTUD UNIDA” LTDA-AGENCIA GUARANDA
CARTERA VENCIDA**

Fuente. Elaboración propia

5.2. Desarrollo de la propuesta

FASE 1: Planeación

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>IAP 1/1</p> |
|---|--|-----------------------|


PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE


| | | |
|---|--------------------|---|
| <p>FASE I – PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p> | <p>AP 1</p> | <p>INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN.</p> |
| | <p>AP 2</p> | <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Carta de aceptación de trabajo de auditoría • Notificación de inicio de la auditoría de gestión • Cronograma de actividades • Visita preliminar • Cuestionario de entrevista • Oficios para el requerimiento de información • Memorándum de planificación |
| | <p>AP 3</p> | <p>HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS</p> |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>API 1/7</p> |
|---|---|-----------------------|

INFORMACIÓN GENERAL

Tabla 20 Información General de la COAC "Juventud Unida"

| | |
|---------------------------------------|---|
| | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” |
| Inicio de actividad: | Fue creada en 28 de agosto de 2007 |
| Número de Acuerdo Ministerial: | Acuerdo Ministerial No 00166 del Ministerio de Bienestar Social, con la fecha 28 de agosto del 2007, con número de registro 7057 de la Dirección Nacional de Cooperativas, formada por la ley orgánica. |
| Representante legal: | Ing. Ángel Aníbal Quisintuña Azas |
| Tipo de empresa: | Institución Financiera (IFI)- Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| Dirección: | Calle Salinas 01-38 y Olmedo, diagonal de la plaza Urbina. |
| Logo: |  |
| Teléfono: | (03) 2420563 |
| Horario: | De 8:00 a 17H00 |
| e-mail: | info@coacjuventudunida.fin.ec |
| Página web: | https://coacjuventudunida.fin.ec/ |

Fuente. COAC Juventud Unida

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |


| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP1 2/7</p> |
|---|--|--------------------------------------|

Tabla 21 Información General de la COAC "Juventud Unida", agencia Guaranda

Fuente. COAC "Juventud Unida", agencia Guaranda

| | |
|-----------------------|---|
| Jefe Operativo | Ing. Holger Toalombo |
| Dirección: | Calle Convención de 1884 entre García Moreno y Azuay, a media cuadra del Parque Central de la ciudad de Guaranda. |
| Teléfono: | (03) 2553427 |
| e-mail | info@coacjuventudunida.fin.ec |
| Horario | Lunes a viernes: De 8:00 a 17H00 |

1. Reseña Histórica


La Cooperativa de Ahorro y crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda. Fue creada en 28 de agosto de 2007 con 30 jóvenes indígenas y fondeado con aportes de acuerdo a la ley de Cooperativas y su reglamento, la misma que fue reconocida oficialmente por el Ministerio de Bienestar social con el N° de acuerdo Ministerial 0016.

Iniciando su actividad en la Comunidad de Llangahua su situación geográfica se ubica en la zona alta de la Parroquia Pilahuin perteneciente al cantón Ambato Provincia Tungurahua, a partir del año 2010 inicia la actividad en centro de la Ciudad de Ambato para brindar servicios Cooperativos a la sociedad marginado en la zona urbano y rural en donde se encuentra hasta la actualidad.

2. Misión

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que ofrece productos y servicios financieros de calidad y con calidez, que promueve la inclusión financiera, para lograr el bienestar de nuestros socios protegiendo el medio ambiente.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|--|--|-----------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>¡Cada uno con parte!</i></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP1 3/7</p> |
|--|--|-----------------------|

3. Visión

Ser una Institución Financiera sólida, segura, solvente, rentable y competitiva en la prestación de productos y servicios financieros de calidad, reconocida por sus socios satisfechos.


4. Valores

- Honestidad
- Cordialidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Mejora Continua
- Puntualidad
- Trabajo en equipo

5. Base legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida" Ltda.
- Resoluciones de las SEPS.
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |


| | | |
|---|--|----------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | API 4/7 |
|---|--|----------------|

6. FODA

| | |
|---|--|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidad de los socios y/o clientes. • Tasa de interés competitiva en el mercado del sistema financiero nacional. • Ubicación geográfica. • Productos y servicios financieros de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • La tecnología de la información y comunicación (TIC) para la expansión de servicios digitales. • Alianzas estratégicas con otras instituciones financieras. • Clientes potenciales. • Diversificación de productos y/o servicios financieros. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Escasa infraestructura tecnológica. • Procesos burocráticos • Poco posicionamiento en el mercado del sistema financiero. | <ul style="list-style-type: none"> • Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito con mayor capacidad económica. • Políticas económicas. • Cartera vencida |

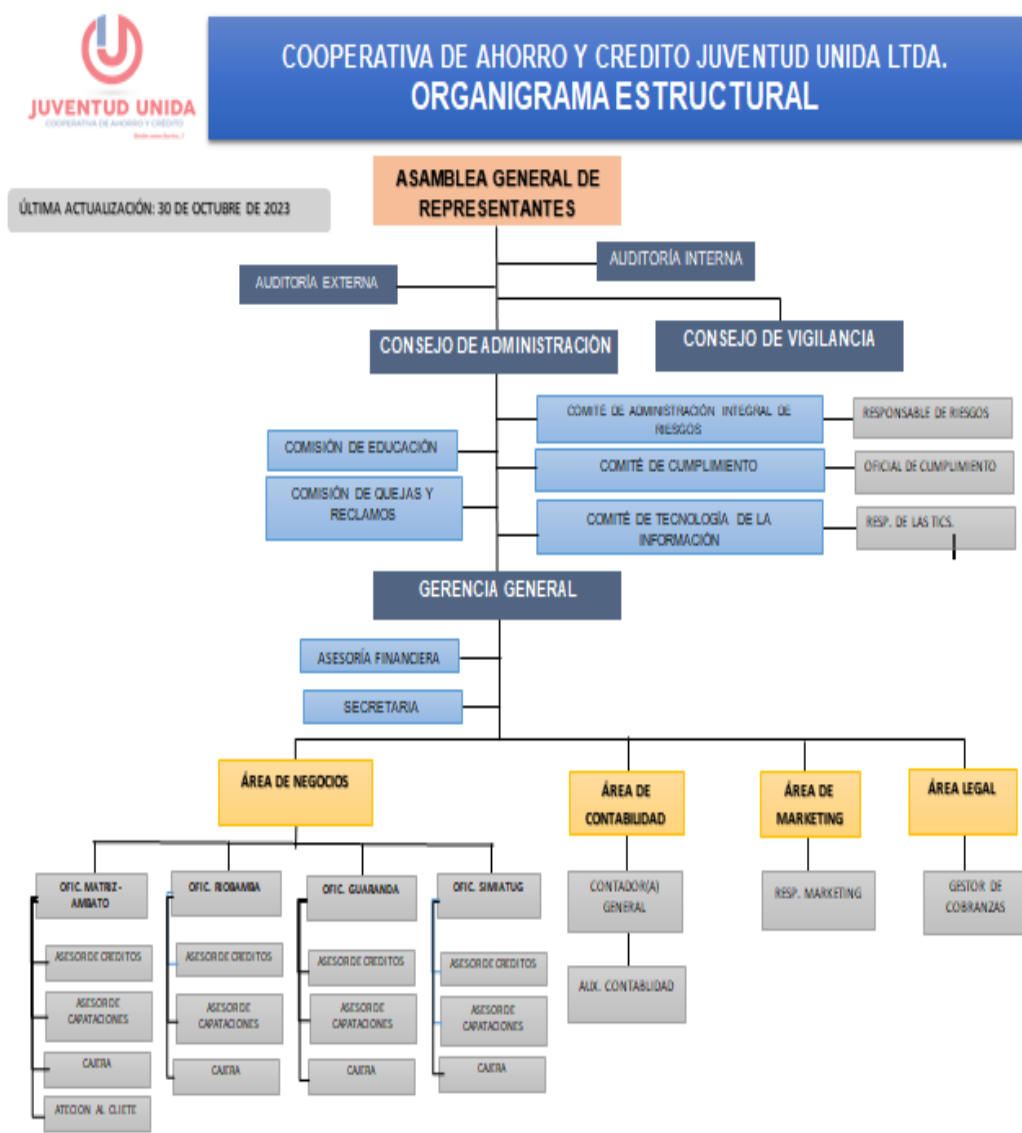
Fuente. Coac “Juventud Unidad”

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AP1 5/7 |
|---|--|----------------|


7. Estructura Orgánica

Figura 15 Estructura Orgánica



Fuente. Coac “Juventud Unida”

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP1 6/7</p> |
|---|--|--------------------------------------|


8. Productos y/o servicios financieros

Tabla 22. Productos y/o servicios financieros

| | | |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| PRODUCTOS FINANCIEROS | Captaciones | Ahorros a la vista |
| | | Ahorro (Mi caserito) |
| | | Ahorro (Crédito Mi Caserito) |
| | | Ahorro Chiquitines |
| | | Ahorro Encaje |
| | | Depósitos a plazo fijo |
| PRODUCTOS FINANCIEROS | Colocación (créditos) | Microcrédito |
| | | ○ Microcrédito Minorista |
| | | ○ Microcrédito de Acumulación Simple |
| | | ○ Microcrédito de Acumulación Ampliada |
| SERVICIOS NO FINANCIEROS | | Red de servicio facilito |
| | | Remesas |

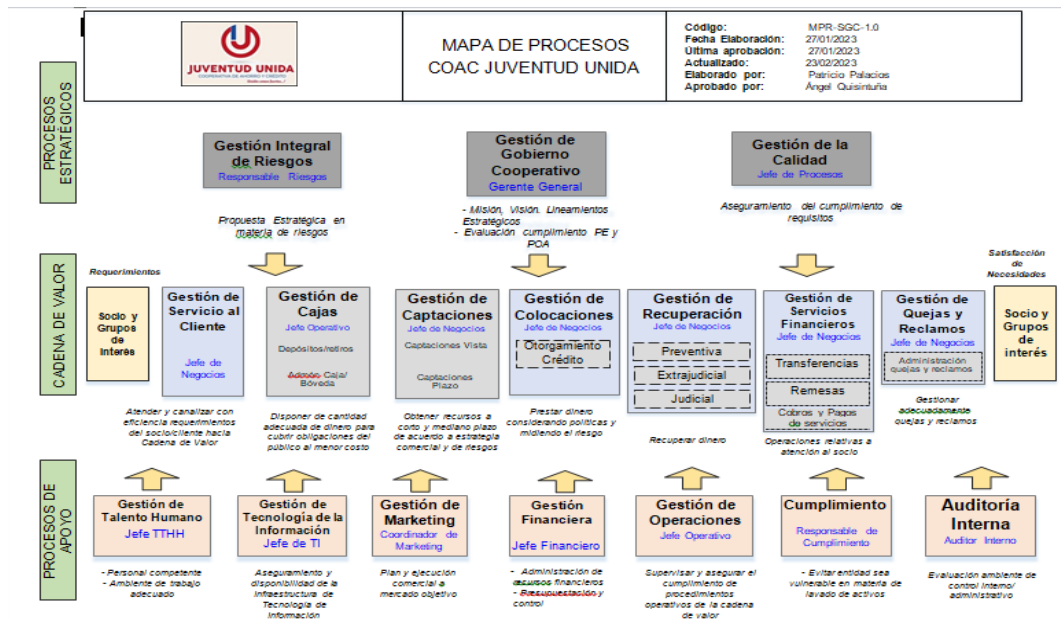
Fuente. Coac “Juventud Unida”

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos somos fuertes...</i></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP1 7/7</p> |
|---|---|-----------------------|

9. Mapa de procesos

Figura 16 Mapa de procesos



Fuente. Coac “Juventud Unida”


10. Financiamiento.

La Cooperativa se financia de su actividad económica principal como es la intermediación financiera misma que se ve materializada en captaciones (ahorros) y colocaciones (créditos) de recursos; es decir, que concede créditos mediante recursos propios nacientes de los ahorros de quienes tiene la capacidad de ahorrar de acuerdo a la tasa activa definida en el tarifario de tasas y conforme lo señala el Banco Central del Ecuador (BCE), comisiones por los servicios brindados como del servicio facilito y remesas del exterior y finalmente en menor escala el financiamiento externo; ejemplo de otras Instituciones Financieras.

11. Elemento a evaluar


Procesos de Cartera Vencida.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2 1/16</p> |
|---|--|---------------------------------------|

| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | |
|--|---|------------|----------------|------------|
| <p>OBJETIVO: Recopilar la información necesaria sobre los procesos de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida”, agencia Guaranda.</p> | | | | |
| N° | Procedimiento | REF/ PT | Responsables: | Fecha |
| 1 | Elabore la Carta Compromiso | CC | AN y LM | 01/06/2024 |
| 2 | Notifique el inicio de la auditoría de gestión | IAG | AN y LM | 01/06/2024 |
| 3 | Elabore el cronograma de Trabajo | CT | AN y LM | 01/06/2024 |
| 4 | Realice la visita preliminar | VP | AN y LM | 01/06/2024 |
| 5 | Diseñe el cuestionario de entrevista | CE | AN y LM | 01/06/2024 |
| 6 | Aplique la entrevista al Jefe Operativo | EJO | AN y LM | 03/06/2024 |
| 7 | Elabore oficio para requerimiento de información. | RI | AN y LM | 05/06/2024 |
| 9 | Estructure el Memorándum de planificación | MP | AN y LM | 6/06/2024 |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|--|---|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Siempre...</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-CC 2/16</p> |
|--|---|--|

OFICIO N.º UIC-001-01-06- 2024
ASUNTO: CARTA COMPROMISO N.º. 001

Guaranda, 1 de junio del 2024.

Ingeniero

Ángel Aníbal Quisintuña Azas

Gerente General de la COAC “JUVENTUD UNIDA” Ltda.

Presente.

De nuestra consideración:

Mediante el presente nosotras Nancy Fabiola Alucho Calero y Mayra Rosalía Lema Talahua, egresadas de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar aceptados colaborar en el desarrollo auditoría de gestión sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

La auditoría de gestión se basará en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) a fin de obtener evidencia suficiente, competente y relevante.

La evaluación incluirá:

Realizar la evaluación de control interno por medio de cuestionarios.


Determinar el nivel de riesgo y confianza de control interno aplicando matrices de ponderación por cada uno de los componentes del sistema de control interno.

Aplicar técnicas y procedimientos de auditoría para identificar hallazgos en los procesos de recuperación de cartera vencida.

Emitir un informe final de auditoría a los directivos de la institución.

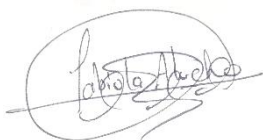
En fin, el propósito de la auditoría de gestión es presentar un informe profesional basado en los resultados obtenidos.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

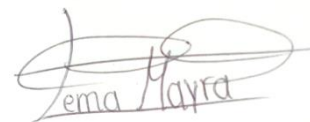
| | | |
|---|---|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Siempre</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP2-CC 3/16</p> |
|---|---|---------------------------|

La finalidad de la auditoría de gestión a la cartera vencida es presentar un informe profesional basada en los resultados obtenidos sobre a los procesos de recuperación de cartera vencida de la Cooperativa a la cual usted representa.

Atentamente,




Nancy Fabiola Alucho Calero
Estudiante egresada



Mayra Rosalía Lema Talahua
Estudiante egresada

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 01/06/2024</p> |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-IAG 4/16</p> |
|---|---|---|

OFICIO N.º UIC-002-01-06- 2024

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Guaranda, 1 de junio del 2024.

Ingeniero

Ángel Aníbal Quisintuña Azas

Gerente General de la COAC “JUVENTUD UNIDA” Ltda.

Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente llegó a usted con un cordial y atento saludo, así también me permito notificar el inicio auditoría de gestión sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023, misma que se ejecutará con base en lo planificado en 60 días desde el 1 de junio hasta el 31 de julio del 2024 mediante el desarrollo de las fases del proceso de auditoría como son la planeación, ejecución y comunicación de resultados para obtener las evidencias suficientes, competentes y relevantes para generar el pertinente informe, razón por la cual solicito disponga a todo el personal de la agencia Guaranda que brinden las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo, a efecto de cumplir con lo programado.


Atentamente,



Nancy Fabiola Alucho Calero


Jefe de equipo de auditoría

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-CT 5/16</p> |
|---|--|--|

| CRONOGRAMA DE TRABAJO | | | | |
|-----------------------|--|--------------------------|------------|------------|
| Fases de auditoría | | DÍAS PROGRAMADOS | | |
| | | No. de día por cada fase | Desde | Hasta |
| I | Planificación y preparación de la auditoría | | | |
| | - Programado 30% | 12 | 2024-6-1 | 2024-06-12 |
| II | Desarrollo de la auditoría | | | |
| | - Programado 50% | 37 | 2024-06-13 | 2024-07-20 |
| III | Cierre de la auditoría | | | |
| | - Programado 20% | 11 | 2024-07-21 | 2024-07-31 |
| | TOTAL DÍAS: | 60 | | |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-VP 6/16</p> |
|---|---|--|

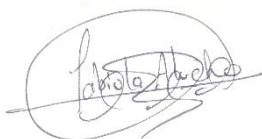
VISITA PRELIMINAR –NARRATIVA

La Cooperativa Juventud Unida Ltda., es una entidad financiera que promueve el desarrollo social y económico a nivel nacional. Como organización sin fines de lucro, su principal objetivo es brindar un servicio de alta calidad a sus asociados. Los principios y valores cooperativos son fundamentales para definir la misión y visión de la COAC Juventud Unida.

El 1 de junio de 2024, a las 8:30 am, se realizó una visita a las instalaciones de la agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda., ubicada en la Calle Convención de 1884, entre García Moreno y Azuay, a media cuadra del Parque Central. Durante esta visita, se inspeccionó específicamente el área de crédito junto con el Jefe Operativo.


Además, se llevó a cabo una entrevista con el Jefe Operativo, quien informó que no se había realizado una Auditoría de Gestión de los procesos de cartera vencida durante el año 2023 en la agencia. En este contexto, fue necesario llevar a cabo una auditoría de gestión para verificar y evaluar los saldos de la cuenta de cartera de créditos y asegurar el cumplimiento de las leyes vigentes aplicables al componente de crédito. Esta auditoría servirá como una herramienta efectiva de control para identificar posibles deficiencias y, finalmente, emitir las correspondientes conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,



Nancy Fabiola Alucho Calero
Jefe de equipo de auditoría

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-EJO 7/16</p> |
|---|---|---|

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO DE LA COAC
“JUVENTUD UNIDA”, AGENCIA GUARANDA.**

FECHA: 3 de junio del 2024.

TEMA: Auditoría de gestión sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

¿Conoce usted si la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda se le ha realizado una auditoría de gestión?

No, se han realizado Auditorías de Gestión a la cartera vencida de la agencia, debido a que en la Institución de forma integral más se centran en auditorías a los Estados Financieros.

