



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 DE TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERÍODO 2024.”

AUTOR (AS):

ALEXANDRA JOHANNA AILLA CHACHA

PAMELA MICHELLE TIBANLOMBO AZOGUE

DIRECTOR:

ING. MAURICIO ORTIZ.

GUARANDA_ECUADOR_2026

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERÍODO 2024.”

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a dios, quien ha dado la vida, sabiduría y que guía en cada paso a continuar mi camino académico. A mis padres y hermanos/a, mi pilar fundamental, quiero expresarle mis más profundos agradecimientos de mi corazón por su apoyo incondicional, su motivación, comprensión, paciencia, fortaleza y amor en toda mi vida, su sacrificio y apoyo constante para llegar hasta el final del proceso de mi estudio.

A la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar y a los docentes de la carrera contabilidad y auditoría por impartir sus conocimientos con delicadeza en cada clase. A mi tutor de tesis al Ing. Mauricio Ortiz, a los Pares al Ing. Javier García, al Ing. Ramiro Jaramillo por su paciencia, guía y corrección para poder desarrollar y culminar mi proyecto de investigación que fueron pilares fundamentales para mi crecimiento académico.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda quien me abrió las puertas para realizar mi proyecto de investigación y por haber proporcionado la información necesaria.

Finalmente deseo expresar mi agradecimiento a la persona especial que me apoyó a lo largo de este proceso. Su comprensión, su paciencia y sus palabras fueron alientos constantes; su amor ha sido mi fortaleza y sus consejos fueron inspiración que me impulsaron a no rendirme y ha dejado una huella imborrable en mi vida.

Alexandra Johanna Ailla Chacha

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida, la sabiduría, la fe y la fortaleza por acompañarme y caminar de mi mano e iluminar en todo el momento el camino recorrido. A mis padres y hermanas/os quienes son mi pilar fundamental, agradezco por su amor y dedicación constante en toda mi vida y carrera, por su generosidad y sacrificio para llegar hasta el final del proceso de estudio.

También, dejar constancia de nuestro más sincero agradecimiento a todos quienes forman parte de la Universidad Estatal de Bolívar, al Ing. Mauricio Ortiz, al Ing. Javier García y al Ing. Ramiro Jaramillo, por brindar sus conocimientos y guiarme en el desarrollo de mi proyecto de investigación que fueron pilares fundamentales para mi crecimiento académico.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda por la oportunidad de desarrollar mi tema de investigación y por la facilidad de información otorgada

En general a todas las personas que me rodearon y apoyaron durante el proceso de formación con sus consejos y palabras de aliento constantemente para llegar a la meta.

Pamela Michelle Tibanlombo Azogue

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios por dejarme despertar cada día, por sus infinitas bendiciones y guiarme constantemente para cumplir con mis sueños.

También este trabajo es dedicado para mis padres queridos, Manuel Ailla y Vicenta Chacha quienes se han esforzado mucho para que no me faltara a mí y a mis hermanos/as, son mis pilares fundamentales, ya que me han apoyado incondicionalmente con sus palabras y económicamente, su compañía, su amor, sus regaños y motivaciones para construir mi futuro como una persona íntegra.

Por último, dedico a quien me soltó, porque en este acto aprendí a avanzar sola y a culminar este camino bajo mi propia luz.

Alexandra Johanna Ailla Chacha

Este proyecto es el resultado de mi dedicación y esfuerzo se lo dedico a Dios, por ser quien ha estado siempre conmigo y me ha dado fuerzas para superar las barreras presentadas en la vida y hacer posible este sueño.

Dedico este trabajo a mis padres sobre todo José Tibanlombo y Rosa Azogue por el apoyo incondicional que, su amor y sacrificio, supieron motivarnos moral y económicamente para cursar mis estudios superiores a seguir adelante, ayudándome a construir un futuro como persona íntegra.

Finalmente, A la Universidad Estatal de Bolívar de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, carrera de Contabilidad y Auditoría por habernos acogido en sus aulas y brindarnos momentos de alegría y enseñanza en el ámbito educativo en manera especial a mis docentes por compartir sus conocimientos, experiencias y guiarnos en el proyecto de investigación.

Pamela Michelle Tibanlombo Azogue

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez, Ing. Nelson Javier García López e Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2024.” desarrollado por la señorita/s Alexandra Johanna Ailla Chacha; Pamela Michelle Tibanlombo Azogue.

CERTIFICAN


Que, luego de haber revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple el 100% con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 11 de diciembre de 2025




Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez

Director



Ing. Nelson Javier García López

Par Académico



Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte

Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Alexandra Johanna Ailla Chacha** y **Pamela Michelle Tibanlombo Azogue** portadoras de la Cédula de Identidad No. **0250226339** y **1851042216** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, período 2024**, 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 mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/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.

El (los) autor (es) declara (n) 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.



Alexandra Johanna Ailla Chacha
0250226339



Pamela Michelle Tibanlombo Azogue
1851042216

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	V
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN	VI
DERECHOS DE AUTOR	VII
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I: FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	6
1. Descripción del Problema.....	6
1.1. Formulación del Problema	7
1.2. Preguntas de Investigación.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo general	10
1.4.2. Objetivos específicos	10
1.5. Hipótesis.....	11
1.7.1. Variable Independiente	11
1.7.2. Variable Dependiente.....	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	16
2.1 . Antecedentes	16
2.2 . Científico.....	17
2.3 . Conceptual.....	20
2.4 . Legal.....	25
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.2 Enfoque de la investigación	28
3.3 Métodos de Investigación	29
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	29

3.5	Universo, Población y Muestra	31
3.6	Procesamiento de la Información.	32
3.7.	Metodología de software empleada en desarrollo de la aplicación del caso.....	32
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		33
4	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	33
CAPÍTULO V. PROPUESTA:		19
	Título.....	19
	Objetivo general.....	19
	Objetivos específicos	19
	Contenido de la propuesta.....	19
	Datos informativos	19
	Auditora Auditora.....	23
FASE I PLANIFICACION		26
1.1.	SUBFASE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.	40
FASE II EJECUCIÓN		50
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		59
CAPÍTULO I.....		63
ENFOQUE DE AUDITORÍA.....		63
OBJETIVOS		63
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....		63
ALCANCE.....		63
ENFOQUE.....		63
DEPARTAMENTO AUDITADO		63
CAPÍTULO II		64
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD		64
ANTECEDENTE		64

MISIÓN.....	64
VISIÓN.....	64
OBJETIVO INSTITUCIONAL	64
VALORES INSTITUCIONALES	65
BASE LEGAL	65
ESTRUCTURA ORGÁNICA	66
FODA.....	67
PRINCIPALES FUNCIONARIOS.....	67
CAPÍTULO III.....	68
RESULTADOS GENERALES DE AUDITORÍA.....	68
HALLAZGO 1	68
HALLAZGO 2	69
HALLAZGO 3	70
HALLAZGO 4	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Variable Independiente: Auditoría De Gestión-----	12
Tabla 2: Variable Dependiente: procesos de otorgamiento de créditos-----	14
Tabla 3:Población: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida -----	31
Tabla 4: Pregunta 1 -----	33
Tabla 5: Pregunta 2 -----	34
Tabla 6: Pregunta 3. -----	35
Tabla 7:Pregunta 4. -----	36
Tabla 8:Pregunta 5 -----	37
Tabla 9: Pregunta 6. -----	38
Tabla 10.Pregunta 7.-----	39
Tabla 11:Pregunta 8 -----	40
Tabla 12: Pregunta 9-----	41
Tabla 13:Pregunta10-----	42
Tabla 14: Nivel de Significación -----	43
Tabla 15: Frecuencia Observada-----	44
Tabla 16: pregunta 1 -----	44
Tabla 17: Preguntas de Respuesta negativas-----	44
Tabla 18: Frecuencia Esperada -----	44
Tabla 19: Chi Cuadrada-----	45
Tabla 20: Prueba de chi Cuadrada-----	45
Tabla 21:Tabla de grados de libertad -----	17
Tabla 22: Grado de libertad -----	17
Tabla 23: Desarrollo de la propuesta-----	21
Tabla 24: Datos informativos -----	25
Tabla 25: Subfase Planificación preliminar. -----	26
Tabla 26: Informe de la planificación preliminar.-----	39
Tabla 27: Subfase planificación específica.-----	40
Tabla 28: Cuestionario de control interno. -----	41
Tabla 29: Nivel de confianza y riesgo.-----	48
Tabla 30: Fase II Ejecución.-----	50

Tabla 31: HALLAZGO 1 -----	51
Tabla 32: HALLAZGO 2-----	53
Tabla 33: HALLZGO 3 -----	55
Tabla 34: HALLAZGO 4-----	57
Tabla 35: Fase III Comunicación de resultados. -----	59
Tabla 36: FODA.-----	67
Tabla 37: Principales funcionarios. -----	67
Tabla 38: Cronograma Tentativo -----	17
Tabla 39: Presupuesto -----	17

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Gráfica 1:Método de CEA (Causa y Efecto)-----	7
Gráfica 2: Georreferencial -----	27
Gráfica 3:Pregunta 1. -----	33
Gráfica 4: Pregunta 2. -----	34
Gráfica 5: Pregunta 3. -----	35
Gráfica 6: Pregunta 4. -----	36
Gráfica 7: Pregunta 5. -----	37
Gráfica 8: Pregunta 6. -----	38
Gráfica 9:Pregunta 7. -----	39
Gráfica 10: Pregunta 8.-----	40
Gráfica 11: Pregunta 9.-----	41
Gráfica 12: Pregunta 10. -----	42
Gráfica 13: Comprobación de chi Cuadrada -----	43
Gráfica 14: Organigrama institucional. -----	32
Gráfica 15: PAR 1 -----	33
Gráfica 16: Director -----	33
Gráfica 17: Par 2 -----	34
Gráfica 18: Par -----	34
Gráfica 19: Anexo Asesor de crédito -----	35
Gráfica 20: Jefe de Agencia -----	36
Gráfica 21: Certificado Anti plagió.....	130
Gráfica 22: Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto.....	133

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se fundamenta en llevar a cabo una auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida con el objetivo de descubrir las razones de las dificultades en el área de crédito, interrumpiendo la evaluación de los procedimientos administrativos. Mediante el estudio de control interno se detectaron las falencias que impactan en el rendimiento del proceso de otorgamiento de créditos.

El interés de desarrollar esta investigación surge de la necesidad de contribuir al fortalecimiento de la administración privada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida para mejorar el proceso de gestión de crédito y garantizar la confianza de la ciudadanía sea más eficiente, eficaz y transparente. También se busca aportar con soluciones que fortalezcan el desarrollo organizacional permitiendo optimizar los procedimientos de administración crediticios.

La metodología empleada para el estudio fue mixta, combinando los enfoques cuantitativos y cualitativos que se aplicaron técnicas de observación, entrevista y cuestionario del control interno dirigidos al jefe de la agencia y al personal del área de créditos. También permite recopilar información relevante para el estudio e identificar el área de crédito que requiere un mejoramiento continuo.

El propósito de aplicar la auditoría es con la necesidad de identificar las deficiencias del proceso de otorgamiento de crédito para evaluar la efectividad del control interno. Los objetivos principales fueron realizar un diagnóstico sobre la situación actual del proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, aplicar las técnicas de auditoría y proponer recomendaciones que ayuden en la toma de decisiones para proporcionar servicio de calidad a los socios.

La presente investigación está estructurada en 5 Capítulos que se detalla a continuación;

Capítulo I, se define el tema de investigación, la descripción del problema y se realiza un análisis de la institución. La descripción se realiza a nivel macro, micro y meso definiendo claramente el problema enfocándose en las preguntas de investigación y la relevancia de llevar a cabo la investigación, a través de la justificación y la formulación de los objetivos generales y específicos.

Capítulo II, se planteó el marco teórico con antecedente, bases teóricas, problemas similares, bases legales que sustentan la investigación, además se realizó una conceptualización básica para el aprendizaje y entendimiento establecido una conexión entre los variables.

Capítulo III, se elaboró el enfoque de investigación el enfoque y el nivel de investigación, determinando el universo población y muestra con la que se planea trabajar.

Capítulo IV, se específica en el estudio de los resultados logrados tras haber llevado a cabo el proceso de visitas a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda aplicando las técnicas como la observación la cual permite verificar documentos de investigación que permitieron conocer el ambiente del personal de la cultura organizacional para luego dar un diagnóstico general de la institución.

Capítulo V, se realizó el desarrollo de la propuesta la cual fue una auditoría de gestión aplicando las 3 Fases como; Fase I Planificación y dentro de ellos la subfase de preliminar y específica, Fase II Ejecución y la Fase III Comunicación de resultados, por medio de la visita a la institución para obtener información de la entidad, mediante ellos se planteó el cuestionario del control interno, la elaboración de la hojas de hallazgos, conclusiones y recomendaciones a las personas pertinentes y luego de haber obtenido resultado se emitió el informe final de la investigación realizada.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Auditoría de Gestión al Proceso de Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024” se basa en verificar el cumplimiento de la normativa y la transparencia de la información es por ello que se plantearon los siguientes objetivos; objetivo general, ejecutar la auditoría de gestión para el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024. Contando con el informe de auditoría de gestión se mejora con los procesos de administrativos al proceso de otorgamiento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024. La metodología utilizada fue de campo, la cual permitió conocer el lugar donde se ubica la institución, descriptiva que permitió identificar los eventos, bibliográfica basada en antecedentes, teóricos y conceptos que sustente la investigación. La auditoría de gestión realizada al área de crédito permitió identificar falencias dentro del proceso de otorgamiento de créditos, se debe realizar capacitaciones para establecer indicadores que permitan evaluar el desempeño del personal de crédito, tales como cumplimiento de tiempos, eficiencia en la recuperación de la cartera, calidad del análisis crediticio y precisión de la documentación evidenciando la necesidad de mejorar la planificación y el cumplimiento normativo.

Palabras claves: Auditoría de gestión, otorgamiento de crédito, control interno, riesgo crediticio y normativa.

ABSTRACT

The present research study, “Management Audit of the Credit Granting Process of the Juventud Unida Savings and Credit Cooperative, Guaranda Branch, 2024 period,” is based on verifying compliance with regulations and the transparency of information. Therefore, the following objectives were established: the general objective is to carry out a management audit of the credit granting process of the Juventud Unida Savings and Credit Cooperative, Guaranda Branch, during the 2024 period.

Through the management audit report, improvements can be made to the administrative processes involved in the credit granting process of the Juventud Unida Savings and Credit Cooperative, Guaranda Branch, 2024 period. The methodology used was field research, which made it possible to understand the location and operational context of the institution; descriptive research, which allowed the identification of events and processes; and bibliographic research, based on background information, theoretical frameworks, and concepts that support the study.

The management audit conducted in the credit area made it possible to identify weaknesses in the credit granting process. As a result, training activities should be implemented to establish indicators that allow the evaluation of the performance of credit personnel, such as compliance with processing times, efficiency in loan portfolio recovery, quality of credit analysis, and accuracy of documentation, thus evidencing the need to improve planning and regulatory compliance.

Keywords: Management audit, credit granting, internal control, credit risk, and regulations.

ÑAWPA RIKCHAY

Kay yachay llamkay “Auditoria de gestión al proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda Período 2024” nin, kamachiykunata alli katichishkata rikuchinapakmi rurarithka kan. Chaymantami kay yuyaykunata churashka kan: hatun yuyay, Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, Guaranda Agencia, 2024 watapi kullki mañachiy ruraykunapi hatun rikuyta rurana.

Hatun rikuy willayta charishpa, Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024 watapi kullki mañachiy ruraykunapi administrativo ruraykunata alli allichina usharin. Kay yachay ruraypi llamkashka ñankunami kan: pampapi yachay, chaymi tantachin maypimi kay hatun wasika kawsan; rikuchik yachay, chaymi ruraykunata riksichin; shinallatak killkashka yachay, ñawpa yachaykunamanta, yachay rimaykunamanta, chaykunami kay yachayta yanapan.

Kullki mañachiy wasipi rurarithka hatun rikuy, kullki mañachiy ruraykunapi pantaykunata tarishka kan. Chayraykumi yachachiykunata rurana kan, kullki mañachik runakunapa llamkay alli kawsayta tupunapak rikuchikkunata churankapak, shinami: pachapi llamkayta tukuchiy, kullki mañachiy alli rikuy, killkakunapi rikuykuna rikuchinami kan, chaykunami rikuchin allita yuyaykuna rurashpa, kamachiykunata alli katichita ashtawan allichina tiyan.

Hatun shimikuna (Palabras claves): Hatun rikuy (Auditoría de gestión), kullki mañachiy, ukku kamachiy (control interno), kullki mañachiy llaki (riesgo crediticio), kamachiy.

CAPÍTULO I: FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1. Descripción del Problema

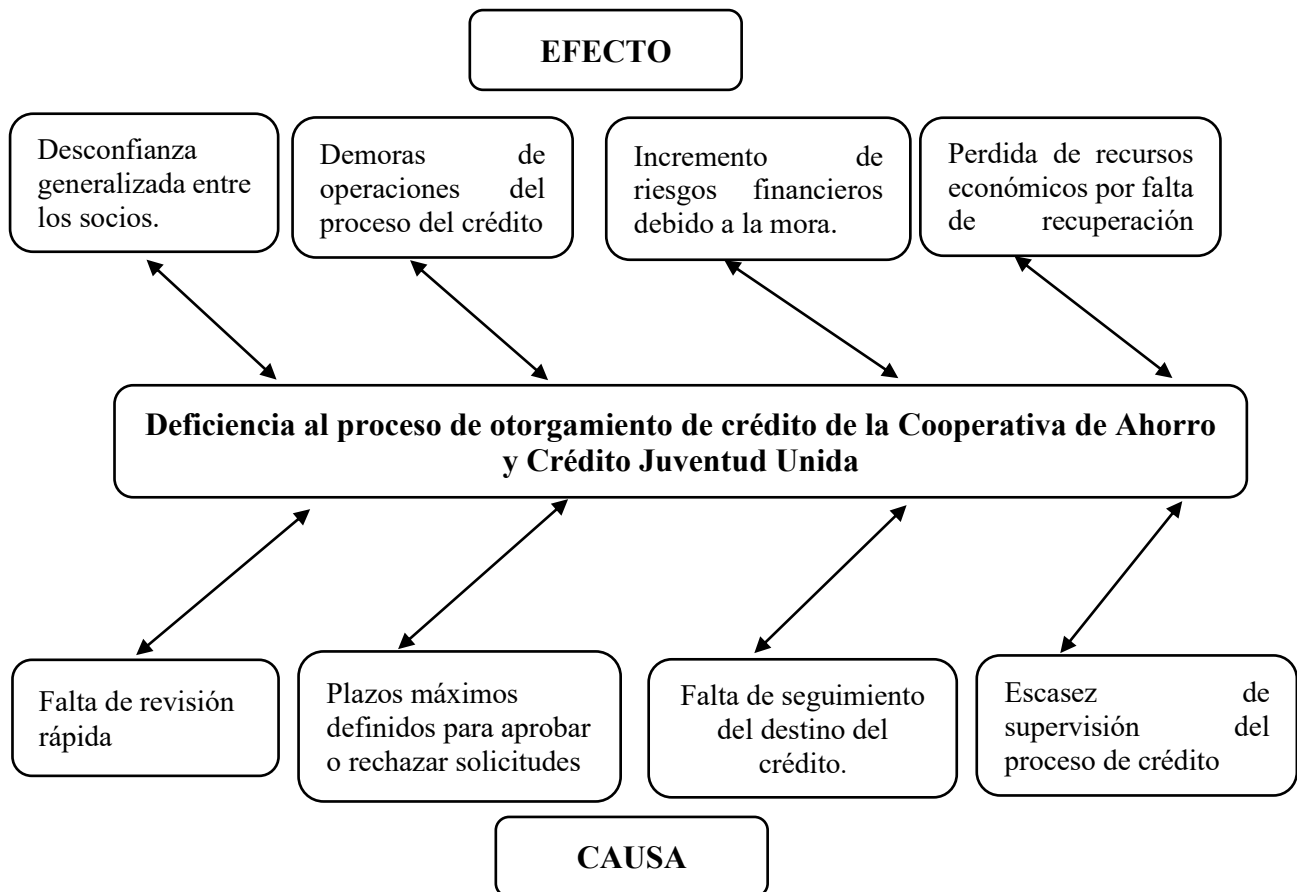
En un ámbito global, Cooperativismo y el desarrollo (2019) en las cooperativas de ahorro y crédito existen la falta de capacitaciones al personal de créditos lo que genera problemas relacionados como la falta de capacidad de pagos, la inadecuada administración de recursos y la disminución de la confianza en el sistema de créditos a pesar de sus restricciones, su relevancia se encuentra en el hecho de que ofrecen servicios financieros.

