



## **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

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

**AUTORA:**

Nancy Lucia Chela Guambuquete

**DIRECTORA:**

**Ing. Verónica Tatiana García García**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2024**

## **TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO  
2023

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber permitido alcanzar esta meta y haber dado la fuerza necesaria para seguir y vencer todos los obstáculos de la vida, por todas las oportunidades que me ha brindado, también agradezco a la Universidad por haberme dado un cupo en esta hermosa carrera a mis docentes un agradecimiento infinito por haber compartido sus conocimientos las cuales serán fundamentales para mi formación académica y profesional.

Agradezco infinitamente a mis padres, hermanos y mi tío por todo el apoyo que me han brindado en esta travesía llamada universidad, en especial a mi madre por nunca dejarme sola y estar siempre a mi lado inculcándome en seguir adelante, que nada es fácil en esta vida y todo esfuerzo tendrá su recompensa.

A mi Directora como es la Ingeniera Verónica García le agradezco por haberme compartido sus conocimientos y brindado su apoyo y tiempo en la elaboración de mi Tesis, así mismo agradezco a mis Pares Académicos como es la Ingeniera Verónica Arguello, y el Doctor Vladimir por guiarme en cada momento y haberme brindado el apoyo en observaciones y sugerencias que fueron fundamentales para seguir con la elaboración de mi tesis.

Nancy Chela

## DEDICATORIA

Antes de nada, dedico esta Tesis a Dios por darme la salud, vida y ser la fuente de sabiduría y guía en mi camino, porque siempre me ah iluminado en cada paso y fortalecido para superar cada obstáculo de la vida. A mi querido abuelo mi angelito que me cuida desde el cielo que con su amor y sabiduría me enseñó a ser fuerte y a jamás rendirme.

A Max y Piter quienes me acompañaron en mis largas horas de estudios siendo los primeros oyentes de mis exposiciones y mis compañeros durante las noches que realizaba mis deberes.

Dedico a mi madre Nely Guambuete y mi padre Luis Chela quienes me han inculcado en avanzar cada día y siempre lidiar por mis sueños, también les agradezco por su amor incondicional, su apoyo económicamente y emocionalmente.

A mis hermanos Wilson, Vinicio y Jairon por su compañía y motivación que me han hecho sentir que no estoy sola en este camino, por su apoyo económico en estos años y en especial a mi tío Fausto por siempre haberme llamado o enviado un mensaje motivándome en seguir adelante y demostrarme que la familia es lo más importante, a mis tí@s, abuel@s por su sabiduría y ejemplo que me han demostrado el camino correcto, también para quienes confiaron en mí y todas las personas que se tomaron un minuto de su tiempo para inculcarme en seguir adelante un agradecimiento infinito a todos ellos.

Nancy Chela

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN**

Ing. Verónica García, Dr. Vladimir Rivera e Ing. Verónica Arguello, en su orden de Directora y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023" desarrollado por la señorita Nancy Lucía Chela Guambuete.

**CERTIFICAN**

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

Guaranda, 04 de Octubre del 2024



Ing. Verónica García  
Directora



Dr. Vladimir Rivera  
Par Académico



Ing. Verónica Arguello  
Par Académico

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

**DERECHOS DEL AUTOR****BIBLIOTECA  
GENERAL****DERECHOS DE AUTOR**

Yo **Chela Guambuete Nancy Lucia** portadora de la Cédula de Identidad No **120725567-8** en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2023" modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Chela Guambuete Nancy Lucia', is written over a horizontal line.

Chela Guambuete Nancy Lucia

C.I. 120725567-8

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>CERTIFICADO DE VALIDACIÓN</b> .....	<b>IV</b>
<b>DERECHOS DEL AUTOR</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>- 1 -</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>- 4 -</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>- 5 -</b>
<b>FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	<b>- 5 -</b>
1.1. Descripción del Problema .....	<b>- 5 -</b>
1.2. Formulación del Problema .....	<b>- 7 -</b>
1.3. Preguntas de Investigación .....	<b>- 7 -</b>
1.4. Justificación .....	<b>- 7 -</b>
1.5. Objetivos:.....	<b>- 9 -</b>
1.5.1. General .....	<b>- 9 -</b>
<b>1.5.2. Específicos</b> .....	<b>- 9 -</b>
1.6. Hipótesis.....	<b>- 10 -</b>
<b>1.6.1. Hipótesis Nula</b> .....	<b>- 10 -</b>
<b>1.6.2. Hipótesis Alternativa</b> .....	<b>- 10 -</b>
1.7. Variables .....	<b>- 10 -</b>
<b>1.7.1. Variable Dependiente</b> .....	<b>- 10 -</b>
<b>1.7.2. Variable Independiente</b> .....	<b>- 10 -</b>
1.8. Operacionalización de Variables.....	<b>- 10 -</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>- 12 -</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>- 12 -</b>
2.1. Antecedentes .....	<b>- 12 -</b>
<b>Antecedentes académicos</b> .....	<b>- 12 -</b>
<b>Antecedentes Científicos</b> .....	<b>- 14 -</b>
2.2. Científico .....	<b>- 17 -</b>
2.3. Marco Conceptual.....	<b>- 35 -</b>
2.4. Marco Legal .....	<b>- 39 -</b>

2.5. Georreferencial.....	- 43 -
<b>CAPITULO III .....</b>	<b>- 44 -</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>- 44 -</b>
3.1. Tipo de Investigación .....	- 45 -
✓ <b>Investigación Bibliográfica:</b> .....	- 45 -
✓ <b>Investigación documental:</b> .....	- 45 -
✓ <b>Investigación de campo:</b> .....	- 45 -
3.2. Enfoque de la investigación .....	- 45 -
<b>3.2.1. Cualitativo</b> .....	- 45 -
<b>3.2.2. Cuantitativo</b> .....	- 45 -
3.3. Métodos de Investigación.....	- 46 -
<b>3.3.1. Método Deductivo</b> .....	- 46 -
<b>3.3.2. Método Descriptivo</b> .....	- 46 -
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	- 46 -
<b>Encuestas:</b> .....	- 46 -
<b>Entrevista:</b> .....	- 46 -
<b>Cuestionario de Control Interno:</b> .....	- 46 -
3.5. Universo, Población y Muestra .....	- 47 -
<b>Universo</b> .....	- 47 -
<b>Población</b> .....	- 47 -
<b>Muestra</b> .....	- 47 -
3.6. Procesamiento de la Información.....	- 47 -
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>- 47 -</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>- 47 -</b>
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	- 47 -
<b>4.1.1. Análisis e Interpretación de la Entrevista</b> .....	- 47 -
Análisis de la Entrevista.....	- 49 -
4.1.2. Análisis e Interpretación de la Encuesta .....	- 50 -
Discusión de Resultados.....	- 62 -
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>- 63 -</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>- 63 -</b>
FASE I. Planificación Preliminar .....	- 67 -
FASE II. Planificación Especifica .....	- 89 -
FASE III. Ejecución.....	- 100 -
FASE IV. Comunicación de Resultados.....	- 113 -
<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....</b>	<b>- 115 -</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>- 117 -</b>

<b>Orden de Trabajo .....</b>	<b>- 118 -</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>- 120 -</b>
Motivo del examen .....	- 120 -
Alcance del examen .....	- 121 -
Valores de la Cooperativa .....	- 122 -
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>- 122 -</b>
Resultados del Examen .....	- 122 -
<b>Hallazgo1:</b> Utilizan indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa .....	- 122 -
<b>Hallazgo2:</b> Se realiza evaluaciones de créditos exhaustivas y regulares para quienes solicitan un préstamo. ....	- 124 -
<b>Hallazgo3:</b> Se utiliza inteligencia artificial para detectar patrones de fraude en las solicitudes de crédito. ....	- 125 -
<b>Hallazgo4:</b> Existe un canal anónimo.....	- 126 -
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>- 127 -</b>
<b>FIRMA DEL AUDITOR.....</b>	<b>- 127 -</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>- 128 -</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>- 129 -</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>- 131 -</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>- 135 -</b>
ANEXO 1.CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT) .....	- 135 -
ANEXO 2.PRESUPUESTO .....	- 138 -
ANEXO 3.CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	- 139 -
ANEXO 4.GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS .....	- 140 -
ANEXO 5.GUÍA DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS .....	- 141 -
ANEXO 6.REPORTE DE LA CARTERA DE CRÉDITOS (Número de teléfono de los socios activos para realizar las encuestas) .....	- 144 -
ANEXO 7.NÚMERO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS .....	- 148 -
ANEXO 8.MONTO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS .....	- 148 -
ANEXO 9.COBRANZAS Y GESTIÓN DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS .....	- 149 -
ANEXO 10.MANUAL DE CRÉDITO .....	- 154 -
ANEXO 11.RUC DE LA COOPERATIVA .....	- 155 -
ANEXO 12.PAPEL DE TRABAJO .....	- 157 -
ANEXO 13.CERTIFICADO DE TURNITIN .....	- 159 -
ANEXO 14.EVIDENCIAS .....	- 161 -

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Variable Dependiente .....	<b>- 10 -</b>
<b>Tabla 2</b> Variable Independiente .....	<b>- 11 -</b>
<b>Tabla 3</b> Marcas y Referencias .....	<b>- 26 -</b>
<b>Tabla 4</b> Marcas de Auditoría .....	<b>- 27 -</b>
<b>Tabla 5</b> Representación simbólica del Diagrama de Flujo .....	<b>- 28 -</b>
<b>Tabla 6</b> Número de préstamos concedidos año 2023 .....	<b>- 107 -</b>
<b>Tabla 7</b> Monto de préstamos concedidos .....	<b>- 108 -</b>
<b>Tabla 8</b> – Cronograma Tentativo (GANTT) .....	<b>- 136 -</b>
<b>Tabla 9</b> – Presupuesto .....	<b>- 138 -</b>

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1.</b> Imagen de COSO.....	<b>- 30 -</b>
<b>Figura 2.</b> Ubicación Geográfica de la cooperativa .....	<b>- 43 -</b>
<b>Figura 3</b> Números de préstamos concedidos año 2023 .....	<b>- 107 -</b>
<b>Figura 4</b> Monto de préstamos concedidos año 2023 .....	<b>- 108 -</b>

## INTRODUCCIÓN

La cartera vencida es un problema financiero que afecta a muchas empresas en la actualidad.