¿Conoce usted cómo se realiza una auditoría de gestión en una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Sí, tengo un conocimiento parcial del proceso de auditoría, pero no en detalle. Al final, los auditores solo nos solicitan información inherente al área a analizar y entregan un informe con sus sugerencias, y quienes integramos la institución, como colaboradores, solo gestionamos de la mejor manera lo que nos sugieren.


¿Cuál es el procedimiento actual para la gestión de la cartera vencida?

El procedimiento a seguir está enmarcado en las etapas que integran el proceso de crédito como: otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera.

¿Qué políticas y normativas internas existen para el manejo de la cartera vencida?

Existe el Manual y Reglamento de crédito, en estos documentos se encuentran políticas de crédito definidos que son de estricto cumplimiento.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 01/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 01/06/2024 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos somos fuertes...</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP2-EJO 8/16</p> |
|---|--|----------------------------|

¿Cómo se clasifica la cartera vencida según el tiempo de mora?

Se clasifica en: cartera vencida a: 30, 60, 90 días y más de 90 días; así también en cartera castigada.

¿Quién es el responsable principal de la gestión de la cartera vencida dentro de la cooperativa?

El Jefe Operativo y el personal de crédito de la agencia.

¿Qué medidas preventivas se implementan para evitar que los créditos pasen a estado vencido?

Medidas enmarcadas en la gestión de cobranza normal como: llamadas telefónicas, visitas al deudor, mensajes de texto y WhatsApp, entre otras acciones.


¿Cómo se evalúa el riesgo crediticio al momento de otorgar un crédito?

A través de aplicar las 5 C´ de crédito que son: carácter, capacidad, capital, colateral (garantía); y, condiciones.

¿Cuál es el procedimiento para el seguimiento y recuperación de créditos vencidos?

Aplicar lo definido en la cobranza normal, extrajudicial y judicial.

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 03/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 03/06/2024</p> |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-RI 9/16</p> |
|---|---|--|

OFICIO N.º UIC-003-05-06- 2024

ASUNTO: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Guaranda, 05 de junio del 2024.

Ingeniero

Ángel Aníbal Quisintuña Azas

Gerente General de la COAC “JUVENTUD UNIDA” Ltda.

Presente.

De mi consideración:

La auditoría de gestión a los procesos de “Cartera Vencida” se realizará del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida”, agencia Guaranda, para lo cual solicito de la manera más comedida disponer a quien corresponda entregar la siguiente información:

| Nº | Requerimiento | Medio de verificación |
|----|--|----------------------------------|
| 1 | Reseña Histórica. | Estatuto |
| 2 | Organigrama estructural. | Organigrama estructural aprobado |
| 3 | Misión, visión, objetivos estratégicos, principios, valores. | Reporte |
| 4 | Mapa de procesos | Reporte |
| 5 | FODA | Documento certificado. |
| 6 | Base legal | Reportes suscritos |
| 7 | Otros documentos | Documentos certificados |


Si la agencia Guaranda no dispone de alguna de esta información antes señalada informar.

Atentamente,



Nancy Fabiola Alucho Calero
Jefe de equipo de auditoría

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 05/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 05/06/2024 |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-MP 10/16</p> |
|---|---|---|

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

Entidad: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA.

Naturaleza de trabajo: Auditoría de Gestión

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

1. Antecedentes

La COAC “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda no tiene registros de la práctica de auditorías de gestión a la cartera vencida.

2. Motivo

El motivo de la auditoría de gestión al departamento de Crédito de la COAC “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda es evaluar el nivel de desempeño que existe en el desarrollo de los procesos del departamento antes indicado y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en lo que refiere a la cartera vencida.

3. Objetivos del Examen


3.1. Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

Objetivos Específicos

- Ejecutar las fases del proceso de auditoría.
- Emitir una opinión sobre los procesos de crédito en lo que refiere a la cartera vencida de la Institución Financiera tomada como objeto de análisis en el periodo 2023.
- Generar un informe de la auditoría.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos vamos adelante...</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP2-MP 11/16</p> |
|--|--|----------------------------|

4. Alcance

Se ejecutará la auditoría de gestión a los procesos de crédito en lo que refiere a la cartera vencida de la COAC “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda en el periodo 2023.

5. Enfoque

La auditoría de gestión a los procesos de crédito en lo que refiere a la cartera vencida de la COAC “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda en el periodo 2023.

6. Reseña Histórica


La Cooperativa de Ahorro y crédito JUVENTUD UNIDA Ltda.” Fue creada en 28 de agosto de 2007 con 30 jóvenes indígenas y fondeado con aportes de acuerdo a la ley de Cooperativas y su reglamento, la misma que fue reconocida oficialmente por el ministerio de bienestar social con el N° de acuerdo Ministerial 0016.

Iniciando su actividad en la comunidad de Llangahua su situación geográfica se ubica en la zona alta de la Parroquia Pilahuin perteneciente al cantón Ambato Provincia Tungurahua, a partir del año 2010 inicia la actividad en centro de la Ciudad de Ambato para brindar servicios cooperativos a la sociedad marginado en la zona urbano y rural en donde se encuentra hasta la actualidad.

7. Misión

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que ofrece productos y servicios financieros de calidad y con calidez, que promueve la inclusión financiera, para lograr el bienestar de nuestros socios protegiendo el medio ambiente.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Siempre...</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP2-MP 12/16</p> |
|--|--|----------------------------|

8. Visión

Ser una Institución Financiera sólida, segura, solvente, rentable y competitiva en la prestación de productos y servicios financieros de calidad, reconocida por sus socios satisfechos.


9. Valores

- Honestidad
- Cordialidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Mejora Continua
- Puntualidad
- Trabajo en equipo

10. Base legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda.
- Resoluciones de las SEPS.
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |


| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-MP 13/16</p> |
|---|---|---|

11. FODA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fidelidad de los socios y/o clientes. • Tasa de interés competitiva en el mercado del sistema financiero nacional. • Ubicación geográfica. • Productos y servicios financieros de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • La tecnología de la información y comunicación (TIC) para la expansión de servicios digitales. • Alianzas estratégicas con otras instituciones financieras. • Clientes potenciales. • Diversificación de productos y/o servicios financieros. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Escasa infraestructura tecnológica. • Procesos burocráticos • Poco posicionamiento en el mercado del sistema financiero. | <ul style="list-style-type: none"> • Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito con mayor capacidad económica. • Políticas económicas. • Cartera vencida |

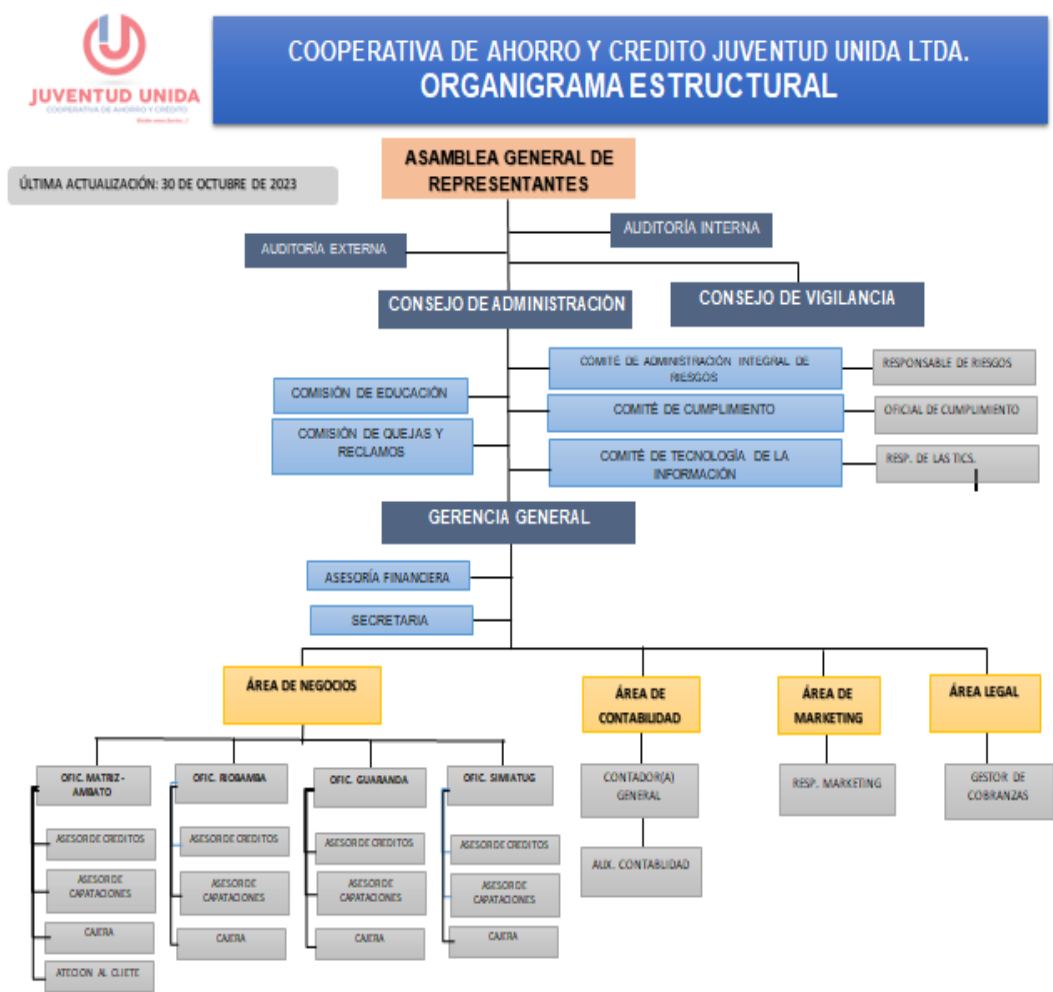
Fuente. Coac “Juventud Unida”

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AP2-MP 14/16 |
|---|---|---------------------|


12. Estructura Orgánica

Figura 17 Estructura Orgánica



Fuente. Coac “Juventud Unida”

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA, AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AP2-MP 15/16</p> |
|---|--|---|


13. Productos y/o servicios financieros

Tabla 22. Productos y/o servicios financieros

| | | |
|----------------------------------|--|------------------------------|
| PRODUCTOS FINANCIEROS | Captaciones | Ahorros a la vista |
| | | Ahorro (Mi caserito) |
| | | Ahorro (Crédito Mi Caserito) |
| | | Ahorro Chiquitines |
| | | Ahorro Encaje |
| | | Depósitos a plazo fijo |
| Colocación (créditos) | Microcrédito | |
| | ○ Microcrédito Minorista | |
| | ○ Microcrédito de Acumulación Simple | |
| | ○ Microcrédito de Acumulación Ampliada | |
| SERVICIOS NO FINANCIEROS | Red de servicio facilito | |
| | Remesas | |

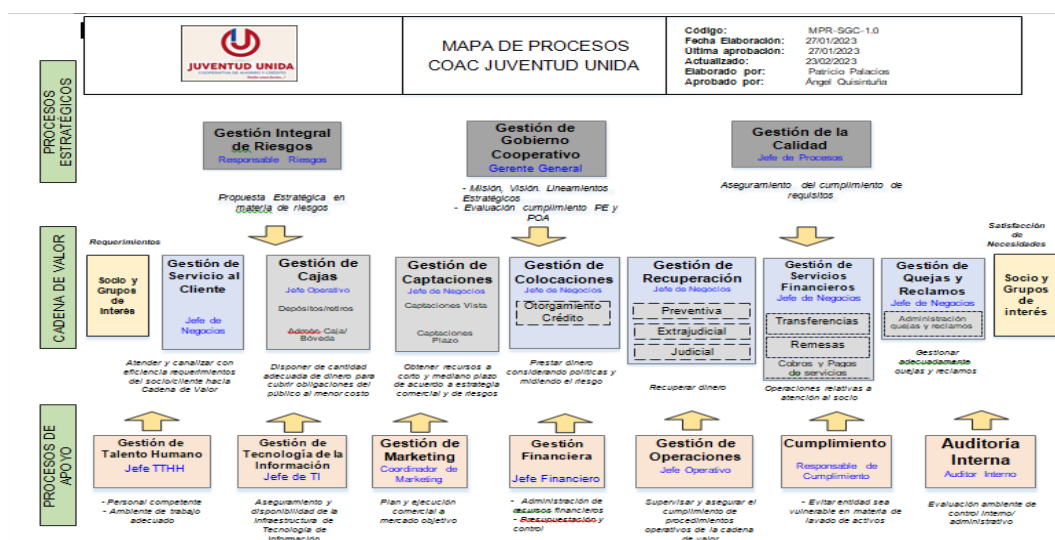
Fuente. Coac “Juventud Unida”

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Unidos como fuerza...</p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP2-MP 16/16</p> |
|--|---|----------------------------|

14. Mapa de procesos

Figura 18 Mapa de procesos



Fuente. Coac “Juventud Unida”

15. Financiamiento.

La Cooperativa se financia de su actividad económica principal como es la intermediación financiera misma que se ve materializada en captaciones (ahorros) y colocaciones (créditos) de recursos; es decir, que concede créditos mediante recursos propios nacientes de los ahorros de quienes tiene la capacidad de ahorrar de acuerdo a la tasa activa definida en el tarifario de tasas y conforme lo señala el Banco Central del Ecuador (BCE), comisiones por los servicios brindados como del servicio facilito y remesas del exterior y finalmente en menor escala el financiamiento externo; ejemplo de otras Instituciones Financieras.

16. Elemento a evaluar

Procesos de Cartera Vencida.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |


| | | |
|---|---|-----------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Juventud unida. Siempre contigo.</p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AP3 1/1</p> |
|---|---|-----------------------|

Tabla 23 Marcas de auditoría


| MARCAS DE AUDITORÍA | |
|----------------------------|---|
| MARCA | SIGNIFICADO |
| ✓ | Verificado |
| E | Valor que proviene de Estados Financieros |
| @ | Hallazgo |

Fuente. Quevedo (2005)

Tabla 24 Hoja de referencias

| HOJA DE REFERENCIAS | |
|---|-------------|
| Archivo permanente | AP |
| Archivo corriente | AC |
| Programa de auditoría | PA |
| Notificación de inicio de la auditoría de gestión | NIAG |
| Visita preliminar | VP |
| Entrevista al Jefe Operativo | EJO |
| Requerimiento de la información | RI |
| Memorándum de planificación | MP |
| Análisis situacional | AS |
| Cuestionario de control interno | CCI |
| Evaluación de control interno | ECI |
| Informe de planificación específica | IPE |
| Procedimientos y técnicas de auditoría | PTA |
| Informe de auditoría de gestión | IAG |
| Alucho Nancy | AN |
| Lema Mayra | LM |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 06/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 06/06/2024 |

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos somos fuertes...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">IAC1 1/1</p> |
|---|---|---------------------------------------|


PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE


| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| <p align="center">FASE I – PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p> | <p align="center">AC 1</p> | <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional. • Cuestionario de Control Interno. • Evaluación del nivel de riesgo y confianza. • Informe de evaluación del control interno. |
|--|-----------------------------------|--|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 07/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 07/06/2024</p> |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC1 1/3 |
|---|--|----------------|

| PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA | | | | |
|---|---|------------|-------------|------------|
| Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA”, agencia Guaranda. • Evaluar el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA”, agencia Guaranda en relación con la cartera vencida. | | | | |
| N.º | PROCEDIMIENTO | REF. P/T | RESPONSABLE | FECHA |
| 1 | Realice un análisis situacional. | AS | AN y LM | 07/06/2024 |
| 2 | Elabore el Cuestionario de Control Interno. | CCI | AN y LM | 11/06/2024 |
| 3 | Evalúe el control interno. | ECI | AN y LM | 11/06/2024 |
| 4 | Determine el nivel de riesgo y confianza del área de crédito. | NRC | AN y LM | 15/06/2024 |
| 5 | Estructure el informe de planificación específica. | IPE | AN y LM | 17/06/2024 |

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 07/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 07/06/2024 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC 1-AS-AL 2/3</p> |
|---|--|--|

ANÁLISIS SITUACIONAL

Tabla 25 Análisis situacional

| PARÁMETROS | DIC 2022 | DIC 2023 | INC/DISM. | % |
|--------------------------|------------|--------------|------------|---------|
| Cartera total | 701.997,00 | 1.012.792,71 | 310.795,00 | 44,27% |
| Total operaciones | 226 | 303 | 77 | 34,07% |
| Cartera riesgo | 12524,00 | 30.998,00 | 18.474,00 | 147,51% |
| % Mora | 1,78% | 3,06% | 1,28% | 71,56% |

La Cartera Total a diciembre del 2022 fue de \$ 701,997.00 y de diciembre del 2023 fue de \$1, 012,792.00, lo cual denota un aumento de \$310,795.00, lo cual representa 44.27%. Esto indica un crecimiento significativo en el valor total de la cartera entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023. En lo que refiere al total de operaciones a diciembre del 2022 la agencia muestra 226 operaciones crediticias y en diciembre del 2023 303 operaciones crediticias, lo cual significa que el número de operaciones ha aumentado de manera significativa en 77 créditos, lo que representa en términos relativos 34,07%. En lo que refiere a la cartera en riesgo en diciembre del 2022 fue \$ 12,524.00 y en diciembre del 2023 fue \$ 30,998.00, lo cual significa que esta ha aumentado significativamente de \$18.474,00, lo que representa un incremento del 147.51%. Esto podría indicar que la entidad ha asumido más activos con mayor riesgo, lo cual puede aumentar la rentabilidad potencial pero también la exposición al riesgo. El índice de morosidad a diciembre de 2022 fue de 1.78% y a diciembre del 2023 fue de 3.06%; por tanto, se evidencia un incremento de 1,28%, lo cual en términos relativos representa el 71.56%. Este aumento considerable en el porcentaje de préstamos en mora es una señal de alerta y sugiere problemas en la calidad de la cartera de crédito y en la gestión de cobranzas.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 07/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 07/06/2024 |


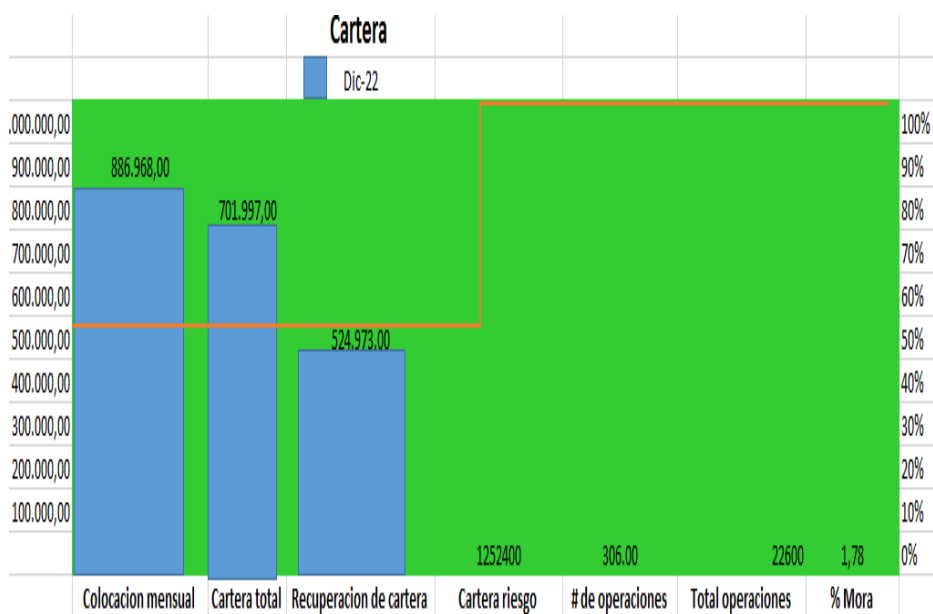

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC1-AS-AL 3/3 |
|---|---|----------------------|