En Ecuador, nos menciona SEPS (2025), entidades como cooperativa de ahorro y crédito Cámara de comercio de Ambato, Pilahuin, COAC Crea, que se dedican al ahorro y crédito han enfrentado dificultades en el manejo adecuado de créditos como: el aumento de la morosidad, demoras en el análisis de las solicitudes, fallas en los sistemas de seguimiento y control, así como: escasas de capacitación del personal que se encarga del análisis crediticio, por lo tanto, tiene la necesidad de realizar una auditoría de gestión para identificar las deficiencias que existen dentro de las cooperativas. Estos elementos han impactado negativamente en la rentabilidad y liquidez de dichas instituciones, afectando de manera directa en la confianza de los socios y en la estabilidad económica de las comunidades.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida de la Agencia Guaranda se ha identificado las principales causas como la ausencia de una auditoría de gestión con el modelo del COSO I con sus respectivos componentes (Ambiente del Control, Evaluación de Riesgos, Actividades del Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Supervisión), la falta de revisión rápida y descuidada de documentos por parte de los asesores de crédito, la falta de plazos máximos definidos para aprobar o rechazar solicitudes de crédito, la falta de seguimiento del destino, la deficiencias de recuperación de los pagos mensuales por parte de los socios y la falta de mecanismos adecuados del control interno y supervisión del procesos de otorgamiento de crédito. Por lo tanto, los efectos son las demoras en las operaciones del proceso de otorgamiento de créditos, la desconfianza e insatisfacción generalizada entre los socios, el incremento del riesgo financiero debido a la

morosidad, la pérdida de recursos económicos para la cooperativa por falta de recuperación de los créditos y el nivel de crecimiento institucional por la falta de auditoría de gestión del crédito en el período 2024.

Gráfica 1: Método de CEA (Causa y Efecto)



Elaborador por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

1.1. Formulación del Problema

¿Cómo la auditoría de gestión influye al proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Agencia Guaranda, Período 2024?

1.2. Preguntas de Investigación

¿Como influye la Auditoría de gestión en la eficiencia y efectividad de las operaciones realizadas por el personal de la institución?

¿Se aplicará el cuestionario de control interno en base al COSO I en el área de

otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida?
¿Cómo las recomendaciones emitidas por la auditoría de gestión contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos de otorgamientos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida?
¿Cómo ayuda la auditoría de gestión a mejorar mediante un cuestionario de control interno en el proceso de otorgamiento de crédito de la cooperativa?
¿Cómo incide la falta de monitoreo del destino del crédito en el nivel de morosidad y el incumplimiento de pagos de los socios?
¿Cómo afectan los retrasos en la evaluación y autorización de créditos en la confianza que los socios tienen en la cooperativa?
¿De qué manera la falta de capacitación al asesor de crédito genera irregularidades en el área de otorgamiento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida?
¿Cómo influye la gestión administrativa en la correcta evaluación, aprobación y desembolso de los créditos otorgados?

1.3. Justificación

La presente investigación se realizará por la necesidad de fortalecer al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, a través de la implementación de una auditoría de gestión que facilite la valoración de la eficiencia y eficacia en el proceso de otorgamiento de crédito, además se pueden observar problemas tales como la ausencia de supervisión a los préstamos otorgados, retrasos en la revisión y validación de las solicitudes, la falta de seguimiento del destino al crédito, la cartera de morosidad , aspectos que influyen de manera directa en la rentabilidad de la institución y en la confianza de los socios.

El estudio busca implementar una auditoría de gestión que permita identificar las deficiencias operativas, administrativas y de control dentro del proceso crediticio, con el fin de proponer estrategias de mejora que optimicen el uso de los recursos, fortalezcan la toma de decisiones y garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales. Así mismo, la investigación permitirá detectar, examinar y subsanar las deficiencias que existen en los documentos internos de crédito. Este examen no

solo ayudará a incrementar la efectividad y eficiencia de los procesos, sino que también refuerza la transparencia y confianza de la entidad ante los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.

Es importante realizar una auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida para garantizar que se cumplan con las normativas y políticas del área de créditos de la entidad.

La necesidad de realizar esta investigación nace por las deficiencias evidentes al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda. Actualmente, la organización enfrenta un incremento en los niveles de morosidad, retrasos en la evaluación de solicitudes, ausencia de seguimiento en el uso del crédito y escasa formación del personal que se encarga del análisis crediticio, factores que impactan de manera directa la eficacia operativa, la rentabilidad de la institución y la confianza de los socios. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo una auditoría de gestión, que actúe como un recurso técnico y analítico para detectar debilidades, evaluar el rendimiento de los procesos y sugerir acciones correctivas que ayuden a mejorar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa.

Los beneficiarios directos de este proceso serán los socios y la dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, quienes dispondrán de información precisa para implementar estrategias de mejora en la gestión de créditos. Los beneficiarios indirectos incluirán a los empleados, las familias de los socios, los proveedores y la comunidad en general, quienes se beneficiarán de una institución más sólida y eficaz en su funcionamiento.

En conjunto, estas motivaciones impulsan la mejora continua y garantiza un funcionamiento responsable y ordenado de la entidad. Del mismo modo, fortalecen el compromiso del personal de la cooperativa de ahorro y crédito, motivándole a brindar un servicio eficiente, transparente y de calidad a los socios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Ejecutar la auditoría de gestión para el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- ❖ Analizar el cumplimiento de los procedimientos implementados para el análisis, aprobación y desembolso de créditos.
- ❖ Identificar los factores que inciden en el incremento de la morosidad y en el incumplimiento de pagos por parte de los socios.
- ❖ Aplicar las fases de auditoría de gestión que permita determinar y sustentar hallazgos, así como también emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.
- ❖ Elaborar el informe de la auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.

1.5. Hipótesis.

Contando con el informe de auditoría de gestión se mejora con los procesos de administrativos al proceso de otorgamiento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024.

Variables

1.7.1. Variable Independiente

Auditoría de Gestión

1.7.2. Variable Dependiente

Proceso de Otorgamiento de Créditos.

1.7.3. Cuadro de Operacionalización de variables

2. *Tabla 1: Variable Independiente: Auditoría De Gestión*

Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
La auditoría de gestión consiste en una revisión de manera eficiente y eficacia de las actividades administrativas y financieras.	Eficiente eficacia	Durante los 90 días los directivos de la cooperativa conocerán el 100% del informe. La Auditoría finalizara en un período de 90 días, con un informe que garantice la satisfacción de los directivos todos los objetivos planificados.	¿Considera usted que la Auditoría de gestión es utilizada permanente? ¿Considera usted que los procesos administrativos de la cooperativa se ejecutan de manera eficiente? ¿Cree usted que la Auditoría de gestión permite optimizar el uso de los recursos en la cooperativa? ¿Piensa usted que la Auditoría de gestión facilita	Encuesta Entrevistas, Guía de Observación. Cuestionario

el cumpliendo de los
objetivos institucionales?
¿Piensa usted que la
auditoría de gestión permite
evaluar el desempeño del
personal de manera
objetiva?

Elaborado por: Ailla Alexandra, Tibanlombo Pamela.

Tabla 2: Variable Dependiente: procesos de otorgamiento de créditos

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
El proceso de otorgamiento es el conjunto de actividades mediante las cuales la entidad financiera evalúa, aprueba, desembolsa, registra y realiza el seguimiento de los préstamos solicitados por los socios, garantizando el cumplimiento de políticas internas y la adecuada recuperación de la cartera.	Análisis, Aprobación, Seguimiento.	Evaluación de la capacidad de pago del solicitante. Se miden el cumplimiento de políticas y normativas a través del tiempo para la aprobación de créditos. Se realiza un nivel de seguimiento de los socios durante el período de los pagos de la cartera crediticia.	¿Cree usted que antes de aprobar un crédito se debe realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante? ¿Considera usted que las políticas crediticias aplican correctamente durante el proceso de otorgamiento crédito? ¿Considera necesario efectuar un seguimiento posterior al desembolso para verificar la correcta utilización y recuperación del crédito? ¿Piensa usted que el tiempo de análisis de crédito es suficiente para evaluar correctamente cada solicitud?	Entrevistas Cuestionario Guía de observación.

¿Piensa que el seguimiento posterior al desembolso permite identificar riesgos en el cumplimiento de pagos?

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unidad, tiene para ofrecer servicios financieros a la población ecuatoriana, como institución está enfocada en el otorgamiento de créditos que se vinculan con la constitución legal y ley de las cooperativas.

Forman parte del sistema cooperativo a nivel nacional, y su definición es precisa; la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Económico Popular y Solidario, en su artículo 81, establece que: Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades constituidas por individuos o entidades que se asocian de manera voluntaria con el propósito de llevar a cabo actividades de intermediación financiera, otorgación de créditos y responsabilidad social hacia sus miembros y con la autorización previa de la Superintendencia, hacia clientes o terceros, cumpliendo con las normativas y principios reconocidos en esta Ley (CAMPOVERDE, 2025).

Las cooperativas son organizaciones autónomas formadas por personas que se unen voluntariamente con el fin de atender de manera conjunta sus necesidades y objetivos económicos, sociales y culturales. Estas entidades se distinguen por su propiedad colectiva y su gestión democrática. Los principios esenciales que orientan a las cooperativas incluyen la cooperación entre sus miembros, la responsabilidad compartida, la participación democrática, así como la igualdad, la equidad y la solidaridad (PADILLA, 2024).

La auditoría de gestión en las empresas con respecto a sus realidades y perspectivas. Como resultado de la investigación se realizó, un estudio sobre lo que conlleva a una auditoría de gestión, sus clasificaciones al igual que los indicadores de gestión que ayudan a identificar el cumplimiento de las metas y objetivos en términos de eficacia, eficiencia y calidad de los productos o servicios que ofrece una empresa (Zambrano Rodríguez, Álvarez Pincay, & Yoza Rodríguez, 2021)

Es fundamental verificar la consistencia en la aplicación de políticas de aprobación o rechazo de créditos y también que los criterios de evaluación sean actualizados con regularidad con el riesgo crediticio para fortalecer bajo los estándares de perfil,

capacidad y disposición para pagar. Además, debe supervisarse la utilización de datos fiables, incluyendo el historial crediticio y los datos socioeconómicos actualizados del solicitante (Lascano, 2025).

2.2. Científico

Auditoría de gestión

Según mencionan (Esparza, Chávez, & Hidalgo, Fundamentos de Auditorías , 2023) la auditoría es un examen especial realizado con varios propósitos, uno de ellos es realizar una investigación o verificación de los valores presentados en los estados financieros de las empresas, es decir, se comprueba la veracidad de las cuentas demostrando los valores correspondientes al ejercicio de la empresa, en el período determinado que se esté realizando la auditoría.

Fases de la Auditoría de Gestión

Según menciona (Auditoría de gestión) comprende las siguientes fases; la fase de planificación, ejecución de trabajo, comunicación de restados y seguimiento.

Planificación

La planificación de auditoría consiste crear un plan general de las actividades que desea alcanzar al objetivo general de la auditoría, basando en la eficacia del control interno.

Planificación preliminar

La planificación preliminar es una comprensión completa del objeto de la organización, enfocándose especialmente en su actividad fundamental, esto facilitará una buena programación, realización y logro de resultados de auditoría en un costo y tiempo aceptables (Lema, 2024)

Planificación específica

En esta fase se pretende recopilar datos generales acerca de la institución en lo que respecta a su normativa, historia, estructura, misión, metas, funciones, recursos y políticas generales, así como procedimientos operativos y análisis o Investigaciones previas sobre ella.

Ejecución

En esta etapa los datos que se han reunido y analizado, se les implementan las técnicas establecidas para evaluar la eficiencia, eficacia, economía y equidad.

Comunicación de resultados

En el informe sobre el control de gestión se resumen los resultados alcanzados en cada uno de los aspectos señalados, con el propósito de proporcionar un juicio sobre la administración de un período.

Seguimiento

Es fundamental definir cuáles serán las métricas que se analizarán, con el objetivo de entender el rendimiento en cada sector y entre cada empleado.

Componentes del COSO 1

Se mencionan (Parra, 2024) que existen los 5 componentes del coso 1:

- a) **Ambientes del control interno:** Un ambiente del control favorece la honestidad, la moral y la habilidad del equipo, que consiste en una serie de elementos que afectan cómo funciona el sistema de control interno. Estos elementos pueden ser oficiales, como la estructura de la organización y las normativas de recursos humanos, o no oficiales, como la cultura organizacional y el enfoque del liderazgo.
- b) **La evaluación de riesgo:** La valoración de riesgos implica reconocer, examinar y valorar las amenazas que podrían impedir el cumplimiento de las metas. Este elemento es esencial para la supervisión interna y ayuda a la entidad a elaborar medidas de control que reduzcan los riesgos.
- c) **Las actividades del control:** Las acciones de supervisión en el sistema de control interno se refieren a las medidas, políticas y procedimientos empleados para evitar riesgos y garantizar que se sigan las regulaciones. En términos generales, los controles son recursos clave que ayudan a las organizaciones a lograr sus metas y salvaguardar sus intereses.
- d) **Información y comunicación:** Este proceso es esencial y vital para la compañía. Después de reunir toda la información disponible, es necesario analizarla para establecer su calidad y relevancia, si la información resulta ser apropiada, se puede transmitir a los directivos superiores de la organización.
- e) **Monitoreo:** Los mecanismos de control interno de cada organización necesitan una supervisión y seguimiento de sus operaciones, lo que significa que este procedimiento asegura que los procesos se

desarrollen adecuadamente en cada sector de la entidad. La vigilancia del sistema de control interno se realiza mediante acciones de monitoreo constante, evaluaciones regulares o una mezcla de las dos.

Técnicas

En la auditoría de gestión las técnicas utilizadas constituyen a identificar inconvenientes y áreas vulnerables en las organizaciones auditadas, facilitando su análisis con la meta de optimizarlas, sin poder ser tan específicas como en la auditoría financiera, donde el propósito es mucho más definido, ofreciendo una representación veraz de un patrimonio y sus cambios. En métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor emplea en base a su criterio. Dentro de las técnicas de auditoría más conocidos las técnicas de observación, entrevistas, encuestas, tabulación y comprobación (DURAN, PEREZ, & JUVE, 1996).

Papeles de trabajo

El auditor tiene la responsabilidad de elaborar y conservar los documentos de trabajo, su formato y contenido deben adaptarse a las circunstancias específicas de la auditoría que lleva a cabo. Los datos incluidos en los documentos de trabajo representan la evidencia principal del trabajo efectuado por el auditor los hallazgos y las conclusiones a las que ha llegado, en relación con las situaciones relevantes (Esparza, Chávez, & Hidalgo, Fundamentos de Auditorías , 2023).

Hallazgos

Según mencionan (Esparza, Chávez, & Hidalgo, Fundamentos de auditoría , 2023) el concepto de hallazgo hace referencia a las deficiencias encontradas mediante el cuestionario del control interno que el auditor ha identificado. Así, incluye los eventos y otra información consiguiendo que se deba informar a los responsables de la entidad revisada y a otras partes interesadas.

Atributos de hallazgos de auditoría

Identificar cada componente de un hallazgo en una auditoría no siempre resulta factible. Por esta razón, el auditor debe emplear su criterio y juicio profesional para determinar la manera en que se debe comunicar una debilidad concreta encontrada en el control interno. La longitud mínima de cada hallazgo de auditoría estará determinada por “la forma en que debe ser reportado”, y el auditor debe reconocer los siguientes elementos:

- a) **Condición:** Se refiere a un área, actividad, función o proceso, entendido como "lo que es".
- b) **Criterio:** Abarca la idea de "lo que debe hacer", lo que permite al auditor evaluar la condición del hecho o situación.
- c) **Causa:** Es la causa fundamental (o las razones) que llevaron a la situación, así como la habilidad y el criterio del auditor, y es esencial para formular una recomendación efectiva que evite que la condición se repita.
- d) **Efecto:** Se refiere a las consecuencias negativas o posibles de la condición observada, que normalmente se traduce en una pérdida económica derivada del incumplimiento.

Procesos de otorgamiento de créditos

Según menciona (procesos de otorgamiento de crédito, 2021) se refiere a la acción en la que se ofrece un financiamiento a un usuario y se deposita una cantidad específica de dinero en su cuenta bancaria. Para realizar este procedimiento de manera efectiva, las entidades financieras deben conservar información y registros acerca de sus clientes, con el fin de analizar su habilidad para cumplir con sus obligaciones y minimizar el incumplimiento de pagos.

- a) Solicitud de préstamo
- b) Evaluación del crédito
- c) Aprobación o denegación

Otorgamiento de crédito

Según el autor (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014) El otorgamiento de créditos es una herramienta que ayuda a reactivar la economía en la organización y aumente sustancialmente sus ventas, porque los consumidores se animan a comprar si la manera de pagar es en abonos o en pagos pequeños durante un período de tiempo razonablemente largo. Es por ello que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero.

2.3. Conceptual

Dentro del marco conceptual se presentará una recopilación de información basada en fundamentos y criterios académicos que sustentan la investigación. Esta

indagación tiene como finalidad de aportar un enfoque novedoso en al área de otorgamiento de créditos en la que se desarrolla el proyecto, con la ayuda de fuentes confiables y actualizadas.

Además, se tomará en cuenta los conceptos importantes y relevantes que permite una mejor comprensión del tema, garantizando que la investigación sea de base sólida y bien estructurada.

Auditoría

La palabra auditoría viene del latín auditorios, y de esta proviene el término auditor (el que tiene la virtud de oír). Sin embargo, se entiende que esta capacidad de escuchar y examinar cuentas se orienta hacia la evaluación del uso de los recursos en términos de economía, eficiencia y efectividad, así como hacia su control. Se trata de un análisis objetivo, sistemático y profesional de las Gestiones financieras o administrativas, que se lleva a cabo tras su ejecución, como un apoyo a los cuerpos de gobierno que son responsables de la adecuada utilización de los fondos a su disposición y a los dueños de las entidades privadas. Esta actividad es realizada por personal totalmente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con el propósito de verificar y valorar dichas operaciones, además de redactar un informe que incluya observaciones, conclusiones y sugerencias (Armas García, 2008).

Gestión Organización

La gestión organizacional garantiza distribución óptima de recursos, tiempo y esfuerzo, con eficiencia y eficacia, así como elevar la calidad y una gestión adecuada influye desfavorablemente en todos los elementos de una organización, desde la productividad de los trabajadores hasta la imagen pública de la compañía. Por lo tanto, es fundamental que las empresas inviertan en el desarrollo de una cultura organizacional (Mendoza-Ocaña, Palacios Gómez, & Gastañadú Ibáñez, 2025)

Control de gestión

El control es la función que tiene como objetivo garantizar que se logren las metas y los planes establecidos durante la etapa de planificación. Siendo la etapa final del proceso de gestión, el control se enfoca en tomar medidas para que los resultados obtenidos en las etapas previas sean los esperados (Dextre Flores

& Del Pozo Rivas, 2012)

Control Interno

Según el autor (Sucuzhañay-Yumbra & Torres Palacios, 2024).El control interno es un proceso completo que tiene como finalidad proteger los recursos de la empresa, verificar la exactitud de los datos financieros, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas legales y lograr los objetivos empresariales de forma efectiva y clara. Este sistema abarca un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes organizacionales creados para asegurar la efectividad, seguridad y orden en la administración financiera, contable y operacional de una empresa. En todos los niveles de la entidad, se establecen controles administrativos y operativos con el objetivo de alcanzar eficacia y eficiencia en las actividades, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes actuales y cumplimiento de las políticas internas

Control interno

El Control Interno se entiende como un conjunto de normas, principios, bases, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, organizados y relacionados entre sí, junto con las personas que integran una organización, apoyan el logro de sus objetivos institucionales y contribuyen a cumplir con su misión social. La auditoría de gestión se basa también en los principios del marco COSO, que propone cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Estos aspectos son esenciales para garantizar que las operaciones de crédito sean efectivas, claras y estén en consonancia con los objetivos de la institución. Evaluar el cumplimiento de estos componentes permite establecer la efectividad del control interno en los procesos crediticios Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2023).

Eficiencia y eficacia

Las cooperativas disponen de capacidades de gestión, ya sean internas o externas, que les permiten establecer condiciones favorables y así lograr un nivel ideal de eficacia y eficiencia, dado que están mejor equipadas para aprovechar los beneficios de la descentralización y la integración de la gestión económica. Los principios que guían el cooperativismo evidencian las características en la operación y la

administración de las empresas cooperativas, y sustentan su Responsabilidad Social. Por lo tanto, es importante definir de manera precisa el sistema de indicadores de eficiencia y eficacia que evalúe el rendimiento de estas entidades, así como la implementación de sus principios (Machín, Rodríguez, & Alfonso, 2018)

Efectividad.