Luego de haber investigado varias fuentes he determinado que una auditoría de gestión es una herramienta fundamental para valorar y mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, es decir la auditoría de gestión nos permite identificar espacios de mejora, optimizar recursos y tomar decisiones oportunas para el bienestar de la institución.

En este sentido, la presente investigación busca ejecutar una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., con el objetivo de evaluar su eficiencia y eficacia.

Esta investigación se centra en los créditos morosos de la Cooperativa, tomando en cuenta que se analizarán los procesos y sistemas actuales, se identificarán oportunidades de mejora y se propondrán recomendaciones para mejorar la gestión de la morosidad, la metodología que fue utilizada es el análisis documental encuesta a los socios y la entrevistas con los responsables del área de créditos y cobranzas.

La presente investigación se detalla de la siguiente

**Capítulo I:** Se dará a conocer los puntos más importantes del proyecto donde detallaran la representación del problema, formulación del problema, justificación, objetivos generales y específico del proyecto de investigación las cuales nos permitirá conocer lo que se está investigando.

**Capítulo II:** En este capítulo se presentará los antecedentes como es el científico y el académico, además se presentará el marco científico y el marco legal las cuales son muy esenciales para la elaboración de este proyecto, así mismo se darán a conocer los conceptos relacionados a la auditoría de gestión y demás conceptos que permitirá un mejor entendimiento del proyecto a realizar.

**Capítulo III:** Dentro de este capítulo se detallará la metodología es decir el tipo de investigación que se utilizó para este proyecto como es la investigación de campo ya que se realizó las encuestas y entrevista a los involucrados.

**Capítulo IV:** En este capítulo se presentará la recopilación de las respuestas de las encuestas y entrevistas que se realizaron al jefe del departamento de créditos y cobranzas además de los socios.

**Capítulo V:** En este último capítulo se presentará la propuesta de la Auditoria de Gestión de la Cartera Vencida de la Cooperativa Guaranda Ltda., además de los hallazgos y recomendaciones.

## **RESUMEN**

De acuerdo a la investigación realizada con el tema de Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda Ltda. Provincia Bolívar año 2023, podemos decir que dicho estudio se realizó con la finalidad de detectar cual es el monto de la cartera vencida, el porcentaje de la cartera vencida durante el año 2023 y por qué se convirtió en cartera vencida además de las recomendaciones que se puede dar para tener un mejor manejo de créditos. Así mismo se aplicaron técnicas para la recopilación de datos como es la entrevista, la encuesta y el cuestionario de control interno, la cual nos permitió obtener datos numéricos y estadísticos, además de conocer la satisfacción de los socios, la comprensión de los refinanciamientos de créditos y conocer cuales las razones del porque mucho de los socios no pudieron cancelar a tiempo.

También podemos decir que la cooperativa está manejando eficazmente los créditos vencidos, lo que es decisivo para mantener la salud financiera de la institución, sin embargo, la cooperativa debería continuar mejorando sus métodos de cobranzas para atender a aquellos socios que no están completamente satisfechos con la gestión de cobranzas que realizan cuando un crédito esta vencido. Por lo tanto, se verificó que la mayoría de los socios que se encuentran en dificultades de pago son porque están vinculados a los problemas económicos, desempleo y desastres naturales es decir la cooperativa podría considerar revisar los términos de créditos u ofrecer más opciones de refinanciamiento para ayudar a los socios que enfrentan dificultades de pago.

### **Palabras Claves:**

Auditoría de Gestión, Cartera vencida, Cobranzas, Créditos, Pagos, Cooperativa.

## **ABSTRACT**

According to the investigation carried out with the topic of Management Audit of the overdue portfolio of the Guaranda savings and credit cooperative Ltda. Province Bolívar year 2023, we can say that said study was carried out with the purpose of detecting the amount of the past due portfolio, the percentage of the past due portfolio during the year 2023 and why it became a past due portfolio in addition to the recommendations that can be given to have better credit management. Likewise, techniques were applied for data collection such as the interview, the survey and the internal control questionnaire, which allowed us to obtain numerical and statistical data, in addition to knowing the satisfaction of the partners, the understanding of credit refinancing. and know the reasons why many of the members could not cancel on time.

We can also say that the cooperative is effectively managing overdue loans, which is decisive to maintain the financial health of the institution, however, the cooperative should continue to improve its collection methods to serve those members who are not completely satisfied with the collection management carried out when a loan is overdue. Therefore, it was verified that the majority of members who are in payment difficulties are because they are linked to economic problems, unemployment and natural disasters, that is, the cooperative could consider reviewing the credit terms or offering more refinancing options for Help members facing payment difficulties.

### **Keywords:**

Management Audit, Overdue Portfolio, Collections, Credits, Payments, Cooperative.

## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

#### 1.1. Descripción del Problema

Es importante indicar que la economía a nivel mundial está pasando por la peor crisis financiera ya que se ha producido desde la gran depresión de los años treinta del siglo XX, es decir que los países en desarrollo se han visto afectados por las subidas de precios, disminución en ventas, incremento de desempleo, poco acceso a los servicios de salud, debido a que ya no hay subsidios médicos, ocasionando una fuerte ola de crisis para el Sistema Financiero a nivel mundial, la emergencia sanitaria producto de la pandemia provocada por el COVID-19 representa una gran amenaza y a su vez un gran reto para la economía mundial, en especial para aquellos países que antes de esta crisis ya venían presentando serios problemas sociales y económicos.

Una de las principales amenazas previstas es el aumento de las tasas de morosidad en el sistema financiero, así como las altas tasas de desempleo que se incrementaría la crisis económica, cada vez es mayor debido que las familias cuentan con menores ingresos para poder solventar sus obligaciones financieras, esto puede elevar los niveles de morosidad y terminar impactando la liquidez de distintas instituciones financieras. (Ramírez, 2021)

La gestión de la cartera de deudas incobrables es un punto importante que revela las debilidades estructurales del sector financiero, la reciente crisis sanitaria ha provocado un aumento de las tasas de morosidad, pero este escenario está evolucionando con nuevos enfoques, específicamente la gestión de la morosidad y del riesgo crediticio, son temas estrechamente relacionados porque permiten a las instituciones financieras identificar, medir y gestionar el riesgo para reducir los costos operativos y mejorar la eficiencia y la calidad de las decisiones. (Santander, 2023)

La cooperativa de ahorro y crédito Guaranda LTDA., ocupa un papel esencial en el sistema financiero, brindando servicios a diferentes sectores, sin embargo, uno de los mayores desafíos que enfrentan esta entidad es el manejo eficiente de la cartera vencida, que representa los créditos impagados por parte de los socios o

clientes, es decir la cartera vencida puede tener un punto significativo en la sostenibilidad financiera de una cooperativa, afectando la liquidez y rentabilidad. Considerando que la liquidez es un factor sustancial para mantener la rentabilidad adecuada de una institución financiera, ya que es el punto de partida para los diversos servicios que puede brindar, se determina cuando una persona cubierta por el monto total del crédito o servicios proporcionados por la institución se retrasa en el pago de la deuda, por lo que incluye el costo de todo tipo de préstamos cuyo cobro de intereses o ingresos terminará por un período de más de 30 días, se evalúan según la sensibilidad de los retrasos en la liquidación de las obligaciones de cancelación, desde las menos riesgosas, que podrían dar lugar a uno o dos retrasos en los pagos, hasta las carteras que ya están en disputa y encuentran asuntos en los tribunales en materia de recuperación de deuda o ejecución de garantías. (López & Freire, 2019)

Durante los últimos años el índice de morosidad ha aumentado continuamente obteniendo como resultado una disminución en la rentabilidad y liquidez de la cooperativa, uno de los principales riesgos que enfrenta la institución financiera es el riesgo crediticio, debido a las obligaciones contractuales del capital y/o intereses no cumplidos por parte el deudor.

Al realizar esta investigación se propone soluciones para mejorar la gestión de la cartera de créditos vencidos, en el que se mejorarán los recursos y se reducirá la morosidad, una de las cuales considero es sugerir la realización de un sistema de monitoreo de indicadores tempranos de morosidad, como cambios en los ingresos del cliente o aumento de su endeudamiento y también configurar alertas automáticas para identificar y encontrar posibles inconvenientes antes de que se conviertan en morosidad además sería fomentar programas de apoyo al emprendimiento, lo que puede mejorar la sostenibilidad financiera de los prestatarios. (Vera & Quimis, 2022)

Es decir que al realizar una auditoría de gestión nos permite analizar y determinar a tiempo las irregularidades que puede presentar la Cooperativa con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa, considerando que las instituciones financieras se esfuerzan por cuidar el bienestar de sus miembros brindándoles una diversidad de servicios como préstamos y depósitos, la cual

tiene como objetivo ofrecer tasas de ahorro competitivas y tasas de préstamo bajas para satisfacer las necesidades de las personas. (Silva, 2024)

## 1.2. **Formulación del Problema**

¿De qué manera una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., permitirá evaluar y reducir el índice de morosidad?