Figura 19 Análisis de cartera de crédito




Fuente. Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA”, agencia Guaranda


| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 07/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 07/06/2024 |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 1/12</p> |
|--|---|---|


| No | Preguntas | Respuestas | | | Observación | PT | CT |
|----|---|------------|----|-----|-------------|----|----|
| | | Si | No | N/A | | 63 | 53 |
| | <i>AMBIENTE INTERNO</i> | | | | | | |
| 1 | ¿Existen políticas y procedimientos en el área de crédito de la matriz y agencias para garantizar un ambiente interno sólido? | X | | | | 1 | |
| 2 | ¿Las funciones de los Asesores de Crédito están definidas de acuerdo a las necesidades del área de crédito? | X | | | | 1 | |
| 3 | ¿El Código de Ética y Conducta ha sido socializado al personal de crédito? | X | | | | 1 | |
| 4 | ¿Los Asesores de Crédito están capacitados para manejar de manera adecuada los riesgos de cartera vencida? | X | | | | 1 | |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos como siempre...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 2/12</p> |
|--|--|---|


| | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|--|--|--|---|--|
| 5 | ¿Existen procedimientos establecidos para la aprobación de créditos y el seguimiento de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 6 | ¿La Cooperativa cuenta con controles específicos para la identificación temprana y la gestión de créditos incobrables en el área de crédito? | X | | | | 1 | |
| 7 | ¿La Cooperativa cuenta con un manual y reglamento de crédito? | X | | | | 1 | |
| 8 | ¿Existen normas de difusión del manual y reglamento de crédito? | X | | | | 1 | |
| ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS | | | | | | | |
| 9 | ¿La institución cuenta con un Plan Estratégico actualizado? | X | | | | 1 | |
| 10 | ¿En la Cooperativa existen objetivos específicos para la reducción de la cartera | X | | | | 1 | |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos vamos mejorando</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 3/12</p> |
|--|---|---|


| | | | | | | | |
|----|--|---|---|--|--|---|---|
| | vencida en el área de crédito? | | | | | | |
| 11 | ¿Los objetivos del área de crédito se alinean con los objetivos generales de la Cooperativa? | X | | | | 1 | |
| 12 | ¿Los objetivos de la cartera vencida se incluyen en el proceso de planificación estratégica del área de crédito? | X | | | | 1 | |
| 13 | ¿Existen incentivos para motivar a los Asesores de Crédito a alcanzar los objetivos relacionados con la cartera vencida? | | X | | | | 0 |
| 14 | ¿La Cooperativa cuenta con estrategias para anticipar y mitigar los riesgos asociados con la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 15 | ¿En la Cooperativa se aplican acciones correctivas cuando no se alcanzan los objetivos de | X | | | | 1 | |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | ACI-CCI-1 4/12 |
|---|--|-----------------------|


| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | reducción de la cartera vencida? | | | | | | |
| 16 | ¿Emplean metodologías específicas para identificar y evaluar los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos relacionados con la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| | <i>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</i> | | | | | | |
| 17 | ¿Existen metodologías específicas para identificar eventos que puedan afectar la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 18 | ¿Se analiza de forma periódica los eventos que podrían incrementar la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 19 | ¿La Cooperativa cuenta con procedimientos formales para la identificación de eventos relacionados con el riesgo crediticio? | X | | | | 1 | |
| 20 | ¿Se realiza un análisis de factores internos como | | X | | | | 0 |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos vamos adelante...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 5/12</p> |
|--|---|---|


| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | externos al identificar eventos que afecten la cartera vencida? | | | | | | |
| 21 | ¿Se desarrollan reuniones periódicas para discutir eventos potenciales identificados que puedan afectar la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 22 | ¿En el análisis de identificación de eventos para la cartera vencida se consideran eventos históricos? | | X | | | | 0 |
| 23 | ¿Se documentan los eventos identificados y sus posibles impactos en la cartera vencida? | | X | | | | 0 |
| | <i>EVALUACIÓN DE RIESGOS</i> | | | | | | |
| 24 | ¿Se evalúan los riesgos asociados con la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 25 | ¿Para la evaluación de riesgos en el área de crédito existen | X | | | | 1 | |

| | | |
|--|--|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos como Siempre...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-CCI-1 6/12</p> |
|--|--|---|


| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | establecidos procedimientos formales? | | | | | | |
| 26 | ¿Emplean en la Cooperativa metodologías específicas para evaluar el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 27 | ¿Los Asesores de Crédito reciben capacitación sobre la evaluación de riesgos? | | X | | | | 0 |
| 28 | ¿Se documentan los riesgos evaluados y sus posibles impactos en la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 29 | ¿Las políticas de evaluación de riesgos se actualizan en función de los cambios en el entorno? | X | | | | 1 | |
| 30 | ¿La Cooperativa analiza los posibles riesgos que puedan afectar la capacidad de la contraparte para cumplir con sus obligaciones crediticias? | X | | | | 1 | |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos como siempre...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-CCI-1 7/12</p> |
|--|---|---|

| | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|--|--|--|---|--|
| 31 | ¿Las tendencias del mercado se consideran a la hora de evaluar los riesgos de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| RESPUESTA AL RIESGO | | | | | | | |
| 32 | ¿Existen estrategias formales para responder a los riesgos identificados en la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 33 | ¿Se implementan acciones de tipo correctivas cuando se identifican riesgos que impactan en la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 34 | ¿Las estrategias de respuesta al riesgo en el área de crédito se revisan y actualizan de manera constante? | X | | | | 1 | |
| 35 | ¿El área de crédito tiene un plan de contingencia | X | | | | 1 | |


| | | |
|---|--|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos como Juventud...</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-CCI-1 8/12</p> |
|---|--|---|

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | para abordar los riesgos de la cartera vencida? | | | | | | |
| 36 | ¿El área de crédito tiene un plan de contingencia para abordar los riesgos en lo que respecta a impacto y probabilidad de ocurrencia de la cartera vencida? | | X | | | | 0 |
| 37 | ¿Se comunican las distintas estrategias de respuesta al riesgo a todo el personal del área de crédito? | | X | | | | 0 |
| 38 | ¿El impacto de las respuestas al riesgo en la cartera vencida es tomado en cuenta para medir la salud financiera de la cooperativa? | X | | | | 1 | |
| 39 | ¿El área de crédito utiliza acciones como seguros u otros mecanismos financieros para transferir riesgos | X | | | | 1 | |


| | | |
|---|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Miembro sistema financiero...</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 9/12</p> |
|---|---|---|

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---|--|
| | relacionados con la cartera vencida? | | | | | | |
| | ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | |
| 40 | ¿Se realizan los distintos tipos de auditorías internas para evaluar la efectividad de las actividades de control sobre la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 41 | ¿Se implementan controles de tipo preventivos para evitar el aumento acelerado de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 42 | ¿La Cooperativa tiene herramientas tecnológicas para apoyar las actividades de control en la gestión de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 43 | ¿Existen procedimientos para el manejo de cuentas morosas por el retraso en el pago de la contraparte en la cartera vencida? | X | | | | 1 | |


| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---|--|
| 44 | ¿Se establecen límites de crédito en lo que refiere a autorizaciones para la concesión de créditos y el manejo de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 45 | ¿Se concilian de forma periódica los datos relacionados con la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 46 | ¿Existen procedimientos para la aprobación y supervisión periódica de las decisiones que están relacionadas con la gestión de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 47 | ¿Existe definido un Comité de Crédito? | X | | | | 1 | |
| | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | |
| 48 | ¿Se cuenta con sistemas ajustados a la realidad institucional para recopilar información relevante sobre la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 49 | ¿La información que se obtiene de la cartera vencida | X | | | | 1 | |

| | | |
|--|---|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo visiones. Fortaleciendo.</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 10/12</p> |
|--|---|--|

| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | se actualiza de forma periódica? | | | | | | |
| 50 | ¿Se comunica y transmite oportunamente la información sobre la cartera vencida a todos los niveles jerárquicos de la cooperativa? | X | | | | 1 | |
| 51 | ¿Existen canales formales establecidos para la comunicación y transmisión de información sobre riesgos y problemas inherentes a la cartera vencida? | | X | | | | 0 |
| 52 | ¿El personal del área de crédito tiene acceso integral a la información que es pertinente para gestionar la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 53 | ¿Existen procedimientos tendientes a asegurar y a garantizar que la información relevante | | X | | | | 0 |

| | | |
|--|---|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Mejora tu vida. Fortalece tu futuro.</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">ACI-CCI-1 11/12</p> |
|--|---|--|


| | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|
| | o crítica sobre la cartera vencida se comunique de forma inmediata en situaciones de emergencia? | | | | | | |
| 54 | ¿Se capacita al personal sobre la importancia de disponer información inmediata y comunicación en la gestión de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 55 | ¿Se utilizan las TIC para mejorar el canal de comunicación y el flujo de la información inherente a la cartera vencida? | | X | | | | 0 |
| | MONITOREO | | | | | | |
| 56 | ¿Se monitorea continuamente la cartera? | X | | | | 1 | |
| 57 | ¿Existen procedimientos formales para monitorear formalmente los controles relacionados | X | | | | 1 | |

| | | |
|---|---|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos vamos adelante</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p align="center"><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p align="center">PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-CCI-1 12/12</p> |
|---|---|--|

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---|---|
| | con la cartera vencida? | | | | | | |
| 58 | ¿Se ejecutan auditorías internas de forma periódica para evaluar la eficiencia y eficacia de los controles de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 59 | ¿Se revisan de forma regular los informes emitidos por los responsables sobre la cartera vencida con la alta dirección? | X | | | | | 0 |
| 60 | ¿Se dan revisiones periódicas a los procedimientos y las políticas de control relacionadas con la cartera vencida? | X | | | | 1 | |
| 61 | ¿Los resultados obtenidos del monitoreo de la cartera vencida se comunican a todos los niveles relevantes de la agencia? | X | | | | 1 | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|--|--|---|--|
| 62 | ¿Se analizan las tendencias y los patrones de la cartera vencida con el fin de detectar problemas potenciales? | X | | | | 1 | |
| 63 | ¿Se evalúan y ajustan frecuentemente las estrategias de monitoreo de la cartera vencida? | X | | | | 1 | |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 11/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 11/06/2024 |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC1- MRECI 1/2 |
|---|--|-----------------------|

ANÁLISIS

0 No

1 Si

CT Calificación Total

PT Ponderación Total

NC Nivel de Confianza

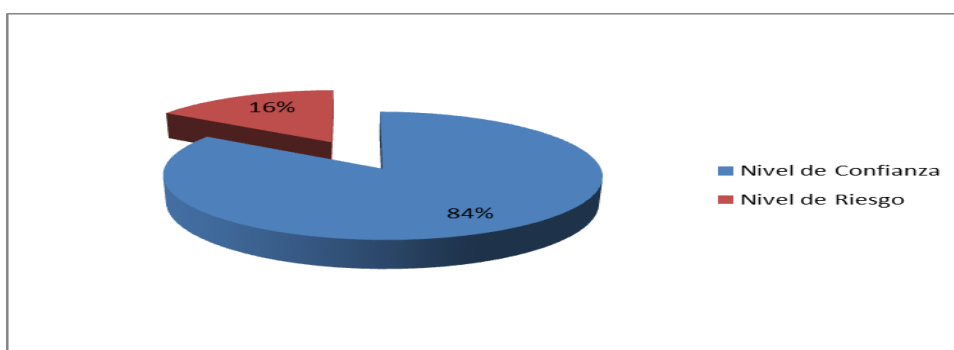
NR Nivel de Riesgo

| NIVEL DE CONFIANZA | |
|----------------------|-----------------------|
| NC= CT*100/PT | |
| NC= | 53*100/63= 84% |


| NIVEL DE RIESGO | |
|----------------------|----------------------|
| NR= 100% - NC | |
| NR= | 100%-84%= 16% |

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------|-----------|-----------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
| 95% - 76% | 75% - 51% | 50% - 15% |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| NIVEL DE RIESGO | | |

Figura 20 Sistema de Control Interno




Fuente. Nancy Alucho y Mayra Lema

| | | |
|--|--|------------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos vamos adelante!</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC1- MRECI 2/2</p> |
|--|--|------------------------------|

Análisis: Después de realizar la evaluación de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda., agencia Guaranda se determinó que el grado de confianza es del 84% que se encuentra en el rango porcentual de 95% - 76%; por ende, es ALTO y un nivel de riesgo bajo del 16% que se ubica en el rango porcentual de 15% - 50%, lo cual representa que este es BAJO. En consecuencia, los resultados denotan un enfoque global de pruebas de cumplimiento, resultado que permite establecer que la ocurrencia de algún riesgo no es significativa.

| | |
|--------------------|-------------------|
| laborado por: ACNF | FECHA: 15/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 15/06/2024 |

| | | |
|--|--|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo corazones fortaleciendo.</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-IPE 1/6</p> |
|--|--|--|

INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

1. Referencia a la planificación específica

El presente informe fue diseñado de conformidad con la información que se desplegó en la fase de planificación de manera particular en la “planificación específica” en relación con los procesos de cartera vencida.

2. Objetivo

Informar los resultados obtenidos en la evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, en el periodo 2023 en lo que refiere a los procesos de cartera vencida.

3. Resultados de la evaluación del control interno


Entre los puntos débiles y las respectivas recomendaciones se encuentran:

- No existen incentivos para motivar a los Asesores de Crédito a alcanzar los objetivos relacionados con la cartera vencida

Recomendación: la alta Gerencia debe considerar: 1) crear bonos por lograr la reducción de la cartera vencida, 2) elaborar un programa de incentivo no monetario como el reconocimiento mensual, trimestral o de acuerdo a la periodicidad de tiempo que considere pertinente a los mejores asesores en la gestión de la cartera vencida con certificados o menciones honoríficas en general, 3) proporcionar oportunidades de capacitación en gestión del riesgo de crédito y en técnicas avanzadas de cobro, 4) establecer un plan de carrera claro donde el desempeño en la gestión de cartera vencida por parte de los Asesores de Crédito sea un criterio importante para promociones y ascensos dentro de la Cooperativa.

- No se realiza un análisis de factores internos como externos al identificar eventos que afecten la cartera vencida.

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 15/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 15/06/2024 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-IPE 2/6</p> |
|---|--|--|

Recomendación: la gerencia debe tener presente realizar un análisis integral de la cartera vencida que considere tanto factores internos como: políticas de crédito, eficiencia y eficacia operativa, capacitación constante de los Asesores de Crédito y los factores externos como: las políticas económicas del país, cambios en la legislación inherente al quehacer de las Instituciones Financieras del sector de economía popular y solidario y las tendencias del mercado. Este análisis holístico permitirá anticipar riesgos para adoptar medidas preventivas más efectivas con el propósito de mejorar la gestión de la cartera vencida y la estabilidad financiera de la Cooperativa.


- En el análisis de identificación de eventos para la cartera vencida no se consideran eventos históricos.

Recomendación: el gerente debe considerar la posibilidad de incorporar el estudio de eventos históricos de la Cooperativa en lo que respecta a la matriz y las agencias, ya que esto puede ayudar a detectar patrones y tendencias recurrentes que han impactado anteriormente de forma negativa, esto para facilitar la toma de decisiones en lo que refiere a la implementación de estrategias preventivas más efectivas para mitigar riesgos futuros.

- No se documentan los eventos identificados y sus posibles impactos en la cartera vencida.

Recomendación: el gerente debe designar responsables de documentar de manera sistemática los eventos identificados y sus posibles impactos en la cartera vencida esto para mejorar la comunicación interna y la capacidad de respuesta ante futuros contingencias o eventos similares, fortaleciendo la gestión del riesgo de crédito.

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 15/06/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 15/06/2024</p> |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC1-IPE 3/6 |
|---|---|--------------------|

- Los Asesores de Crédito no reciben capacitación sobre la evaluación de riesgos.

Recomendación: el gerente debe delegar al responsable de Talento Humano en coordinación con el responsable de la gestión de riesgos en la Cooperativa implementar un programa de capacitación integral para los Asesores de Crédito, enfocado en técnicas avanzadas de análisis de riesgos, uno de ellos el de crédito en su proceso poniendo énfasis en la gestión de cartera vencida.


- El área de crédito no tiene un plan de contingencia para abordar los riesgos en lo que respecta a impacto y probabilidad de ocurrencia de la cartera vencida.

Recomendación: el gerente debe delegar al responsable de la gestión de riesgos en la Cooperativa desarrollar e implementar un plan de contingencia del riesgo de crédito que aborde los riesgos que están asociados con la cartera vencida, considerando tanto la probabilidad de ocurrencia e impacto. Este plan debe incluir un conjunto de estrategias de mitigación, los protocolos de respuesta rápida y las medidas preventivas.

- No se comunican las distintas estrategias de respuesta al riesgo a todo el personal del área de crédito.

Recomendación: la alta gerencia debe establecer mediante las instancias pertinentes un sistema de comunicación que se caracterice por ser claro y continuo que asegure que todas las estrategias diseñadas e implementadas para dar respuesta al riesgo sean compartidas con todo el personal del área de crédito.

| | |
|--------------------|-------------------|
| laborado por: ACNF | FECHA: 15/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 15/06/2024 |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-IPE 4/6</p> |
|---|---|--|

Este sistema puede incluir acciones como: reuniones regulares con el personal de crédito, boletines informativos y con la ayuda de una plataforma interna de comunicación.


- No existen canales formales establecidos para la comunicación y transmisión de información sobre riesgos y problemas inherentes a la cartera vencida.

Recomendación: la alta gerencia debe establecer mediante las instancias pertinentes un sistema de comunicación que se caracterice por ser claro y continuo que asegure la comunicación y transmisión de información sobre riesgos y problemas inherentes a la cartera vencida. Este sistema puede incluir acciones como: reuniones regulares con el personal de crédito, boletines informativos y con la ayuda de una plataforma interna de comunicación.

- No existen procedimientos tendientes a asegurar y a garantizar que la información relevante o crítica sobre la cartera vencida se comuniquen de forma inmediata en situaciones de emergencia.