El concepto de efectividad abordado con este tipo de enfoque quiere decir que el propósito ha alcanzado bajo las condiciones reales del lugar donde se llevó a cabo. Dicho de esta manera cuando se implementan acciones para lograr un objetivo que previamente fue conseguido en condiciones ideales y se logra bajo las condiciones reales presentes, los recursos utilizados para ese propósito fueron efectivos (Bye, 2025)

Riesgo crediticio

El riesgo crediticio se refiere a la posibilidad de que una organización enfrente pérdidas y sufra una reducción en el valor de sus activos debido a que un deudor no cumpla con sus obligaciones tanto cuantitativos como cualitativos. Estos componentes están ligados a la capacidad que tiene el prestatario para pagar, su historial de comportamiento financiero y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades económicas. De esta forma el riesgo crediticio implica el incumplimiento total o parcial de un compromiso financiero. Dentro de este tema, se destaca la relevancia de emplear indicadores financieros como recursos que pueden ayudar a mitigar el riesgo. Estos indicadores abarcan la evaluación de la liquidez, el análisis de la solvencia, la eficiencia en las operaciones, la capacidad de endeudamiento y el rendimiento, así como la rentabilidad de personas y entidades financieras (Rodríguez Rodríguez & Vásquez-Acuña, 2024).

Los préstamos

Según autor (MORALES CASTRO & MORALES CASTRO, 2014) Por ello, se considerarán todas aquellas operaciones en las que, independientemente de su consideración jurídica, el acreedor entregó una suma de dinero (en moneda, plata) Es de esta manera que las operaciones de préstamos se caracterizan por que un sujeto entrega dinero u equivalentes a otro, el cual se compromete a devolver,

aunque a la operación jurídicamente no se le denomine préstamo.

Microcrédito

El microcrédito es una ayuda para la persona de manera temporal visto como una ayuda para el desarrollo económico y financiero de individuos en situaciones de vulnerabilidad y pequeños negocios, ofrece la posibilidad de obtener financiamiento especialmente en el caso de las mujeres (Maliza Pacari & Vásconez Acuña, 2025)

Informe de auditoría

El informe de auditoría es un informe realizado por un auditor externo donde expresa una opinión acerca de la información presentada en los estados financieros o procesos de una organización su objetivo es brindar información útil y veraz para la toman de decisiones que presenta una empresa. (Microfinanza calificadora de riesgos S.A Microriesg, 2023)

Indicadores de gestión

El uso de indicadores de gestión en la auditoría de gestión responde la necesidad de disponer de una herramienta que facilite para evaluar los resultados de gestión empresarial (Cubero Abril, Manual de Auditoría de Gestión)

NIA

Según Autor) (Westreicher, 2025) las NIA armonizan las tareas de los auditores a nivel mundial, aunque no son obligatorios promueven una mayor coherencia en las auditorías ayudando a que los resultados sean comparables entre diferentes países. Estas normas son emitidas por la Federación Internacional de contadores también considera como estándares profesionales que establecen los principios y procedimientos que un auditor debe seguir al realizar una auditoría de estados financieros.

Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoría son aquellos procedimientos y metodologías emprendidas por la persona responsable (auditor)de evaluar o analizar (auditar) Se comienzan a utilizar métodos de gestión de información a través de documentos, programas para llevar a cabo pruebas y recopilar evidencias (PESÁNTEZ ESPINOZA , AGUIRRE QUEZADA, & JIMÉNEZ YUMBLA, 2024)

Pruebas de Auditoría

Según (Cubero Abril, Manual de Auditoría de Gestión, 2023) Las pruebas de auditoría consisten en la selección de las técnicas y herramientas más adecuadas para implementar dentro de un conjunto de procesos de auditoría, mediante los cuales se espera conseguir información relevante que ayude identificar, verificar o precisar las posibles incidencias o consecuencias que pueden presentar en la organización

a) **Pruebas de cumplimiento**

Son pruebas que diseña el auditor con el fin de verificar si los riesgos tanto internos como externos, así como la efectividad y la razonable seguridad de los controles internos instituidos por la empresa que se está auditando, son efectivos y están siendo aplicado de manera apropiada y operan de forma correcta. Estas se denominan igualmente pruebas de control

b) **Pruebas sustantivas**

Permite Obtener evidencia directa sobre la validez de la áreas o componentes se efectúan por medio de indagaciones, opiniones de los servidores analíticos, verificaciones de documentación de respaldo observaciones físicas y confirmaciones

2.4. Legal

➤ **Constitución de la Republica del Ecuador**

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)

➤ **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

La **SEPS** es el organismo técnico de supervisión control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Supervisar, controlar y vigilar a las organizaciones y entidades que conforman la economía popular y solidaria, fortaleciendo su sostenibilidad, transparencia y desarrollo, fomentando la inclusión financiera y el bienestar social en beneficio de la

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2011)

➤ **Ley Orgánica de superintendencia de Economía Popular Solidaria**

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley (LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2022)

➤ **Políticas y reglamento Internos de la Cooperativa**

Constitución legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida es una Institución Financiera legalmente constituida con 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, normada por la LEY ORGÁNICA.

2.5. Georreferencial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, ubicada en la provincia de Bolívar, ciudad de Guaranda, calle Convención 1884 entre García Moreno y Azuay, a media cuadra del Parque central de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar y situada en la región interandina del Ecuador. Este entorno geográfico incluye de manera significativa en el desarrollo de las actividades económicas y financieras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, así como el comportamiento de los socios y en la dinámica de los procesos de otorgamiento de crédito.

Google Maps

Gráfica 2: Georreferencial



Elaborado por: Ailla Alexandra, Tibanlombo Pamela

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo no correlacional apoyando al de campo, ya que tiene como propósito identificar y comprender a los factores que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito en Guaranda. La fase descriptiva permitirá establecer una base teórica para la auditoría de gestión al proceso de otorgamientos de créditos, a través de la revisión de expedientes documentos y análisis de fuentes académicas, normativas e institucionales, facilitando con la identificación de incumplimientos o faltas del proceso de otorgamiento de créditos en la entidad.

Este tipo de investigación de campo es fundamental para comprender de manera profundo al proceso y a los conocimientos de quien está abarcado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida. En el análisis del proceso de otorgamiento de crédito a investigación de campo facilita realizar cuestionario, entrevistas y observaciones al personal y a los socios, lo que permite identificar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora dentro del área crediticia.

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque para la investigación es mixto cualitativo y cuantitativo ya que este método sea adapta a las características y necesidades del estudio. El enfoque cualitativo permite realizar los cuestionarios y evaluación de cumplimiento de las normas del control interno. Por otro lado, el enfoque cuantitativo permite la obtención del nivel de confianza y riesgo del cuestionario aplicando en el área de créditos mediante la evaluación de los 5 componentes del COSO I, verificando el cumplimiento de los procedimientos y normativas en el área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.

Además de utilizar documentación que será entregada por la cooperativa para realizar la aplicación del informe de auditoría, teniendo en cuenta que se ejecutará con un enfoque descriptivo acerca de la cooperativa.

Enfoque Cualitativo

Según Autor (Piña-Ferrer, 2023), El enfoque cualitativo buscará comprender a profundidad cómo se desarrollan al proceso de otorgamiento de créditos dentro de

la cooperativa, identificando percepciones, actitudes, experiencias y opiniones del personal y socios. A través de entrevista y cuestionario se pretende evaluar la eficiencia y economía, así también como las debilidades o falencias que afecten la gestión del crédito.

Enfoque cuantitativo

Según autor (Babativa Novoa, 2017), la investigación cuantitativa se centra en medir y analizar de datos numéricos de la gestión crediticia. Se recopilarán indicadores financieros que permite evaluar la eficiencia y eficacias del proceso de otorgamiento de créditos, a través de porcentaje que se determinan aspecto como el número de créditos otorgados, niveles de morosidad, tiempos de aprobación, tasa de recuperación. Este método respaldará los hallazgos de la auditoría con pruebas que se pueden medir y sustentar los resultados de la auditoría

3.3 Métodos de Investigación

La investigación utilizará el método inductivo, lo que implica partir de observaciones y situaciones específicas dentro del proceso de otorgamiento de créditos. Este método recolecta la información real sobre los procesos de crédito, el análisis de los datos recolectados mediante entrevista y cuestionarios, este enfoque permitirá a identificar tanto la problemática y oportunidades para mejorar al proceso.

El enfoque que se utilizará principalmente será el deductivo, puesto que se comenzará con teorías y normativas relacionadas con la auditoría de gestión y al proceso de créditos, para luego compararlas con las condiciones reales de la cooperativa y verificar hipótesis referidas a la eficiencia, eficacia y el cumplimiento.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Técnicas

La Observación.

Mediante la observación se verificará la acción de percibir un objeto o un acontecimiento principalmente el tipo de desperdicio, así como la cantidad que se genera para realizar estudios de campo, investigar comportamientos, entender mejor los problemas y sus causas, conocer las condiciones y necesidades de manera

directa. Además del personal y su labor a cumplir, puesto que ellos son parte primordial en una comprensión más profunda del tema

Encuesta.

Permite recopilar información el 100% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, identificando los problemas en el área de crédito. Además, facilita la obtención de datos para medir el impacto de las variables en la organización.

Entrevista.

La entrevista se realizará al jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida es un intercambio de ideas de una forma verbal para obtener información a través de preguntas que se da dos o más personas sobre una cuestión determinada.

La entrevista se basa en una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional entre el investigador y el entrevistado, con la que además de que se adquiere información acerca de lo que se investiga también se tiene un conocimiento de lo que se va a resolver a través de una persona que conoce sobre el problema.

En fin, se persigue con la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

Cuestionario

El cuestionario es una herramienta fundamental de instrumento básico para la observación en la encuesta y en la entrevista. En este formulario se presenta diversas preguntas que permitirán medir e identificar las deficiencias que existen dentro de la entidad.

La estructura y el carácter del cuestionario lo definen el contenido y la forma de las preguntas que se formulan a los interrogantes. La pregunta en el cuestionario por su contenido puede dividirse en dos grandes grupos como preguntas directa o indirecta.

Instrumentos

Guía de Observación: A través de este instrumento se recopilarán las notas sobre

los detalles de cada etapa involucrada en el proceso de otorgamiento de créditos.

Guía de Cuestionario: Se elaborará un formato para que, en el momento de su uso, se obtenga la información requerida.

– **Guía de entrevista:** Esta guía se utilizará para organizar la charla con el jefe de Agencia respecto a la ejecución de la auditoría de los procesos de otorgamientos de créditos, para lo cual se formula preguntas abiertas.

3.5 Universo, Población y Muestra

Para la presente investigación respecto a la población se consideró al personal administrativo y operativo que labora en la cooperativa ya que se encuentra directamente involucrados en el proceso de otorgamiento de crédito Agencia Guaranda.

Población

Tabla 3: Población: Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida

Agencia Guaranda	Número
Jefe de agencia	1
Asesor de Crédito	1
Departamento de crédito	1
Total	3

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Para la presente investigación se contará con la colaboración del personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, además de contar con los comités de vigilancia, consejo de administración, comité de otorgamiento de crédito y asamblea general de socios, sin dejar atrás al jefe de la agencia de la entidad financiera alrededor de 5 personas, así también con la colaboración del contador general.

Muestra

El presente trabajo cuenta con una muestra de 5 personas de la Cooperativa de ahorro y crédito de las cuales se realizará el 100% de la muestra por medio de las encuestas que se podrá analizar cómo es el proceso de otorgamientos de créditos dentro de la institución financiera y además de la gestión que realiza para la

aprobación de créditos.

3.6 Procesamiento de la Información.

Para el procesamiento y análisis de la información recopilada en la Auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024 tiene como finalidad de recopilar información, analizar y verificar los datos necesarios para evaluar la eficiencia y eficacia de las actividades relacionados con el proceso de otorgamiento de crédito. Este procedimiento permite obtener evidencia suficiente, competente y relevante que respalde conclusiones y recomendaciones

En primer lugar, los datos serán recopilados con el personal del área de créditos y jefe de Agencia, También se empleará la observación directa de los procesos que se llevan a cabo desde la solicitud hasta la aprobación de los créditos, lo que ayudó a identificar posibles deficiencias en el control interno a través de entrevistas, cuestionario como principales instrumentos que se realizará para ejecutar el informe de auditoría. Este procesamiento de la información permite formular conclusiones basadas en hechos y recomendaciones destinadas a mejorar los controles internos, optimizar los procedimientos y fortalecer la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.

3.7. Metodología de software empleada en desarrollo de la aplicación del caso

El procesamiento de los datos para esta investigación se realizará mediante el programa informático Microsoft Excel, en la cual se pueden analizar los datos obtenidos de la encuesta. Este sistema también permite identificar los porcentajes, de modo que se pueda entender de forma más clara los resultados; para ello se realizará minuciosamente el registro de las respuestas obtenidas. También se realizó con el sistema software GeoGebra que nos facilitó a comprobar los resultados de las encuestas al personal de la institución.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

La encuesta se realizó a todo el personal de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida para poder verificar el cumplimiento del proceso de otorgamiento de crédito.

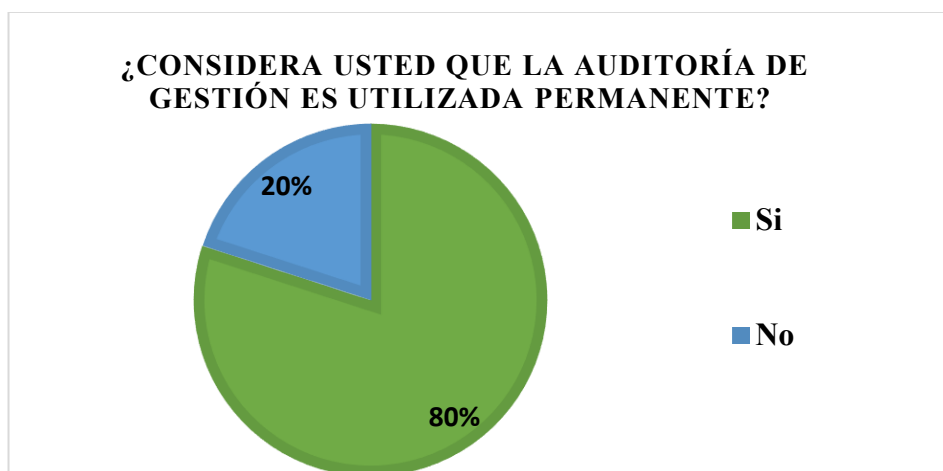
1. ¿Considera usted que la Auditoría de gestión es utilizada permanente?

Tabla 4: Pregunta 1

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaborado Por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 3: Pregunta 1.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 80% de los encuestados señala que la auditoría de gestión si se lleva a cabo de manera permanente, mientras que el 20% es lo contrario. Esto evidencia una tendencia positiva hacia el uso constante de la auditoría.

Interpretación:

La mayoría del personal reconoce que la auditoría de gestión es una práctica habitual en los procedimientos de la institución. Esto sugiere que hay un monitoreo

continuo de las actividades internas. No obstante, el 20% que indican lo contrario refleja que aún hay percepciones de falta de continuidad. Este aspecto sugiere la necesidad de mejorar la difusión de los procesos de auditoría.

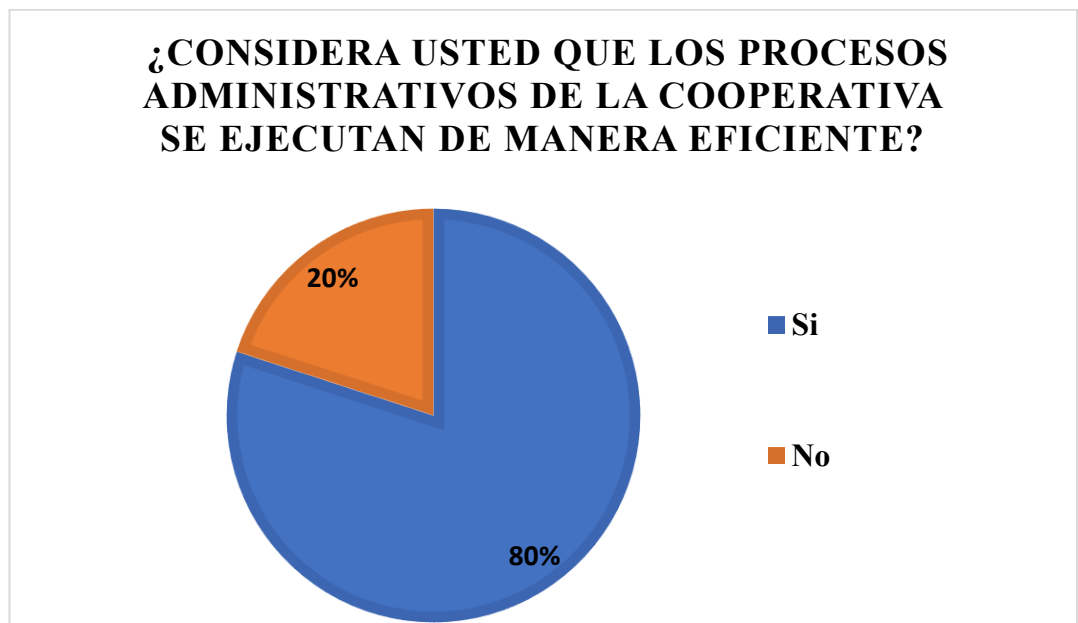
2. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la cooperativa se ejecutan de manera eficiente?

Tabla 5: Pregunta 2

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 4: Pregunta 2.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis

El 80% considera que los procesos administrativos son eficientes mientras que el 20% tienen una opinión diferente. No se registraron respuestas de "nunca". Esto indica que, en general, hay una visión favorable sobre la gestión administrativa.

Interpretación:

La cooperativa, según la mayoría de los empleados, mantiene un nivel apropiado de eficiencia en sus procesos internos. Sin embargo, el 20% evidencia que todavía hay aspectos que se pueden mejorar. Esto sugiere la necesidad de revisar ciertos procedimientos para aumentar la eficiencia general y una auditoría que podría ayudar a identificar estos puntos críticos.

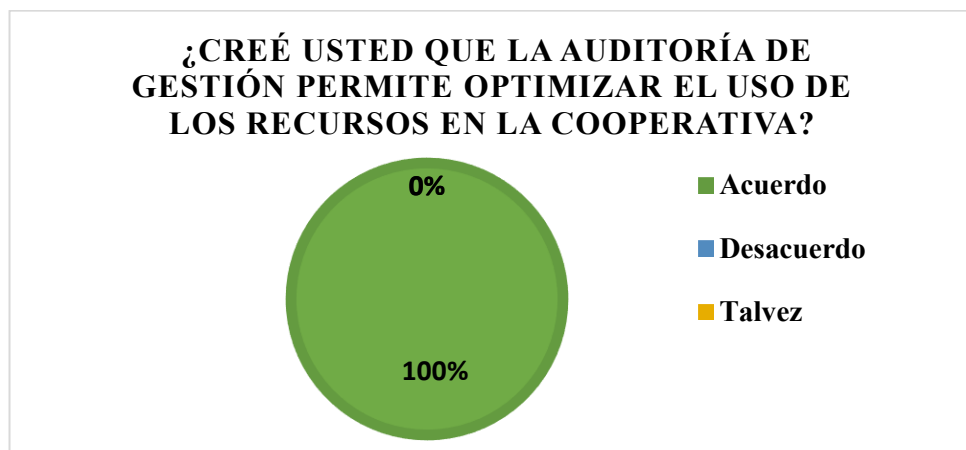
3. ¿Creé usted que la Auditoría de gestión permite optimizar el uso de los recursos en la cooperativa?

Tabla 6: Pregunta 3.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	5	100%
Desacuerdo	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 5: Pregunta 3.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 100% de los encuestados están de acuerdo en que la auditoría de gestión ayuda a mejorar el uso de los recursos. No hubo opiniones contrarias ni respuestas que se sitúen en un punto medio. Esto demuestra un acuerdo absoluto.

Interpretación:

El personal reconoce claramente que la auditoría de gestión es esencial para optimizar la administración de recursos. Esta opinión unánime subraya la relevancia de efectuar auditorías de manera regular. Adicionalmente, refuerza la creencia de que su implementación incrementa la eficiencia financiera. Esto confirma la necesidad de llevar a cabo este proceso de forma continua.

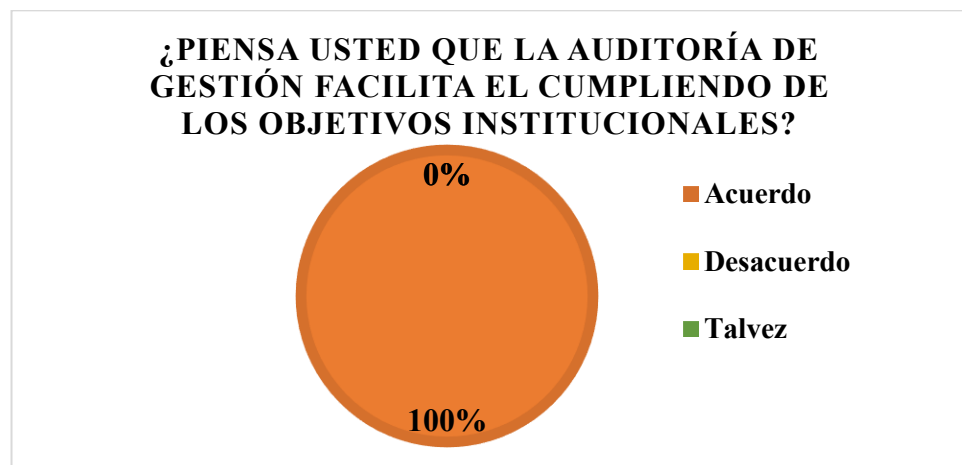
4. ¿Piensa usted que la Auditoría de gestión facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Tabla 7:Pregunta 4.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	5	100%
Desacuerdo	0	0%
Tal vez	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 6: Pregunta 4.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

Todos los participantes en la encuesta están de acuerdo el 100% que la auditoría de gestión favorece el cumplimiento de los objetivos. No hay opiniones en desacuerdo ni respuestas inciertas. El acuerdo revela una evaluación favorable.