## 1.3. **Preguntas de Investigación**

¿Qué metodología de Auditoría de Gestión sería la más adecuada para evaluar la eficiencia y efectividad de los servicios y programas ofrecidos al momento de analizar la cartera vencida?

¿Qué medidas ha implementado la cooperativa para gestionar y reducir la cartera vencida y qué tan efectivas han sido estas medidas?

¿Cuáles son los criterios y metodologías que utilizan para evaluar la gestión de la cartera vencida?

¿Cómo determinan la efectividad de las políticas y procedimientos existentes para manejar la cartera de morosidad?

## 1.4. **Justificación**

Esta auditoría se rige como un instrumento estratégico para determinar las causas subyacentes de la morosidad, valuar la efectividad de los manejos de crédito y cobranza, y proponer acciones correctivas que permitan recuperar los montos pendientes.

La auditoría de gestión a la cartera vencida de una cooperativa se justifica **porque** es un proceso fundamental que permite evaluar, controlar y supervisar la administración de los créditos morosos, identificando falencias en los procesos de otorgamiento y recuperación, así como posibles irregularidades en su manejo. Se realiza **para que** se pueda implementar medidas correctivas y efectivas en los procesos de cobranza, mejorar las políticas de crédito, fortalecer los sistemas de control interno y optimizar la gestión de riesgos crediticios, asegurando así una mejor calidad de cartera.

Dada la **importancia** de una gestión adecuada de la cartera vencida, es crucial llevar a cabo una auditoría de gestión para evaluar los métodos, políticas y procedimientos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda

LTDA. Identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización en la gestión de la cartera vencida ya que puede ayudar a la cooperativa a minimizar pérdidas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer su posición financiera.

También es **relevante** porque permite proteger los recursos de los socios, mantener indicadores financieros saludables y cumplir con los requerimientos de los organismos de control, además de fortalecer la confianza de los asociados, mediante este proceso se pueden identificar oportunamente las causas de la morosidad, establecer responsabilidades en el manejo crediticio y tomar decisiones estratégicas para la recuperación efectiva de los valores adeudados.

Es **factible** porque cuento con el apoyo de la gerencia para acceder a la investigación y poder realizar la auditoría además de estos uno de los beneficios que obtendrán es la recuperación de cartera y mejora de procesos.

Uno de los **beneficios** para la cooperativa y sus miembros es que la auditoría de gestión en la cartera vencida puede proporcionar información valiosa que permita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., tomar decisiones informadas y estratégicas para abordar los problemas de morosidad y mejorar su desempeño financiero. Al mejorar la gestión de la cartera vencida, la cooperativa puede proteger los intereses de sus miembros, fortalecer su reputación y aumentar su competitividad en el mercado financiero.

Los **beneficiarios directos** serán el gerente, departamento de cobranzas y área financiera, de la cooperativa que verá mejoras en su liquidez, rentabilidad y posición financiera general y los accionistas, en tanto que los **beneficiarios indirectos** abarcan a los socios, clientes actuales y futuros, que pueden experimentar una mayor estabilidad laboral los mismos que se beneficiarán de una gestión financiera más sólida y unas relaciones comerciales más estables, es decir, al realizar una auditoría de gestión a la cartera vencida no solo busca mejorar el ambiente financiero de la cooperativa, sino que también tiene un impacto positivo en diversos representantes dentro y fuera de la organización. (SANTILLAN & PATÍN, 2023)

La cartera vencida representa una preocupación significativa para las instituciones financieras, ya que puede afectar su estabilidad financiera y su capacidad para cumplir con sus objetivos de préstamo y servicio a la comunidad.

En el contexto específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., una gestión efectiva de la cartera vencida no solo es vital para su viabilidad económica, sino también para su capacidad de servir a sus miembros y ayudar al progreso financiero local.

Los hallazgos y las lecciones aprendidas de este estudio pueden ser de interés para otros investigadores, profesionales y organizaciones del sector financiero que enfrentan desafíos similares en la gestión de la cartera vencida.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una auditoría de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar durante el año 2023 con el fin de valorar la efectividad del control interno y el propósito de reducir el nivel de morosidad a través de una estrategia de cobro de deudas vencidas los métodos de investigación que utilizaremos son las entrevistas al jefe del departamento de créditos y cobranzas y las encuestas se realizaran a los socios de la cooperativa, además se aplicara un cuestionario de control interno aplicando los cinco componentes COSO II para encontrar los falencias o hallazgos que tiene la cooperativa además se presentara recomendaciones para cada una de ella.. (Olivo Sanchez, 2022)

## **1.5. Objetivos:**

### **1.5.1. General**

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar, durante el año 2023.

### **1.5.2. Específicos**

- ✓ Analizar la información como políticas, procedimientos de crédito, informes de morosidad e informes de recuperación de cartera.
- ✓ Determinar que se hayan aplicado los procesos administrativos, extrajudiciales y judiciales para la recaudación y recuperación de la cartera vencida.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales de emisión, recaudación y recuperación a la cartera vencida.
- ✓ Presentar un informe final de la Auditoría realizada incluyendo recomendaciones para optimizar la gestión de la cartera vencida, y así promover una administración eficiente de los recursos financieros de la cooperativa.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis Nula**

Al realizar una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., no permite identificar los problemas y mejorar las operaciones que realizan dentro del departamento.

### **1.6.2. Hipótesis Alternativa**

Al realizar una auditoría de gestión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., permite identificar los problemas y mejora las operaciones que realizan dentro del departamento.

## **1.7. Variables**

### **1.7.1. Variable Dependiente**

Auditoría de Gestión

### **1.7.2. Variable Independiente**

Cartera Vencida

## **1.8. Operacionalización de Variables**

**Tabla 1 Variable Dependiente**

**Operacionalización de Variable Dependiente – Auditoría de Gestión**

<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p>Es una herramienta valiosa para las organizaciones porque les permite evaluar de manera objetiva e independiente sus procesos y actividades con la finalidad de optimizar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de sus operaciones y así contribuir al logro de las metas estratégicas de la organización.</p>	<p>Eficacia y eficiencia de las operaciones.</p>	<p>Objetivos planteados</p>	<p style="text-align: center;"><b>Encuesta</b></p> <p>¿Con que frecuencia se ejecuta un seguimiento y monitoreo adecuado de los indicadores de cartera vencida?                  ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas y se actualizan periódicamente?                  ¿Cómo calificaría los procesos de cobranza y recuperación de cartera vencida de la cooperativa?</p> <p style="text-align: center;"><b>Entrevista</b></p> <p>¿Cree usted que es importante realizar una auditoría sobre la cartera vencida?                  ¿Qué estrategias y acciones se han implementado para reducir los niveles de cartera vencida?                  ¿Cuáles son los principales desafíos que afronta el área de crédito y cobranzas en la gestión de la cartera vencida?</p>	<p>Encuestas,                  Entrevistas y                  Cuestionario de                  Control Interno</p>

**Elaborado por:** Chela Nancy

**Tabla 2 Variable Independiente**

**Operacionalización de Variable Independiente – Cartera Vencida**

<b>Concepto</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p>La cartera vencida representa los créditos que se encuentran en incumplimiento de pago, lo que genera un riesgo financiero para los prestamistas y requiere una gestión efectiva de cobranza y provisiones para mitigar posibles pérdidas.</p>	<p>Créditos</p>	<p>Reporte de créditos vencidos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Encuesta</b></p> <p>¿Cuáles cree que son las principales causas del incremento de la morosidad?                  ¿Cómo calificaría la calidad de la información y los reportes relacionados con la cartera vencida que maneja la cooperativa?                  ¿Con qué constancia se realizan análisis y proyecciones de la cartera vencida</p> <p style="text-align: center;"><b>Entrevista</b></p> <p>¿Se han realizado auditorías previas enfocadas en la gestión de la cartera vencida?                  ¿Se han establecido metas u objetivos específicos para reducir los niveles de morosidad?                  ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías o revisiones enfocadas en la gestión de la cartera vencida?</p>	<p>Encuestas,                  Entrevistas y                  Cuestionario de                  Control Interno</p>

**Elaborado por:** Chela Nancy

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

La investigación del trabajo a realizar es muy importante porque se identificará los problemas que están afectando la cartera vencida dentro de la cooperativa para así poder proporcionar recomendaciones para la organización.

##### **Antecedentes académicos**

Según (Cloutier, 2022) en un estudio publicado por la “Firma global de servicios profesionales que ofrece auditoría, asesoramiento fiscal y jurídico”, sobre la auditoría de gestión en los préstamos no productivos en Europa en 2022 y 2023. Este estudio es particularmente importante a la luz de los efectos económicos de la guerra en Ucrania, la crisis energética, la alta inflación y el aumento de las tasas de interés. Este estudio destaca la necesidad de que las instituciones financieras mantengan sólidas prácticas de auditoría y gestión de préstamos inseguros para garantizar la estabilidad financiera en tiempos de incertidumbre económica, para gestionar el riesgo crediticio y mitigar el impacto de los préstamos dudosos en el sistema financiero.

El **objetivo** principal del estudio fue analizar cómo los recientes factores macroeconómicos han afectado a los préstamos dudosos y a la gestión de préstamos no productivos. La **metodología** empleada se basó en la evaluación de los efectos económicos de eventos contemporáneos significativos, como la guerra en Ucrania, la crisis energética, la alta inflación y el aumento de las tasas de interés. Los **resultados** del estudio revelaron que estos factores han tenido un impacto sustancial en la calidad de los préstamos, aumentando la incertidumbre y el riesgo en el ámbito financiero. Las **conclusiones** destacan la escasez imperativa de que las instituciones financieras mantengan prácticas de auditoría sólidas y una gestión rigurosa de los préstamos inseguros, especialmente en tiempos de volatilidad económica. Como **recomendaciones**, el estudio sugiere que las entidades financieras deben fortalecer sus estrategias para gestionar el riesgo crediticio y mitigar el impacto de los

préstamos dudosos, con el fin de garantizar la duración del sistema financiero en su conjunto.