Recomendación: la alta gerencia debe establecer procedimientos claros que garanticen la comunicación oportuna de la información que sea relevante o considerada como crítica sobre la cartera vencida en situaciones de emergencia, estos procedimientos deben incluir las formas de alerta, designación de responsables de la comunicación y el uso de distintas herramientas tecnológicas para la difusión instantánea de la información, garantizando una respuesta de forma oportuna y de manera coordinada ante cualquier eventualidad que se produzca.

| | |
|---|--|
| <p align="center">laborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 15/06/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 15/06/2024</p> |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC1-IPE 5/6 |
|---|---|--------------------|


- No se utiliza las TIC para mejorar el canal de comunicación y el flujo de la información inherente a la cartera vencida

Recomendación: el Gerente de la Cooperativa debe implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) para que sean eficientes los canales de comunicación y el flujo de información sobre la cartera vencida. Una forma de usar las TIC's es mediante la utilización de herramientas informáticas como sistemas de mensajería instantánea y de bases de datos en la nube, esto permitirá una actualización en tiempo real y un acceso más rápido y efectivo a la información crítica existente.

4. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

Se determina que el nivel de confianza es alto, ya que se encuentra en un 84%, mientras que el nivel de riesgo es determinado bajo con un 16%, por consiguiente existen controles para el desarrollo de los procesos de recuperación de cartera de crédito que se han cumplido dentro de lo establecido; es decir, de manera efectiva, pero hay otros controles en los que hace falta ejercer un mayor control para minimizar la posibilidad de que se produzcan pérdidas por incumplimiento en el pago de cuotas de pago en operaciones de crédito por parte de los deudores y por ende impactar a la Cooperativa, agencia Guaranda en el incremento de la cartera vencida.

| | |
|---------------------------|--------------------------|
| laborado por: ACNF | FECHA: 15/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 15/06/2024 |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC1-IPE 6/6</p> |
|---|---|--|

5. Plan de muestreo de la auditoría


El muestreo consistió en obtener información de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA”, agencia Guaranda, provincia Bolívar del periodo 2023.

Guaranda, 17 de junio del 2024.



Nancy Fabiola Alucho Calero
Jefe de equipo de auditoría

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 17/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 17/06/2024 |

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  | <p align="center"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 </p> | <p align="center">IAC2 1/1</p> |
|---|---|---------------------------------------|


FASE 2: Ejecución




INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| <p align="center">FASE II – EJECUCIÓN</p> | <p align="center">AC 2</p> | <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y técnicas de la auditoría de gestión. • Hoja de Hallazgos |
|--|-----------------------------------|---|

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 13/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 13/06/2024</p> |


| | | |
|---|--|----------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2 1/2 |
|---|--|----------------|

| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | | |
|---|--|-------------|-----------------|-----------------------------|------------|
| EJECUCIÓN | | | | | |
| Objetivo: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Obtener evidencia suficiente, competente y relevante sobre los procesos de la cartera vencida mediante la aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría, con el fin de fundamentar la opinión emitida en el informe de auditoría de gestión. | | | | | |
| N.º | PROCEDIMIENTO | REF. P/T | RESPON SABLE | TÉCNICAS | FECHA |
| 1 | Aplique procedimientos y técnicas de auditoría. | PTA | AN y LM | | 18/06/2024 |
| 2 | Coteje que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con las condiciones establecidas para el desarrollo del proceso de crédito formal establecido según la línea. | COCR | AN y LM | Observación Verificación | 20/06/2024 |
| 3 | Compruebe que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con la documentación necesaria según el proceso de crédito formal establecido. | COD | AN y LM | Observación Verificación | 27/06/2024 |

| | | |
|--|--|-----------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Servicio</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2 2/2</p> |
|--|--|-----------------------|


| | | | | | |
|---|--|-------------|---------|--|------------|
| 4 | Verifique que el proceso de recuperación o cobranza de la cartera de crédito ha sido desarrollado conforme la normativa legal vigente y aplicable. | PRC | AN y LM | Observación Verificación | 30/06/2024 |
| 5 | Constatar que el índice de la morosidad esté dentro de los parámetros establecidos en la normativa interna de la Cooperativa. | IM | AN y LM | Verificación Observación Cálculo | 10/07/2024 |
| 6 | Verifique la conciliación del saldo de la cuenta contable 14 “Cartera de Crédito” en lo que respecta a la cartera improductiva con el saldo en libros. | CSCC | AN y LM | Observación Verificación Cálculo | 15/07/2024 |
| 7 | Elaborar la hoja de hallazgos. | HH | AN y LM | | 20/07/2024 |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 18/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 18/06/2024 |

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Medios como Fuerza</i></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-COCR 1/5</p> |
|--|--|----------------------------|

| |
|--|
| <p>Objetivo:</p> <p>Cotejar que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con las condiciones establecidas para el desarrollo del proceso de crédito formal establecido según la línea.</p> |
| <p>Procedimiento:</p> |
| <p>Coteje que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con las condiciones y los requisitos establecidos para el desarrollo del proceso de crédito formal establecido según la línea.</p> |
| <p>Aplicación:</p> |
| <p>Se tomó una muestra de 20 expedientes de créditos otorgados con estado vencido para verificar que se cumplan con todas las condiciones y los requisitos según el proceso de crédito formal establecido.</p> |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 20/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 20/06/2024</p> |

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2-COCR 2/5 |
|---|--|---------------------|

CONDICIONES DE CRÉDITO

Tabla 26 Plazo, TEA máxima, Tasa nominal, tipo de garantías y destino de crédito

| No. | No. de operación de crédito | Línea de crédito | Nombres y apellidos del deudor | Monto otorgado inicial | Plazo en meses | | TEA Máxima | | | Tasa Nominal | | | Tipo de Garantías | | Destino del crédito | | | |
|-----|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|----------------|---|------------------------------------|-------|--------|--------------|-----|--------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|---|
| 1 | 500265 | Microcrédito de acumulación simple | FIERRO DEL POZO LIZBETH TATIANA | 5.450,00 | 18 | ✓ | 17,69 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 2 | 500431 | Microcrédito de acumulación simple | JOGACHO GOMEZ WIDINSON JACINTO | 5.302,50 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Agricultura | ✓ |
| 3 | 500367 | Microcrédito de acumulación simple | QUISHPE CASTAÑEDA DIEGO ARMANDO | 3.181,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Agricultura | ✓ |
| 4 | 500479 | Microcrédito de acumulación simple | PATIN PATIN CARLOS ROBERTO | 3.181,50 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Agricultura | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2-COCR 3/5

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|----|---|------------------------------------|-------|---|--------|-----|---|--------|-------------|---|-----------------------------|-------------------|---|--|
| 5 | 500497 | Microcrédito en Acumulación ampliada | CHULCO PUNINA OSCAR PATRICIO | 10.500,00 | 12 | X | Superior A 36 meses hasta 60 mese | 18,00 | X | 22,05% | 18% | X | 20,46% | Sobre firma | ✓ | | Compra de terreno | X | Agricultura, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación |
| 6 | 500041 | Microcrédito en acumulación ampliada | VACA JARAMILLO WALTER ERNESTO | 28.280,00 | 18 | X | Superior a 36 meses hasta 60 meses | 18,00 | X | 22,05% | 18% | X | 20,46% | Sobre firma | ✓ | | Compra de terreno | X | Agriculturas, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio. |
| 7 | 500541 | Microcrédito de acumulación simple | ANDRADE LARA ROBINSON DARIO | 2.121,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Agricultura | ✓ | Agriculturas, ganadería y microempresario, emprendimiento. |
| 8 | 500256 | Microcrédito de acumulación simple | CHIMBO LEMA MARIA NATIVIDAD | 5.302,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 9 | 500467 | Microcrédito de acumulación simple | COLES PATIN SEGUNDO PEDRO | 1.747,30 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Agricultura | ✓ | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 4/5

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|----------------------------------|----------|----|---|------------------------------------|-------|---|--------|-----|---|--------|-------------|---|-----------------------------|-------------|---|--|
| 10 | 500314 | Microcrédito Minorista | CHACHA CHACHA MARIA VICENTA | 918,00 | 51 | X | Menor o igual a 12 meses | 24,00 | X | 28,23% | 18% | X | 25,50% | Sobre firma | ✓ | | Agricultura | X | Emprendimiento, reactivación de negocio. |
| 11 | 500408 | Microcrédito de acumulación simple | REA LUMBI CARLOS GONZALO | 2.204,80 | 90 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 12 | 500326 | Microcrédito de acumulación simple | IBARRA ECHEVERRIA ELSA AIDE | 7.280,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 13 | 500597 | Microcrédito de acumulación simple | CHACHA GUALPA TANNIA CONCEPCION | 5.227,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 14 | 500604 | Microcrédito Minorista | GUAMBUGUETE JOGACHO CESAR ELIAS | 574,00 | 24 | X | Menor o igual a 12 meses | 24,00 | X | 28,23% | 18% | X | 25,50% | Sobre firma | ✓ | | Agricultura | X | Emprendimiento, reactivación de negocio. |
| 15 | 500222 | Microcrédito de acumulación simple | CHUGCHILAN AZOGUE ANGEL ESTUARDO | 6.552,00 | 14 | ✓ | | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 16 | 500606 | Microcrédito de acumulación simple | VALLEJO TOALOMBO SEGUNDO ALFREDO | 2.101,00 | 72 | X | Superior a 12 meses hasta 36 meses | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 5/5

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|-----------------------------------|----------|----|---|--|-------|---|--------|-----|---|--------|-------------|---|-----------------------------|-------------------|---|--|
| 17 | 500622 | Microcrédito de acumulación simple | TUALOMBO MOROCHO MARCO ALCIBAR | 6.708,00 | 14 | ✓ | | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Compra de terreno | X | Agriculturas, ganadería y microempresario, emprendimiento. |
| 18 | 500356 | Microcrédito de acumulación simple | QUINLLIN ANDAGANA BRAYAN SANTIAGO | 7.280,00 | 18 | ✓ | | 22,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Compra de terreno | X | Agriculturas, ganadería y microempresario, emprendimiento. |
| 19 | 500626 | Microcrédito de acumulación simple | MULLO PACHALA JAIME GIOVANNY | 2.600,00 | 72 | X | | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |
| 20 | 500628 | Microcrédito de acumulación simple | CORDERO MEDINA JULISSA MISHELL | 3.120,00 | 72 | X | | 24,00 | X | 24,89% | 18% | X | 22,47% | Sobre firma | X | Quirografarios y prendarios | Negocio | ✓ | |

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 20/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 20/06/2024 |


| | | |
|---|--|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2-COCR 1/9 |
|---|--|---------------------|

Tabla 27 Nivel de aprobación, calificación de score de crédito y calificación de riesgo

| No. | No. de operación de crédito | Línea de crédito | Nombres y apellidos del deudor | Monto otorgado inicial | Nivel de aprobación | | CALIFICACIÓN DEL SCORE DE CRÉDITO | | | | CALIFICACIÓN DE RIESGO | | | | | | | | | |
|-----|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|---------------------------------------|---|--|-----|---|---|--|----------------|--|---------------------|--|--|------------------------|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | Calificación de riesgos cuando se le otorgó el crédito | | | Calificación actual | | | Calificación Histórica | | | |
| 1 | 500265 | Microcrédito de acumulación simple | FIERRO DEL POZO LIZBETH TATIANA | 5.450,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | 800 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 2 | 500431 | Microcrédito de acumulación simple | JOGACHO GOMEZ WIDINSON JACINTO | 5.302,50 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | 866 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 3 | 500367 | Microcrédito de acumulación simple | QUISHPE CASTAÑEDA DIEGO ARMANDO | 3.181,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 852 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUVENTUD UNIDA" LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 2/9

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|---|---|---|-----|----|---|---------------------------|--------------------|---|-------------|--|---|------------------|---|
| 4 | 500479 | Microcrédito de acumulación simple | PATIN CARLOS ROBERTO | 3.181,50 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 880 | BB | ✓ | | Calificación D | | | | | | |
| 5 | 500497 | Microcrédito en acumulación ampliada | CHULCO PUNINA OSCAR PATRICIO | 10.500,00 | Gerente General: Ing. Aníbal Quisintuña | X | PRIMER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por el presidente de Consejo de Administración, Gerente, Asesores de crédito, delegado del comité. | 952 | AA | ✓ | No necesita justificación | Calificación A y B | ✓ | | | | | |
| 6 | 500041 | Microcrédito en acumulación ampliada | VACA JARAMILLO WALTER ERNESTO | 28.280,00 | Gerente General: Ing. Aníbal Quisintuña | X | PRIMER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por presidente de Consejo de Administración, Gerente, Asesores de crédito, delegado del comité. | 923 | A | ✓ | No necesita justificación | Calificación A y B | ✓ | Cliente ace | | ✓ | Cliente aceptado | ✓ |
| 7 | 500541 | Microcrédito de acumulación simple | ANDRADE LARA ROBINSON DARIO | 2.121,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 850 | B | ✓ | | Calificación C | | | | | | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 3/9

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|-----------------------------|----------|---------------------------------------|---|--|-----|---|---|---------------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 8 | 500256 | Microcrédito de acumulación simple | CHIMBO LEMA MARIA NATIVIDAD | 5.302,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | 856 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 9 | 500467 | Microcrédito de acumulación simple | COLES PATIN SEGUNDO PEDRO | 1.747,30 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de cada oficina y secretaria. | 800 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 10 | 500314 | Microcrédito Minorista | CHACHA CHACHA MARIA VICENTA | 918,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 823 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 11 | 500408 | Microcrédito de acumulación simple | REA LUMBI CARLOS GONZALO | 2.204,80 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de cada oficina y secretaria. | 856 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |
| 12 | 500326 | Microcrédito de acumulación simple | IBARRA ECHEVERRIA ELSA AIDE | 7.280,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, | 826 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | | |



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 4/9


| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|----------------------------------|----------|---------------------------------------|---|--|-----|---|---|---------------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 500597 | Microcrédito de acumulación simple | CHACHA GUALPA TANNIA CONCEPCION | 5.227,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | 899 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 14 | 500604 | Microcrédito Minorista | GUAMBUGUETE JOGACHO CESAR ELIAS | 574,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 789 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 15 | 500222 | Microcrédito de acumulación simple | CHUGCHILAN AZOGUE ANGEL ESTUARDO | 6.552,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | 836 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 16 | 500606 | Microcrédito de acumulación simple | VALLEJO TOALOMBO SEGUNDO ALFREDO | 2.101,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito | 875 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA.,
AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 5/9

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|-----------------------------------|----------|---------------------------------------|---|--|-----|----|---|---------------------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | de cada oficina y secretaria. | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 500622 | Microcrédito de acumulación simple | TUALOMBO MOROCHO MARCO ALCIBAR | 6.708,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario | 888 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 18 | 500356 | Microcrédito de acumulación simple | QUINLLIN ANDAGANA BRAYAN SANTIAGO | 7.280,00 | Jefe de agencia: Ing. Holger Toalombo | X | SEGUNDO NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario. | 845 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 19 | 500626 | Microcrédito de acumulación simple | MULLO PACHALA JAIME GIOVANNY | 2.600,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 826 | B | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |
| 20 | 500628 | Microcrédito de acumulación simple | CORDERO MEDINA JULISSA MISHELL | 3.120,00 | Asesor de crédito: Ing. Mónica Chisag | X | TERCER NIVEL: Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | 899 | BB | ✓ | No necesita justificación | Calificación D | | | | | | | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-COCR 6/9</p> |
|---|---|---|

| Análisis |
|--|
| <p>Según el análisis realizado, los expedientes de crédito presentan varias debilidades en lo siguiente:</p> <p>a. Plazo: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el plazo establecido en el Manual y Reglamento de Crédito de la Institución.</p> $\text{Plazo} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen el plazo}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$ $\text{Plazo} = \frac{16}{20} = 80\%$ <p>Microcrédito minorista: el plazo establecido es menor o igual a 12 meses; no obstante, hay dos créditos con el plazo de 24 y 51 meses.</p> <p>Microcrédito de acumulación simple: el plazo es superior a 12 meses hasta 36 meses; sin embargo, existen 12 créditos de 72 meses y un crédito de 90 meses.</p> <p>Microcrédito en acumulación ampliada: superior a 36 meses hasta 60 meses, pero existen, dos créditos con el plazo de 12 y 18 meses.</p> <p>b. Tasa Efectiva Anual (TEA) Máxima: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la TEA máxima permitida.</p> $\text{TEA} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen la TEA}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$ $\text{TEA} = \frac{20}{20} = 100\%$ <p>Microcrédito minorista: la TEA Máxima es 28,23% pero existen 2 créditos con una tasa de 24%.</p> <p>Microcrédito de acumulación simple: la TEA Máxima es 24,89%; sin embargo, existen 7 créditos con la tasa de 22,00%, 1 crédito con la tasa 17,69% y 8 créditos con la tasa 24,00.</p> |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Mejoras como Inversión</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-COCR 7/9</p> |
|--|---|---|

Microcrédito en acumulación ampliada: la TEA Máxima es 22,05% pero existen dos créditos con una tasa del 18%.

- c. Tasa Nominal: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la tasa nominal establecida.

$$Tasa\ Nominal = \frac{Carpetas\ que\ no\ cumplen\ la\ Tasa\ Nominal}{Total\ de\ carpetas\ analizadas}$$

$$Tasa\ Nominal = \frac{20}{20} = 100\%$$

Microcrédito minorista: la Tasa Nominal es 25,50%, sin embargo, existen 2 créditos con la tasa de 18,00%

Microcrédito de acumulación simple: la Tasa Nominal es 22,47%; sin embargo, existen 16 créditos con la tasa de 18,00%

Microcrédito en acumulación ampliada: la Tasa Nominal es 20,46% pero existen 2 créditos con la tasa del 18%.


- d. Tipo de Garantía: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el tipo de garantía requerido.

$$Garantía = \frac{Carpetas\ que\ no\ cumplen\ el\ tipo\ de\ garantía}{Total\ de\ carpetas\ analizadas}$$

$$Garantía = \frac{16}{20} = 80\%$$

Microcrédito de acumulación simple: el tipo de garantía es quirografarios y prendarios y existen 16 créditos con el tipo de garantías sobre firmas.

- e. Destino del Crédito: El 30% de los expedientes; es decir 6 operaciones tomados para el análisis no fueron otorgados conforme al destino señalado en las solicitudes.

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-COCR 8/9</p> |
|---|--|---|

$$\text{Destino} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen con el destino}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$$

$$\text{Destino} = \frac{6}{20} = 30\%$$

Microcrédito minorista: El destino del crédito es emprendimiento, reactivación de negocio, pero existen dos operaciones de crédito con el destino de agricultura.

Microcrédito de acumulación simple: El destino es agricultura, ganadería y microempresario, emprendimiento; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.

Microcrédito en acumulación ampliada: El destino es agricultura, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.