Interpretación:

El personal comprende que la auditoría de gestión contribuye a que los procesos estén alineados con las metas de la institución, esto indica que existe la confianza en esta herramienta como apoyo estratégico y su continuidad en el sistema administrativo. También manifiesta su importancia en la toma de decisiones y el control interno.

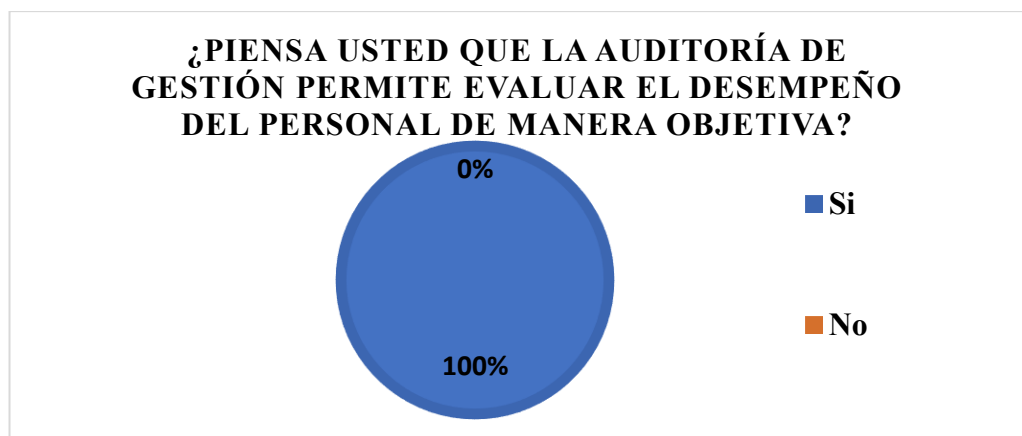
5. ¿Piensa usted que la auditoría de gestión permite evaluar el desempeño del personal de manera objetiva?

Tabla 8: Pregunta 5

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 7: Pregunta 5.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 100%, respondieron que sí, lo que indica una plena aceptación de la función de la auditoría en la medición del desempeño. No hay respuestas negativas. Esto muestra la claridad del efecto que tiene el proceso de auditoría.

Interpretación:

El personal percibe que la auditoría proporciona objetivos claros para evaluar el rendimiento. Esto contribuye una evaluación justa basada en evidencias, además, muestra la confianza en la transparencia del proceso.

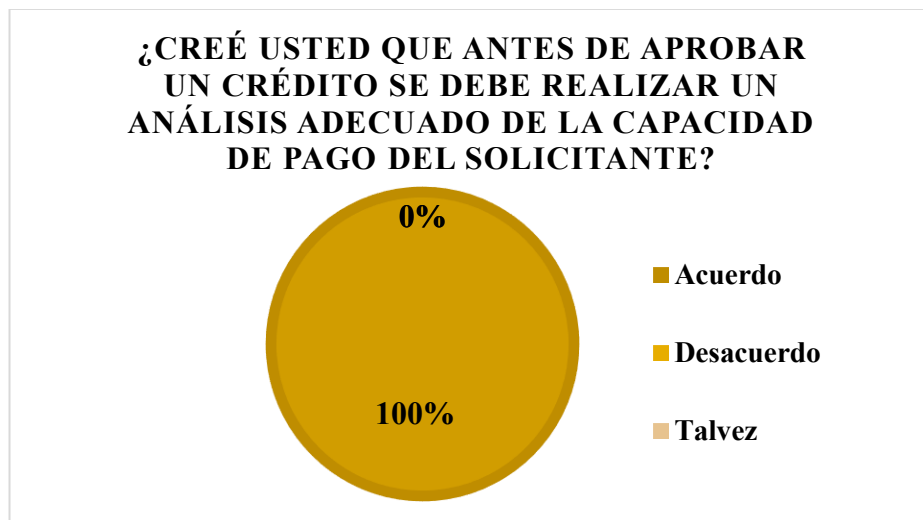
6. ¿Creé usted que antes de aprobar un crédito se debe realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante?

Tabla 9: Pregunta 6.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	5	100%
Desacuerdo	0	0%
Talvez	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 8: Pregunta 6.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 100% están de acuerdo en que es fundamental realizar un análisis de la capacidad de pago antes de otorgar créditos. No se registran desacuerdos ni dudas y existen un completo acuerdo en este punto esencial del procedimiento de crédito.

Interpretación:

El personal reconoce la relevancia de analizar la capacidad de pago para reducir el riesgo de mora. Este resultado confirma que todos reconocen este paso como obligatorio y esto proporciona una mayor estabilidad financiera para la cooperativa.

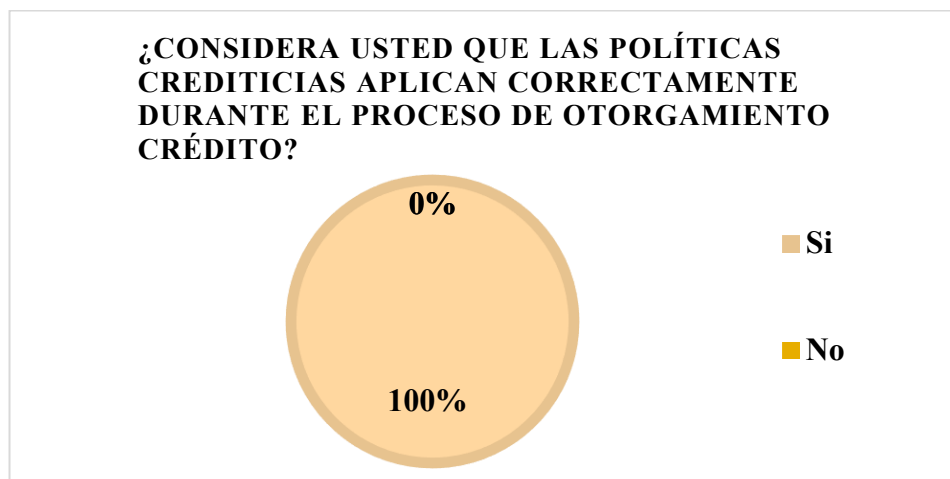
7. ¿Considera usted que las políticas crediticias aplican correctamente durante el proceso de otorgamiento crédito?

Tabla 10. Pregunta 7.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 9: Pregunta 7.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 100% de los encuestados considera que las políticas de otorgamiento de créditos se implementan de manera correcta. No se existen respuestas negativas y esto indica satisfacción con los procedimientos aplicados.

Interpretación:

El personal percibe que las políticas de crédito se llevan a cabo de acuerdo con lo previsto que demuestra coherencia en los controles y en los procesos internos.

También, indica que el procedimiento es evidente y está bien organizado que por ello se incrementa la confianza en el sistema de créditos.

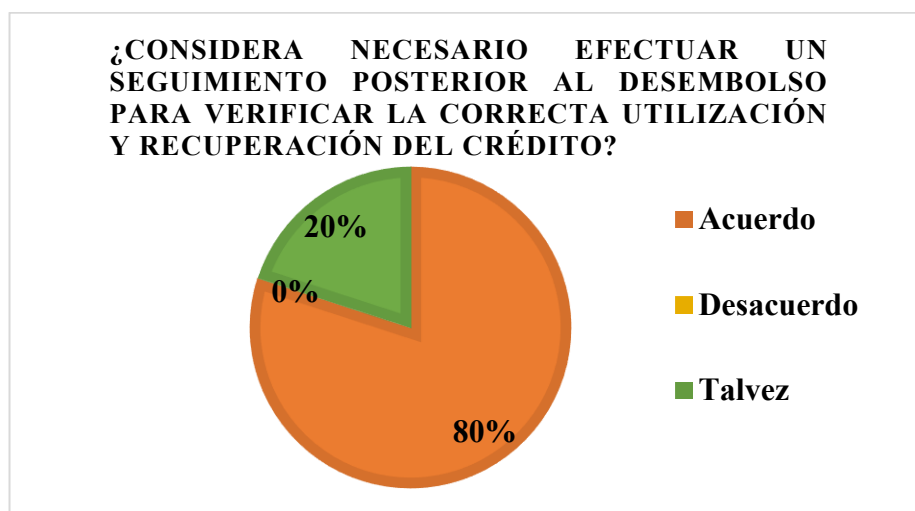
8. ¿Considera necesario efectuar un seguimiento posterior al desembolso para verificar la correcta utilización y recuperación del crédito?

Tabla 11: Pregunta 8

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Acuerdo	4	80%
Desacuerdo	0	0%
Talvez	1	20%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 10: Pregunta 8.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 80% coincide en que es fundamental realizar seguimiento, mientras que el 20% contestó “Talvez”. Esto indica una percepción favorable, aunque con un nivel de desconocimiento del área de crédito sobre la recuperación de la cartera.

Interpretación:

La mayoría del personal reconoce la importancia del seguimiento para garantizar un buen uso adecuado del crédito y su recuperación. El 20% que se desconoce sobre los efectos del seguimiento o una ausencia de procesos bien definidos esto muestra

la necesidad de fortalecer las capacitaciones.

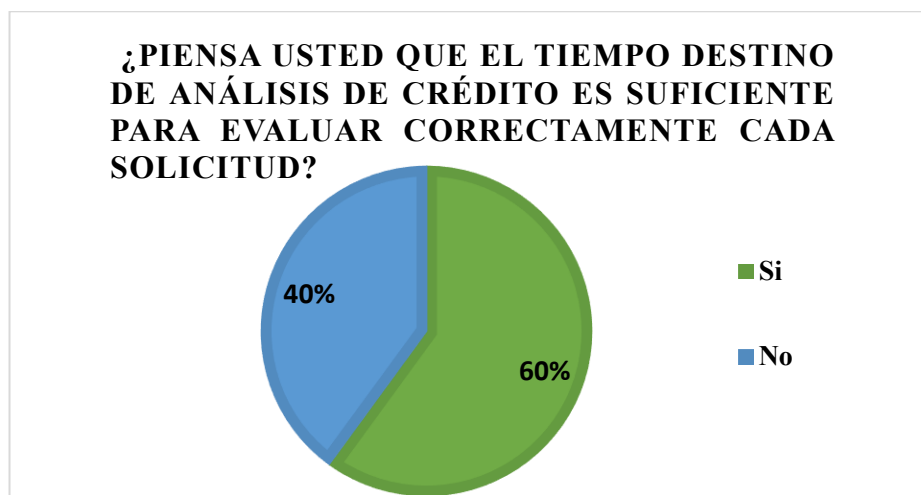
9. **¿Piensa usted que el tiempo destino de análisis de crédito es suficiente para evaluar correctamente cada solicitud?**

Tabla 12: Pregunta 9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 11: Pregunta 9.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 60% de las personas piensa que el tiempo asignado es adecuado, mientras que el 40% responde de manera negativa lo que se sugiere, aunque la mayoría considera suficiente el tiempo establecido, aún existe un porcentaje importante que percibe limitaciones o dificultades por ello sería pertinente revisar los procesos actuales para mejorar la satisfacción y el rendimiento en las actividades evaluadas.

Interpretación:

Aunque la mayoría considera que el tiempo es adecuado, esto evidencia la necesidad de revisar adecuadamente la solicitud de proceso de otorgamiento de crédito, con el fin de asegurar que el análisis se realice de manera completa, por ello

sería conveniente evaluar a los procedimientos que permitiría obtener evaluaciones más detalladas y claras.

10. **¿Piensa que el seguimiento posterior al desembolso permite identificar riesgos en el cumplimiento de pagos?**

Tabla 13: Pregunta 10

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 12: Pregunta 10.



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Análisis:

El 100% coincide en que el seguimiento posterior al desembolso permite identificar riesgos de cumplimiento de pagos. Lo que evidencia de los encuestado reconocen la importancia de seguimiento de manera continua la evolución de crédito.

Interpretación:

El personal reconoce que el seguimiento es esencial para evitar demoras y problemas con los créditos. Este acuerdo absoluto destaca el valor del monitoreo continuo como mecanismo para detectar señales de incumplimiento y tomar medidas preventivas. El equipo reconoce este proceso como una práctica esencial para la protección de la cartera crediticia.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.

Planteamiento de la hipótesis

HO de hipótesis nula

El informe de auditoría de gestión no mejora los procesos administrativos en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Agencia, Guaranda Período 2024.

H1: Hipótesis alternativa

El informe de auditoría de gestión si mejora los procesos administrativos en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Agencia, Guaranda Período 2024.

NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

Tabla 14: Nivel de Significación

	ALFA= α	0,25	NC	0,75
	ESTADISTICO		DE	
3	PRUEBA			

	$\chi^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2}{fe} \right]$
4	REGLA DE DECISION
	GL (F-1) (C-1) 1
	GL 1,323 TABLA

Gráfica 13: Comprobación de chi Cuadrada

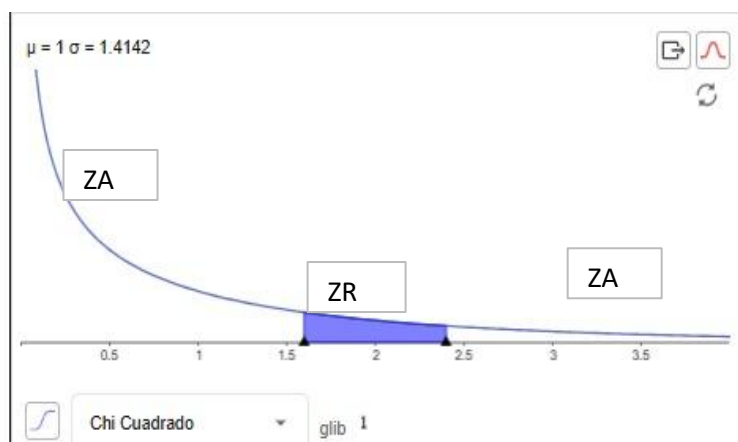


Tabla 15: Frecuencia Observada

FRECUENCIA OBSERVADAS			
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 5	Total
Si	4	5	9
No	1	0	1
Total	5	5	10

FRECUENCIA ESPERADA = $\frac{(TOTAL\ DE\ LA\ FILA)(TOTAL\ DE\ LA\ COLUMNA)}{TOTAL\ GENERAL}$
Tabla 16: pregunta 1

PREGUNTA 1			
Total, de la fila	9		
Total, de la columna	5	TOTAL	4,5
Total, general	10		

PREGUNTA 5			
Total, de la fila	9		
Total, de la columna	5	TOTAL	4,5
Total, general	10		

Tabla 17: Preguntas de Respuesta negativas

PREGUNTA 1			
RESPUESTA NO			
Total, de la fila	1		
Total, de la columna	5	TOTAL	0,50
Total, general	10		

Tabla 18: Frecuencia Esperada

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 5	Total

Si	4,5	4,5	9
No	0,50	0,50	1
Total	5	5	10

Formula

$$X^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Tabla 19: Chi Cuadrada

CHI CUDRADO		
FO	FE	CHI CUADRADO
4	4,5	0,055555556
5	4,5	0,055555556
1	0,5	0,5
0	0,5	0,5
TOTAL		1,11

Tabla 20: Prueba de chi Cuadrada

Prueba chi	0,29184055	probabilidad
Valor chi	1,11111111	(CALCULADA)

Tabla 21: Tabla de 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	
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	12.831	15.09	16.75
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
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	7.58	10.34	13.70	17.28	19.68	21.92	24.72	26.76

Fuente: (Quevedo-Ricardi, 2011)

GRADO DE LIBERTAL

Tabla 22: Grado de libertad

Grado de libertad (GL)	Calculo (2-1) (2-1)	Resultado
		1

Donde

F: Fila

C: Columna

Decisión:

Grado de significado 0,25

X² Calculado: 1,11

X² Critico: 1,323

Decisión:

Como el chi cuadrado calculada (1,111) es menor que la tabulada (1,323); entonces no existen argumentos estadísticos para rechazar la Hipótesis nula (H₀) con un nivel de confianza del 75%. por lo tanto, la auditoria de gestión incide al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024.

Discusión de Resultados

De acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, se revela información crucial para entender la importancia de la práctica de una auditoria de gestión al proceso de otorgamiento de créditos. En la Agencia de acuerdo con la opinión del personal encuestado no se ha aplicado una auditoria de gestión al proceso de otorgamiento de crédito, por ende, eso probablemente podría afectar de manera negativa a la eficiencia y eficacia en la recuperación de la cartera de crédito aumentando un riesgo de pérdidas

financieras para la institución de los créditos otorgados. Pese a que el personal es consciente a la importancia de la aplicación de una auditoría de gestión el 100% de los encuestados respondieron que es crucial hacer la auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de crédito 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 técnicas y procedimientos de auditorías apropiadas y que estén conforme la realidad de la cooperativa para medir el indicador del proceso de otorgamiento de crédito.

Los resultados también muestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda cuenta con el proceso de otorgamiento de crédito y estos se ajustan a la normativa interna como el manual y reglamentos de créditos que se ejerce el seguimiento de los procesos de créditos otorgados. Para el desarrollo de la recuperación de crédito en todo su proceso de otorgamiento de crédito conformé con los resultados solo el 75% del personal de la agencia está altamente capacitado el personal de la cooperativa.

CAPÍTULO V. PROPUESTA:

Título

Elaboración del informe final del proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024.

Objetivo general

Elaborar el informe final del proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, Período 2024.

Objetivos específicos

- ❖ Evaluar la situación actual al proceso de otorgamiento de créditos mediante el análisis de las actividades llevadas a cabo en el período 2024.
- ❖ Aplicar herramientas como el cuestionario de control interno COSO I para determinar el nivel de cumplimiento.
- ❖ Elaborar el informe final de auditoría de gestión con los resultados obtenidos, determinado el nivel de eficiencia y eficacia e identificando deficiencias para la mejora en el proceso de otorgamiento de créditos.

Contenido de la propuesta.

La propuesta tiene como finalidad de identificar las debilidades existentes al proceso de otorgamiento de créditos del período 2024. La auditoría surge con el fin de mejorar la administración financiera como un eje para el cumplimiento de los objetivos institucionales, las políticas y normativas vigentes y se determinará si las actividades realizadas se ejecutan de manera eficiente y conforme a los procedimientos establecidos.

Datos informativos

Nombre de la institución

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Beneficiario

El área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Fases para el desarrollo de la auditoría de gestión

FASE I: PLANIFICACIÓN

Dentro de ello contiene la subfase como planificación preliminar y subfase planificación específica.

FASE II: EJECUCIÓN

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

COMPONENTE DE LA PROPUESTA

COSO I

Ambiente del control

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Supervisión y monitoreo

Hoja de hallazgos

Mediante la aplicación de las fases de auditoría de gestión las posibles evidencias encontradas en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Las hojas de hallazgos se muestran de la siguiente forma:

Título

Condición

Criterio

Causa

Efecto

Conclusión y recomendación

Elaboración del informe final de auditoría

El informe de auditoría gestión contendrá:

Conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos de la aplicación de la auditoría.

El informe de la auditoría se realizará de forma objetivo, clara, conciso y constructivo y puede utilizarse como referencia oportuna para la toma de decisiones.

Tabla 23: Desarrollo de la propuesta

 <p>AGENCIA GUARANDA</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA</p>	 <p>ALEXANDRA;PAMELA AUDITORES</p>		
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>				
<p>Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p>				
<p>Objetivo: Desarrollar una obtención de información requerida para el procedimiento que se realizara una auditoría al proceso de otorgamiento de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.</p>				
<p>Nº</p>	<p>Procedimiento</p>	<p>Desde</p>	<p>Hasta</p>	<p>Elaborado por:</p>
<p>1</p>	<p>Orden de trabajo</p>	<p>30/10/2025</p>	<p>30/10/2025</p>	<p>Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo</p>
<p>2</p>	<p>Notificación de inicio de la auditoría de gestión</p>	<p>30/10/2025</p>	<p>30/10/2025</p>	<p>Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo</p>
<p>3</p>	<p>Solicitud al Jefe de agencia para obtener información de la entidad</p>	<p>30/10/2025</p>	<p>31/10/2025</p>	<p>Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo</p>
<p>2</p>	<p>Datos Informativas de Equipo de trabajo para realizar la auditoría</p>	<p>31/10/2025</p>	<p>31/10/2025</p>	<p>Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo</p>
<p>Elaborado por: Alexandra Ailla, Pamela Tibanlombo</p>			<p>Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>	

Orden de trabajo

GERENTE:

Ing. Holger Toalombo

**JEFE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD
UNIDA, AGENCIA GUARANDA**

Presente:

De mi consideración

Reciba un cordial saludo el motivo del presente es para solicitar de manera más cordial que nos autorice una auditoría al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda Período 2024 según cumplimiento al requerimiento establecido al orden de trabajo 001 en la fecha 30 de octubre de 2025

Contamos que su institución nos brinde toda la información necesaria para obtener la información requerida.