Mientras que (Cándida & Lorena, 2021) en su trabajo investigativo denominado “Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021”, se utiliza para satisfacer la necesidad de mejorar el control de los distintos métodos que se llevan a cabo en el área, con el fin de determinar los cambios necesarios y su implementación, por lo que cada organización debe ser evaluado tanto interna como externa para conocer sus puntos críticos en los que se deben tomar acciones preventivas y correctivas, de acuerdo con la eficiencia, eficacia y economía.

Tiene como **objetivo** mejorar el control de diversos procesos operativos adentro del área, con la finalidad de identificar e implementar los cambios necesarios para optimizar su funcionamiento. La **metodología** empleada se basó en una evaluación exhaustiva, tanto interna como externa, de la organización, diseñada para identificar los puntos críticos que requieren atención prioritaria. Los **resultados** del estudio revelaron la existencia de áreas problemáticas en los métodos del Departamento de Crédito y Cobranza que afectan su rendimiento. Como **conclusión**, la investigación subraya la importancia de realizar evaluaciones integrales y periódicas para mantener un control adecuado sobre los procesos, asegurando así su alineación con los principios de eficiencia, eficacia y economía. Las **recomendaciones** derivadas del estudio incluyen la implementación de acciones preventivas y correctivas en los puntos críticos identificados, con el objetivo de fortificar el control interno y mejorar la eficiencia operativa.

Por lo tanto, las autoras (Isabel & Esthefannia, 2020) en su investigación denominada “Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credí Ya Ltda., oficina Riobamba, año 2020”, se realizó una auditoría de gestión a los métodos de otorgación de créditos en la COAC Credí Ya Ltda., agencia Riobamba, durante el periodo 2020. (Mariana & Evelyn, 2023)

Su **objetivo** primordial es valorar la eficacia, eficiencia y economía de las técnicas de otorgación de créditos en la COAC Credí Ya Ltda., oficina Riobamba, durante el periodo 2020. La **metodología** aplicada fue multifacética, combinando enfoques

deductivos, inductivos y analíticos. Los **resultados** del estudio revelaron varias deficiencias operativas, como el incumplimiento de requisitos estipulados en el manual de crédito, irregularidades en las actas de aprobación, y una notable falta de cumplimiento en las metas establecidas para la distribución de créditos.

Las **conclusiones** del estudio comprobaron la existencia de debilidades significativas en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos, lo que afecta directamente la eficiencia y eficacia del área. En base a estos hallazgos, las autoras **recomendaron** una serie de acciones correctivas, que incluyen fortalecer los mecanismos del control interno para asegurar el cumplimiento normativo, implementar programas de capacitación continua para el personal del área crediticia, y optimizar los procesos operativos para agilizar la aprobación y desembolso de créditos.

#### **Antecedentes Científicos**

Según (oreira Macías, 2023) en su artículo de investigación menciona que para alcanzar este objetivo, se realizó un estudio financiero de préstamos de corto plazo porque afectan la liquidez de la cooperativa y deben ser reembolsados dentro del año o menos, en resumen, los créditos concedidos en 2019 y 2020 fue de microcréditos y créditos de consumo, tomando en cuenta que fueron otorgados principalmente por la cooperativa de crédito y ahorro 15 de Abril LTDA,. El presente artículo científico tiene como **objetivo** estudiar el acontecimiento de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA., para lo cual se empleó una **metodología** basada en el análisis financiero de los créditos de corto plazo, considerando su impacto directo en la liquidez al tener que recuperarse en un año o menos. Los **resultados** revelan que durante el año 2019-2020, los créditos de consumo y microcréditos fueron los más concedidos debido a la crisis económica y al limitado acceso laboral. En **conclusión**, podemos decir que, aunque la cooperativa se ha adaptado al contexto económico, la alta proporción de cuentas vencidas sin intereses y el incremento de la cartera vencida en 2020 revelan deficiencias en las políticas crediticias y un riesgo significativo para la liquidez. Por lo tanto, se **recomienda** examinar la política de créditos sin intereses, ajustar la política general de créditos y crear mecanismos de control interno para

mejorar el seguimiento y adaptación de las políticas según la conducta solvente de los clientes.

De acuerdo a los autores (Alberto & Nathaly, 2022) en su artículo de investigación denominado “Auditoría de gestión al área de crédito y cobranza de la COAC Vencedores de Tungurahua Ltda.”, tiene como objetivo desarrollar una auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de la COAC Vencedores de Tungurahua Ltda. para valorar la eficiencia, eficacia y economía. Tuvo como **objetivo** principal evaluar la eficiencia, eficacia y economía del área de crédito y cobranza mediante una auditoría de gestión, utilizando una **metodología** diversa que incluyó trabajo de campo, revisión documental, enfoques inductivo-deductivo y un diseño mixto, lo que permitió una comprensión holística del problema. Los **resultados** fueron preocupantes, revelando brechas desfavorables en los indicadores clave de eficacia, eficiencia y economía, lo que sugiere un rendimiento subóptimo del área auditada. Las **conclusiones** identificaron deficiencias críticas, como el incumplimiento de políticas en el otorgamiento y recuperación de créditos, es decir se **recomendó** fortalecer el control interno, asegurar el cumplimiento estricto de los procedimientos establecidos y realizar un seguimiento más cercano al personal, medidas destinadas a mejorar la gestión, mitigar riesgos y optimizar el desempeño del área de crédito y cobranza.

Mientras que los autores (Jaramillo & Montesdeoca, 2022) en su artículo investigativo tuvo como propósito investigar el impacto de los rendimientos de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda. 2021-2022. El presente artículo científico se desarrolló con el **objetivo** de analizar la incidencia de la recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda. durante el periodo 2021-2022. Para ello, se aplicó una **metodología** de enfoque cuantitativo, empleando métodos documental, descriptivo y analítico-sintético, utilizando como instrumentos de recolección de datos la revisión documental, la observación y la entrevista. Entre los **resultados**, se destaca que la cooperativa ha establecido políticas enfocadas en la acumulación de esfuerzos para efectuar una labor efectiva en cuanto a la recuperación de cartera, en consonancia con los objetivos institucionales. Sin embargo, presenta dificultades para hacer frente a sus

obligaciones sin liquidar activos fijos, aunque muestra una tendencia a la mejoría en 2022 comparado con el año 2021, lo que evidencia una recuperación de cartera vencida más efectiva. Se **concluye** que se espera una mayor eficiencia en la recuperación de deuda, considerando que en 2021 la cooperativa se vio afectada por la pandemia del COVID-19 y las medidas de contención, que impactaron económicamente al país y al mundo. Se **recomienda** continuar fortaleciendo las políticas de recuperación de cartera vencida y prepararse para futuras crisis mediante estrategias financieras.

Según los autores (Villa & Pérez, 2023) en su artículo de investigación nos menciona que la gestión de la cartera vencida es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, ya que afecta la liquidez, la rentabilidad y la confianza de los socios y depositantes.

El presente artículo se desarrolló con el **objetivo** de analizar la importancia de la gestión de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, considerando su impacto en la liquidez, rentabilidad y confianza de los socios y depositantes. La **metodología** aplicada fue el enfoque cuantitativo, que permite cruzar información cuantitativa y cualitativa. Los **resultados** más destacados incluyen el establecimiento de un perfil de cliente con mayor tendencia a caer en morosidad de alto grado, en contraste con aquellos que pueden caer en morosidad no considerada de riesgo potencial. Se **concluye** que la cooperativa enfrenta varios desafíos en la gestión de morosidad, como la falta de seguimiento efectivo de préstamos vencidos, problemas económicos de los deudores, costos de procesos legales. Se **recomienda** implementar estrategias personalizadas basadas en los perfiles de riesgo identificados, mejorar el seguimiento de préstamos, ofrecer incentivos para el pago oportuno, optimizar procesos legales y fortalecer la educación financiera para mitigar la morosidad.

## 2.2. Científico

La palabra "auditoría" proviene del latín "audire", que significa "oír", ya que antiguamente las auditorías se realizaban mediante lecturas de contabilidad porque en los primeros días de la práctica contable, el auditor escuchaba la lectura de los libros de contabilidad para verificar su precisión.

Desde sus orígenes antiguos, la auditoría es una actividad diseñada para utilizar principios contables basados en auditorías para examinar la exactitud de los registros materiales, su importancia fue rápidamente reconocida.

La auditoría surge como la actividad comercial y la incapacidad para defender las actividades productivas y comerciales de la empresa, por tal motivo, es necesario contratar personal capacitado, preferiblemente personal externo, para desarrollar procedimientos de supervisión, seguimiento y gestión del personal que prepara y realiza tareas relacionadas con las operaciones de la empresa. Con el tiempo, las relaciones comerciales comenzaron a crecer, especialmente después de la Revolución Industrial, y los comerciantes querían crear nuevos sistemas de vigilancia que permitieran a los propietarios o administradores extender su poder y controlarlos.