- f. Nivel de Aprobación: El 100% de los expedientes de crédito revisados no cumplen con el nivel de aprobación requerido según la normativa vigente.

$$\text{Nivel de aprobación} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen con el nivel de aprobación}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$$

$$\text{Nivel de aprobación} = \frac{20}{20} = 100\%$$

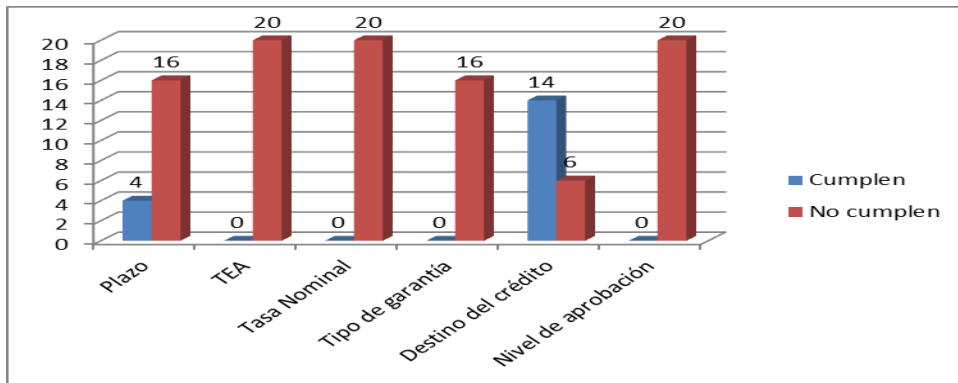
Análisis general:

| | Cumplen | No cumplen |
|----------------------------|----------------|-------------------|
| Plazo | 4 | 16 |
| TEA | 0 | 20 |
| Tasa Nominal | 0 | 20 |
| Tipo de garantía | 0 | 16 |
| Destino del crédito | 14 | 6 |
| Nivel de aprobación | 0 | 20 |




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUVENTUD UNIDA" LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

AC2-COCR 9/9



@1

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 20/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 20/06/2024 |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-COD 1/4</p> |
|---|---|--|

| |
|--|
| <p>Objetivo: Comprobar que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con la documentación necesaria según el proceso de crédito formal establecido.</p> |
| <p>Procedimiento: Compruebe que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con la documentación necesaria según el proceso de crédito formal establecido.</p> |
| <p>Aplicación: Se tomó una muestra de 20 expedientes de créditos otorgados con estado vencido para comprobar que los créditos otorgados con estado vencido cumplen con la documentación necesaria según el proceso de crédito formal establecido.</p> |

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 27/06/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 27/06/2024</p> |



| | | |
|--|---|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo corazones, creando futuro.</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-COD 2/4</p> |
|--|---|---------------------------|


Tabla 28 Documentación

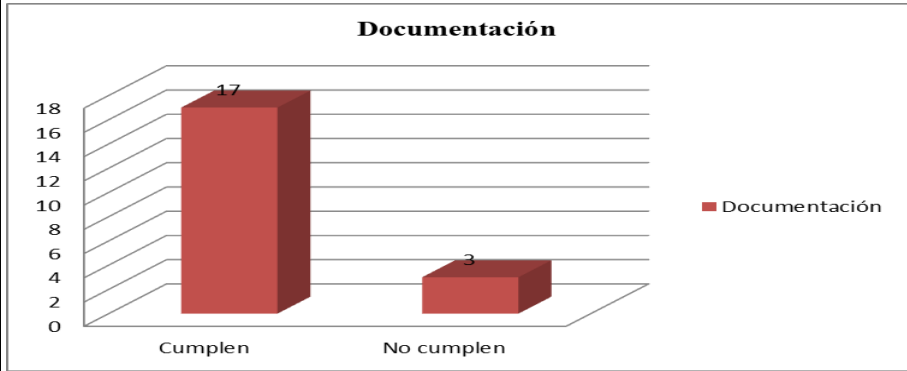
| No. | No. de operación de crédito | Línea de crédito | Nombres y apellidos del deudor | Monto otorgado inicial | Documentos | |
|-----|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|------------------------|--|---|
| 1 | 500265 | Microcrédito de acumulación simple | FIERRO DEL POZO LIZBETH TATIANA | 5.450,00 | Papeleta de votación | X |
| 2 | 500431 | Microcrédito de acumulación simple | JOGACHO GOMEZ WIDINSON JACINTO | 5.302,50 | Registro único de Contribuyentes (RUC) | X |
| 3 | 500367 | Microcrédito de acumulación simple | QUISHPE CASTAÑEDA DIEGO ARMANDO | 3.181,00 | | ✓ |
| 4 | 500479 | Microcrédito de acumulación simple | PATIN PATIN CARLOS ROBERTO | 3.181,50 | | ✓ |
| 5 | 500497 | Microcrédito en acumulación ampliada | CHULCO PUNINA OSCAR PATRICIO | 10.500,00 | | ✓ |
| 6 | 500041 | Microcrédito en acumulación ampliada | VACA JARAMILLO WALTER ERNESTO | 28.280,00 | | ✓ |
| 7 | 500541 | Microcrédito de acumulación simple | ANDRADE LARA ROBINSON DARIO | 2.121,00 | | ✓ |
| 8 | 500256 | Microcrédito de acumulación simple | CHIMBO LEMA MARIA NATIVIDAD | 5.302,00 | | ✓ |
| 9 | 500467 | Microcrédito de acumulación simple | COLES PATIN SEGUNDO PEDRO | 1.747,30 | | ✓ |
| 10 | 500314 | Microcrédito Minorista | CHACHA CHACHA MARIA VICENTA | 918,00 | | ✓ |

| | | |
|--|---|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo corazones, fortaleciendo sueños.</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-COD 3/4</p> |
|--|---|---------------------------|

| | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|--------------------------------------|----------|--------------|---|
| 11 | 500408 | Microcrédito de acumulación simple | REA LUMBI CARLOS GONZALO | 2.204,80 | | ✓ |
| 12 | 500326 | Microcrédito de acumulación simple | IBARRA ECHEVERRIA ELSA AIDE | 7.280,00 | Rol de pagos | X |
| 13 | 500597 | Microcrédito de acumulación simple | CHACHA GUALPA TANNIA CONCEPCION | 5.227,00 | | ✓ |
| 14 | 500604 | Microcrédito Minorista | GUAMBUGUETE JOGACHO CESAR ELIAS | 574,00 | | ✓ |
| 15 | 500222 | Microcrédito de acumulación simple | CHUGCHILAN AZOGUE ANGEL ESTUARDO | 6.552,00 | | ✓ |
| 16 | 500606 | Microcrédito de acumulación simple | VALLEJO TOALOMBO SEGUNDO ALFREDO | 2.101,00 | | ✓ |
| 17 | 500622 | Microcrédito de acumulación simple | TUALOMBO MOROCHO MARCO ALCIBAR | 6.708,00 | | ✓ |
| 18 | 500356 | Microcrédito de acumulación simple | QUINLLIN ANDAGANA BRAYAN SANTIAGO | 7.280,00 | | ✓ |
| 19 | 500626 | Microcrédito de acumulación simple | MULLO PACHALA JAIME GIOVANNY | 2.600,00 | | ✓ |
| 20 | 500628 | Microcrédito de acumulación simple | CORDERO MEDINA JULISSA MISHELL | 3.120,00 | | ✓ |


| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 27/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 27/06/2024 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-COD 4/4</p> |
|---|--|--|

| Análisis | | | | | | | |
|--|---|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|----|---|
| <p>Según el análisis realizado, se identificó que tres de los expedientes de crédito examinados no cumplen con los documentos requeridos, previo a su otorgamiento. Estos expedientes representan el 15% del total analizado y carecen de los siguientes documentos obligatorios: el certificado de votación, el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el rol de pagos.</p> | | | | | | | |
| $\text{Documentación} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen con los documentos requeridos}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$ | | | | | | | |
| $\text{Documentación} = \frac{3}{20} = 15\%$ | | | | | | | |
| Análisis general | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cumplen</th> <th>No cumplen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Documentación</td> <td align="center">18</td> <td align="center">3</td> </tr> </tbody> </table> | | Cumplen | No cumplen | Documentación | 18 | 3 |
| | Cumplen | No cumplen | | | | | |
| Documentación | 18 | 3 | | | | | |
|  <p>The chart displays two categories: 'Cumplen' with a value of 17 and 'No cumplen' with a value of 3. The y-axis ranges from 0 to 18 in increments of 2. A legend indicates that the red bars represent 'Documentación'.</p> | | | | | | | |

@2

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 27/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 27/06/2024 |

| | | |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos vamos adelante.</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2- PRC 1/10</p> |
|--|--|-----------------------------|

| |
|---|
| <p>Objetivo: Verificar que el proceso de recuperación o cobranza de la cartera de crédito ha sido desarrollado conforme la normativa legal vigente y aplicable.</p> |
| <p>Procedimiento: Verifique que el proceso de recuperación o cobranza de la cartera de crédito ha sido desarrollado conforme la normativa legal vigente y aplicable.</p> |
| <p>Aplicación: Se solicitó 20 expedientes de crédito al Jefe Operativo de la agencia Guaranda, con el fin de evaluar el proceso de recuperación o cobranza de la cartera de crédito, si éste ha sido desarrollado conforme la normativa legal vigente y aplicable.</p> |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 30/06/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 30/06/2024</p> |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 2/10

Tabla 29 Tabla de recuperación de cartera de crédito

| No. | No. de operación de crédito | Línea de crédito | Nombres y apellidos del deudor | Monto otorgado inicial | Días de morosidad | Recuperación de cartera | | | | | | | | Operación castigada | | | |
|-----|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|---|---|----------------|--|---------------|--|---|----|---------------------|--|---|---|
| | | | | | | Normal | | | | Extrajudicial | Judicial | | Si | No | | | |
| | | | | | | Preventiva | | Administrativa | Operativa | | | | | | | | |
| 1 | 500265 | Microcrédito de acumulación simple | FIERRO DEL POZO LIZBETH TATIANA | 5.450,00 | 25 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |
| 2 | 500431 | Microcrédito de acumulación simple | JOGACHO GOMEZ WIDINSON JACINTO | 5.302,50 | 41 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 3/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------|----|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|--|---|---|
| | | | | | | | | | día, visita al garante al quinto día. | | mediante notificaciones al deudor. | | | | | | | |
| 3 | 500367 | Microcrédito de acumulación simple | QUISHPE CASTAÑEDA DIEGO ARMANDO | 3.181,00 | 18 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 4 | 500479 | Microcrédito de acumulación simple | PATIN CARLOS ROBERTO | 3.181,50 | 15 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 5 | 500497 | Microcrédito en acumulación ampliada | CHULCO PUNINA OSCAR PATRICIO | 10.500,00 | 25 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 4/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|----|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|--|---|---|
| | | | | | | | | | quinto día, visita al garante al quinto día. | | mediante notificaciones al deudor. | | | | | | | |
| 6 | 500041 | Microcrédito en acumulación ampliada | VACA JARAMILLO WALTER ERNESTO | 28.280,00 | 10 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 7 | 500541 | Microcrédito de acumulación simple | ANDRADE LARA ROBINSON DARIO | 2.121,00 | 5 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 8 | 500256 | Microcrédito de acumulación simple | CHIMBO LEMA MARIA NATIVIDAD | 5.302,00 | 25 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 5/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|-----------------------------|----------|----|---|---|--|--|---|--|---|---|---|--|--|---|---|
| | | | | | | cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | | | cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día | | abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | | | | | | | |
| 9 | 500467 | Microcrédito de acumulación simple | COLES PATIN SEGUNDO PEDRO | 1.747,30 | 81 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 10 | 500314 | Microcrédito Minorista | CHACHA CHACHA MARIA VICENTA | 918,00 | 54 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | X | ✓ | | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
 LTDA., AGENCIA GUARANDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 6/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|------------------------------------|----------|----|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|---|
| 11 | 500408 | Microcrédito de acumulación simple | REA LUMBI CARLOS GONZALO | 2.204,80 | 24 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |
| 12 | 500326 | Microcrédito de acumulación simple | IBARRA ECHEVERRIA ELSA AIDE | 7.280,00 | 18 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |
| 13 | 500597 | Microcrédito de acumulación simple | CHACHA GUALPA TANNIA CONCEPCION | 5.227,00 | 20 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
 LTDA., AGENCIA GUARANDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 7/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|----------------------------------|----------|-----|---|---|--|--|---|--|---|---|---|--|---|---|
| | | | | | | | | | día, visita al garante al quinto día. | | Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | | | | | | |
| 14 | 500604 | Microcrédito Minorista | GUAMBUGUETE JOGACHO CESAR ELIAS | 574,00 | 287 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | A los 90 días de mora debe pasarse a cobranza judicial. | X | | X | ✓ |
| 15 | 500222 | Microcrédito de acumulación simple | CHUGCHILAN AZOGUE ANGEL ESTUARDO | 6.552,00 | 2 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |
| 16 | 500606 | Microcrédito de acumulación simple | VALLEJO TOALOMBO SEGUNDO ALFREDO | 2.101,00 | 5 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "JUVENTUD UNIDA"
 LTDA., AGENCIA GUARANDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
 PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 8/10

| | | | | | | cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | | | garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | | patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|-----------------------------------|----------|----|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|--|---|---|
| 17 | 500622 | Microcrédito de acumulación simple | TUALOMBO MOROCHO MARCO ALCIBAR | 6.708,00 | 25 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |
| 18 | 500356 | Microcrédito de acumulación simple | QUINLLIN ANDAGANA BRAYAN SANTIAGO | 7.280,00 | 20 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | | X | ✓ |




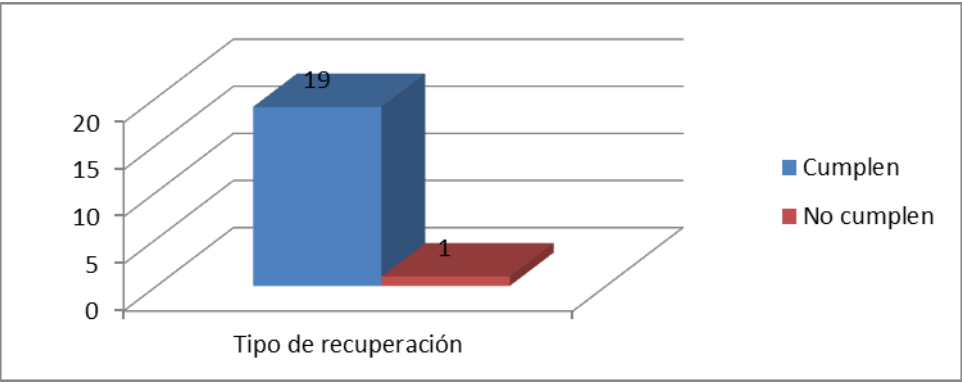
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”
LTDA., AGENCIA GUARANDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023**

AC2- PRC 9/10

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|------------------------------------|--------------------------------|----------|----|---|---|--|--|---|--|---|--|---|--|---|---|
| 19 | 500626 | Microcrédito de acumulación simple | MULLO PACHALA JAIME GIOVANNY | 2.600,00 | 10 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |
| 20 | 500628 | Microcrédito de acumulación simple | CORDERO MEDINA JULISSA MISHELL | 3.120,00 | 41 | Mensajes claros al socio en todas las etapas preliminares al vencimiento de las cuotas (mensajes, llamadas telefónicas) | ✓ | | Llamada de seguimiento hasta los 3 días después del vencimiento de la cuota, llamada al garante a partir del quinto día, visitas al deudor desde el cuarto día, visita al garante al quinto día. | ✓ | Se realiza la notificación de morosidad con el abogado patrocinador de la Cooperativa mediante notificaciones al deudor. | ✓ | | ✓ | | X | ✓ |


| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 30/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 30/06/2024 |

| | | |
|---|--|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- PRC 10/10</p> |
|---|--|---|

| Análisis | | | | | | | |
|---|--|-------------------|----------------|-------------------|-----------------------------|----|---|
| <p>Conforme el análisis realizado, uno de los expedientes de crédito presenta debilidades significativas en la gestión de cobranza, representando el 5% del total analizado. Específicamente, en lo que respecta a la gestión judicial, se ha identificado que esta operación crediticia acumula un retraso de 287 días en el pago de las cuotas. Además, no se han llevado a cabo las acciones necesarias de acuerdo con la normativa legal vigente en el ámbito judicial.</p> | | | | | | | |
| $\text{Recuperación Judicial} = \frac{\text{Carpetas que no cumplen con la recuperación judicial}}{\text{Total de carpetas analizadas}}$ | | | | | | | |
| $\text{Recuperación Judicial} = \frac{1}{20} = 5\%$ | | | | | | | |
| Análisis general | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cumplen</th> <th>No cumplen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tipo de recuperación</td> <td align="center">19</td> <td align="center">1</td> </tr> </tbody> </table> | | Cumplen | No cumplen | Tipo de recuperación | 19 | 1 |
| | Cumplen | No cumplen | | | | | |
| Tipo de recuperación | 19 | 1 | | | | | |
|  <p>The chart displays two bars representing the number of cases that comply and do not comply with judicial recovery. The 'Cumplen' bar is blue and reaches a value of 19 on the vertical axis. The 'No cumplen' bar is red and reaches a value of 1. The horizontal axis is labeled 'Tipo de recuperación'.</p> | | | | | | | |

@3

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 25/06/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 25/06/2024 |

| | | |
|--|---|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Miembro activo SEPS 2012</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2- IM 1/4</p> |
|--|---|---------------------------|

| |
|---|
| <p>Objetivo:</p> <p>Constatar que el índice de la morosidad esté dentro de los parámetros establecidos en la normativa interna de la Cooperativa.</p> |
| <p>Procedimiento:</p> <p>Constante que el índice de la morosidad esté dentro de los parámetros establecidos en la normativa interna de la Cooperativa.</p> |
| <p>Aplicación:</p> <p>Se solicitó al Jefe Operativo el Estado de Situación Financiera (Balance General) al 31 de diciembre del 2023 con el fin de constatar que el índice de la morosidad esté dentro de los parámetros establecidos en la normativa interna de la Cooperativa. Para esto se solicitó la política de crédito que haga referencia al índice de morosidad a manejarse en la agencia ya que este indicador muestra la cartera improductiva en relación a la cartera total que gestiona la agencia. El análisis permitió establecer el grado de riesgo en el que se encuentra expuesta la cartera. El índice de morosidad límite en el que debe manejarse en la agencia es de 3,25%, aunque en la norma de la SEPS se señala que índice aceptable de morosidad debe ser inferior a 5%.</p> |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 10/07/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 10/07/2024</p> |


| | | |
|---|--|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Más allá de un negocio...</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- IM 2/4</p> |
|---|--|--|