ATENTAMENTE:

Alexandra Johanna Ailla

Pamela Michelle Tibanlombo Azogue

Notificación de inicio de la auditoría de gestión



Guaranda, 30 de octubre del 2025

Ing. Holger Toalombo

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JUVENTUD UNIDA**

Presente. –

De mi consideración:

Mediante el presente documento me dirijo a usted de la manera más cordial con el propósito de informarle que se ha iniciado la auditoría de gestión en la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda., Período 2024, con el objetivo de evaluar el proceso de otorgamiento de crédito. A la vez solicitamos de manera más comedida la colaboración del personal y facilitación a la respectiva documentación para llevar a cabo el trabajo de investigación, como estudiantes de octavo ciclo de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Atentamente:

Alexandra Ailla

Auditora

CI:0250226339

Pamela Tibanlombo

Auditora

CI: 1851042216

Solicitud de información

Guaranda, 30 de octubre del 2025

Ing. Holger Toalombo

Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida

Presente. -

Mediante este documento, me dirijo a usted con un cordial saludo y deseando el mayor de los éxitos en sus funciones, con el fin de solicitar de manera más comedida, solicitamos su ayuda para que nos facilite con la información y documentación requerida, que resulta fundamental para el cumplimiento de los objetivos:

Nº	Requerimiento
1	Reseña histórica
2	Misión, visión, objetivo, valores Institucionales
3	Política, base legal
4	Organigrama estructural
5	Análisis FODA
6	Información del Gerente

Con el fin de proceder a efectuar la Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda. Agradezco de antemano su atención y colaboración a esta solicitud. Atentamente,

Srta. Alexandra Ailla

Auditora



CI: 0250226339

Srta. Pamela Tibanlombo

Auditora

CI: 1851042216

Tabla 24: Datos informativos

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>	
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERÍODO 2024</p>		
<p>TIPO DE AUDITORÍA</p>	<p>Auditoría de Gestión</p>	
<p>EMPRESA PARA AUDITAR</p>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda</p>	
<p>PERÍODO</p>	<p>Del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024</p>	
<p>CIUDAD</p>	<p>Guaranda</p>	
<p>EQUIPO DE TRABAJO</p>		
<p>NOMBRE</p>	<p>CATEGORIA</p>	<p>SIGLAS</p>
<p>Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez</p>	<p>Supervisor</p>	<p>MFOC</p>
<p>Ing. Javier García López</p>	<p>Jefe de equipo</p>	<p>JGL</p>
<p>Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte</p>	<p>Jefe de equipo</p>	<p>RJV</p>
<p>Alexandra Johanna Ailla Chacha</p>	<p>Auditora</p>	<p>AJAC</p>
<p>Pamela Michelle Tibanlombo Azogue</p>	<p>Auditora</p>	<p>PMTA</p>
<p>Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>		

FASE 1 PLANIFICACIÓN

1. SUBFASE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.

En la primera subfase de planificación preliminar se configura de la información estratégica a seguir en el trabajo como la entrevista al jefe de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, a base de conocimiento general e información obtenida como; antecedente, objetivo, misión, visión, el organigrama estructural, las normativas y entre otros.

Tabla 25: Subfase Planificación preliminar.

 <p>AGENCIA GUARANDA</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA</p>	 <p>ALEXANDRA;PAMELA AUDITORES</p>		
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>				
<p>Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p>				
<p>Objetivo: Adquirir conocimiento general de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.</p>				
N°	Procedimiento	Desde	Hasta	Elaborado por:
1	Visitar las instalaciones de la entidad	29/10/2025	31/10/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo
2	Entrevista al jefe de la Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.	05/11/2025	07/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo
3	Solicitud de procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.	05/11/2025	07/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo
4	Solicitar antecedentes, la reseña histórica, misión, visión, objetivos institucionales, valores institucionales, organigrama	05/11/2025	07/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo

	estructural., FODA y base legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.			
5	Informe de planificación preliminar	08/11/2025	08/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo
Elaborado por: Alexandra Ailla, Pamela Tibanlombo			Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA
AGENCIA, GUARANDA**

23/06/2025 - 19/ 12/2025

Visita de Observación

Se llevo a cabo la visita de observación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, se realizó un recorrido por las instalaciones de la institución esto permito tener acceso a los documentos donde se establece políticas institucionales de la organización durante recorrido las instalaciones se pudo observar que funcionarios tiene poco conocimiento de las políticas establecida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida la vista a los instalación y la obtención de los documentos normativos fueron claves para tener un conocimiento más profundo de la estructura y funcionamiento interno de la entidad.

ATENTAMENTE:

Alexandra Johanna Ailla Chacha
Azogue

Pamela Michelle Tibanlombo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA,
AGENCIA GUARANDA**

ENTREVISTA: Al jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Agencia Guaranda.

La siguiente entrevista como objetivo conocer la eficiencia al proceso de Otorgamiento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida. Agencia Guaranda, Período 2024.

1. ¿Considera usted que la Auditoría de gestión es utilizada permanente?

No, porque la auditoria de gestión no se aplica de forma continua sino únicamente en determinados período o cuando la institución identifica la necesidad de evaluar sus procesos.

2. ¿Cree usted que la Auditoría de gestión permite optimizar el uso de los recursos en la cooperativa?

Si, porque se evalúa como se utiliza los recursos disponibles e identifica ineficiencias, permitiendo mejorar que contribuyan a un uso más eficiente.

3. ¿Piensa usted que la Auditoría de gestión facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Si, ya que la auditoria verifica que los procesos internos se alineen con las metas institucionales de la cooperativa, asegurando las actividades se ejecuten con eficiencia y al logro de objetivos de la cooperativa.

4. ¿Cree usted que antes de aprobar un crédito se debe realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante?

Si, de manera obligatoria ya que permite evaluar la capacidad de pago que es fundamental para reducir el riesgo crediticio, garantizar la recuperación del préstamo y mantener la estabilidad financiera de la Cooperativa.

5. ¿Considera usted que las políticas crediticias aplican correctamente durante el proceso de otorgamiento crédito?

Si, porque se evidencian correctamente los documentos solicitados por parte del socio para poder acreditar el crédito.

6. ¿Considera necesario efectuar un seguimiento posterior al desembolso para verificar la correcta utilización y recuperación del crédito?

Si, porque el seguimiento permite verificar que el crédito haya sido destinado al fin aprobado y ayuda a detectar a tiempo posibles riesgos de incumplimiento, contribuyendo a una mejor gestión de la cartera.

Reseña histórica

Nace la Cooperativa Juventud Unida en el año 2007 gracias un proceso de grupo de jóvenes indígenas de la comunidad Ilangahua perteneciente a la parroquia Pilahuin Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

El 28 de agosto del 2007 con acuerdo ministerial #00166 con numero de registro #7057 de la dirección nacional de cooperativas, en una oficina pequeña segundo piso en las calles 12 de noviembre frente a la plaza Urvina diagonal a la cruz roja, con limitados recursos económicos escasa confianza de la ciudadanía y organismo de apoyo, empiezan con 20 personas que en aquel tiempo son socios fundadores con capital de 2.000

El camino recorrido ha sido de constantes retos, pero también de experiencias gratas, iniciamos con este proyecto con el objetivo de trascender en la población y apoyo a la comunidad, para lo cual se fijó una propuesta de valor la Visión, Misión, con un plan de negocio basado en satisfacer las expectativas de los actuales, futuros socios y clientes.

RETOS PARA EL FUTURO

Lo fundamental es adaptar a los nuevos cambios de la nueva ley de la Economía popular y solidaria, en donde nos exigen, para lo cual vamos a fortalecer la organización administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida de acuerdo con los requerimientos de la nueva ley.

LOGROS ALCANZADOS

Es muy grato exteriorizar los resultados alcanzados hasta la actualidad de llegar a reconocer una de las cooperativas del segmento tres por parte de las

superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo cual se agradece la confianza de nuestros miles socios y clientes que forman parte de nuestra institución financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida actualmente contando con oficinas a nivel, Parroquial, provincial y nacional, como son dos oficinas principales pertenecientes a la ciudad de Ambato, Agencia Riobamba, Agencia Simiatug, Agencia Guaranda, agencia que nace en el 2019, ubicada en las calles convención 1884, y García Moreno, a media cuadra del parque central e Libertador, del cantón Guaranda, provincia de Bolívar, con proyección abrir nuevas agencias en otras ciudades, del País, que dará progreso a la patria y provincia.

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.

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.

Objetivo institucional

El objetivo principal de la cooperativa consiste en crear estrategias encaminadas al desarrollo cooperativo y sostenible, que permitan mejorar la calidad de vida de los asociados, familiares y comunidad en general. Partiendo de la implementación e incursión de los principios y valores cooperativos.

Valores Institucionales

Honestidad

Cordialidad

Responsabilidad

Compromiso

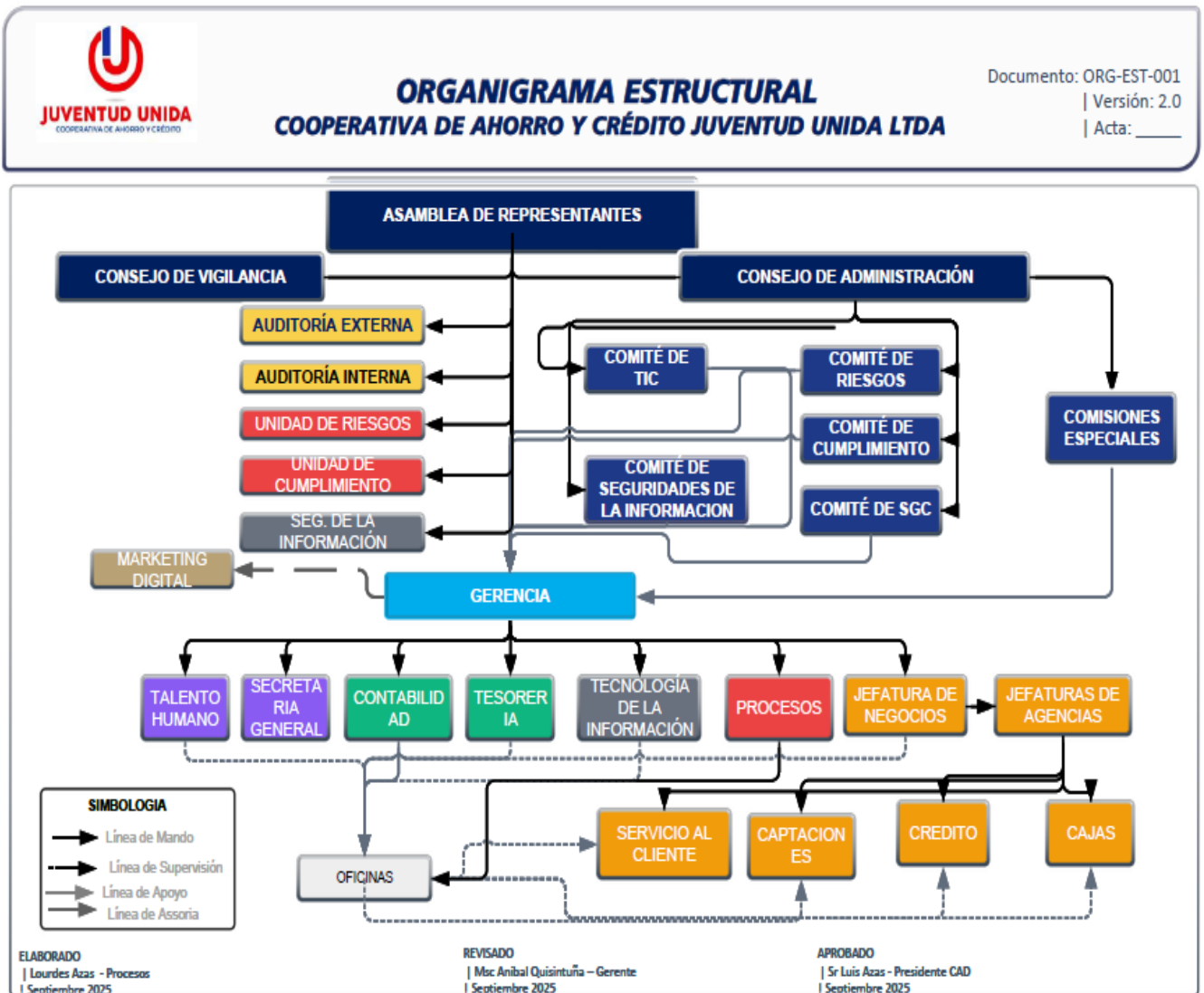
Mejora continua

Puntualidad

Trabajo en equipo

Organigrama institucional

Gráfica 14: Organigrama institucional.



Fuente: Coac Juventud Unida

FODA

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

Componentes clave de un perfil estratégico:

1. Factores Internos:

Fortalezas: Capacidades, recursos y ventajas competitivas de la organización.

Debilidades: Áreas de mejora o limitaciones internas que podrían obstaculizar el logro de metas.

DEBILIDADES

1. Falta de Innovación y Desarrollo de Productos

- **Mejora sugerida:** Se requiere un proceso continuo de investigación y desarrollo para crear nuevos productos financieros que respondan a las necesidades cambiantes de los socios y el mercado. Implementar estrategias de innovación con enfoque en tecnología financiera (Fintech) y la personalización de productos podría ser clave para mejorar la competitividad.

2. Infraestructura Inadecuada

- **Mejora sugerida:** Es necesario realizar una evaluación integral de la infraestructura existente y priorizar inversiones para modernizarla, asegurando que los espacios de trabajo sean funcionales y seguros. La actualización de equipos y la mejora de la conectividad digital también deben ser considerados para ofrecer un servicio eficiente y ágil.

3. Carencia de Seguridad – Norma 021

- **Mejora sugerida:** Implementar de manera urgente medidas de seguridad de acuerdo con la Norma 021 para garantizar la protección física y cibernética de los activos e información de la cooperativa. Esto incluye la instalación de sistemas de seguridad avanzados y la capacitación periódica del personal en procedimientos de seguridad.

4. Falta de Control en las Áreas

- **Mejora sugerida:** Establecer un sistema de control interno efectivo que permita una supervisión constante de las áreas operativas. Esto incluye la definición de procedimientos estandarizados, auditorías periódicas y la

asignación de responsabilidades claras para garantizar el cumplimiento de las políticas internas.

5. Carencia de Imagen Institucional – Posicionamiento de Marca

- **Mejora sugerida:** Desarrollar una estrategia de marketing y comunicación que refuerce la imagen institucional de la cooperativa. Invertir en una campaña de rebranding, mejorar la presencia en medios digitales, y realizar acciones de responsabilidad social que fortalezcan el posicionamiento de la marca en la mente de los socios y potenciales clientes.

6. No Existe Personal Adecuado por Área

- **Mejora sugerida:** Realizar una revisión exhaustiva de las necesidades de personal en cada área, y establecer un plan de reclutamiento y formación que garantice que los puestos sean ocupados por personas con las competencias y experiencia adecuadas. Además, se deben ofrecer programas de capacitación continua para el personal actual.

7. Imagen del Personal – Uniformes

- **Mejora sugerida:** Establecer un código de vestimenta adecuado que refuerce la imagen profesional y cohesiva del equipo. Invertir en uniformes y una estética organizacional que sea coherente con los valores de la cooperativa y brinde una sensación de confianza y seriedad hacia los socios.

8. Carencia de Procesos

- **Mejora sugerida:** Formalizar y documentar los procesos operativos clave dentro de la cooperativa para asegurar su eficiencia y consistencia. Implementar un sistema de gestión de procesos que permita una evaluación continua y la mejora de procedimientos, asegurando que cada actividad esté alineada con los objetivos institucionales.

9. No Existen Permisos de Funcionamiento en Agencias (Ej. Guaranda)

- **Mejora sugerida:** Es prioritario gestionar los permisos de funcionamiento necesarios ante las autoridades correspondientes para cumplir con las normativas locales y garantizar la operatividad legal de todas las agencias. Esto incluye la actualización de licencias y la correcta presentación de documentación legal ante las entidades reguladoras.

10. Incumplimiento de Provisiones por Normativa

- **Mejora sugerida:** Asegurar el cumplimiento estricto de las provisiones establecidas por la normativa vigente. Implementar un sistema de monitoreo y auditoría interna para detectar cualquier incumplimiento, y realizar capacitaciones periódicas sobre las normativas financieras y operativas para todo el personal involucrado.

FORTALEZAS

1. Infraestructura Propia – Oficina Matriz

- **Mejora sugerida:** La infraestructura propia de la oficina matriz representa una fortaleza clave, ya que garantiza un control total sobre los recursos físicos y operativos. Esto permite una mayor flexibilidad y eficiencia en la toma de decisiones y la implementación de proyectos. Además, contar con instalaciones propias brinda estabilidad a largo plazo y la posibilidad de personalizar los espacios según las necesidades operativas y la evolución del negocio.

2. Nuevo Core Financiero - Financiamiento 2.5

- **Mejora sugerida:** La implementación del nuevo sistema CORE financiero (Financiamiento 2.5) es una fortaleza estratégica, ya que permite automatizar procesos, mejorar la gestión de la información financiera y ofrecer un servicio más eficiente y preciso a los socios. Este sistema actualizado fortalece la capacidad de la cooperativa para adaptarse a las demandas del mercado, optimiza la toma de decisiones y facilita la expansión de nuevos servicios financieros.

3. Infraestructura TI - Apropiada

- **Mejora sugerida:** Contar con una infraestructura tecnológica adecuada es fundamental para asegurar la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado financiero. La infraestructura TI de la cooperativa permite una gestión segura y ágil de los datos, además de facilitar la comunicación interna y con los socios. Invertir en la actualización constante de esta infraestructura garantizará la estabilidad de los servicios y la posibilidad de incorporar nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente.

4. Confianza de los Inversionistas (Matriz - Simiatug)

- **Mejora sugerida:** La confianza de los inversionistas, especialmente en las sedes de la oficina matriz y Simiatug, es una fortaleza clave que demuestra la solidez financiera de la cooperativa. Esta confianza refleja la estabilidad, transparencia y rentabilidad de la entidad, lo cual es crucial para atraer más inversión y continuar con la expansión de servicios. Mantener una comunicación constante y clara con los inversionistas fortalecerá aún más esta relación y permitirá asegurar nuevas fuentes de financiamiento.

5. 17 años en el Mercado

- **Mejora sugerida:** 17 años de presencia en el mercado constituyen una fortaleza sólida, ya que la experiencia acumulada a lo largo de este tiempo ha permitido a la cooperativa desarrollar un conocimiento profundo del mercado y de las necesidades de sus socios. Esta longevidad genera confianza tanto en los clientes como en los socios, posicionando a la cooperativa como un actor confiable y estable en el sector financiero. Además, la trayectoria en el mercado refuerza la reputación institucional y proporciona una base sólida para seguir creciendo.

2. Factores Externos:

- **Oportunidades:** Condiciones favorables en el entorno que la organización puede aprovechar.
 - **Amenazas:** Factores externos que representan riesgos o desafíos.
3. **Visión y Objetivos Estratégicos:** Identificación de metas claras a mediano y largo plazo, alineadas con la misión y visión de la organización.
 4. **Análisis de Competitividad:** Estudio del mercado, tendencias, competidores y el posicionamiento de la organización en relación con estos.
 5. **Plan de Acción:** Propuestas específicas para capitalizar fortalezas y oportunidades, y mitigar debilidades y amenazas.

ANÁLISIS DEL ENTORNO: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

A partir de la evaluación con el grupo de trabajo de la situación del entorno, a través del uso de la “Matriz de Evaluación de Factores Externos Clave” en la cual se priorizan diversos parámetros, se considera que el Entorno presenta un panorama en el cual “Prevalen las Oportunidades” (calificación ponderada final de 3,15 en un rango entre +1 y +4).

Las Oportunidades que se presentan para la cooperativa son:

- **Fondeo Externo:** Estrategias para la captación de recursos financieros provenientes de fuentes internacionales o nacionales, con el objetivo de fortalecer el capital disponible y diversificar las opciones de financiamiento.
- **Generación de Empleo:** Implementación de iniciativas y políticas orientadas a crear oportunidades laborales sostenibles, promoviendo la inclusión económica y el desarrollo local.
- **Mercado de Salcedo:** Potencialización del mercado local como un centro clave de intercambio comercial, integrando innovaciones logísticas y fortaleciendo las capacidades productivas de la región.
- **Innovación Tecnológica:** Incorporación de avances tecnológicos en procesos operativos y productivos, buscando mejorar la eficiencia, calidad y competitividad de las organizaciones o sectores involucrados.
- **Microcrédito Puro:** Desarrollo de programas financieros específicos para pequeños emprendedores, priorizando condiciones flexibles y accesibles que fomenten el crecimiento económico a nivel comunitario.