Este tipo de servicio es brindado por una o más personas de una misma organización que están autorizadas a revisar según los procedimientos establecidos, su finalidad es garantizar que el titular administre correctamente sus ingresos. (Arboleda, 2023)

Al describir la auditoría, señala que es tan antigua como la humanidad y tiene sus raíces en las prácticas contables, dado el ritmo de evolución en todo el mundo, y a menudo entre individuos, existe una gran variación en el origen, como es el desarrollo y concepto de la auditoría. Es decir, a lo largo de la historia, han sido evidentes diferentes tipos de auditorías, tanto en el comercio como en las finanzas públicas. Desde tiempos antiguos y durante toda la Revolución Industrial, se han realizado auditorías para evaluar quienes ocupan cargos oficiales de liderazgo en el gobierno y si el comercio cumple con los requisitos y sobre todo reportan con veracidad.

Esto, a su vez, ayuda a las empresas a determinar dónde están y hacia dónde se dirigen, dando a conocer sus objetivos y qué quieren lograr, a medida que las empresas han ido creciendo con el tiempo y los propietarios han tenido que subcontratar la gestión financiera y los servicios administrativos, ha surgido una división entre los sectores, especialmente el financiero. Antes de 1900, el objetivo principal de la auditoría era detectar errores y fraudes, lo que a menudo implicaba examinar todas las transacciones registradas, mientras que ahora proporcionan un valor agregado al evaluar, desarrollar o implementar sistemas de control interno con orientación contra el fraude, la corrupción y el lavado de dinero porque permite al poder judicial operar con mayor certeza, especialmente en lo relacionado con la supervisión de la gestión financiera, de esta forma se contribuye a mejorar la economía de nuestro país, considerando necesaria la auditoría en diversos campos. (Elena, 2021)

El concepto de gestión, proviene del vocablo latino *gestio*, que se refiere a las acciones y resultados de gestionar o controlar algo, es decir que es la gestión de los medios mediante los cuales se pueden realizar actividades comerciales o lograr las cosas deseadas. (Porto, 2021)

### **Concepto de Auditoría**

Una auditoría es un proceso sistemático y riguroso de evaluación que consiste en examinar, verificar y analizar de manera objetiva la información, procedimientos y actividades de una organización o entidad, con el fin de determinar si estos cumplen con los criterios, normas y estándares establecidos, es decir este examen es realizado por profesionales independientes y auditores que recopilan evidencias, documentan hallazgos y emiten un dictamen profesional sobre la razonabilidad y veracidad de la información analizada, la auditoría puede enfocarse en diferentes aspectos como finanzas, operaciones, calidad o medio ambiente, entre otros, el cual busca no solo identificar irregularidades o errores, sino también proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia, efectividad y confiabilidad de los procesos auditados.

El resultado final se plasma en un informe que incluye observaciones, conclusiones y sugerencias para la toma de decisiones y la implementación de medidas correctivas. (Gómez A. R., 2020)

### **Tipos de Auditoria**

- ✓ **Interna:** Es una auditoría realizada por empleados de una misma empresa o persona jurídica para evaluar y mejorar la eficacia de la gestión y el progreso de los riesgos.
  - ✓ **Externa:** Son realizados por consultores que no pertenezcan a la empresa para determinar la relevancia y confianza de los estados financieros y la situación económica de la organización.
  - ✓ **Auditoría financiera:** La auditoría financiera observa y examina los registros, documentos, comprobantes y estados financieros de una entidad, con el objetivo de comprobar si reflejan razonablemente el contexto económico y financiero, y si se ajustan a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
  - ✓ **Auditoría de Gestión:** Es una auditoría sistemática y profesional realizada por un equipo pluridisciplinario, cuyo único objetivo es evaluar la eficacia de la gestión empresarial.
  - ✓ **Auditoría Integral:** Esta auditoría evalúa completamente toda la investigación financiera, la estructura organizacional, los sistemas de control interno, el cumplimiento legal y los objetivos comerciales para brindar una imagen global y política sobre el cumplimiento de la organización.
  - ✓ **Auditoría Forense:** Se llevan a cabo como parte de una investigación criminal para esclarecer los hechos ocurridos.
  - ✓ **Auditoría Ambiental:** En este formato de auditoría se analizan todas las actividades de la empresa para monitorear y minimizar el impacto ambiental.
- (Esteve, 2023)

### **Auditoría de Gestión**

Es una auditoría sistemática y competitiva realizada por un equipo pluridisciplinario, cuyo único objetivo es valorar la eficacia de la gestión empresarial, proyecto o actividad relacionada con sus metas y objetivos, también determinar el nivel de ahorro y que a su vez permite medir la calidad del servicio o productos ofrecidos, así como los impactos económicos y sociales de sus actividades. (Guillermo Westreicher, 2021)

La auditoría de gestión es un examen integral y constructivo que evalúa la eficacia, eficiencia y economía con que una organización utiliza sus recursos y alcanza sus objetivos, este tipo de auditoría va más allá de los aspectos financieros, centrándose en

analizar la calidad de los procesos administrativos, la estructura organizacional, los métodos de operación y el uso óptimo del capital humano y material, tomando en cuenta que los auditores evalúan el desempeño de la gestión mediante indicadores específicos, examinando si las decisiones tomadas por los directivos han sido las más adecuadas para maximizar resultados y minimizar costos.

También se analiza la planificación estratégica, los sistemas de control interno, la toma de decisiones y el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, el propósito fundamental es identificar áreas de mejora, detectar ineficiencias o irregularidades en la gestión, y proponer recomendaciones prácticas que ayuden a la organización a optimizar su desempeño y alcanzar sus metas de manera más efectiva. Al final del proceso, se emite un informe detallado que incluye hallazgos y sugerencias para mejorar la gestión administrativa y operativa de la entidad. (García, 2022)

Una auditoría de gestión es un examen objetivo, exhaustivo y crítico realizado por un experto independiente en la gestión de un negocio, programa o proyecto, cuyo propósito es evaluar la eficacia y eficiencia de los resultados de una auditoría de gestión para determinar el cumplimiento de los mismos como son los objetivos proporcionando un análisis detallado del uso de, entre otros, los recursos humanos, financieros y técnicos, permitiendo identificar deficiencias y áreas de mejora en la planificación, organización, implementación y control a través de un enfoque sistemático, las auditorías de gestión tienen como objetivo optimizar los resultados y la eficiencia para que la empresa alcance sus objetivos y se desempeñe competitivamente. (Negrete, 2024)

### **Objetivos de la auditoría de gestión**

- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- ✓ Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- ✓ Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la población. (OLACEFS, 2021)

### **Propósito de la auditoría de gestión**

- ✓ Determinar si todos los servicios, instalaciones y bienes proporcionados son necesarios y, si es necesario, desarrollar otros nuevos; y ofrece sugerencias sobre formas más económicas de conseguirlos.
- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y Asegurar que la organización haya logrado con éxito sus objetivos planificados y que sus procesos operativos y controles internos sean efectivos.
- ✓ Conocer las causas de actividades ineficaces o no rentables.

#### **Alcance de la auditoría de gestión**

- ✓ Evaluar la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendida como productividad eficiente, es decir trabajar al menor coste posible sin desperdicios innecesarios.
- ✓ Calcular la confiabilidad, calidad e integridad de la información financiera y operativa.
- ✓ Prestar atención a la existencia de procedimientos ineficientes o más costosos que duplican los esfuerzos de los empleados o de la organización y oportunidades para mejorar la productividad a través de la innovación tecnológica.
- ✓ La evaluación ambiental y el control interno con respecto al alcance de la auditoría deben ser acordados entre directores y auditores esto debe definirse claramente en la etapa de investigación preliminar, ya que nos permite determinar el alcance del estudio, es decir, la elección de la muestra y los métodos utilizados.

#### **Enfoque**

La Contraloría del Ecuador prevé realizar auditorías de gestión con un enfoque integrado, por lo que están diseñadas como auditorías económicas y eficientes de desempeño y auditoría de las actividades y resultados de la gestión.

Es una auditoría económica y de eficiencia ya que se centra en comprobar si los recursos se adquieren económicamente (materias) y su uso es eficiente o beneficioso en la producción de bienes, servicios u obras de construcción o no, expresado en maximizar la producción en términos de cantidad y calidad. Calidad producida utilizando una cantidad mínima y específica de recursos, es decir, aumentando la productividad y reduciendo costes. Es una auditoría de desempeño ya que tiene como objetivo determinar en qué medida una organización, programa o proyecto logra objetivos, resultados o beneficios predeterminados expresados en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Es una auditoría con enfoque de gestión-operaciones y desempeño, ya que evalúa la gestión implementada para el logro de objetivos a través de la ejecución de planes, programas, actividades, proyectos y operaciones comerciales, expresadas en la producción de bienes, servicios y trabajo de calidad y cantidad esperadas es decir son beneficiosos para la sociedad y sus resultados son medibles en términos de calidad. (Superiores, 2021)

### **Riesgos de la auditoría de gestión**

El auditor debe evaluar y gestionar adecuadamente estos riesgos para ejecutar una auditoría segura y emitir una opinión apropiada.

- ✓ **Riesgo Inherente:** Es un concepto utilizado en auditoría y control interno que se refiere al nivel de riesgo que existe en una actividad, proceso o área de una organización, antes de considerar los controles internos implementados para mitigar ese riesgo.
- ✓ **Riesgo de Control:** Se refiere a la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable diseñados e implementados por la administración de la empresa no logren prevenir, o no detecten y corrijan, errores relativamente materiales en las cifras de los estados financieros.
- ✓ **Riesgo de Detección:** Es responsabilidad directa del auditor independiente y consiste esencialmente en la posibilidad de que cometa errores durante la auditoría de los estados financieros de la entidad, lo que le llevará a emitir una opinión incorrecta. (Figuroa, 2020)

### **Las (5) E's de la Auditoría de Gestión**

- ✓ **Economía:** Significa las condiciones bajo las cuales se compran bienes y servicios en la cantidad y calidad requeridas, en el momento adecuado y al menor costo posible.
- ✓ **Eficacia:** La eficacia es la calidad en que los programas logran los objetivos previstos.
- ✓ **Eficiencia:** Es lograr el uso más eficiente de la riqueza material y de los recursos humanos y financiero.
- ✓ **Ética:** Esta es una rama de la filosofía que estudia la ética, el comportamiento y los valores humanos, es decir se centra en determinar qué acciones son correctas o incorrectas en diferentes situaciones.
- ✓ **Ecología:** Es un conjunto de conocimientos relacionados con la economía natural, la investigación de todas las relaciones de un animal con su entorno.  
(Sauñe, 2020)

### **Fases de la Auditoría de Gestión**

Las fases de la auditoría de gestión son las etapas que se siguen de manera sistemática para llevar a cabo este tipo de auditoría, que tiene como objetivo valorar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de una entidad.