Tabla 30 Cartera de crédito

| | | | | |
|--------|--|-----------|-----------|-----------|
| 14 | CARTERA DE CRÉDITOS | | | 979455,63 |
| 1402 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | | 48667,63 | |
| 140220 | DE 181 A 360 DÍAS | 4709,68 | | |
| 140225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 43957,95 | | |
| 1404 | CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER | | 933186,12 | |
| 140405 | DE 1 A 30 DÍAS | 475,89 | | |
| 140410 | DE 31 A 90 DÍAS | 11221,52 | | |
| 140415 | DE 91 A 180 DÍAS | 31209,33 | | |
| 140420 | DE 181 A 360 DÍAS | 71447,23 | | |
| 140425 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 818832,15 | | |
| 1428 | CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES | | 18933,75 | |
| 142820 | DE 181 A 360 DÍAS | 1315,03 | | |
| 142825 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 17618,72 | | |
| 1452 | CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA | | 12005,21 | |
| 145210 | DE 31 A 90 DÍAS | 981,88 | | |
| 145215 | DE 91 A 180 DÍAS | 789,9 | | |
| 145225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 10233,43 | | |
| 1499 | (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES) | | -33337,08 | |
| 149920 | (CARTERA DE MICROCRÉDITOS) | -33337,08 | | |


| | | |
|--|--|--|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo a todos para crecer...</small></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- IM 3/4</p> |
|--|--|--|

Tabla 30 Índice de Morosidad

| Estado | Valor |
|--|------------|
| Cartera de créditos | 979455,63 |
| Cartera de crédito de consumo por vencer | 48667,63 |
| Cartera de microcrédito por vencer | 933186,12 |
| Cartera de microcrédito que no devenga intereses | 18933,75 |
| Cartera de microcrédito vencida | 12005,21 |
| (Provisiones para créditos incobrables) | 33337,08 |
| Cartera total | 1012792,71 |


Fuente. Estado de Situación Financiera

Cálculo del índice de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total}} * 100$$


$$\text{Índice de morosidad} = \frac{30998,00}{1.012.792,71} * 100 = 3,06\%$$

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 10/07/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 10/07/2024 |

| | | |
|---|--|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- IM 4/4</p> |
|---|--|--|

| Análisis |
|---|
| <p>Una vez analizado el índice de morosidad se determinó que el mismo al 31 de diciembre de 2023 fue de 3.06%; por tanto, el índice de la morosidad está dentro de los parámetros establecidos en la normativa de la SEPS.</p> |
| <p align="center">Cálculo del índice de morosidad</p> |
| $\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera total}} * 100$ |
| $\text{Índice de morosidad} = \frac{30998,00}{1.012.792,71} * 100 = 3,06\%$ |
| <p>En la Resolución No. 129-2015-F “Normas para la gestión de riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito” de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el artículo 4 de la gestión de riesgos de crédito se señala que el límite de exposición máximo para minimizar el riesgo de crédito, en lo que refiere al índice de morosidad como límite máximo del 5%; por tanto, la normativa de la SEPS manifiesta que el índice de morosidad aceptable es un índice de morosidad inferior al 5%.</p> |

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 10/07/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 10/07/2024</p> |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- CCC 1/4</p> |
|---|---|---|

| |
|---|
| <p>Objetivo: Conciliar el saldo de la cuenta contable 14 “Cartera de Crédito” en lo que respecta a la cartera improductiva con el saldo en libros.</p> |
| <p>Procedimiento: Concilie el saldo de la cuenta contable 14 “Cartera de Crédito” en lo que respecta a la cartera improductiva con el saldo en libros.</p> |
| <p>Aplicación: Se solicitó al Jefe Operativo el Estado de Situación Financiera (Balance General) al 31 de diciembre del 2023 y el anexo de cartera con corte al 31 de diciembre de 2023 para conciliar el saldo de la cuenta contable 14 “Cartera de Crédito” en lo que respecta a la cartera improductiva con el saldo en libros.</p> |

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 10/07/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 10/07/2024</p> |

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Uniendo a todos para crecer.</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p><u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u></p> <p>PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2- IM 2/4</p> |
|--|--|---------------------------|

Tabla 31 Cartera de crédito

| | | | | |
|--------|--|-----------|-----------|-----------|
| | | | | 979455,63 |
| 1402 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | | 48667,63 | |
| 140220 | DE 181 A 360 DÍAS | 4709,68 | | |
| 140225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 43957,95 | | |
| 1404 | CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER | | 933186,12 | |
| 140405 | DE 1 A 30 DÍAS | 475,89 | | |
| 140410 | DE 31 A 90 DÍAS | 11221,52 | | |
| 140415 | DE 91 A 180 DÍAS | 31209,33 | | |
| 140420 | DE 181 A 360 DÍAS | 71447,23 | | |
| 140425 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 818832,15 | | |
| 1428 | CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES | | 18933,75 | |
| 142820 | DE 181 A 360 DÍAS | 1315,03 | | |
| 142825 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 17618,72 | | |
| 1452 | CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA | | 12005,21 | |
| 145210 | DE 31 A 90 DÍAS | 981,88 | | |
| 145215 | DE 91 A 180 DÍAS | 789,9 | | |
| 145225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 10233,43 | | |
| 1499 | (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES) | | -33337,08 | |
| 149920 | (CARTERA DE MICROCRÉDITOS) | -33337,08 | | |



| | | |
|--|---|---------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Entidad sin fines de lucro</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2- IM 3/4</p> |
|--|---|---------------------------|

Tabla 32 Cédula analítica

| Código | Cuentas | Saldo contable | Ajustes y reclasificaciones | | Saldo Anexo de cartera | Saldo Auditoría | TOTAL |
|--------|--|----------------|-----------------------------|-------|------------------------|-----------------|-----------|
| | | | Debe | Haber | | | |
| 14 | CARTERA DE CRÉDITOS | ₺ 979455,63 | \$ - | \$ - | 979455,63✓ | 979455,63✓ | 979455,63 |
| 1402 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | ₺ 48667,63 | \$ - | \$ - | 48667,63✓ | 48667,63✓ | 48667,63 |
| 1404 | CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER | ₺ 933186,12 | \$ - | \$ - | 933186,12✓ | 933186,12✓ | 933186,12 |
| 1428 | CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES | ₺ 18933,75 | \$ - | \$ - | 18933,75✓ | 18933,75✓ | 18933,75 |
| 1452 | CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA | ₺ 12005,21 | \$ - | \$ - | 12005,21✓ | 12005,21✓ | 12005,21 |
| 1499 | (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES) | ₺ - 33337,08 | \$ - | \$ - | -33337,08✓ | -33337,08✓ | -33337,08 |


Fuente. Estado de Situación Financiera

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 15/07/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 15/07/2024 |


| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- IM 4/4</p> |
|---|---|--|

| |
|---|
| <p>Análisis</p> |
| <p>El saldo de la cuenta 14 “CARTERA DE CRÉDITO” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” en lo que respecta a aquellos préstamos por vencer y la que no produce beneficios financieros conformada por la cartera vencida y la que no genera intereses no presenta diferencias con el saldo registrados en la Contabilidad.</p> |


| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 10/07/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 10/07/2024</p> |

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2-HH-1 1/6 |
|---|--|---------------------|

| | |
|--|-------------|
| TÍTULO | |
| Condiciones y los requisitos de la cartera de crédito. | |
| PAPEL TRABAJO | COCR |
| CONDICIÓN: | |
| <p>Algunos de los expedientes de crédito presentan varias debilidades en lo siguiente:</p> <p>a. Plazo: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el plazo establecido en el Manual y Reglamento de Crédito de la Institución.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito minorista: el plazo establecido es menor o igual a 12 meses; no obstante, hay dos créditos con el plazo de 24 y 51 meses.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito de acumulación simple: el plazo es superior a 12 meses hasta 36 meses; sin embargo, existen 12 créditos de 72 meses y un crédito de 90 meses.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito en acumulación ampliada: superior a 36 meses hasta 60 meses, pero existen dos créditos con el plazo de 12 y 18 meses.</p> <p>b. Tasa Efectiva Anual (TEA) Máxima: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la TEA máxima permitida.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito minorista: la TEA Máxima es 28,23% pero existen 2 créditos con una tasa de 24%.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito de acumulación simple: la TEA Máxima es 24,89%; sin embargo, existen 7 créditos con la tasa de 22,00%, 1 crédito con la tasa 17,69% y 8 créditos con la tasa 24,00.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito en acumulación ampliada: la TEA Máxima es 22,05% pero existen dos créditos con una tasa del 18%.</p> <p>c. Tasa Nominal: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la tasa nominal establecida.</p> | |

| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Servicio</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-HH-1 2/6</p> |
|--|--|----------------------------|

| |
|--|
| <p>Microcrédito minorista: la Tasa Nominal es 25,50%, sin embargo, existen 2 créditos con la tasa de 18,00%.</p> <p>Microcrédito de acumulación simple: la Tasa Nominal es 22,47%; sin embargo, Existen 16 créditos con la tasa de 18,00%.</p> <p>Microcrédito en acumulación ampliada: la Tasa Nominal es 20,46% pero existen 2 créditos con la tasa del 18%.</p> <p>d. Tipo de Garantía: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el tipo de garantía requerido.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito de acumulación simple: el tipo de garantía es quirografarios y prendarios y existen 16 créditos con el tipo de garantías sobre firmas.</p> <p>e. Destino del Crédito: El 30% de los expedientes; es decir 6 operaciones tomados para el análisis no fueron otorgados conforme al destino señalado en las solicitudes.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito minorista: el destino del crédito es emprendimiento, reactivación de negocio, pero existen dos operaciones de crédito con el destino de agricultura.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito de acumulación simple: el destino es agricultura, ganadería y microempresario, emprendimiento; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.</p> <p style="padding-left: 40px;">Microcrédito en acumulación ampliada: El destino es agricultura, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.</p> <p>f. Nivel de Aprobación: El 100% de los expedientes de crédito revisados no cumplen con el nivel de aprobación requerido según la normativa vigente.</p> |
| <p>CRITERIO:</p> |
| <p>Inobservancia de los artículos 11, 12 y 13 del Manual y Reglamento de Crédito:</p> |

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2-HH-1 3/6 |
|---|--|---------------------|


Artículo 11: Determinación de los plazos y sujetos de crédito del Manual y Reglamento de Crédito debido a que en éste se señala: para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

| Tipo de crédito | Destino | Monto | TEA Máxima | Tasa Nominal | Plazo | Garantías |
|--------------------------------------|--|--|------------|--------------|------------------------------------|------------------------------|
| Microcrédito minorista | Emprendimiento, reactivación de negocio. | Ventas anuales hasta USD 5,000.0 | 28,23% | 25,50% | Menor o igual a 12 meses | Sobre firmas |
| Microcrédito de Acumulación Simple | Agriculturas, ganadería y microempresario, emprendimiento. | Ventas anuales Superior a USD 5.001,01 y hasta USD 20.000,00 | 24,89% | 22,47% | Superior a 12 meses hasta 36 meses | Quirografarios y prendarios |
| Microcrédito en Acumulación Ampliada | Agriculturas, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio. | Ventas anuales Superior a USD 20.001,01 hasta \$100.000,00 | 22,05% | 20,46% | Superior a 36 meses hasta 60 meses | Quirografario, sobre firmas. |

Artículo 12. Niveles de aprobación, en éste se señala que la máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración, delegando autoridad para la aprobación a:

Los niveles de aprobación se detallan en el siguiente cuadro:

| Niveles de aprobación | Nivel Jerárquico | Montos Límites |
|-----------------------|---|---------------------------------|
| Primer Nivel | Comité de Crédito, Integrado por presidente de Consejo de Administración, | De \$ 10001.00 hasta \$ 4000.00 |

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 | AC2-HH-1 4/6 |
|---|--|---------------------|


| | | |
|----------------------|---|------------------------------|
| | Gerente, Asesores de crédito, delegado del comité. | |
| Segundo Nivel | Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | De \$ 5001 hasta \$ 10000.00 |
| Tercer Nivel | Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | De \$ 100 hasta \$ 5000.00 |

Artículo 13. Cuadro de calificación para créditos directos.


| Calificación de Riesgo | Calificación Actual | Calificación Histórica |
|------------------------|--|------------------------|
| Calificación A y B | Cliente aceptado | Cliente aceptado |
| Calificación C | Se acepta si hay una mora de hasta 300\$ | Hasta un año antes |
| Calificación D | Se acepta si hay una mora de hasta 200\$ siempre y cuando la misma entidad en la actualidad tenga calificación A | Hasta 3 meses antes |
| Calificación E | Crédito Negado | Crédito Negado |

CAUSA:

Los Asesores de Crédito de la agencia carecen de un conocimiento profundo sobre la normativa vigente y aplicable al área de crédito. Este desconocimiento abarca aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como: plazos y sujetos de crédito, la Tasa Efectiva Anual (TEA) máxima y la tasa efectiva, los tipos de garantías aceptables, los destinos de los créditos y los niveles de aprobación necesarios.


| | | |
|---|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>El ahorro es el camino a la prosperidad</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-HH-1 5/6</p> |
|---|--|----------------------------|

| |
|---|
| <p>EFFECTO:</p> |
| <p>La falta de comprensión de los aspectos anteriormente señalados puede llevar a errores en la evaluación y otorgamiento de créditos, así como a una inadecuada asesoría a los clientes viéndose afectado el capital de trabajo de la agencia puesto que estas deficiencias atañen en el crecimiento de la cartera vencida.</p> |
| <p>CONCLUSIÓN:</p> |
| <p>La falta de conocimiento y de comprensión sobre la normativa vigente y aplicable del área de crédito por parte de los Asesores de Crédito de la agencia representa un riesgo significativo para la correcta evaluación y otorgamiento de créditos, y por ende la recuperación de cartera para que no se convierta en vencida. Este déficit de conocimiento y de comprensión en los acápites esenciales, como los plazos y sujetos de crédito, la Tasa Efectiva Anual (TEA) máxima, las tasas efectivas, los tipos de garantías, los destinos de los créditos y los niveles de aprobación lleva a errores y decisiones inadecuadas.</p> |
| <p>RECOMENDACIÓN:</p> |
| <p>El Jefe Operativo y el Representante de Talento Humano deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar programas de formación y capacitación continua dirigidos a los Asesores de Crédito, enfocándose en la normativa vigente, incluyendo el Manual y Reglamento de Crédito, en los aspectos que presentan deficiencias y en general de todos los aspectos inherentes a su quehacer. • Realizar sesiones de actualización con frecuencia para informar a los Asesores de Crédito sobre cualquier cambio inherente a regulaciones y las normativas de crédito, lo cual se podría lograr mediante: talleres, cursos, seminarios, charlas, focus group. <p>El Jefe Operativo deberá:</p> |


| | | |
|--|--|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Siempre...</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-HH-1 6/6</p> |
|--|--|----------------------------|

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Establecer e implementar un conjunto de acciones cuyo propósito sea monitorear el cumplimiento por los Asesores de Crédito con la normativa vigente y aplicable en el área de crédito. |
|--|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 20/07/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 20/07/2024</p> |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <small>Unidos como Siempre</small></p> | <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p>AC2-HH-2 1/2</p> |
|---|---|----------------------------|

| | |
|---|------------|
| TÍTULO: | |
| Cumplimiento Documental en Expedientes de Crédito. | |
| PAPEL TRABAJO: | COD |
| CONDICIÓN: | |
| <p>Dos de los expedientes de crédito examinados no cumplen con los documentos requeridos, previo a su otorgamiento. Estos expedientes representan el 15% del total analizado y carecen de los siguientes documentos obligatorios: el certificado de votación, el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el rol de pagos.</p> | |
| CRITERIO: | |
| <p>Inobservancia del artículo 38 del Manual y Reglamento de Crédito: Artículo 38. Tecnología de Microcréditos, literal b) Requisitos y documentación para presentar para el trámite de Créditos de Microempresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Básicos: (cédula, papeleta votación, Planilla servicio básico). 2. Que justifique ingresos (RUC, Rol de pagos o certificado, copia de facturas, carné de asociación, declaración de impuesto). 3. Que justifique Patrimonio: (copia escritura, pago predio, título de propiedad, matrícula vehicular). 4. Otros: (Buró de crédito, etc.) | |
| CAUSA: | |
| <p>Los Asesores de Crédito de la agencia carecen de un conocimiento profundo sobre la normativa vigente y aplicable al área de crédito. Este desconocimiento abarca aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como: requisitos y documentación para presentar para el trámite de Créditos de Microempresa.</p> | |
| EFFECTO: | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-HH-2 2/2</p> |
|---|---|---|

La falta de comprensión de los aspectos anteriormente señalados puede llevar a errores en la evaluación y otorgamiento de créditos, así como a una inadecuada asesoría a los clientes viéndose afectado el capital de trabajo de la agencia puesto que estas deficiencias atañen en el crecimiento de la cartera vencida.


CONCLUSIÓN:

La carencia de un conocimiento sobre la normativa vigente entre los Asesores de Crédito de la agencia pone en riesgo el correcto desarrollo del proceso de créditos. De manera específica los créditos de microempresa, puesto que ésta es la única línea que se maneja en la agencia. Este desconocimiento, que incluye aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como la documentación necesaria, puede llevar a errores en la evaluación y aprobación en la etapa de otorgamiento y recuperación de cartera, afectando no solo a los clientes como a la institución financiera.


RECOMENDACIÓN:

El Jefe Operativo y el Representante de Talento Humano deberán:
Coordinar acciones para diseñar e implementar un programa de capacitación intensivo y continuo para los Asesores de Crédito de la agencia, enfocándose en la documentación específica para el trámite de créditos de microempresa contenidos en el Manual y Reglamento de Crédito, asegurando de esta manera que el trabajo del personal responsable sea más eficiente y conforme a las normativas vigentes.

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 20/07/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 20/07/2024</p> |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2- HH-3 1/2</p> |
|---|---|--|

| | |
|---|------------|
| TÍTULO: | |
| Recuperación de cartera de crédito | |
| PAPEL TRABAJO: | PRC |
| CONDICIÓN: | |
| <p>Uno de los expedientes de crédito presenta debilidades significativas en la gestión de cobranza, representando el 5% del total analizado. Específicamente, en lo que respecta a la gestión judicial, se ha identificado que esta operación crediticia acumula un retraso de 287 días en el pago de las cuotas. Además, no se han llevado a cabo las acciones necesarias de acuerdo con la normativa legal vigente en el ámbito judicial.</p> | |
| CRITERIO: | |
| <p>Inobservancia del artículo 37 del Manual y Reglamento de Crédito: Artículo 37. Recuperación de Cartera Vencida, (...) e) Judicial: Inicio de demanda, y demás gestiones legales pertinentes con el fin de obtener la recuperación de los valores adeudados, se mantendrá en cartera extrajudicial a socios que se encuentren vencidos, pero realizando abonos y/o cumpliendo compromisos de pago. A los 90 días traspaso a cobranza judicial (...).</p> | |
| CAUSA: | |
| <p>El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito de la agencia se limita a ejecutar la cobranza de los Créditos de Microempresa siguiendo únicamente las acciones que están definidas para la cobranza de tipo normal, misma que abarca la cobranza administrativa y la operativa. Sin embargo, no se está implementando las medidas específicas adaptadas para los casos de cobranza judicial que igualan o superan los 90 días, lo que puede llevar a una ineficacia en la recuperación de los créditos.</p> | |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC2-HH-3 2/2</p> |
|---|---|---|

EFECTO:

La falta de conocimiento y comprensión de las acciones definidas en cada tipo de cobranza puede llevar a errores que conlleve el crecimiento de la cartera vencida y por ende a la liquidez de la institución.