Por su parte, las Amenazas consideradas como más relevantes son:

- **Competencia Desleal:** Prácticas comerciales no éticas que distorsionan el mercado, afectando la libre competencia y perjudicando a empresas legítimas. Estas incluyen dumping, piratería, o publicidad engañosa, entre otras.
- **Contexto Político, Económico, Social y Ambiental:** Evaluación integral de las condiciones externas que impactan las operaciones, como la estabilidad gubernamental, el crecimiento económico, la cohesión social y los retos relacionados con el cambio climático y la sostenibilidad.
- **Crisis Energética:** Escasez o encarecimiento de recursos energéticos, que limita la capacidad productiva y aumenta los costos operativos, afectando especialmente a sectores intensivos en energía.
- **Pánico Financiero:** Desconfianza generalizada hacia el sistema financiero, agravada por la competencia agresiva, que puede desencadenar retiros masivos de capital y pérdida de liquidez.

- **Operaciones Crediticias Focalizadas en Actividades de Alto Riesgo:** Concesión de créditos a sectores o proyectos con alta probabilidad de incumplimiento, lo que incrementa la exposición al riesgo financiero.
- **Competencia FINTECH:** Rivalidad creciente con empresas tecnológicas financieras que ofrecen soluciones innovadoras, ágiles y accesibles, desafiando los modelos tradicionales.
- **Cambios Regulatorios:** Modificaciones en las normativas legales que afectan las operaciones empresariales, obligando a ajustes en políticas y estrategias para asegurar el cumplimiento.
- **Situación Migratoria:** Impactos económicos y sociales derivados de flujos migratorios, incluyendo el ingreso de fuerza laboral, la presión sobre los servicios públicos y las oportunidades de integración económica.
- **Endeudamiento del Mercado:** Nivel elevado de obligaciones financieras en los consumidores o empresas, que limita la capacidad de asumir nuevas deudas y afecta el dinamismo del mercado.

ANÁLISIS INTERNO: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Para el análisis interno de la organización la metodología aplicada se basó en ponderar y calificar, por parte del grupo de trabajo, los factores internos claves que potencialmente influyen en la gestión institucional, en cuatro áreas o perspectivas de intervención (“Matriz de Evaluación de Factores Internos Clave”):

- **Gestión en Productos-Mercado:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la Cooperativa respecto a la prestación de sus productos y servicios, conocimiento del mercado, posición y participación en sus mercados;
- **Gestión Financiera:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la cooperativa en las principales áreas de gestión financiera y los resultados y tendencias alcanzadas en los principales indicadores financieros;
- **Gestión Organizacional:** a través de la cual se evalúa como se encuentra la cooperativa en los diferentes factores que comprende la organización interna, su enfoque de planificación, ejecución y seguimiento; y,
- **Gestión del Recurso Humano:** a través de la cual se evalúa la gestión institucional del cliente interno como elemento clave para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Base legal

Constitución de la Republica del Ecuador.

Ley Organiza de Economía y Popular (LOES)

Reglamento General de LOES.

Código Orgánico Monetario Financiero (COMF)

Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)



Código de Trabajo.

Ley de Prevención de Fraude de Lavado de Activos.

Estatuto Social de la Cooperativa

Manual y Reglamentos de la Cooperativa



Tabla 26: Informe de la planificación preliminar.

 <p>AGENCIA GUARANDA</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA</p>	 <p>ALEXANDRA;PAMELA AUDITORAS</p>
<p>Informe de la planificación preliminar</p>		
<p>Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2024</p>		
<p>Se realizó una visita inicial a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y crédito Juventud Unidad, específicamente ubicada en la ciudad de Guaranda donde se recopiló, información clave sobre la cooperativa incluyendo su reseña histórica, misión, visión, organigrama estructural, de análisis FODA y base legal. Durante el recorrido por las instalaciones, se observó la estructura organizativa y los diferentes departamentos, lo que permitió una mejor comprensión de sus procesos y dinámicas internas.</p> <p>Sin embargo, durante la revisión como se constató que a la cooperativa está bien estructurada para cumplir con los objetivos propuestos, además se destacó los retos y logros alcanzados, objetivos institucionales establecidos en el plan de desarrollo local y en la ley. Esto refleja una clara prioridad hacia la inversión, lo que indica que una parte significativa de los recursos se dirigen a proyectos que contribuyen al desarrollo y bienestar de la ciudad de Guaranda.</p>		
<p>Elaborado por: Alexandra Ailla, Pamela Tibanlombo</p>	<p>Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>	

1.1.SUBFASE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.

La subfase de planificación específica se realizará mediante el cuestionario del control interno aplicando los componentes del Coso I, se calculará el nivel confianza y el nivel de riesgos, además al final se hará un informe de evaluación del control interno.

Tabla 27: Subfase planificación específica.

		<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA</p>			
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024					
Objetivo: Evaluación los sistemas del control interno por componentes con el fin de tener un enfoque adecuado.					
Nº	Procedimiento	Desde	Hasta	Elaborado por:	
1	Evaluación del control interno por componentes a través del cuestionario	24/11/2025	12/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo	
2	Calcular el nivel de confianza y nivel de riesgo que tiene la entidad	25/11/2025	13/11/2025	Alexandra Ailla Pamela Tibanlombo	
Elaborado por: Alexandra Ailla, Pamela Tibanlombo			Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz		

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO

El Cuestionario del control interno se realizó al jefe del asesor de crédito y cobranza al Ing. Vicente Chora con el propósito de evaluar los procedimientos administrativos y operativos implementados en el proceso de otorgamiento de crédito. A través de este instrumento se busca identificar las deficiencias existentes, medir la eficiencia de los controles aplicados y obtener información relevante que permita proponer acciones de mejora para fortalecer la gestión crediticia y el cumplimiento de las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida.

Tabla 28: Cuestionario de control interno.

		<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA</p>			
AUDITORÍA DE GESTIÓN					
CUESTIONARIO DE CONTRO INTERNO					
Período: Del 01de enero al 31 de diciembre de 2024					
Objetivo: Evaluar el cumplimiento de control Interno basado en el COSO I					
Nº	Preguntas	Opciones de respuesta		Observaciones	
		Si	No		
Ambiente de Control					
1	¿Existe un código de ética documentado y difundido entre todo el personal?	X			
2	¿Se fomenta activamente la integridad y los valores éticos entre los empleados?	X			
3	¿Se aplican medidas disciplinarias en	X			

	caso de incumplir el código de ética?			
4	¿La alta dirección de la Cooperativa supervisa adecuadamente las actividades crediticias?	X		
5	¿Se han definido claramente las líneas de reporte y responsabilidades dentro del área de crédito?	X		
6	¿La cooperativa cuenta con un manual de evaluación del personal?	X		
7	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los empleados involucrados en el proceso de otorgamiento de créditos?	X		
8	¿La estructura organizacional del área de créditos está claramente definida?	X		
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad están debidamente delimitado según las funciones de cada cargo relacionado con el proceso de créditos?	X		
10	¿Existen recursos adecuados para llevar a cabo eficientemente el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera?		X	No dispone los recursos suficientes para ejecutar de manera eficiente el proceso de seguimiento para la recuperación de cartera
Evaluación de Riesgo				
11	¿Los objetivos del área de crédito están alineadas con la misión visión	X		

	y estrategia de la cooperativa?			
12	¿Se han establecido objetivos claros y medibles para el área de crédito relacionados con colocación, recuperación de cartera y morosidad?	X		
13	¿Existen procedimientos que permitan identificar riesgos que afecten la eficiencia y transparencia en el proceso de aprobación y desembolso de crédito?	X		
14	¿Se han identificado y documentado los principales riesgos del proceso de crédito como morosidad, fraudes y sobreendeudamiento?	X		
15	¿La cooperativa cuenta con mapas de riesgos y matrices de probabilidad e impacto para la evaluación de riesgo en el área de crédito?	X		
16	¿Se analizan regularmente procedimientos utilizados para evaluar la capacidad de pago y liquidez de los socios solicitantes antes de aprobar un crédito?	X		
17	¿Existen controles establecidos para prevenir y detectar posibles riesgos de fraude en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos?	X		
18	¿Se analiza los riesgos asociados al enfoque de créditos otorgados a determinados sectores o tipos de		X	No se realiza análisis de los créditos otorgados a sectores

	socios?			específicos.
19	¿Se monitorean periódicamente los cambios internos y externos que puedan impactar las operaciones del área de crédito?	X		
20	¿Se han adoptado medidas correctivas para superar debilidades del control interno destacadas en auditorías anteriores?	X		
Actividades de control				
21	¿Cuenta la cooperativa con políticas y normas formales para el proceso de otorgamiento de créditos?	X		
22	¿Existe una adecuada separación de funciones entre el análisis, aprobación y seguimiento de créditos?	X		
23	¿Se verifica la documentación presentada por los socios antes de iniciar el análisis de crédito?	X		
24	¿Se utiliza las herramientas o formularios institucionales para evaluación financiera?	X		
25	¿Se evalúa la capacidad de pago del socio en función de la documentación justificativa?	X		
26	¿El asesor de crédito evalúa cada solicitud de forma adecuada antes de su aprobación para coincidir con los análisis y justificantes historiales?	X		
27	¿Las renovaciones o refinanciaciones de créditos se llevan		X	Las renovaciones y refinanciaciones de



	de manera formal los procedimientos?			créditos no se ejecutan de manera formal de acuerdo a los procedimientos de la entidad.
28	¿Se realizan controles sobre los préstamos de alto riesgo o bajo vigilancia especial?	X		
29	¿las actividades del control ayudan a disminuir la morosidad en la cartera vencida?	X		
30	¿Se verifican auditorías internas periódicas al proceso de crédito?	X		
Información y Comunicación				
31	¿Cuenta la Cooperativa con mecanismos adecuados para general y comunicar información sobre el proceso de créditos?	X		
32	¿Están las políticas y los procedimientos de crédito debidamente documentadas y disponibles?	X		
33	¿El área de crédito recibe información actualizada sobre los cambios normativos de las entidades reguladoras?	X		
34	¿El personal obtienen información clara acerca de los requisitos de créditos, tasas de interés, los plazos y las condiciones?	X		
35	¿La comunicación entre analistas, directivos y el comité de crédito es	X		

	fluida y oportuna?			
36	¿El sistema de información de la cooperativa permite acceder fácilmente a la información relevante de los socios?	X		
37	¿Se comunican al miembro de los comentarios o inconsistencias detectadas en su solicitud de manera rápida?	X		
38	¿Los informes financieros reflejan con precisión la situación actual de la cartera de crédito?	X		
39	¿Existen algún mecanismo formal para notificar a los miembros sobre fechas de vencimientos o retrasos?	X		
40	¿Los informes de gestión crediticias son revisados por la dirección antes de ser enviados a los organismos del control?	X		
Monitoreo				
41	¿La cooperativa lleva a cabo auditorías internas con regularidad en el proceso de crédito?	X		
42	¿Se da seguimiento a las sugerencias realizadas en Auditorías anteriores?	X		
43	¿La gerencia supervisa de forma directa a implementación de las políticas de crédito?	X		
44	¿Se monitorea la recuperación de créditos que están en mora?	X		
45	¿Se efectúa una evaluación diaria del desempeño del personal encargado	X		

	de créditos?			
46	¿Se examinan los registros contables relacionados con créditos para identificar errores?	X		
47	¿El área de crédito cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos internos para el análisis y aprobación de solicitud de crédito?		X	Área de crédito no cumple con los tiempos de aprobación de crédito de acuerdo con los procedimientos internos de la institución.
48	¿Se realiza seguimiento a los indicadores de morosidad y recuperación?	X		
49	¿El monitoreo permite identificar a tiempo las debilidades en el proceso de crédito?	X		
50	¿Se analiza la evolución del riesgo crediticio mediante reportes periódicos?	X		

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Tabla 29: Nivel de confianza y riesgo.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>																
<p>NCR/01</p>	<p>NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO</p>																
<p>CALCULAR NIVEL DE CONFIANZA NC=Nivel de confianza CT=Calificación total PT=Ponderación Total Formula $NC=CT*100/PT$ $NC= 46*100/50$ $NC= 92\%$ Nivel alto</p>	<p>CALCULAR NIVEL DE RIESGO NR: Nivel de riesgo $NR=100\%-NC$ $NR= 100\%-92\%$ $NR= 8\%$ Nivel bajo</p>																
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #ADD8E6;">Nivel de riesgo</th> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFDAB9;">Alto</td> <td style="background-color: #90EE90;">Moderado</td> <td style="background-color: #D3D3D3;">Bajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51%-75%</td> <td style="text-align: center;">76%-95%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFDAB9;">Bajo</td> <td style="background-color: #90EE90;">Moderado</td> <td style="background-color: #D3D3D3;">Alto</td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #90EE90;">Nivel de confianza</th> </tr> </table>			Nivel de riesgo			Alto	Moderado	Bajo	15%-50%	51%-75%	76%-95%	Bajo	Moderado	Alto	Nivel de confianza		
Nivel de riesgo																	
Alto	Moderado	Bajo															
15%-50%	51%-75%	76%-95%															
Bajo	Moderado	Alto															
Nivel de confianza																	
<p>Análisis</p> <p>Mediante el cuestionario del control interno aplicando los componentes del COSO I se observó que la Cooperativa de ahorro y crédito llevo a cabo un nivel de confianza 92% ya que se obtuvo muy bueno es así la cooperativa cuenta con alto nivel de confianza. Sin embargo, recomendamos poder mejorar al proceso de otorgamiento de crédito, llevo a cabo buenos indicadores mejorar continuamente la revisión del perfil del riesgo que es de 8%, llevando una</p>																	

evaluación más profundidad de la probabilidad y el impacto que puede tener la entidad.
Para lo cual me permite sugerir mejorar el sistema del control interno de la entidad a través de un monitoreo y control más minucioso lo que permitirá mejorar las deficiencias encontradas en la evaluación del sistema del control interno.

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz

FASE II EJECUCIÓN

En esta fase es de gran importancia en la cual se pone en práctica que permite identificar evidencias mediante el resultado de cuestionario del control interno aplicado los componentes de COSO I ya que sirve como base para elaborar conclusiones y recomendaciones que ayuda a mejorar al proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda

Tabla 30: Fase II Ejecución.







	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA PROGRAMA DE AUDITORÍA				
FASE II Ejecución					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	DESDE	HASTA	RESPONSABLE
1	Hojas de hallazgos	HH/1	28/11/2025	01/12/202 5	Alexandra Ailla; Pamela Tibanlombo
Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela					
Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz					

Tabla 31: HALLAZGO 1

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>	 <p>ALEXANDRA; PAMELA AUDITORAS</p>
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>		
<p>HOJA DE HALLAZGOS</p>		
<p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</p>		
<p>Componente</p>	<p>Ambiente del control</p>	
<p>Procedimiento</p>	<p>Evaluación de control Interno</p>	
<p>Título de hallazgo</p>	<p>Insuficiencia de los recursos para el seguimiento y recuperación de la cartera</p>	
<p>Condición</p>	<p>La Cooperativa no cuenta con los recursos necesarios ya sean humanos, tecnológicos o financieros para llevar a cabo de forma efectiva el seguimiento y la recuperación de las deudas vencidas.</p>	
<p>Criterio</p>	<p>La inobservancia de la Resolución de las SEPS y el manual de crédito se evidencio bajo el Artículo 25 Proceso de seguimiento; <i>“las entidades pueden implementar un continuo procesos de seguimiento de la exposición al riesgo de crédito que permita ajustar la calificación y la estimación del nivel del deterioro de la cartera.</i></p> <p>Seguimiento de cartera; <i>se debe realizar un seguimiento adecuado a fin de procurar que el socio solicitante de crédito cumpla con las obligaciones que mantiene con la Cooperativa según lo acordado en la tabla de amortización. El asesor de crédito debe realizar recordatorios como parte de su gestión de cobranza preventiva. El seguimiento en caso de mora debe realizar preventivamente ay a partir del primer día”</i></p> <p>El incumplimiento de estas normas a efectuado una insuficiencia en los recursos para el seguimiento y recuperación de la cartera.</p>	
<p>Causa</p>	<p>Falta de planificación administrativa destinado para el fortalecimiento de los créditos.</p>	



	Falta de evaluación y seguimiento continuo del desempeño del crédito
Efecto	<ul style="list-style-type: none"> • Aumenta la morosidad debido a la falta de seguimiento adecuada a los préstamos. • La cooperativa pierde la oportunidad de recuperar recursos en un tiempo determinado. • Se incrementa los riesgos financieros para la entidad.
Conclusión	Una vez analizado la hoja de hallazgo se concluye la falta de recursos adecuados para manejar y recuperar deudas afecta de manera importante la efectividad del proceso de crédito. Esto impacta negativamente las actividades de seguimiento, lo que incrementa la morosidad y compromete la calidad de la cartera.
Recomendación	<p>Al jefe de Agencia se recomienda;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar de manera continua al personal de crédito en técnicas, recuperación y evaluación de créditos. • Implementar el presupuesto de la institución de asignación de recursos para fortalecer el seguimiento y recuperación de la cartera. • Establecer indicadores del desempeño para evaluar la eficiencia de las actividades de seguimientos.
Elaborado por:	Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela
Revisado por:	Ing. Mauricio Ortiz

Tabla 32: HALLAZGO 2

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>	
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>		
<p>HOJA DE HALLAZGOS</p>		
<p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</p>		
<p>Componente</p>	<p>Evaluación de riesgos</p>	
<p>Procedimiento</p>	<p>Evaluación de control Interno</p>	
<p>Título de hallazgo</p>	<p>Falta de análisis de riesgos asociados a los créditos otorgados por sectores o tipos de socios.</p>	
<p>Condición</p>	<p>El área de créditos no realiza un análisis formal de los riesgos asociados a los créditos otorgados en determinados sectores económicos o tipos de socios, lo que limita riesgos diferenciados.</p>	
<p>Criterio</p>	<p>De acuerdo con la resolución de las SEPS y Manual de crédito nos dice;” Artículo 11. Políticas; <i>“Deben contar con políticas de gestión del riesgo de crédito que serán elaborados por la Unidad de Riesgo o Administrador de riesgos según corresponda, aprobadas por el consejo de administración o el directorio para caso de las CONAFIPS, así como el potencial de riesgo para el mercado objetivo, sector económico, características del sujeto del crédito, destino del crédito y si incorpora al manual de gestión del riesgo de crédito”.</i> El incumplimiento y aplicación de la norma mencionada ocasiona la deficiencia en los análisis de los créditos otorgados.</p>	
<p>Causa</p>	<p>La falta de análisis de riesgo en el área de créditos se origina en la ausencia de procesos y recursos concretos para reconocer y analizar los riesgos según los sectores económicos y tipos de socios. Además, existen la falta de capacitación del personal sobre la importación de clasificar los riesgos para manejar adecuadamente los documentos.</p>	

Efecto	La falta de análisis adecuado sobre los riesgos implica que a la cooperativa no es capaz de diferenciar los distintos riesgos asociados o tipos de socios. Esto puede aumentar la probabilidad de incumplimiento financiero, pérdidas de préstamos esto puede afectar negativamente la estabilidad económica de la cooperativa poniendo en riesgo los recursos y metas institucionales.
Conclusión	Se determina que el área de crédito no se aplica un proceso formal para identificar y analizar los riesgos por sectores económicos o tipos de socios, lo que evidencia un incumplimiento del artículo 11 de acuerdo con la resolución de la SEPS. Esta deficiencia limita la capacidad de la cooperativa para gestionar adecuadamente los riesgos crediticios.
Recomendación	Se hace la recomendación al asesor de créditos, que debe establecer un procedimiento estructurado para la identificación, evaluación y clasificar los riesgos de crédito según sectores económicos y tipos de socios. Para ello se sugiere elaborar matrices de riesgo, capacitar al personal del área de créditos sobre metodologías de análisis y fortalecer los controles que permiten evaluar de manera periódica el nivel de riesgos.
<p>Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela</p> <p>Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>	