#### **FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

Radica en obtener información completa sobre el objeto de la unidad y enfatizar su actividad principal, es decir esto permite lograr resultados apropiados de planificación, implementación y control a un costo y tiempo razonable. También podemos decir que la recopilación y análisis de la información antes mencionada ayuda al auditor a desarrollar instrucciones de auditoría específicos en la etapa de planificación, que permiten que la auditoría de gestión se lleve a cabo con alta calidad de acuerdo con los parámetros de desempeño.

- ✓ Estudiar la entidad, sus objetivos, estructura, normativa, etc.
- ✓ Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA)
- ✓ Definir los objetivos y alcance de la auditoría
- ✓ Determinar indicadores de gestión clave
- ✓ Planificar los recursos necesarios (personal, tiempo, presupuesto)
- ✓ Elaborar el programa de auditoría preliminar

#### **FASE II PLANIFICACIÓN**

Mediante la realización de un examen preliminar de elementos específicos de la organización, se evalúa la estructura organizacional, los procesos de producción o servicios, los sistemas de costos, las estructuras de personal, los sistemas de control interno la cual constituye la base para el adecuado desarrollo de las restantes etapas, todas las cuales tienen como objetivo identificar áreas y actividades que vale la pena considerar.

- ✓ Realizar un análisis más profundo del tema.
- ✓ Evaluar los sistemas de gestión y control interno.
- ✓ Definir los procedimientos de auditoría específicos
- ✓ Preparar los programas detallados de trabajo
- ✓ Definir las técnicas de muestreo y pruebas a aplicar
- ✓ Asignar recursos y establecer cronogramas

### **FASE III EJECUCIÓN**

En la fase de ejecución de la auditoría, se ejecuta adecuadamente, con base en los ordenamientos de auditoría determinados en la fase de planificación de la auditoría y con base en los criterios o normas que rigen los procedimientos del sector público en el Ecuador, cuando los resultados de la auditoría sean desarrollados se obtiene la evidencia necesaria para sustentarlos cuantitativa y cualitativamente, que cumpla con la suficiencia, importancia y características de validez.

- ✓ Aplicar los programas de auditoría
- ✓ Recopilar y analizar evidencia
- ✓ Realizar pruebas y validaciones
- ✓ Evaluar el desempeño de objetivos, metas y normativa
- ✓ Medir indicadores de eficiencia, eficacia y economía
- ✓ Identificar hallazgos y posibles mejoras
- ✓ Elaborar documentos es decir documentar evidencia

### **FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Los auditores elaboran un informe final, cuyo objetivo es proporcionar los resultados de la evaluación y las recomendaciones oportunas, a partir de los errores y desviaciones identificados, muestran lo que es esencial y más importantes, es decir es la etapa en la

cual los auditores presentan las falencias, conclusiones y recomendaciones derivados del trabajo de la auditoría de gestión.

- ✓ Redactar el informe de auditoría de gestión
- ✓ Incluir hallazgos, conclusiones y recomendaciones
- ✓ Discutir resultados con la administración
- ✓ Emitir el informe final

## **FASE V SEGUIMIENTO Y MONITOREO**

Es una etapa crucial en la gestión de proyectos que implica observar de cerca la evolución del proyecto, comparando el desempeño real con el planificado, esta fase permite identificar desviaciones, tomar medidas correctivas y garantizar que el proyecto se mantenga en el camino correcto hacia el cumplimiento de sus objetivos..

- ✓ Dar seguimiento a la implementación de recomendaciones
- ✓ Verificar la efectividad de las acciones correctivas
- ✓ Realizar auditorías de seguimiento si es necesario
- ✓ Mantener comunicación con la administración (Guamán, 2020)

### **Técnicas de la Auditoría de Gestión**

Las técnicas de auditoría de gestión son los métodos prácticos que utilizan los auditores para recopilar y analizar la evidencia necesaria durante el proceso de auditoría.

**Ocular:** Controlan directamente y paralelo como procesos, procedimientos, supervisión, espacios físicos, movimientos diarios, relación con el medio ambiente, supervisores, empleados entre otros fueron desarrollados y documentados, es decir es una técnica de auditoría que consiste en presenciar e inspeccionar visualmente los procesos, actividades y operaciones que son objeto de la auditoría. (londoño, 2020)

**Verbal:** Radican en la obtención de información expresado gracias a entrevistas u encuestas durante la auditoría, estos métodos pueden incluir entrevistar a empleados u otros terceros para interpretar procedimientos, identificar debilidades o analizar prácticas de control interno. (megomo, 2020)

**Escrita:** Son un conjunto de técnicas de auditoría que implica sintetizar y verificar información mediante cuestionarios., encuestas, narraciones escritas y otros instrumentos escritos.

**Documental:** Es una técnica de auditoría que radica en la revisión y análisis detallado de la documentación e investigación relevante relacionada con las áreas, procesos u

operaciones que están siendo objeto de la auditoría, es decir podemos obtener evidencia de auditoría a través del examen y evaluación de los registros, informes, manuales, políticas, procedimientos y cualquier otro documento que respalde o esté relacionado con las actividades y procesos auditados.

**Física:** Es una técnica de auditoría que radica en la verificación e inspección directa de los activos, recursos e instalaciones físicas relacionados con las operaciones o procesos que están siendo auditados.

### **Papeles de trabajo**

Son documentos que contienen información y datos obtenidos durante la revisión y análisis del inspector, describiendo las pruebas realizadas, las operaciones aplicadas y los resultados utilizados para mantener y sustentar los resultados, recomendaciones, acciones, opiniones y conclusiones de los estudios. Es decir, los papeles de trabajo y los documentos de respaldo, llamados evidencia de auditoría, son los medios que tiene el auditor para demostrar el trabajo que ha realizado y su cumplimiento con las normas de auditoría aplicables. En el proceso de auditoría, los papeles de trabajo son el vínculo entre los pasos de ejecución y la conclusión o informe porque contienen evidencia, respaldo o pruebas que pueden usarse para formarse una opinión razonable sobre el evento auditado.

El auditor prepara papeles de trabajo que muestran qué acciones se tomaron, cómo se hicieron y qué resultados se lograron, los papeles de trabajo deben ser confidenciales y ser accesibles sólo a personas autorizadas que por motivos laborales requieran la información contenida en los documentos. En casos muy especiales, los papeles de trabajo pueden ser solicitados y, según criterios comprobados de protección y seguridad, remitidos a entidades externas, como la Contraloría General de la República, los tribunales, en casos de su interés, una compañía de seguros, entre otras, para tramitar reclamaciones. (León, 2020)

A continuación, se presenta las marcas y referencias que se utilizan en los papeles de trabajo:

### **Tabla 3 Marcas y Referencias**

√	Verificado y cruzado contra registros contables
∑	Sumado
%	Porcentaje observado
∑	Totalizado
≈	Cifras verificadas
∞	Soportes originales vistos

Elaborado por: Chela Nancy

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión

### Marcas de Auditoría de Gestión

Cualquier hecho, método o procedimiento que utilice el auditor al realizar la auditoría generalmente se registrará en el archivo analítico o sub-analítico apropiado, pero esto ocuparía demasiado espacio y lo haría prácticamente incomprensible no solo para terceros si no incluso al propio auditor.

Para verificar hechos, métodos y procedimientos utilizados en registros o formularios para ahorrar espacio y tiempo, se utilizan marcas de auditoría, que son símbolos especiales creados por los auditores y que pueden tener un significado especial, se debe utilizar un color de resaltado que sea diferente del color del texto utilizado en el formulario de resaltado.

Las señales deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir entre sí, también se debe tomar en cuenta que el primer documento de trabajo en el archivo de auditoría se debe utilizar el cuadro de marcas de la auditoría.

**Tabla 4 Marcas de Auditoría**

MARCAS DE AUDITORÍA	
MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
M	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas

«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
A-Z	Nota Explicativa
n/a	Procedimiento no aplicable
H1-n	Hallazgo de auditoría
C/I1-n	Hallazgo de control interno
P/I	Papel de trabajo proporcionado por la Institución

**Elaborado por:** Chela Nancy

**Fuente:** Manual de la Auditoria de Gestión




### Diagramas de Flujo


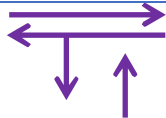










Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la dirección, ruta de una información o un sistema u proceso administrativo y operativo en el contexto de una organización utilizando símbolos convencionales que representan actividades, registros y controles.

- ✓ Es un diagrama o representación gráfica.
- ✓ Expresar el flujo de información, ya sea de forma oral o escrita.
- ✓ Siempre se refiere a un proceso administrativo o una transacción específica.