CONCLUSIÓN:


La falta de la aplicación de las medidas específicas adaptadas para la gestión de cobranza desde lo judicial por parte de los Asesores de Crédito de la agencia está generando debilidades importantes en la recuperación de créditos de la línea de microempresa. La acumulación en el retraso o incumplimiento en el pago de cuotas por parte de la contraparte y la ausencia de acciones judiciales conforme a la normativa legal vigente y aplicable a este producto financiero aumenta el riesgo de la eficiencia y eficacia del proceso de cobranza, afectando negativamente la estabilidad financiera de la agencia.

RECOMENDACIÓN:

El Jefe Operativo, Jefe de Crédito y el Representante de Talento Humano deberán:

- Desarrollar e implementar un programa integral de capacitación continua para el personal de crédito que incluya un conjunto de estrategias específicas para la gestión de cobranza judicial. Las capacitaciones del programa señalado deben abarcar la formación en procedimientos legales y las normativas vigentes inherentes a este tipo de producto financiero, así como en técnicas de negociación y recuperación de la cartera de créditos.
- Establecer un sistema que comprenda una serie de acciones de monitoreo y seguimiento continuo para asegurar que se lleven a cabo todas las acciones necesarias en tiempo y forma.

| | |
|---------------------|-------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 20/07/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 20/07/2024 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  <p>JUVENTUD UNIDA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Unidos somos fuertes...!</i></p> | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC3 1/1</p> |
|--|---|--------------------------------------|


FASE 3: Comunicación de Resultados



INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE


| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| <p align="center">FASE III – COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p> | <p align="center">AC 3</p> | <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría |
|--|-----------------------------------|---|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <p>Elaborado por: ACNF</p> | <p>FECHA: 21/07/2024</p> |
| <p>Revisado por: LTMR</p> | <p>FECHA: 21/07/2024</p> |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | <p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023</p> | <p align="center">AC3 1/1</p> |
|---|---|--------------------------------------|

| | | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|------------------------------------|
| <p>PROGRAMA DE AUDITORÍA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p> | | | | |
| <p>OBJETIVO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar el informe de auditoría de gestión en referencia a los hallazgos detectados, las conclusiones y recomendaciones de manera objetiva. | | | | |
| <p align="center">N.º</p> | <p align="center">PROCEDIMIENTO</p> | <p align="center">REF. P/T</p> | <p align="center">RESPONSABLE</p> | <p align="center">FECHA</p> |
| <p align="center">1</p> | <p>Elabore el informe de auditoría de gestión.</p> | <p align="center">IEE</p> | <p align="center">AC y LT</p> | <p align="center">31/07/2024</p> |

| | |
|--|--|
| <p align="center">Elaborado por: ACNF</p> | <p align="center">FECHA: 21/07/2024</p> |
| <p align="center">Revisado por: LTMR</p> | <p align="center">FECHA: 21/07/2024</p> |

| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center"> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA” LTDA., AGENCIA GUARANDA <u>AUDITORÍA DE GESTIÓN</u> PERIODO: Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 </p> | <p align="center">AC3-IAG 1/12</p> |
|---|---|---|

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUVENTUD UNIDA” LTDA**

COACJU-0001-2024

AGENCIA GUARANDA

INFORME GENERAL

**Auditoría de Gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda,
provincia Bolívar, año 2023.**

**TIPO DE EXAMEN: AG PERIODO DESDE: 2023-01-01 HASTA: 2023-
12-31**



AUDICON-FCAGEI

Auditoría de Gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

| Siglas - Abreviaturas | Significado |
|------------------------------|---|
| IFI: | Institución Financiera |
| SFN: | Sistema Financiero Nacional |
| COAC: | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| BCE: | Banco Central del Ecuador |
| SEPS: | Superintendencia de Economía Popular y Solidaria |
| ISFPS: | Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario |
| LOEPS: | Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: |
| JPRM: | Junta de Política y Regulación Financiera |

INDICE

| CONTENIDO | Página |
|--|---------------|
| Carta de presentación | 1 |
| CAPÍTULO 1 | |
| INFORMACIÓN | |
| INTRODUCTORIA | |
| Motivo del examen | 2 |
| Objetivo del examen | 2 |
| Alcance del examen | 2 |
| Base legal | 1-2 |
| Estructura Orgánica | 2-3 |
| Objetivos de la entidad | 3 |
| Monto de recursos examinados | 4 |
| Colaboradores/as relacionados | 4 |
| CAPÍTULO II | |
| RESULTADOS DEL EXAMEN | |
| DE AUDITORÍA | |
| Condiciones y los requisitos de la cartera de crédito | 5-7 |
| Cumplimiento Documental en Expedientes de Crédito | 7 |
| Recuperación de cartera de crédito | 8 |



AUDICON-FCAGEI

Ref: Informe aprobado el: 31 de julio del 2024.

Guaranda, 31 de julio del 2024.

Señor

Jefe de Agencia

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda.

Guaranda

De mi consideración:

La empresa auditora, en uso de sus atribuciones, efectuó una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

La acción de control se efectuó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), las cuáles demandan el estricto cumplimiento de los requerimientos bajo un enfoque ético, la planificación y la realización de una auditoría de manera apropiada con el propósito de obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

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

Nancy Fabiola Alucho Calero
Jefe de equipo de auditoría

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

La auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda., agencia Guaranda., se realizó en cumplimiento-a la orden de trabajo COACJU-001-01-06- 2024 de 1 de junio de 2024.

Objetivo de la auditoría

Evaluar la eficiencia y la eficacia en la gestión de la cartera vencida de la COAC “Juventud Unida”, identificando las debilidades que constituyen riesgos financieros y las fortalezas que son oportunidades de mejora en los procesos de recuperación de la cartera de crédito.

Alcance

La auditoría de gestión cubrió el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, con énfasis en la cartera vencida y los procesos de recuperación de la cartera de crédito.

Base legal

El presente informe de auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida" Ltda., agencia Guaranda, se ha realizado en cumplimiento de la orden de trabajo COACJU-001-01-06-2024 de 1 de junio de 2024, y se fundamenta en las siguientes disposiciones legales y normativas:

Constitución de la República del Ecuador (2008), artículo 311 establece que el sistema financiero popular y solidario será regulado por la ley, y las cooperativas forman parte de este sistema. La Constitución garantiza la protección y fortalecimiento de este sector.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), regula la organización, funcionamiento y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. Esta ley establece las disposiciones relacionadas con la gestión de riesgos, administración de cartera y obligaciones de informe financiero.

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF) en el libro I: regula el funcionamiento del sistema financiero nacional y establece las normas para la supervisión y control de las entidades que lo conforman, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito, libro III, regula la gestión de riesgos financieros

y operativos, que son aplicables a la administración de la cartera vencida de las cooperativas.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), que son aplicables para guiar los procedimientos de auditoría, asegurando la calidad y efectividad del trabajo realizado. Las NIA proporcionan el marco metodológico que se aplicó en el proceso de auditoría.

Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida" Ltda., establece las políticas y procedimientos específicos para la gestión de la cartera vencida, y que fue tomado en cuenta para evaluar la conformidad y eficacia de las prácticas actuales.

Estructura orgánica

1. Procesos Gobernantes

- 1.1. Asamblea General de Representantes
- 1.2. Consejo de Administración
- 1.3. Consejo de Vigilancia
- 1.4. Gerente General

2. Procesos de Soporte

- 2.1. Auditoría Interna
- 2.2. Riesgos Financieros
- 2.3. Cumplimiento
- 2.4. TICS
- 2.5. Comité de Administración Integral de Riesgos
- 2.6. Comité de Cumplimiento
- 2.7. Comité de la Tecnología de la Información
- 2.8. Comisión de educación
- 2.9. Comisión de queja y reclamos
- 2.10. Área Financiera
- 2.11. Talento Humano
- 2.12. Área Jurídica
- 2.13. Contabilidad
- 2.14. Marketing
- 2.15. Negocios

2.16.Secretaria

3. Procesos de Cadena de Valor

3.1.Caja

3.2.Crédito

3.3.Inversiones

Objetivos de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida" Ltda., tiene como objetivo garantizar la sostenibilidad financiera y el crecimiento continuo de la entidad a través de la gestión eficiente y efectiva de su cartera de crédito, con un enfoque especial en la reducción de la cartera vencida, asegurando la recuperación oportuna de los créditos otorgados y minimizando el riesgo de incobrabilidad.

Optimización de la Gestión de Riesgos

“Implementar y mantener un sistema robusto de gestión de riesgos crediticios que permita identificar, evaluar, y mitigar los riesgos asociados con la morosidad en la cartera de crédito”.

Recuperación Efectiva de Cartera Vencida

“Desarrollar e implementar estrategias efectivas para la recuperación de la cartera vencida, incluyendo políticas de cobranza, renegociación de deudas, y medidas correctivas que faciliten la recuperación de créditos morosos”.

Monitoreo y Control Continuo

“Establecer un sistema continuo de monitoreo y control de la cartera de crédito que permita detectar a tiempo los indicadores de deterioro y tomar acciones preventivas para evitar el aumento de la cartera vencida”.

Fomento de la Cultura de Pago

“Promover entre los socios y clientes una cultura de responsabilidad y cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias, a través de campañas educativas y programas de incentivos”.

Mejora de la Eficiencia Operativa

“Optimizar los procesos internos relacionados con la gestión de la cartera de crédito para reducir los costos asociados con la recuperación de créditos y mejorar los índices de eficiencia en la recuperación de cartera vencida”.

Monto de recursos examinados

El monto de recursos analizados de la cuenta de cartera de crédito ascendió a 1.012.792,71 USD, y de manera específica la cartera 30998,00 USD.

| PARÁMETROS | DIC 2022 | DIC 2023 | INC/DISM. | % |
|--------------------------|-----------------|-----------------|------------------|----------|
| Cartera total | 701.997,00 | 1.012.792,71 | 310.795,00 | 44,27% |
| Total operaciones | 226 | 303 | 77 | 34,07% |
| Cartera riesgo | 12524,00 | 30.998,00 | 18.474,00 | 147,51% |
| % Mora | 1,78% | 3,06% | 1,28% | 71,56% |

Colaboradores/as relacionados

Jefe de agencia, asesores de negocios.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Condiciones y los requisitos de la cartera de crédito

Algunos de los expedientes de crédito presentan varias debilidades en lo siguiente:

- a. Plazo: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el plazo establecido en el Manual y Reglamento de Crédito de la Institución.

Microcrédito minorista: el plazo establecido es: menor o igual a 12 meses; no obstante, hay dos créditos con el plazo de 24 y 51 meses.

Microcrédito de acumulación simple: el plazo es superior a 12 meses hasta 36 meses; sin embargo, existen 12 créditos de 72 meses y un crédito de 90 meses.

Microcrédito en acumulación ampliada: superior a 36 meses hasta 60 meses, pero existen dos créditos con el plazo de 12 y 18 meses.

- b. Tasa Efectiva Anual (TEA) Máxima: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la TEA máxima permitida.

Microcrédito minorista: la TEA Máxima es 28,23% pero existen 2 créditos con una tasa de 24%.

Microcrédito de acumulación simple: la TEA Máxima es 24,89%; sin embargo, existen 7 créditos con la tasa de 22,00%, 1 crédito con la tasa 17,69% y 8 créditos con la tasa 24,00.

Microcrédito en acumulación ampliada: la TEA Máxima es 22,05% pero existen dos créditos con una tasa del 18%.

- c. Tasa Nominal: El 100% de los expedientes revisados no cumplen con la tasa nominal establecida.

Microcrédito minorista: la Tasa Nominal es 25,50%, sin embargo, existen 2 créditos con la tasa de 18,00%

Microcrédito de acumulación simple: la Tasa Nominal es 22,47%; sin embargo, existen 16 créditos con la tasa de 18,00%

Microcrédito en acumulación ampliada: la Tasa Nominal es 20,46% pero existen 2 créditos con la tasa del 18%.

- d. Tipo de Garantía: El 80% de los expedientes, es decir, 16 de ellos, no cumplen con el tipo de garantía requerido.

Microcrédito de acumulación simple: el tipo de garantía es quirografarios y prendarios y existen 16 créditos con el tipo de garantías sobre firmas.

- e. Destino del Crédito: El 30% de los expedientes; es decir 6 operaciones tomados para el análisis no fueron otorgados conforme al destino señalado en las solicitudes.

Microcrédito minorista: el destino del crédito es emprendimiento, reactivación de negocio, pero existen dos operaciones de crédito con el destino de agricultura.

Microcrédito de acumulación simple: el destino es agricultura, ganadería y microempresario, emprendimiento; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.

Microcrédito en acumulación ampliada: El destino es agricultura, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio; pero existen dos créditos con el destino de crédito de compra de terreno.

- f. Nivel de Aprobación: El 100% de los expedientes de crédito revisados no cumplen con el nivel de aprobación requerido según la normativa vigente.

Inobservancia de los artículos 11, 12 y 13 del Manual y Reglamento de Crédito:

Artículo 11: Determinación de los plazos y sujetos de crédito del Manual y Reglamento de Crédito debido a que en éste se señala: para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

| Tipo de crédito | Destino | Monto | TEA Máxima | Tasa Nominal | Plazo | Garantías |
|------------------------------------|--|----------------------------------|------------|--------------|--------------------------|-----------------------------|
| Microcrédito minorista | Emprendimiento, reactivación de negocio. | Ventas anuales hasta USD 5,000.0 | 28,23% | 25,50% | Menor o igual a 12 meses | Sobre firmas |
| Microcrédito de Acumulación Simple | Agriculturas, ganadería y microempresario, | Ventas anuales Superior a USD | 24,89% | 22,47% | Superior a 12 meses | Quirografarios y prendarios |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|--------|--------|------------------------------------|------------------------------|
| | emprendimiento. | 5.001,01 y hasta USD 20.000,00 | | | hasta 36 meses | |
| Microcrédito en Acumulación Ampliada | Agriculturas, ganadería y microempresas, emprendimientos y reactivación del negocio. | Ventas anuales Superior a USD 20.001,01 hasta \$100.000,00 | 22,05% | 20,46% | Superior a 36 meses hasta 60 meses | Quirografario, sobre firmas. |

Artículo 12. Niveles de aprobación, en éste se señala que la máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración, delegando autoridad para la aprobación a:

Los niveles de aprobación se detallan en el siguiente cuadro:

| Niveles de aprobación | Nivel Jerárquico | Montos Límites |
|-----------------------|---|---------------------------------|
| Primer Nivel | Comité de Crédito, Integrado por presidente de Consejo de Administración, Gerente, Asesores de crédito, delegado del comité. | De \$ 10001.00 hasta \$ 4000.00 |
| Segundo Nivel | Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito, delegado del comité de crédito y secretario delegado por cada oficina. | De \$ 5001 hasta \$ 10000.00 |
| Tercer Nivel | Comité de Crédito, Integrado por Jefe de Agencia, Asesores de crédito de cada oficina y secretaria. | De \$ 100 hasta \$ 5000.00 |

Artículo 13. Cuadro de calificación para créditos directos.

| Calificación de Riesgo | Calificación Actual | Calificación Histórica |
|------------------------|--|------------------------|
| Calificación A y B | Cliente aceptado | Cliente aceptado |
| Calificación C | Se acepta si hay una mora de hasta 300\$ | Hasta un año antes |
| Calificación D | Se acepta si hay una mora de hasta 200\$ siempre y cuando la misma entidad en la actualidad tenga calificación A | Hasta 3 meses antes |
| Calificación E | Crédito Negado | Crédito Negado |

Los Asesores de Crédito de la agencia carecen de un conocimiento profundo sobre la normativa vigente y aplicable al área de crédito. Este

desconocimiento abarca aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como: plazos y sujetos de crédito, la Tasa Efectiva Anual (TEA) máxima y la tasa efectiva, los tipos de garantías aceptables, los destinos de los créditos y los niveles de aprobación necesarios.

La falta de comprensión de los aspectos anteriormente señalados puede llevar a errores en la evaluación y otorgamiento de créditos, así como a una inadecuada asesoría a los clientes viéndose afectado el capital de trabajo de la agencia puesto que estas deficiencias atañen en el crecimiento de la cartera vencida.

Conclusión

- La falta de conocimiento y de comprensión sobre la normativa vigente y aplicable del área de crédito por parte de los Asesores de Crédito de la agencia representa un riesgo significativo para la correcta evaluación y otorgamiento de créditos, y por ende la recuperación de cartera para que no se convierta en vencida. Este déficit de conocimiento y de comprensión en los acápites esenciales, como los plazos y sujetos de crédito, la Tasa Efectiva Anual (TEA) máxima, las tasas efectivas, los tipos de garantías, los destinos de los créditos y los niveles de aprobación lleva a errores y decisiones inadecuadas.

Recomendaciones

Representante de Talento Humano

- Implementar programas de formación y capacitación continúa dirigidos a los Asesores de Crédito, enfocándose en la normativa vigente, incluyendo el Manual y Reglamento de Crédito, en los aspectos que presentan deficiencias y en general de todos los aspectos inherentes a su quehacer.
- Realizar sesiones de actualización con frecuencia para informar a los Asesores de Crédito sobre cualquier cambio inherente a regulaciones y las normativas de crédito, lo cual se podría lograr mediante: talleres, cursos, seminarios, charlas, focus group.

Al jefe Operativo

- Establecer e implementar un conjunto de acciones cuyo propósito sea monitorear el cumplimiento por los Asesores de Crédito con la normativa vigente y aplicable en el área de crédito.

Cumplimiento Documental en Expedientes de Crédito

Dos de los expedientes de crédito examinados no cumplen con los documentos requeridos, previo a su otorgamiento. Estos expedientes representan el 15% del total analizado y carecen de los siguientes documentos obligatorios: el certificado de votación, el Registro Único de Contribuyentes (RUC) y el rol de pagos.

Inobservancia del artículo 38 del Manual y Reglamento de Crédito:

Artículo 38. Tecnología de Microcréditos, literal b) Requisitos y documentación para presentar para el trámite de Créditos de Microempresa:

1. Básicos: (cédula, papeleta votación, Planilla servicio básico).
2. Que justifique ingresos (RUC, Rol de pagos o certificado, copia de facturas, carné de asociación, declaración de impuesto).
3. Que justifique Patrimonio: (copia escritura, pago predio, título de propiedad, matrícula vehicular).
4. Otros: (Buró de crédito, etc.)

Los Asesores de Crédito de la agencia carecen de un conocimiento profundo sobre la normativa vigente y aplicable al área de crédito. Este desconocimiento abarca aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como: requisitos y documentación para presentar para el trámite de Créditos de Microempresa.

La falta de comprensión de los aspectos anteriormente señalados puede llevar a errores en la evaluación y otorgamiento de créditos, así como a una inadecuada asesoría a los clientes viéndose afectado el capital de trabajo de la agencia puesto que estas deficiencias atañen en el crecimiento de la cartera vencida.