Tabla 33: HALLZGO 3

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>	 <p>ALEXANDRA; PAMELA AUDITORAS</p>
<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>		
<p>HOJA DE HALLAZGOS</p>		
<p>PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</p>		
<p>Componente</p>	<p>Actividades del control</p>	
<p>Procedimiento</p>	<p>Evaluación de control Interno</p>	
<p>Título de hallazgo</p>	<p>Falta de procedimientos formales en la renovación y refinanciación de créditos.</p>	
<p>Condición</p>	<p>En el área de créditos no existen los procedimientos formales documentos ni estándares para la renovación y refinanciación de créditos de la cooperativa.</p>	
<p>Criterio</p>	<p>La inobservancia de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y el Manual de Crédito nos dice según el Artículo 49 Crédito refinanciado: <i>“procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales del liquidez pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades no ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización. Un crédito refinanciado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación refinanciada a la subsiguiente categoría de menor riesgo procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuara el proceso de deterioro en la calificación”</i>. El incumplimiento de estas disposiciones</p>	

	refleja debilidades en los procedimientos formales en la renovación de créditos.
Causa	<p>La falta de herramientas del control que verifique la documentación antes de realizar la renovación.</p> <p>La ausencia de un manual de actualizado que regule la renovación y refinanciación de créditos.</p> <p>La falta de capacitación del personal sobre la importancia de generalizar estos procesos.</p>
Efecto	<p>La ausencia de los procedimientos documentados esto genera la inconsistencia en la gestión de renovación y refinanciación.</p> <p>La falta de análisis adecuado de la capacidad del pago de los socios en las renovaciones del crédito. Esto afecta la confiabilidad en la información crediticia y expone a la cooperativa en riesgos financieros y operativo.</p>
Conclusión	Se observa una debilidad en las actividades de control del área de créditos, debido que no existen procedimientos establecidos para la renovación y refinanciación de créditos. Esta deficiencia incumple con las normas del control interno y a afecta a la eficacia, transparencia y seguridad el proceso de créditos, incrementando los riesgos financieros y debilitando el sistema del control interno.
Recomendación	<p>Al jefe de la agencia se recomienda;</p> <p>Se sugiere capacitar al personal en la adecuada aplicación de procedimientos de renovación y refinanciación, implementar controles previos para la verificación de la documentación, actualizar los manuales de créditos según sea necesario y fortalecer la supervisión para garantizar el cumplimiento de las normas del control interno en todas las operaciones de crédito.</p>
Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela	
Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz	

Tabla 34: HALLAZGO 4



	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA</p>	 <p align="center">ALEXANDRA; PAMELA AUDITORAS</p>
<p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>		
<p align="center">HOJA DE HALLAZGOS</p>		
<p align="center">PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</p>		
<p>Componente</p>	<p>Monitoreo</p>	
<p>Procedimiento</p>	<p>Evaluación de control Interno</p>	
<p>Título de hallazgo</p>	<p>Incumplimiento de tiempo establecido para otorgador crédito.</p>	
<p>Condición</p>	<p>Se evidencio que el área de crédito no cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos internos para el análisis y aprobación de solicitudes de créditos. Los tiempos se extiende más de lo permitido, generando retrasos en la atención al socio.</p>	
<p>Criterio</p>	<p>La inobservancia de acuerdo con la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y el Manual de Crédito nos menciona: el Artículo 53; Aprobación: <i>“las operaciones deberán ser aprobadas por el comité de créditos dentro de 48 horas máximas, que comunicará en forma inmediata al solicitante la aprobación o negación de su solicitud. El asesor de crédito deberá encargarse personalmente de informarle al socio, especialmente cuando hay diferencia entre el monto solicitado y el monto aprobado u otras variaciones determinadas por el comité, con respecto a la solicitud original”</i>. El incumplimiento de este articulo refleja una debilidad en el control interno del proceso crediticio.</p>	
<p>Causa</p>	<p>El incumplimiento en los plazos establecidos se origina la falta de seguimiento y supervisión continua del tiempo que se tarda en responder cada solicitud. Además, existen deficiencias en los indicadores del control y falta de herramientas que permitan hacer la evaluación al proceso crediticio.</p>	

Efecto	<p>Los retrasos en a la aprobación de crédito afectan la calidad al socio, genera inconformidad y reduce la eficiencia del proceso crediticio.</p> <p>Disminución en el nivel de colocación de crédito y afecta la imagen institucional de la cooperativa.</p>
Conclusión	<p>La deficiencia de los plazos establecidos para analizar y aprobar créditos evidencia una debilidad en las actividades de control del área de créditos, lo cual indica una falta de supervisión y aplicación adecuada de los procedimientos internos. Esta situación afecta la eficiencia operativa y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.</p>
Recomendación	<p>Se recomienda al asesor de crédito que se establezca mecanismo de supervisión y seguimiento continuo que aseguren el cumplimiento de los plazos establecidos de los procedimientos internos. Así mismo debe dar la respuesta lo más pronto el rechazo o la aceptación del otorgamiento del crédito.</p>
<p>Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela.</p> <p>Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>	

FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

La FASE III se presenta, de forma clara y ordenada los hallazgos obtenidos durante el trabajo realizado donde exponen las conclusiones, observaciones, debilidades encontradas y recomendaciones para mejorar los procesos. Con la finalidad de tomar decisiones informadas que conozcan la situación real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

Tabla 35: Fase III Comunicación de resultados.

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA PROGRAMA DE AUDITORÍA</p>			
<p align="center">FASE III Comunicación de resultados</p>				
<p align="center">Nº</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTOS</p>	<p align="center">REF.</p>	<p align="center">RESPONSABLE</p>	<p align="center">FECHA</p>
<p align="center">1</p>	<p>Elaboración del informe de auditoría de gestión</p>	<p align="center">IAG/1</p>	<p>Alexandra Ailla; Pamela Tibanlombo</p>	<p>24/11/2025- 01/12/2025</p>
<p>Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela</p>				
<p>Revisado por: Ing. Mauricio Ortiz</p>				

**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA,
AGENCIA GUARANDA”**



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERÍODO 2024.”

AUTOR (AS):

ALEXANDRA JOHANNA AILLA CHACHA
PAMELA MICHELLE TIBANLOMBO AZOGUE

PERÍODO:

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE AL 2024

FEHA DE INICIO:

24 DE NOVIEMBRE DEL 2025

FECHA DE ENTREGA:

08 DE DICIEMBRE DEL 2025

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1.....	3
ENFOQUE DE AUDITORÍA	3
OBJETIVOS	4
ALCANCE.....	4
ENFOQUE.....	4
DEPARTAMENTO AUDITADO.....	4
CAPÍTULO II	5
INFORMACIÓN DE ENTIDAD.....	5
ANTECEDENTE.....	5
MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	5
OBJETIVO INSTITUCIONAL.....	6
VALORES INSTITUCIONALES.....	6
BASE LEGAL.....	6
ESTRUCTURA ORGANICA.....	7
FODA.....	8
PRINCIPALES FUNCIONARIOS.....	8
CAPÍTULO III.....	9
RESULTADOS GENERALES DE AUDITORÍA.....	9
HALLAZGO 1.....	9
HALLAZGO 2.....	10
HALLAZGO 3.....	11
HALLAZGO 4.....	12

CARTA DE PRESENTACIÓN

25 de agosto del 2025

Ing., Vicente chora

Jefe de departamento de asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda.

De mis consideraciones:

La auditoría de gestión se ha llevado a cabo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda, durante el lapso que va desde el 24 de noviembre hasta 01 de diciembre del 2025.

La auditoría se llevó a cabo conforme a las normas del control interno y principios de auditorías así que he llevado a cabo una auditoría profesional, metódica e independiente; fundamenta en datos suministrados por los integrantes de la cooperativa y los procedimientos definidos en la auditoría.

Dado el carácter Único de la auditoría, los hallazgos se reflejan en las observaciones, conclusiones y sugerencias presentes en este informe.

ATENTAMENTE:

Alexandra Johanna Ailla Chacha
Azogue

Pamela Michelle Tibanlombo

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN

La auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda Período 2024. Se llevó a cabo con el objetivo de identificar y evaluar el área que requieren mejora, de acuerdo con el orden de trabajo N001.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el informe final del proceso de otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda Período 2024

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la situación actual al proceso de otorgamiento de créditos mediante el análisis de las actividades llevadas a cabo en el Período 2024.
- Aplicar herramientas como el cuestionario de control interno COSO I para determinar el nivel de cumplimiento.
- Elaborar el informe final de auditoría de gestión con los resultados obtenidos, determinado el nivel de eficiencia y eficacia e identificando deficiencias para la mejora en el proceso de otorgamiento de créditos

ALCANCE

Auditoría de gestión al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, Agencia Guaranda Período 2024.

ENFOQUE

La auditoría de gestión es una herramienta que permite evaluar la eficiencia, efectividad y economía del proceso de créditos. Se basa en examinar los recursos que gestionan para cumplir con sus metas.

DEPARTAMENTO AUDITADO

Área de crédito

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

ANTECEDENTE

Nace la Cooperativa Juventud Unida en el año 2007 gracias un proceso de grupo de jóvenes indígenas de la comunidad Ilangahua perteneciente a la parroquia Pilahuin Cantón Ambato provincia de Tungurahua.

El 28 de agosto del 2007 con acuerdo ministerial #00166 con numero de registro #7057 de la dirección nacional de cooperativas, en una oficina pequeña segundo piso en las calles 12 de noviembre frente a la plaza Urvina diagonal a la cruz roja, con limitados recursos económicos escasa confianza de la ciudadanía y organismo de apoyo, empiezan con 20 personas que en aquel tiempo son socios fundadores con capital de 2.000

El camino recorrido ha sido de constantes retos, pero también de experiencias gratas, iniciamos con este proyecto con el objetivo de trascender en la población y apoyo a la comunidad, para lo cual se fijó una propuesta de valor la Visión, Misión, con un plan de negocio basado en satisfacer las expectativas de los actuales, futuros socios y clientes.

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.

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.

OBJETIVO INSTITUCIONAL

El objetivo principal de la cooperativa consiste en crear estrategias encaminadas al desarrollo cooperativo y sostenible, que permitan mejorar la calidad de vida de los

asociados, familiares y comunidad en general. Partiendo de la implementación e incursión de los principios y valores cooperativos.

VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad

Cordialidad

Responsabilidad

Compromiso

Mejora continua

Puntualidad

Trabajo en equipo

BASE LEGAL

Constitución de la Republica del Ecuador.

Ley Organiza de Economía y Popular (LOES)

Reglamento General de LOES.

Código Orgánico Monetario Financiero (COMF)

Normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Código de Trabajo.

Ley de Prevención de Fraude de Lavado de Activos.

Estatuto Social de la Cooperativa

Manual y Reglamentos de la Cooperativa

FODA

Tabla 36: FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacidades, recursos y ventajas competitivas de la organización.	Áreas de mejora o limitaciones internas que podrían obstaculizar el logro de metas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Condiciones favorables en el entorno que la organización puede aprovechar.	Factores externos que representan riesgos o desafíos.

Fuente: Coac Juventud Unida

PRINCIPALES FUNCIONARIOS

Tabla 37: Principales funcionarios.

Agencia Guaranda	Número
Jefe de agencia	1
Asesor de Crédito	1
Departamento de crédito	1
Total	3

Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

CAPÍTULO III

RESULTADOS GENERALES DE AUDITORÍA

Durante el proceso de auditoría de gestión realizado al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida el cual corresponde al período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2024 se identificaron 4 hallazgos distribuidos en los componentes basado en el COSO 1 los cuales se detallan a continuación.

HALLAZGO 1

Componente: Ambiente de control

Título de hallazgo: Insuficiencia de los recursos para el seguimiento y recuperación de la cartera

Condición:

La Cooperativa no cuenta con los recursos necesarios ya sean humanos, tecnológicos o financieros para llevar a cabo de forma efectiva el seguimiento y la recuperación de las deudas vencidas

Conclusión:

Una vez analizado la hoja de hallazgo se concluye la falta de recursos adecuados para manejar y recuperar deudas afecta de manera importante la efectividad del proceso de crédito. Esto impacta negativamente las actividades de seguimiento, lo que incrementa la morosidad y compromete la calidad de la cartera.

Recomendaciones:

Al jefe de Agencia se recomienda;

- Capacitar de manera continua al personal de crédito en técnicas, recuperación y evaluación de créditos.
- Implementar el presupuesto de la institución de asignación de recursos para fortalecer el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer indicadores del desempeño para evaluar la eficiencia de las actividades de seguimientos.

HALLAZGO 2

Componente: Evaluación de riesgos

Título de hallazgo: Falta de análisis de riesgos asociados a los créditos otorgados por sectores o tipos de socios.

Condición:

El área de créditos no realiza un análisis formal de los riesgos asociados a los créditos otorgados en determinados sectores económicos o tipos de socios, lo que limita riesgos diferenciados.

Conclusión:

Se determina que el área de crédito no se aplica un proceso formal para identificar y analizar los riesgos por sectores económicos o tipos de socios, lo que evidencia un incumplimiento del artículo 11 de acuerdo a la resolución de la SEPS y manual de créditos. Esta deficiencia limita la capacidad de la cooperativa para gestionar adecuadamente los riesgos crediticios.:

Recomendación:

Se hace la recomendación al asesor de créditos, que debe establecer un procedimiento estructurado para la identificación, evaluación y clasificar los riesgos de crédito según sectores económicos y tipos de socios. Para ello se sugiere elaborar matrices de riesgo, capacitar al personal del área de créditos sobre metodologías de análisis y fortalecer los controles que permite n evaluar de manera periódica el nivel de riesgos.

HALLAZGO 3

Componente: Actividades del control

Título de hallazgo: Falta de procedimientos formales en la renovación y refinanciación de créditos.

Condición:

En el área de créditos no existen los procedimientos formales documentos ni estándares para la renovación y refinanciación de créditos de la cooperativa.

Conclusión:

Se observa una debilidad en las actividades de control del área de créditos, debido que no existen procedimientos establecidos para la renovación y refinanciación de créditos. Esta deficiencia incumple con las normas del control interno y afecta a la eficacia, transparencia y seguridad el proceso de créditos, incrementando los riesgos financieros y debilitando el sistema del control interno.

Recomendación:

Al jefe de la agencia se recomienda;

Se sugiere capacitar al personal en la adecuada aplicación de procedimientos de renovación y refinanciación, implementar controles previos para la verificación de la documentación, actualizar los manuales de créditos según sea necesario y fortalecer la supervisión para garantizar el cumplimiento de las normas del control interno en todas las operaciones de crédito.

HALLAZGO 4

Componente: Supervisión y Monitoreo

Título de hallazgo: Incumplimiento de tiempo establecido para otorgador crédito.

Condición:

Se evidencio que el área de crédito no cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos internos para el análisis y aprobación de solicitudes de créditos. Los tiempos se extiende más de lo permitido, generando retrasos en la atención al socio.

Conclusión:

La deficiencia de los plazos establecidos para analizar y aprobar créditos evidencia una debilidad en las actividades de control del área de créditos, lo cual indica una falta de supervisión y aplicación adecuada de los procedimientos internos. Esta situación afecta la eficiencia operativa y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

Recomendación:

Se recomienda al asesor de crédito que se establezca mecanismo de supervisión y seguimiento continuo que aseguren el cumplimiento de los plazos establecidos de los procedimientos internos. Así mismo debe dar la respuesta lo más pronto el rechazo o la aceptación del otorgamiento del crédito.

CONCLUSIONES

La auditoría de gestión realizada al proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida presenta deficiencias significativas en su sistema de control interno. Los hallazgos identificados muestran una falta de planificación dentro de la institución, una escasez de recursos humanos y tecnologías, así como ineficiencias en los procedimientos establecidos para la gestión crediticia en todas sus etapas. Esta situación afecta de manera directa en la eficiencia operativa y en la capacidad de la institución para alcanzar sus metas, generando riesgos financieros y operativos que afecta la estabilidad de la entidad. Se evidenció que en los procedimientos formales y herramientas adecuadas para la gestión de créditos afecta tanto la calidad de la información como el proceso de toma de decisiones y la recuperación de la cartera. La falta de análisis de riesgo por sectores económicos, el incumplimiento de tiempos establecidos y la ausencia de procesos estandarizados para renovaciones y refinanciaciones presentan brechas significativas que amenazan el cumplimiento de la normativa. Estas deficiencias no solo aumentan la morosidad de la institución, sino que también son la causa de inconsistencias operacionales que comprometen en la seguridad y la correcta administración de recursos. El efecto de esta situación es el incumplimiento de las Normas de Control Interno establecidas por la Contraloría General del Estado. Se concluye la gestión al área de créditos con la necesidad de una reestructuración y modernización para garantizar resultados eficientes y sostenibles. El incumplimiento de las normas de control interno evidencia la necesidad urgente de establecer controles formales y mecanismos de seguimiento continuo. La falta de supervisión adecuado y la de capacitación del personal contribuyen a un rendimiento insatisfactorio que afecta la atención a los socios y la imagen de la institución. Por lo tanto, es necesario establecer una cultura organizacional enfocada en el control permanente, la mejora continua y la transparencia en la gestión del crédito.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que la institución desarrolle un plan integral de fortalecimiento del sistema de control interno, que incluya herramientas tecnológicas adecuadas y presupuesto para el seguimiento de la cartera, debe abarcar la revisión y modernización de los manuales y políticas interna, así como establecer procedimientos formales para la evaluar, otorgamiento, renovación y refinanciación de créditos. Así mismo ese recomienda establecer los roles y responsabilidades dentro del departamento de créditos para asegurar que cada etapa del proceso se lleve a cabo conforme a las normativas vigente y a las directrices de la institución. Desarrollar un modelo estructurado de análisis de riesgos crediticios que permita clasificar correctamente a los socios y sectores económicos, identificando los factores tanto internos como externos que puedan afectar el cumplimiento financiero. Se sugiere elaborar matrices de riesgo, implementar metodologías de evaluación actualizados y realizar capacitación mensual al personal sobre análisis crediticio y gestión de riesgos. A demás, es fundamental fortalecer los procesos de supervisión y seguimiento para identificar de manera oportuna los riesgos asociados a la cartera crediticia.

Se debe realizar capacitaciones para establecer indicadores que permitan evaluar el desempeño del personal de crédito, tales como cumplimiento de tiempos, eficiencia en la recuperación de la cartera, calidad del análisis crediticio y precisión de la documentación. Estos indicadores ayudaran a mejorar la productividad y promover una gestión más eficiente de la estabilidad económica de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS

Piña-Ferrer, L. S. (2023). Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. *El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la*, 1-3.

Suczhañay-Yumbla, G., & Torres Palacios, M. M. (2024). Tecnologías emergentes en auditoría de gestión: enfoques innovadores en empresas de Cuenca, Ecuador. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives* Vol. 4 (Contabilidad y Auditoría), 1-12.

Alzina Rafael, B. (2022). *Metodología de investigación Educativa*. <https://ideice.gob.do/documentacion/publicaciones-msg-set-id-5-art-166-metodologia-de-la-investigacion-educativa>. Obtenido de <https://ideice.gob.do/documentacion/publicaciones-msg-set-id-5>

ANÁLISIS DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LAS COOPERATIVAS ECUATORIANAS DEL SEGMENTO 1, PERÍODO 2021-2023. (1 de Julio de 2025). 30. doi:<https://doi.org/10.26871/rdg.v4i10.73>

Armas García, R. (2008). *AUDITORÍA DE GESTIÓN*. LA HABANA: FÉLIX VARELA. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/71223>

ART_34, & SOLIDARIA, L. E. (s.f.). *LAS ORGANIZACIONES ECONÓMICAS DEL SECTOR COOPERATIVO*. QUITO.

Auditoría de gestión. (s.f.). *Introducción de auditoría de gestión*. Obtenido de file:///C:/Users/Personal/OneDrive/Documentos/6to%20CICLO/AUDITORIA%20DE%20GESTION/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf

Babativa Novoa, C. A. (1 de MARZO de 2017). Generalidades del enfoque Cuantitativo. En *Generalidades del enfoque cuantitativo* (págs. 1-143). Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/451/447>

- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos (2a.ed.)*. Bogotá: <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/69204?page=29>.
- Bye, k. (14 de Febrero de 2025). Eficiencia, eficacia y economía. Obtenido de <https://lighthc.london/efficiency-effectiveness-and-economy/>
- CAMPOVERDE, M. E. (2025). ELABORACION DE UN MODELO DE MANEJO DE EFECTIVO, PARA LAS. Cuenca.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- Cooperativismo desarrollo. (21 de julio de 2019). doi:<https://doi.org/10.16925/2382-4220.2019.02.01>
- Cubero Abril, T. (2023). *Manual de Auditoría de Gestión*. Azuay.
- Cubero Abril, T. (s.f.). *Manual de Auditoría de Gestión*.
- Dextre Flores, J., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). Control de gestión o Gestión de control. *Contabilidad de negocios*, 1-13.
- DURAN, R. R., PEREZ, X. L., & JUVE, D. D. (1996). *auditoría de gestión*. España: Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Esparza, J. E., Chávez, L. M., & Hidalgo, E. P. (2023). *Fundamentos de auditoría*. ESPOCH, Riobamba. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf>
- Esparza, J. E., Chávez, L. M., & Hidalgo, E. P. (2023). *Fundamentos de Auditorías*. Riobamba: Politecnica ESPOCH.
- Esparza, J. E., Chávez, L. M., & Hidalgo, E. P. (2023). *Fundamentos de Auditorías*. ESPOCH, Riobamba. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion->

publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-
Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf

INTOSAI. (2004). Enfoque de auditoria de gestion . Obtenido de https://www.intosai.org/fileadmin/downloads/about_us/IJGA_Issues/former_years/2004/span_2004_oct.pdf

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2011). Obtenido de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

Lascano, L. E. (2025). *METODOLOGÍA Y MODELOS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO*. Quito: DGRV.