### Representación simbólica del diagrama de Flujo

**Tabla 5 Representación simbólica del Diagrama de Flujo**

SÍMBOLO	NOMBRE	ACCIÓN
	Terminal	Representa el inicio o el fin del diagrama de flujo.
	Entrada y salida	Representa los datos de entrada y los de salida.
	Decisión	Representa las comparaciones de dos o más valores, tiene dos salidas de

		información falso y verdadero.
	Proceso	Indica todas las acciones o cálculo que se ejecutaran con los datos de entrada u otros obtenidos.
	Líneas de flujo de información	Indican el sentido de la información obtenida y su uso posterior en algún proceso subsiguiente.
	Conector	Este símbolo permite identificar la continuación de la información si el diagrama es muy extenso.
	Entrada por teclado	Instrucción de entrada de datos por teclado. Indica que el computador debe esperar a que el usuario teclee un dato que se guardará en una variable o constante.
	Llamada a subrutina	Indica la llamada a una subrutina o proceso predeterminado.
	Documento	Indica todo papel de importancia reconocido como documentación.
	Conector	Indica el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes.
	Desplegar/Mostrar	Este es utilizado para representar la salida o para mostrar la información por medio del monitor o la pantalla.
	Base de datos	Se utiliza para representar la escritura o almacenado de datos en la base de datos.
	Almacenamiento de datos	Se utiliza para representar la escritura o almacenado de datos en disco o en línea.
	Unir	Se utiliza para acoplar segmentos del diagrama o para recibir la línea de flujo.
	Multi-documento	Se utiliza para representar la salida, despliegue o impresión de varios documentos.

**Elaborado por:** Chela Nancy

**Fuente:** Manual de Auditoria de Gestión

**COSO**

El informe (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission) COSO es una clasificación que despliega guías para las empresas sobre la evaluación del control interno y gestión de riesgos, también ayuda a dominar la estafa al centrarse en mantener las ganancias, es decir es un documento que proporciona recomendaciones clave sobre la implementación y gestión del control interno, ha tenido amplia aceptación desde su publicación en 1992 y se ha convertido en el estándar de referencia para todo lo relacionado con el control interno. (Castro & Lara, 2020)

**Figura 1. Imagen de COSO**



Fuente: (Informe Coso, 2017)

### **Misión del COSO**

Proporcionar liderazgo intelectual mediante la creación de marcos comunes y orientación sobre gestión de riesgos empresariales, controles internos y prevención de fraude, diseñados para optimar la eficacia organizacional, la gestión y la mitigación del fraude en las organizaciones. (Avila, 2021)

### **Ventajas del COSO**

- ✓ Facilita la formación de los objetivos del equipo con los objetivos de cada unidad de negocio.
- ✓ Proporciona apoyo a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- ✓ Facilita la observancia de los marcos legales y requisitos prácticos de las autoridades corporativas.
- ✓ Promueve la idea de que la gestión de riesgos se convierte en la base fundamental de la cultura de equipo de una empresa.

### **Desventajas del COSO**

- ✓ Según COSO, el control interno no debería costar más que los beneficios que aporta es decir que necesariamente se deben verificar las declaraciones de costo-beneficio.
- ✓ Si se utiliza incorrectamente, el control interno puede estar sujeto a abuso de poder, en cuyos casos infringe los principios de gobierno empresarial del regulador corporativo, para superar esta limitación, debemos desarrollarnos y crecer constantemente en función de las necesidades actuales de la empresa.
- ✓ Como sistema riguroso, los controles internos deben estar libres de errores, pero son susceptibles a errores humanos debido a falta de comunicación o confusión durante las interacciones de los empleados. (Rodríguez, 2024)

## **COSO I**

En 1992 se dio a conocer el Internal Control – Integrated Framework, también llamado Informe COSO I. Este documento fue el primer marco integrado diseñado para que las empresas pudieran evaluar y fortalecer sus sistemas de control interno, es decir su éxito lo posicionó como un referente en la gestión de riesgos, ya que ofrece una visión integral de los riesgos que pueden impactar a las organizaciones.

El propósito del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) es identificar, evaluar y gestionar los riesgos, proporcionando una visión general de las amenazas a las que una empresa se enfrenta, ampliando el concepto de control interno y estableciendo una dirección clara del negocio, es decir este enfoque fue diseñado para gestionar los riesgos de manera inteligente con el objetivo de preservar la rentabilidad y el rendimiento de la organización y para reconocer la relevancia tanto del cumplimiento con las regulaciones gubernamentales como las internas de la empresa.

En 1992 se lanzó la inicial edición de COSO, la cual ha sido de gran importancia para aquellos encargados de gestionar riesgos, así como para los miembros de las juntas directivas y directivos de empresas en todo el globo, proporcionando una perspectiva completa de los riesgos que podrían impactar la empresa, este marco permite establecer una dirección para implementar estrategias y garantizar una adecuada gestión de riesgos. Además, brinda la oportunidad de dar prioridad y alinear los objetivos, tomar decisiones acertadas, contar con planificación estratégica y supervisar internamente todas las áreas de la empresa.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway afirma que COSO se compromete a ofrecer un liderazgo reflexivo mediante la creación de marcos comprensivos y directrices sobre el control interno, la gestión de riesgos empresariales y la prevención del fraude, con el propósito de incrementar la eficacia de la entidad.

## **COSO II**

En 2004 se publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework, conocido como Modelo COSO II, es decir este informe puso mayor énfasis en el gobierno corporativo y la gestión de riesgos empresariales, el Comité consideraba que este nuevo marco ofrecía un enfoque más robusto y amplio para el control interno y la gestión de riesgos corporativos.

El COSO II es un sistema de control interno y gestión de riesgos aplicable a cualquier organización, su marco está diseñado para diagnosticar problemas, implementar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar su efectividad. Las siglas hacen referencia al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una entidad que orienta a ejecutivos y organismos gubernamentales en áreas clave como gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgos, fraude y reportes financieros, es decir, este proyecto comenzó en 2001 con la implementación de los principios del COSO I y, en 2004, fue actualizado a una versión mejorada como es el COSO II.

Es un proceso continuo que involucra a todo el personal de una organización, en todos sus niveles, con el fin de identificar y evaluar posibles eventos de riesgo, de esta manera, proporciona seguridad para que cualquier organización pueda cumplir con sus objetivos o proyectos sin verse afectada por los riesgos. (Esan, 2020)

Uno de los beneficios que ofrece el COSO II es:

- ✓ Alinea la gestión de riesgos con la estrategia organizacional para un análisis más preciso.
- ✓ Mejora las decisiones en cuanto a la respuesta ante riesgos o crisis.
- ✓ Reduce la ocurrencia de eventos inesperados y, en consecuencia, disminuye las pérdidas operativas.
- ✓ Identifica, agrupa y gestiona una amplia variedad de eventos adversos.
- ✓ Optimiza las inversiones y el presupuesto, reduciendo el impacto negativo sobre la empresa.

## **CONTROL INTERNO**

El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de una empresa para proporcionar un nivel razonable de seguridad sobre el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia operativa
- ✓ Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables

Como puede ver, el control interno de COSO consigna de cinco elementos que la administración diseña y aplica para brindar una seguridad razonable de que los objetivos de control se alcanzarán satisfactoriamente.

**Ambiente de control:** Es uno de los componentes clave del control interno y se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización, es decir contiene las actividades, políticas y instrucciones que reflejan el enfoque general de la alta dirección, los directores y los propietarios de la organización respecto del control interno y su importancia para la posición de la organización.

Uno de sus factores es:

- ✓ Integridad y valores éticos
- ✓ Filosofía y estilo de gestión.
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ División de poderes y responsabilidades.
- ✓ Políticas y actividades de recursos humanos.
- ✓ Compromiso con la competencia profesional
- ✓ Junta directiva o comité de auditoría
- ✓ Filosofía y estilo operativo de la administración

**Evaluación de los riesgos:** Es un componente fundamental del control interno y se refiere al proceso mediante el cual una organización identifica, analiza y gestiona los riesgos relevantes que podrían afectar el logro de sus objetivos. Su función es describir un proceso que ayuda a los gerentes a identificar, analizar y gestionar los riesgos comerciales que la empresa puede enfrentar y sus consecuencias.

Uno de sus factores es:

- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Análisis de riesgos

- ✓ Gestión del cambio
- ✓ Tecnología
- ✓ Fraude
- ✓ Objetivos estratégicos
- ✓ Tolerancia al riesgo
- ✓ Respuesta al riesgo

**Actividades de control:** Es el componente base del control interno y se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización, es decir son políticas y procedimientos que ayudan a avalar el cumplimiento de las directivas administrativas.

Uno de sus factores es:

- ✓ Integridad y valores éticos
- ✓ Compromiso con la competencia
- ✓ Filosofía y estilo operativo de la administración
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos

**Información y comunicación:** Es un componente clave del control interno y se refiere a la identificación, captura y comunicación de información relevante de manera oportuna que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades, es decir son elementos importantes de la estructura de control interno.

Uno de sus factores es:

- ✓ Sistemas de información
- ✓ Calidad de la información
- ✓ Comunicación interna y externa
- ✓ Canales de información
- ✓ Tecnologías de la investigación

**Monitoreo:** El monitoreo es el último componente del control interno y se refiere al proceso que evalúa la calidad del desempeño del control interno en el tiempo, es decir implica evaluar continua o periódicamente el desempeño de los sistemas de control interno para determinar qué sistemas de control están operando según lo planeado y si necesitan modificarse en respuesta a cambios en las condiciones o no.

Uno de sus factores es:

- ✓ Evaluaciones continuas
- ✓ Evaluaciones independientes
- ✓ Alcance y frecuencia
- ✓ Metodología
- ✓ Plan de acción correctiva
- ✓ Informes de deficiencias
- ✓ Seguimiento de acciones correctivas (Morán, 2020)

### 2.3. Marco Conceptual

**Auditoría:** Según él (Equipo editorial, 2023) nos menciona que se trata de una auditoría realizada en una empresa u organización para examinar la situación financiera de la organización, examinar sus activos y evaluar si los datos contables reflejan los resultados esperados por la empresa alcanzados en un período de tiempo específico o no.