Conclusión

La carencia de un conocimiento sobre la normativa vigente entre los Asesores de Crédito de la agencia pone en riesgo el correcto desarrollo del proceso de créditos. De manera específica los créditos de microempresa, puesto

que ésta es la única línea que se maneja en la agencia. Este desconocimiento, que incluye aspectos cruciales registrados en el Manual y Reglamento de Crédito como la documentación necesaria, puede llevar a errores en la evaluación y aprobación en la etapa de otorgamiento y recuperación de cartera, afectando no solo a los clientes como a la institución financiera.

Recomendación

Al jefe Operativo y Representante de Talento Humano

Coordinar acciones para diseñar e implementar un programa de capacitación intensivo y continuo para los Asesores de Crédito de la agencia, enfocándose en la documentación específica para el trámite de créditos de microempresa contenidos en el Manual y Reglamento de Crédito, asegurando de esta manera que el trabajo del personal responsable sea más eficiente y conforme a las normativas vigentes.

Recuperación de cartera de crédito

Uno de los expedientes de crédito presenta debilidades significativas en la gestión de cobranza, representando el 5% del total analizado. Específicamente, en lo que respecta a la gestión judicial, se ha identificado que esta operación crediticia acumula un retraso de 287 días en el pago de las cuotas. Además, no se han llevado a cabo las acciones necesarias de acuerdo con la normativa legal vigente en el ámbito judicial.

Inobservancia del artículo 37 del Manual y Reglamento de Crédito:

Artículo 37. Recuperación de Cartera Vencida, (...) e) Judicial: Inicio de demanda, y demás gestiones legales pertinentes con el fin de obtener la recuperación de los valores adeudados, se mantendrá en cartera extrajudicial a socios que se encuentren vencidos, pero realizando abonos y/o cumpliendo compromisos de pago. A los 90 días traspaso la cobranza judicial (...).

El personal encargado de la gestión de la cartera de crédito de la agencia se limita a ejecutar la cobranza de los Créditos de Microempresa siguiendo únicamente las acciones que están definidas para la cobranza de tipo normal, misma que abarca la cobranza administrativa y la operativa. Sin embargo, no se están implementando las medidas específicas adaptadas para los casos de

cobranza judicial que igualan o superan los 90 días, lo que puede llevar a una ineficacia en la recuperación de los créditos.

La falta de conocimiento y comprensión de las acciones definidas en cada tipo de cobranza puede llevar a errores que conlleva el crecimiento de la cartera vencida y por ende a la liquidez de la institución.

Conclusión

La falta de la aplicación de las medidas específicas adaptadas para la gestión de cobranza desde lo judicial por parte de los Asesores de Crédito de la agencia está generando debilidades importantes en la recuperación de créditos de la línea de microempresa. La acumulación en el retraso o incumplimiento en el pago de cuotas por parte de la contraparte y la ausencia de acciones judiciales conforme a la normativa legal vigente y aplicable a este producto financiero aumenta el riesgo de la eficiencia y eficacia del proceso de cobranza, afectando negativamente la estabilidad financiera de la agencia.

Recomendación

Al Gerente General

Establecer un sistema de control que comprenda una serie de acciones de monitoreo y seguimiento continuo para asegurar que se lleven a cabo todas las acciones necesarias en tiempo y forma.



Nancy Fabiola Alucho Calero
Jefe de equipo de auditoría

| | |
|----------------------------|--------------------------|
| Elaborado por: ACNF | FECHA: 21/07/2024 |
| Revisado por: LTMR | FECHA: 21/07/2024 |

CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente las variables de análisis que fueron la auditoría de gestión y la cartera vencida, mediante la revisión exhaustiva de amplia literatura en libros, artículos científicos, tesis y otra información asociada y de distintos criterios de autores de gran prestigio, mismos que proporcionaron una base de sustento de la investigación. Este marco ha permitido una comprensión profunda de las mejores prácticas y estándares internacionales aplicables a la auditoría de gestión y a la administración de carteras vencidas.
- Se realizó el diagnóstico de procesos de recuperación y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa, de manera específica de la agencia Guaranda, el cual denotó ineficiencias significativas en la gestión de la cartera de crédito de manera especial en el seguimiento adecuado en los procesos de cobranza. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados son la encuesta, la entrevista, análisis horizontal, entre otras, mismas que revelaron algunas debilidades en la gestión y control de la cartera vencida, lo que contribuye a la alta tasa de morosidad.
- Se estructuró el informe final de la auditoría de gestión aplicada a la cartera vencida en la agencia Guaranda de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUVENTUD UNIDA", en este se detalló hallazgos clave, incluyendo la falta de procedimientos estandarizados, insuficiencia de capacitación del personal y la ausencia de un sistema de monitoreo eficaz de la cartera de crédito. Estas debilidades impactan de forma negativa en la capacidad de la Cooperativa y de manera específica de la agencia analizada en lo que refiere a recuperar créditos vencidos de manera eficiente.

RECOMENDACIONES

- Los docentes y los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB), así como de cualquier otra Institución de Educación Superior (IES) del país, junto con los profesionales de disciplinas afines a las áreas de control y los agentes económicos, deben tener como propósito mantenerse en constante actualización de conocimientos, entre uno de ellos de auditoría. Esta actualización debe basarse en estudios como el presente trabajo de titulación, que sean similares o estén en alineación con la realidad las Instituciones del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria. Los fundamentos teóricos derivados de este tipo de investigaciones serán útiles para que ejecuten producciones científicas y auditorías de gestión o de cualquier otro tipo con efectividad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda., agencia Guaranda, debe ejecutar auditorías de gestión en todos los procesos considerados críticos en el quehacer de la empresa y uno de ellos es la colocación. La cartera de crédito es parte fundamental de la intermediación financiera, por tanto, es importante el desarrollo eficiente del proceso de crédito en todas sus etapas: otorgamiento, seguimiento y recuperación. Las mencionadas auditorías deben ajustarse en el marco jurídico aplicable, incluyendo las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), así como en: las resoluciones, los procesos, los procedimientos, las políticas y los lineamientos establecidos en el Manual y Reglamento de crédito. El objetivo de aplicar una auditoría de gestión es evitar la acumulación de cartera improductiva o también conocida como cartera en riesgos debido al incumplimiento en los pagos de las cuotas de crédito por parte de los deudores.
- El informe final de una auditoría de gestión debe servir como base para futuros exámenes en las demás agencias que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUVENTUD UNIDA” Ltda. Esto permitirá a la

empresa establecer un conjunto de lineamientos para mejorar la gestión de la cartera en relación a las deficiencias detectadas en los procesos de recuperación de cartera, reduciendo así el riesgo de crédito asociado con el aumento de cartera vencida que para la institución se constituye en improductiva. Además, el informe de auditoría de gestión debe ser considerado por parte de quienes integran la Institución Financiera una propuesta factible para resolver problemas inherentes a la intermediación financiera como es la colocación de cartera de crédito que afecten su desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agreda-Chongo, S. C. *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021*. [Resis de pregrado, UNACH] Re-UNACH.
- Arce, J. (2019). Marco metodológico para aplicar un modelo de gestión de riesgos financieros en la UNED. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 105-122.
- Arcos-Jordán, L. A. *Gestión para la recuperación de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, UTA] Re-UTA.6
- Arturo-Delgado, B. S. (2020). Riesgo de liquidez de empresas de intermediación financiera en Colombia: Revisión sobre el estado del arte. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 464-475.
- Carrillo-Vasco, G. A. *La gestión financiera y a liquidez de la empresa*. [Tesis de pregrado, UTA] Re-UTA.
- Claudio-Tonato, L. E., & Velasco-Villamarín, C. M. “*Auditoría de gestión a los procesos de créditos y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., de la ciudad de Latacunga periodo 2022*”. [tesis de pregrado, UTC] Re-UTC.
- Código Orgánico Monteario y Financiero [COMF]. (2014). *Registro Oficial No.332 , 12 de Septiembre 2014*.
- Constante-Cano, M. A., & Carrera-Macias, M. O. (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. *Revista Digital Publisher* 593, 8(3), 831-845.
- Espinosa-Jaramillo, M. T., Mayorga-Díaz, M. P., Carangui-Veleceta, P. A., & Salazar-Olives, G. (2021). El examen especial a la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Revista Dilemas contemporáneos*, 48, 1-23.
- Gutiérrez, S. P. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la

- ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 38, 149-165.
- Janeta-Gualan , C. R. *Auditoría de gestión aplicada al departamento de créditos y cobranzas de la Coac “La Nueva Jerusalén” Ltda., período 2019-2020.* [Tesis de pregrado, UNACH] Re- UNACH.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera [JPRMF]. (5 de marzo de 2015). *Resolución N.º 043-2015-F.*
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria [LOEPS]. (28 de abril de 2011).
Obtenido de <https://n9.cl/xrvv>
- Llumiguano-Poma, M. E., Gavilánez-Cárdenas, C. V., & Chávez-Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8, 1-14.
- Manotoa-Paredes, M. J. *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019.* [Tesis de pregrado, ESPOCH] Re- ESPOCH.
- Mayorga, F. *Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio de Ambato”.* [Tesis de pregrado, UTA] Re-UTA.
- Mayorga-Díaz, M. P., Herrera-Lemus, K., & Satos-Cruz, J. G. (2021). La auditoría de gestión con un enfoque de responsabilidad social en el sistema financiero cooperativo ecuatoriano. *Revista Cubana de Ciencias Económicas (EKotemas)*, 5, 1-11.
- Moposita, N., & Ramirez, C. (2016). Examen especial a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista 593 Digital Publisher CEIT, 1(2)*, 72-87.
- Norma Internacional de Auditoría [NIA 265]. (2009). *Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad.* Obtenido de <https://n9.cl/5e0fk>
- Norma Internacional de Auditoría 400 [NIA 400]. (2009). *Evaluaciones de Riesgos y Control Interno.*

- Norma Internacional de Auditoría 315 [NIA 315]. (2009). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material*. Obtenido de <https://n9.cl/ksftd>
- Norma Internacional de Auditoría 500 [NIA 500]. (2009). *Evidencia de Auditoría*. Obtenido de <https://n9.cl/7e64c>
- Ordóñez-Granda, E M; Narváez-Zurita, C I; Erazo-Álvarez, J C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-216. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Palma, V. & Burgos, J. (2016). La auditoría integral: un enfoque hacia el cumplimiento de los objetivos corporativos en las empresas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2, 1-10.
- Quinatoa-Sisa, C. V. *Examen especial de auditoría a los procesos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito indígena SAC LTDA., de la agencia Ibarra, en el año 2021*. [Tesis de pregrado, UNIANDES] Re- UNIANDES.
- Quintero-Chacón, A, & Fernández-Elías, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Revista Cofin Habana*, 11(2), 1-20.
- Quintero-Chacón, A., & Fernández-Elías, R. (2024). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Revista Cofin Habana*, 11(2), 1-20.
- Rivera-León, F. A., & Rivera-Sandoval, F. A. (2018). Auditoría de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 35 - 42.
- Toalombo-Villa, J. S., & Cárdenas-Pérez, A. (2023). Auditoría de gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Tena. *Revista Publicando*, 10(39), 17-29.
- Yanel-Blanco, L. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Ecoe Ediciones.
- Zambrano-Rodríguez, G. M., Álvarez-Pincay, D. E., & Yoza-Rodríguez, N. R. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos

administrativos y técnicos. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140.

Zambrano-Zambrano, M. I., & Armada-Trabas, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. *Revista Cofin Habana*, 12(1), 15-3.

Zambrano-Zambrano, M. I.-B.-G.-T. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teórico y metodológicos. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 13–24.

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma Tentativo (Gantt)

Tabla 33 Cronograma Tentativo (Gantt)

| Actividades | Año 2024 | | | | | | | | |
|--|-----------|------|-------|-------|--------|----------------|---------|-----------|-----------|
| | Abri l | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiem bre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Socialización sobre el proceso de la modalidad | | | | | | | | | |
| Preinscripción a la UIC de la denuncia del tema | | | | | | | | | |
| Análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos | | | | | | | | | |
| Revisión de la denuncia del tema por parte de los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Inscripción en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento. | | | | | | | | |
| Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos. | | | | | | | | |
| Desarrollo del anteproyecto. | | | | | | | | |
| Entrega del anteproyecto a los pares académicos para revisión. | | | | | | | | |
| Revisión del anteproyecto. | | | | | | | | |
| Observaciones de los pares académicos y certificación de cumplimiento. | | | | | | | | |
| Desarrollo del Trabajo de integración curricular. | | | | | | | | |
| Recepción del proyecto con el certificado de cumplimiento firmado por el director. | | | | | | | | |
| Recepción del proyecto con el certificado de validación firmado por el director y pares académicos. | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Revisión del proyecto con las correcciones. | | | | | | | | | |
| Revisión de la diapositiva por el director y pares académicos | | | | | | | | | |
| Recepción del proyecto con el certificado del TURNITIN emitido por el director | | | | | | | | | |

Fuente. Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Tabla 34 Presupuesto

| No | CONCEPTO | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | TOTAL |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------|
| 1 | Impresiones | 300 | 0,10 | 30,00 |
| 2 | Alimentación | 10 | 2 | 20,00 |
| 3 | Transporte | 10 | 0,25 | 2,50 |
| 3 | Internet | 8 horas | 0, 75 | 6,00 |
| 4 | Copias | 80 | 0,05 | 4,00 |
| 5 | Esferográficos | 10 | 0,35 | 3,50 |
| 6 | Empastado | 3 | 16 | 48 |
| 7 | Anillado | 3 | 2,5 | 7,50 |
| 8 | CDs membretados | 3 | 1,5 | 4,50 |
| TOTAL | | | | 126,00 |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Carta de aceptación



JUVENTUD UNIDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Oficio No- JU-HTAG-014-2024
Guaranda, 25 de abril del 2024

Ing. María del Carmen Ibarra chango
COORDINADORA DE TITULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Presente.

De mi consideración:

A nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. Agencia Guaranda, Dirigirme a ustedes con un cordial saludo y al mismo momento deseándoles éxitos en sus delicadas funciones.

En contestación A la petición de las señoritas Nancy Fabiola Alucho Calero, con C.I: Numero 0202546222, y la señorita Mayra Rosalía Lema Tahaia con C.I: Numero 0250155892, en donde solicitan realizar el proyecto de investigación, motivo por la cual la cooperativa "Juventud Unida" Ltda., se da la respectiva autorizado para la debida investigación.

Atentamente.

Dios Patria Libertad



Ing. Hielga Fogliombi
GERENTE DE AGENCIA GUARANDA
TEL: 03/2553427---CEL: 0990449265
Correo: juagenciagaranda@gmail.com



Unidos somos fuertes...!

■ Matriz Ambato
Calle Salinas 01 - 38 y Omeado
Tel: 03/2553427

■ Agencia Riobamba
Calle Junín 19-20 y Tarqui
Tel: 03/2553427

■ Agencia Guaranda
Calle Moreno y Azuay
Tel: 03/2553427

■ Agencia Llangahua
El Salado, Francia Morúa y Central
Tel: 03/2553427

■ Agencia Simlatu
Tenería Mercado Can
Tel: 03/2553427

Anexo 4. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”, AGENCIA GUARANDA

Objetivo: Conocer el criterio de los colaboradores de la Cooperativa “Juventud Unida”, agencia Guaranda respecto a la incidencia de la auditoría de gestión en la cartera vencida en el año 2023.

Instrucción: marque con una X la respuesta que de acuerdo a su criterio corresponda.

1. ¿Se ha realizado una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de la cartera de crédito en la institución?
Si () No ()
2. ¿La auditoría de gestión a los procesos de recuperación de la cartera de crédito incide en su efectiva administración?
Si () No ()
3. ¿Es fundamental la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para medir el indicador de morosidad de la Cooperativa?
Si () No ()
4. ¿Es importante que el auditor adapte los procedimientos de auditoría a la realidad institucional al realizar una auditoría de gestión en los procesos de recuperación de cartera de crédito?
Si () No ()
5. ¿La Cooperativa tiene definidos procesos de recuperación de cartera de crédito?
Si () No ()

6. ¿Los procesos de recuperación de cartera se ajustan al Manual y Reglamento de Crédito?

Si () No ()

7. ¿Se ejerce control sobre el cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera de crédito?

Si () No ()

8. ¿El personal del área de crédito está altamente capacitado en los procesos de recuperación de cartera?

Si () No ()

9. ¿La entidad cuenta con un sistema adecuado para monitorear la antigüedad de la cartera y aplicar mecanismos de recuperación de cartera?

Si () No ()

10. ¿La recuperación de cartera permite aumentar la liquidez y el capital de trabajo de la agencia?

Si () No ()

Gracias por su colaboración

Anexo 5. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “JUVENTUD UNIDA”, AGENCIA GUARANDA

¿Cómo se mide el índice de morosidad?

.....
.....

¿Cuáles son los factores que inciden en la morosidad de la empresa?

.....
.....

¿Se analiza la cartera vencida de forma consolidada o por línea de crédito?

.....
.....

¿Qué entiende por riesgo de crédito?

.....
.....

¿La entidad cuenta con un plan de contingencia del riesgo de crédito para asegurar la liquidez y flujo de caja de la Cooperativa? ¿Indique las principales acciones?

.....
.....

¿En la entidad se ha efectuado el análisis de la afectación que produce el inadecuado manejo de los procesos de recuperación de cartera de crédito en la liquidez de la empresa y flujo de caja? ¿Cómo?

.....
.....

¿Qué políticas u acciones emplea la cooperativa para la recuperación de la cartera?

.....
.....

¿Se ha controlado la cartera vencida mediante una auditoría de gestión?

.....
.....

Anexo 6. Aplicación de instrumentos de recolección de datos



Anexo 7. Estado de situación financiera

| | | | | |
|--------|--|-----------|-----------|-----------|
| | | | | 979455,63 |
| 1402 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | | 48667,63 | |
| 140220 | DE 181 A 360 DÍAS | 4709,68 | | |
| 140225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 43957,95 | | |
| 1404 | CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER | | 933186,12 | |
| 140405 | DE 1 A 30 DÍAS | 475,89 | | |
| 140410 | DE 31 A 90 DÍAS | 11221,52 | | |
| 140415 | DE 91 A 180 DÍAS | 31209,33 | | |
| 140420 | DE 181 A 360 DÍAS | 71447,23 | | |
| 140425 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 818832,15 | | |
| 1428 | CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES | | 18933,75 | |
| 142820 | DE 181 A 360 DÍAS | 1315,03 | | |
| 142825 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 17618,72 | | |
| 1452 | CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA | | 12005,21 | |
| 145210 | DE 31 A 90 DÍAS | 981,88 | | |
| 145215 | DE 91 A 180 DÍAS | 789,9 | | |
| 145225 | DE MÁS DE 360 DÍAS | 10233,43 | | |
| 1499 | (PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES) | | -33337,08 | |
| 149920 | (CARTERA DE MICROCRÉDITOS) | -33337,08 | | |