Lema, J. F. (2024). *Auditoría de gestión a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y credito Kullki wasi Ltda*. Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13277/1/Macas%20Lema%2C%20J%282024%29%20Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n%20a%20la%20cartera%20de%20c%C3%A9dito%20de%20la%20cooperativa%20de%20ahorro%20y%20C%C2%B4redito%20Kullky%20Wasi%20Ltda%20periodo%202021%20agen>

LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2022). QUITO. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

Machín, O. L., Rodríguez, C. A., & Alfonso, J. L. (enero de 2018). La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo economico cubano. 15.

Maliza Pacari, E., & Vásquez Acuña, L. (2025). ENTRE EL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 1-11. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/5324/5294>

- Mendoza-Ocaña, C. E., Palacios Gómez, L. A., & Gastañadú Ibáñez, L. A. (01 de MAYO de 2025). Cultura organizacional y modelo de gestión empresarial. *SCIELO*. doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.236>
- Microfinanza calificadora de riesgos S.A Microriesg. (NOVIEMBRE de 2023). *Informe de Auditores Independiente sobre los estados financieros*.
- MORALES CASTRO, J. A., & MORALES CASTRO, A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MÉXICO: <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/39380>.
- NACIONAL, R. D. (2023). LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. En *LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA* (págs. 2- Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito).
- PADILLA, J. (2024). Efectividad de los procesos de para el otorgamiento de creditos en las cooperativas de ahorro y credito, del segemnto 1. cuenca.
- Parra, K. M. (2024). *AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI LTDA*. Pontificia Universidad Catolica del Ecuador , Escuela de administracion de empresas , Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/00e6f423-7812-4556-aa6c-b15abe2a0522/content>
- PESÁNTEZ ESPINOZA , J., AGUIRRE QUEZADA, J., & JIMÉNEZ YUMBLA, J. (01 de Junio de 2024). La innovación en la auditoría, nuevas tendencias y alcance: Una revisión. *Artíulos Originales*. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.29019/eyn.v15i2.1299>
- procesos de otorgamiento de crédito. (8 de Septiembre de 2021). *CRiskco credit community*. Obtenido de <https://criskco.com.mx/paso-a-paso-el-proceso-de-otorgamiento-de-credito/#:~:text=El%20otorgamiento%20de%20cr%C3%A9dito%20es,una%20determinada%20cantidad%20de%20dinero>.
- Ramos Mamani, H. c. (2020). Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fondesurco Agencia Moquegua, 2018.

- Rodríguez Rodríguez, N. L., & Vásconez-Acuña, L. G. (2024). Riesgo crediticio y valoración de activos financieros en entidades financieras. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives* Vol. 4(Contabilidad y Auditoría). Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/163/612>
- Rodríguez, I. (14 de Junio de 2023). *El seguimiento en el trabajo de auditoría*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/el-seguimiento-en-el-trabajo-de-auditoria>
- SEPS. (2023). MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y. 7.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. (14 de mayo de 2025). (L. E. Lascano, Editor) Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/MODELO-OTORGAMIENTO-DE-CREDITO>
- Westreicher, G. (13 de Agosto de 2025). *Normas Internacionales de Auditoría (NIA)*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad/normas-internacionales-de-auditoria-nia.html>
- Zambrano Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, E. D., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria . *LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y TÉCNICOS, REALIDADES Y PERSPECTIVAS* , 1-14.
- Zambrano, M. I., Briones, V. F., & García, M. C. (11 de 07 de 2018). AUDITORÍA DE GESTIÓN: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS. 22. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-regional-autonoma-de-los-andes/contabilidad-y-auditoria/auditoria-de-gestion-fundamentos-teoricos-y-metodologicos/16278656>

ANEXOS

3. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)

Tabla 38: Cronograma Tentativo

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Solicitud de autorización en la Cooperativa de Ahorro y crédito "Juventud Unida"	x																			
Selección y delimitación del tema		x																		
Planteamiento del problema			x																	
Objetivos e Hipótesis				X																
Variables					x															
Elaboración del marco Teórico y científico, conceptual, lega						x														
Metodología de la investigación, técnicas e Instrumentos							x													
Revisión del primer borrador								x												
Corrección del director									x											
Corrección de los pares										x										
Presentación del anteproyecto											x									

4. PRESUPUESTO EJECUTADO

Tabla 39: Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Material de oficina (papelería, útiles, carpetas)	2	20	40
Impresiones y encuadernaciones anillados etc.	4	30	120
Transporte y movilización (Visitas a cooperativa)	15	4	60
Comunicaciones (Internet llamadas, copias digitales)	15	5	75
Gasto de recolección de datos (Encuestas Entrevistas)	5	15	75
Alimentación en jornadas de trabajo de campo	10	3	30
Total, estimado			400,00

Elaborado por: Ailla Alexandra, Tibanlombo Pamela

- Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.

**JUVENTUD UNIDA**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

MOMORANDUM No- COAC-JU-JUNIO 2025-004

DE: ING. HOLGER TOALOMBO
GERENTE DE AGENCIA GUARANDA

PARA: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR "UEB"

HALLAZGOS: REALIZAR LA TESIS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

MOTIVO: A petición presentado por parte de señoritas **Ailla Chacha Alexandra Johanna** con numero de cedula **025022633-9**; **Tibanlombo Azogue Pamela** con numero de la cedula **185104221-6**, En donde solicita realizar las tesis en el Tema **"AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA, AGENCIA GUARANDA, EN EL PERIODO COMPRENDIDO 2024**, para los estudiantes en proceso de Titulación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Universidad ya mencionada.

Con debido proceso autorizó y deseo los mejores éxitos en realizar el proyecto de Investigación para su Titulación.

Atentamente.

Guaranda, 23 de junio 2025

Dios Patria Libertad


Ing. Holger Toalombo
GERENTE DE AGENCIA GUARANDA
TEL: 03/2553427----CEL: 0990449265
Correo: holgertoalombo@gmail.com


Unidos somos fuertes...!

■ **Matriz Ambato**
Calle Salinas 01 - 38 y Olmedo
Telf.: (03) 2420563

■ **Agencia Riobamba**
Calle Junin 19-20 y Tarqui
Telf.: (03) 2941618

■ **Agencia Guaranda**
García Moreno y Azuay
Telf.: (03) 2553427

■ **Agencia Llangahua**
El Salado, Frente al Mercado Central
Telf.: 0986 912 631

■ **Agencia Simiatug**
Frente al Mercado Central
Telf.: (03) 2223113

- Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA,
AGENCIA GUARANDA”**

➤ **Guía de entrevista**

ENTREVISTA: Al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Agencia, Guaranda

La siguiente entrevista como objetivo conocer la eficiencia al proceso de Otorgamiento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida. Agencia Guaranda, Período 2024.

NOMBRE: _____

1. ¿Considera usted que la Auditoría de gestión es utilizada permanente?

2. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la cooperativa se ejecutan de manera eficiente?

3. ¿Creé usted que la Auditoría de gestión permite optimizar el uso de los recursos en la cooperativa?

4. ¿Piensa usted que la Auditoría de gestión facilita el cumpliendo de los objetivos institucionales?

5. ¿Piensa usted que la auditoría de gestión permite evaluar el desempeño del personal de manera objetiva?

6. ¿Creé usted que antes de aprobar un crédito se debe realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante?

7. ¿Considera usted que las políticas crediticias aplican correctamente durante el proceso de otorgamiento crédito?

8. ¿Considera necesario efectuar un seguimiento posterior al desembolso para verificar la correcta utilización y recuperación del crédito?

9. ¿Piensa usted que el tiempo destino de análisis de crédito es suficiente para evaluar correctamente cada solicitud?

10. ¿Piensa que el seguimiento posterior al desembolso permite identificar riesgos en el cumplimiento de pagos?

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA,
AGENCIA GUARANDA”**

GUÍA DE ENCUESTA

NOMBRE: _____

1. ¿Considera usted que la Auditoría de gestión es utilizada permanente?

Si

No

Nunca

2. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la cooperativa se ejecutan de manera eficiente?

Si

No

Nunca

3. ¿Creé usted que la Auditoría de gestión permite optimizar el uso de los recursos en la cooperativa?

Acuerdo

Desacuerdo

Tal vez

4. ¿Piensa usted que la Auditoría de gestión facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Acuerdo

Desacuerdo

Tal vez

5. ¿Piensa usted que la auditoría de gestión permite evaluar el desempeño del personal de manera objetiva?

Si

No

Nunca

6. **¿Creé usted que antes de aprobar un crédito se debe realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago del solicitante?**

Acuerdo

Desacuerdo

Tal vez

7. **¿Considera usted que las políticas crediticias aplican correctamente durante el proceso de otorgamiento crédito?**

Si

No

Nunca

8. **¿Considera necesario efectuar un seguimiento posterior al desembolso para verificar la correcta utilización y recuperación del crédito?**

Acuerdo

Desacuerdo

Tal vez

9. **¿Piensa usted que el tiempo destino de análisis de crédito es suficiente para evaluar correctamente cada solicitud?**

Si

No

Nunca



10. **¿Piensa que el seguimiento posterior al desembolso permite identificar riesgos en el cumplimiento de pagos?**

Si

No

Nunca

➤ **Guía de Cuestionario**

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA AGENCIA GIUARANDA			
AGENCIA GUARANDA					
CUESTIONARIO DE CONTRO INTERNO					
Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024					
Objetivo: Evaluar el cumplimiento de control Interno basado en el COSO I					
Nº	Preguntas	Opciones de respuesta		Observación	
		Si	No		
Ambiente de Control					
1	¿Existe un código de ética documentado y difundido entre todo el personal?				
2	¿Se fomenta activamente la integridad y los valores éticos entre los empleados?				
3	¿Se aplican medidas disciplinarias en caso de incumplir el código de ética?				
4	¿La alta dirección de la Cooperativa supervisa adecuadamente las actividades crediticias?				
5	¿Se han definido claramente las líneas de reporte y responsabilidades dentro del área de crédito?				
6	¿La cooperativa cuenta con un manual de evaluación del personal?				
7	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los empleados involucrados en el proceso de				

	otorgamiento de créditos?			
8	¿La estructura organizacional del área de créditos está claramente definida?			
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad están debidamente delimitado según las funciones de cada cargo relacionado con el proceso de créditos?			
10	¿Existen recursos adecuados para llevar a cabo eficientemente el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera?			
Evaluación de Riesgo				
11	¿Los objetivos del área de crédito están alineadas con la misión visión y estrategia de la cooperativa?			
12	¿Se han establecido objetivos claros y medibles para el área de crédito relacionados con colocación, recuperación de cartera y morosidad?			
13	¿Existen procedimientos que permitan identificar riesgos que afecten la eficiencia y transparencia en el proceso de aprobación y desembolso de crédito?			
14	¿Se han identificado y documentado los principales riesgos del proceso de crédito como morosidad, fraudes y sobreendeudamiento?			
15	¿La cooperativa cuenta con mapas de riesgos y matrices de probabilidad e impacto para la evaluación de riesgo en el área de crédito?			

16	¿Se analizan regularmente procedimientos utilizados para evaluar la capacidad de pago y liquidez de los socios solicitantes antes de aprobar un crédito?			
17	¿Existen controles establecidos para prevenir y detectar posibles riesgos de fraude en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos?			
18	¿Se analiza los riesgos asociados al enfoque de créditos otorgados a determinados sectores o tipos de socios?			
19	¿Se monitorean periódicamente los cambios internos y externos que puedan impactar las operaciones del área de crédito?			
20	¿Se han adoptado medidas correctivas para superar debilidades del control interno destacadas en auditorías anteriores?			
Actividades de control				
21	¿Cuenta la cooperativa con políticas y normas formales para el proceso de otorgamiento de créditos?			
22	¿existe una adecuada separación de funciones entre el análisis, aprobación y seguimiento de créditos?			
23	¿Se verifica la documentación presentada por los socios antes de iniciar el análisis de crédito?			
24	¿Se utiliza las herramientas o			

	formularios institucionales para evaluación financiera?			
25	¿Se evalúa la capacidad de pago del socio en función de la documentación justificativa?			
26	¿el asesor de crédito evalúa cada solicitud de forma adecuada antes de su aprobación para coincidir con los análisis y justificantes historiales?			
27	¿Las renovaciones o refinanciaciones de créditos se llevan de manera formal los procedimientos?			
28	¿Se realizan controles sobre los préstamos de alto riesgo o bajo vigilancia especial?			
29	¿las actividades del control ayudan a disminuir la morosidad en la cartera vencida?			
30	¿Se verifican auditorías internas periódicas al proceso de crédito?			
Información y Comunicación				
31	¿Cuenta la Cooperativa con mecanismos adecuados para general y comunicar información sobre el proceso de créditos?			
32	¿Están las políticas y los procedimientos de crédito debidamente documentadas y disponibles?			
33	¿El área de crédito recibe información actualizada sobre los cambios normativos de las entidades reguladoras?			

34	¿El personal obtienen información clara acerca de los requisitos de créditos, tasas de interés, los plazos y las condiciones?			
35	¿La comunicación entre analistas, directivos y el comité de crédito es fluida y oportuna?			
36	¿El sistema de información de la cooperativa permite acceder fácilmente a la información relevante de los socios?			
37	¿Se comunican al miembro de los comentarios o inconsistencias detectadas en su solicitud de manera rápida?			
38	¿Los informes financieros reflejan con precisión la situación actual de la cartera de crédito?			
39	¿Existen algún mecanismo formal para notificar a los miembros sobre fechas de vencimientos o retrasos?			
40	¿Los informes de gestión crediticias son revisados por la dirección antes de ser enviados a los organismos del control?			
Monitoreo				
41	¿La cooperativa lleva a cabo auditorías internas con regularidad en el proceso de crédito?			
42	¿Se da seguimiento a las sugerencias realizadas en Auditorías anteriores?			
43	¿La gerencia supervisa de forma directa a implementación de las políticas de crédito?			

44	¿Se monitorea la recuperación de créditos que están en mora?			
45	¿Se efectúa una evaluación diaria del desempeño del personal encargado de créditos?			
46	¿Se examinan los registros contables relacionados con créditos para identificar errores?			
47	¿El área de crédito cumple con los tiempos establecidos en los procedimientos internos para el análisis y aprobación de solicitud de crédito?			
48	¿Se realiza seguimiento a los indicadores de morosidad y recuperación?			
49	¿El monitoreo permite identificar a tiempo las debilidades en el proceso de crédito?			
50	¿Se analiza la evolución del riesgo crediticio mediante reportes periódicos?			

- **Otros que considere relevantes para sustentar su proyecto**

ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.; fue constituida y domiciliada en la comunidad de Llangahua, sector El Salado, Parroquia Pilahuín, cantón Ambato, provincia de Tungurahua; aprobada mediante ACUERDO MINISTERIAL No 00166 de agosto 28 de 2007. Con la actualización del estatuto social, el domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas para atención a sus socios y público general en cualquier parte del territorio nacional.

Las actividades y operaciones de la Cooperativa están sometidas al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda.; es de responsabilidad limitada y responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus integrantes, lo harán hasta por el monto de los aportes por ellos efectuados al capital de la institución.

En la actualidad la Cooperativa tiene 4 agencias operativas que prestan sus servicios financieros a sus asociados en las cabeceras cantonales de varias provincias del Ecuador como son: Dos de las Agencias operativas están ubicadas dentro de la provincia de Bolívar; una agencia está ubicada en la provincia de Chimborazo y la oficina matriz se encuentra en la ciudad de Ambato de la Provincia de Tungurahua; todas tienen su respectiva autorización por el organismo de control excepto.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Generalmente se basa en principios que reflejan su misión, visión y valores, orientados a servir a sus asociados y promover el bienestar económico y social de la comunidad.

MISIÓN

Promover el bienestar e inclusión financiera, brindando servicios sostenibles

VISIÓN

Direccionar a nuestros socios al progreso financiero responsable



características como sector productivo al cual está vinculado, propiedad (individual o asociativo), etc.

- **Microcrédito:** es todo crédito superior a \$300 dólares concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas anuales inferiora \$100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero.
- **Crédito de Consumo:** son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS


Componentes clave de un perfil estratégico:

1. Factores Internos:

- **Fortalezas:** Capacidades, recursos y ventajas competitivas de la organización.
- **Debilidades:** Áreas de mejora o limitaciones internas que podrían obstaculizar el logro de metas.

DEBILIDADES

1. Falta de Innovación y Desarrollo de Productos

 JUVENTUD UNIDA <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</small> <small>شركة تعاونية توفيرية</small>	MANUAL DE CRÉDITOS	Código:
		MANCRED-M03-P013-S01
		Revisión: 2025-08
		Fecha: 29/08/2025
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
CADENA DE VALOR	GESTIÓN DE COLOCACIONES	OTORGAMIENTO DE CREDITO

No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.


Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

- **Impedimento para la novación.** - Las entidades no podrán novar operaciones de crédito u operaciones novadas o refinanciadas en la propia entidad que se registren una calificación de riesgo superior a A3, de conformidad con lo señalado en el artículo 16, salvo la novación por sustitución de deudor.

Créditos refinanciados. - Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización. El refinanciamiento de la operación concedida con cargo a una línea de crédito, dejará insubsistente dicha línea.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya calificación de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a B2. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Un crédito refinanciado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación refinanciada a la subsiguiente calificación de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado

 JUVENTUD UNIDA <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> <small>Unidos hacemos diferente...</small>	METODOLOGÍA DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS	Código:
		PROCED-CRED-001
		Revisión: 2025-09
		Fecha: 29/09/2025
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
GESTION DE COLOCACIONES	OTORGAMIENTO DE CREDITO	Metodología de Concesión de Microcrédito

2.5. Aprobación

Es la etapa de sustentación de la propuesta de financiamiento, como resultado del proceso de análisis y evaluación exhaustiva al socio solicitante. La aprobación se realiza en el comité de crédito. En la elaboración de la propuesta el Asesor de Crédito debe estar convencido de lo que propone, contar con los elementos de juicios necesarios sobre la situación económica financiera del negocio y características de la microempresa.

En el Comité de Crédito, cada Asesor sustenta y fundamenta su propuesta. El rol de los otros miembros del Comité es determinar si los argumentos presentados son suficientemente sólidos además de evaluar el riesgo de la operación. El Comité de Crédito en cualquier nivel tiene la potestad de aprobar, modificar o negar el monto de crédito, el plazo, la frecuencia de pago y todos los demás aspectos que hacen relación a la operación de crédito como: el día de desembolso, el vencimiento del crédito, la cobertura de garantías, etc.

Cabe señalar que la resolución de aprobar o negar la operación se convierte en el último filtro para detectar los riesgos e inconsistencias en el proceso de levantamiento de información económica financiera del negocio.

2.6. Instrumentación y desembolso

El Asesor de Crédito comunicará en forma inmediata al solicitante la aprobación o negación de su solicitud. Deberá encargarse personalmente de informarle al prestatario de la resolución del Comité de Crédito, especialmente cuando hay diferencia entre el monto solicitado y el monto aprobado u otras variaciones determinadas por el comité, con respecto a la solicitud original.

Revisión de trabajo de Investigación por parte de director, Pares Académicos

Gráfica 15: PAR 1



Elaborado por: Ailla Alexandra Tibanlombo Pamela

Gráfica 16: director



Elaborado por: Ailla Alexandra Tibanlombo Pamela

Gráfica 17: Par 2



Elaborado por: Ailla Alexandra Tibanlombo Pamela

Gráfica 18: Par



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

ANEXOS: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.

Gráfica 19: Anexo Asesor de crédito



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 20: Jefe de Agencia



Elaborado por: Ailla Alexandra; Tibanlombo Pamela

Gráfica 21: Certificado Anti plagio



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**ING. MAURICIO FERNANDO ORTIZ CHÁVEZ DIRECTOR DEL
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA ,AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2024", presentado por las señorita/s Ailla Chacha Alexandra Johanna, Tibanlombo Azogue Pamela Michelle, de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Compilatio Magister+ , reflejando un **porcentaje de similitud del 2%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 13 de marzo del 2026

Atentamente,

Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR (UEB)

UIC- FINAL_Ailla Alexandra_Tibanlombo Pamela

ID : 22e7080369bab450007f4cf28e6d059e9c673bd6

2%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : UIC- FINAL_Ailla
Alexandra_Tibanlombo Pamela.txt
Tamaño del archivo original : 6,68 MB
Número de palabras : 23.569
Número de caracteres : 163805

Depositante : Mauricio Fernando Ortiz Chávez
Fecha de depósito : 13 de marzo de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 13 de marzo de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes

2%

Sintáctica 2% Semántica *No medido*

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

5%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

2%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

99 **Textos entre comillas**

2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.



16/03/2026
Ing. Mauricio Ortiz

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez, Ing. Nelson Javier García López e Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA, AGENCIA GUARANDA, PERIODO 2024.” desarrollado por la señorita/s Alexandra Johanna Ailla Chacha; Pamela Michelle Tibanlombo Azogue.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, han acogido las sugerencias y recomendaciones dadas en el acto de defensa

Guaranda, 14 de abril de 2026

Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez

Director

Ing. Nelson Javier García López

Par Académico

Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte

Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

11. FIRMAS



Alexandra Johanna Ailla Chacha

Estudiante



Pamela Michelle Tibanlombo Azogue

Estudiante