Una auditoría es un examen sistemático, independiente y documentado de un sistema, proceso, programa o entidad, realizado por un profesional calificado llamado auditor.

**Gestión:** Según (Porto., 2021) nos menciona que se refiere a las acciones y consecuencias de gestionar o controlar algo, es decir que la gestión es la implementación de procedimientos que permiten la realización de una actividad comercial.

La gestión se refiere al proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización con el fin de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y eficaz.

**Auditoría de Gestión:** Según (Huaman, 2023) es el examen objetivo, sistemático y profesional de la evidencia realizado para evaluar de forma independiente la efectividad de una organización, programa o proyecto para mejorar la eficiencia, efectividad y uso económico de los recursos públicos, para crear condiciones favorables para los responsables de la toma de decisiones.

**Cartera vencida:** Según (Hernández, 2020) menciona que se refiere a pagos pendientes que sus clientes o prospectos no han realizado en la fecha acordada, En otras palabras, esta es la cantidad de dinero que debe y necesita en su cuenta para mantener su negocio financieramente saludable.

Es un conjunto de créditos o préstamos que no han sido pagados por los deudores en las fechas establecidas, lo que implica un incumplimiento de las obligaciones de pago.

**Morosidad:** (Zamora, 2021) nos dice que es la situación en la que una persona física o jurídica incumple con el pago de una obligación financiera en el tiempo establecido, en otras palabras, es la demora en el cumplimiento de un deber de pago. La morosidad es un indicador importante que deben monitorear y gestionar adecuadamente las entidades crediticias, ya que un nivel elevado de morosidad puede poner en riesgo su estabilidad financiera.

**Rentabilidad:** (J S. , 2019) menciona que la rentabilidad se refiere a la capacidad de una inversión para generar ganancias o beneficios en relación con su costo o inversión inicial, es una medida clave de la eficiencia y el éxito financiero de una empresa o proyecto.

Esta definición destaca la importancia de la rentabilidad como un indicador fundamental del rendimiento financiero, es decir no solo implica generar ganancias, sino también evaluar cómo esas ganancias se relacionan con los recursos invertidos.

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Según (Vásquez, 2021) es una institución financiera cooperativa propiedad de sus miembros y operada para su beneficio mutuo, es decir estas cooperativas proporcionan servicios financieros, como cuentas de ahorro, préstamos, y otros productos financieros, a sus miembros.

Una cooperativa de ahorro y crédito es una organización que busca satisfacer las necesidades financieras de sus socios bajo principios de autoayuda, auto responsabilidad y ayuda mutua.

**Gestión de riesgo crediticio:** Según los autores (Jaramillo & Martinez, 2021) nos menciona que se refiere al proceso de identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de pérdida financiera que una entidad enfrenta debido a la posibilidad de que los prestatarios no cumplan con sus obligaciones de pago.

La gestión de riesgo crediticio es proceso mediante el cual las instituciones financieras como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, y otras entidades prestamistas identifican, miden, monitorean y controlan el riesgo de impago de los préstamos otorgados a sus clientes.

**Indicadores de cartera vencida:** Según (Rodríguez & M, 2021) menciona que son métricas financieras utilizadas para evaluar la calidad y el riesgo de una cartera de crédito. Estos indicadores miden el porcentaje de créditos que están en mora, es decir, aquellos cuyo pago ha excedido la fecha de vencimiento.

Los Indicadores de cartera vencida son aquellos que permiten a las instituciones financieras evaluar la calidad de su cartera de préstamos, identificar directrices y tomar medidas preventivas o correctivas para mitigar el riesgo de crédito y mantener una gestión adecuada de la cartera vencida.

**Control interno:** Según los autores (Gómez & Fernández, 2021) nos menciona que se refiere al conjunto de procedimientos, políticas y normas implementadas por una organización la cual esencial para que una organización pueda alcanzar sus objetivos, prevenir fraudes, salvaguardar sus recursos y generar información financiera confiable.

**Políticas de crédito:** Según (Pérez, 2019) menciona que son directrices y reglas establecidas por una institución financiera para determinar cómo se otorgan y administran los créditos a los clientes.

Las políticas de crédito definen los estándares, límites y procedimientos que una organización utilizará para gestionar prudentemente el otorgamiento y administración de créditos a sus clientes.

**Evaluación de riesgos:** (Ramos, 2023) menciona que es un proceso fundamental en el sector financiero que permite a las organizaciones priorizar riesgos, asignar recursos de manera eficiente y diseñar controles internos para gestionarlos adecuadamente dentro de sus niveles de tolerancia.

**Cobranza:** (López E. M., 2021) menciona que es un proceso fundamental en el sector financiero que involucra la recuperación de deudas pendientes de los clientes. La cobranza se refiere al proceso mediante el cual una empresa u organización gestiona el recobro de los pagos aplazados por parte de sus deudores.

**Riesgo:** Según (Aven, 2021) el riesgo se refiere a la incertidumbre respecto a la ocurrencia de eventos que pueden afectar de manera adversa o beneficiosa a la consecución de objetivos.

Se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento o situación que pueda tener un impacto negativo o perjudicial en el logro de los objetivos de una persona, organización o proyecto.

**Liquidez:** Según (J B. , 2019), la liquidez de un activo se mide por la rapidez y la certeza con la que puede ser vendido en el mercado a un precio razonable.

La liquidez es un concepto fundamental en las finanzas que se refiere a la facilidad con la que un activo puede ser convertido en efectivo sin afectar significativamente su valor de mercado.

**Solvencia:** Según los autores (Westerfield & Jaffe, 2019) la solvencia es una medida de la estabilidad financiera de una empresa, que refleja su capacidad para pagar sus deudas a largo plazo.

La solvencia es un término financiero que se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a largo plazo y continuar sus operaciones en el futuro.

**Riesgo Crediticio:** Según (Duffie & Singleton, 2019) el riesgo crediticio es la incertidumbre sobre la capacidad de un prestatario para cumplir con los términos acordados de un préstamo, lo cual puede llevar a pérdidas significativas para las instituciones financieras que otorgaron el crédito.

El riesgo crediticio es un tipo específico de riesgo financiero que se refiere a la posibilidad de que una contraparte incumpla sus obligaciones contractuales, resultando en una pérdida financiera para el prestamista.

**Eficacia:** Se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar los objetivos y metas propuestos utilizando los recursos disponibles de la manera más adecuada

**Eficiencia:** Se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de la manera más óptima y productiva, logrando los mejores resultados con el menor desperdicio de recursos como es el tiempo, dinero, materia prima, esfuerzo humano.

**Entidad financiera:** Es una organización especializada en la prestación de servicios financieros y de intermediación monetaria.

**Ahorros:** Implica ahorrar una cantidad de dinero que una persona o familia recibe de una institución financiera para necesidades de emergencia futuras, es decir los ahorros representan la parte del ingreso que no se destina al consumo inmediato, sino que se reserva o guarda para utilizarla en el futuro.

**Crédito:** Es una transacción financiera en la que una institución le da a una persona una cantidad determinada de dinero, con el compromiso de que sea devuelta en un período específico adicionando un costo adicional denominado interés.

**Garante:** Es una persona que voluntariamente asume en nombre de otra persona la responsabilidad de una obligación de asegurar el pago de un contrato determinado en caso de incumplimiento por parte del titular del contrato.

**Rentabilidad:** Esto ocurre cuando una empresa tiene suficiente capacidad de activos y puede financiarse en los mercados financieros de tal manera que la empresa tenga suficientes ganancias para pagar y beneficiar a sus contrapartes.

**Socios:** Son personas naturales o jurídicas, con o sin fines de lucro, que son miembros de una organización o empresa asociada con el propósito de aportar capital al desarrollo económico y social.

## 2.4. Marco Legal

A continuación, detallaremos las leyes que abarca nuestro tema:

- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- ✓ CODIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO
- ✓ Normas para la Gestión del Riesgo de Crédito (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera)
- ✓ NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF

### **NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAS)**

Para (Falconí, 2006), las NAGAS difieren de los procedimientos en que estos se refieren a actos que han de ejecutarse, en tanto que las normas de su ejecución

tienen que ver con medidas relativas a la calidad de esos actos y los objetivos que han de alcanzarse mediante el uso de los procedimientos adoptados. Por otro lado, las NAGAS son lineamientos que señalan los cursos de acción o la manera de seguir los procedimientos. (Falconí, 2006)

## **CLASIFICACIÓN DE LAS NAGAS**

### **Normas Generales**

Según Arens (2007) nos menciona la personalidad que debe tener el auditor son las siguientes:

- ✓ La ejecución de la auditoría se realiza con auditores plenamente capacitados en el área.
- ✓ Los auditores que realizan la auditoría deben tener una actitud independiente e imparcial.
- ✓ El auditor que va ejercer debe realizar la auditoría de forma eficiente y ordenada.

### **Normas sobre la ejecución del trabajo**

Arens (2007) nos menciona las actividades que realiza el auditor para lograr el objetivo:

- ✓ El trabajo debe planificarse adecuadamente y el asistente debe ser supervisado adecuadamente para tener mejores resultados.
- ✓ Se debe comprender los controles internos en detalle para planificar la auditoría y así determinar la duración y alcance de las pruebas que se realicen.
- ✓ Se debe obtener evidencia suficiente mediante inspección, observación, consulta y confirmación para proporcionar una base razonable para las opiniones sobre los estados financieros auditados.

### **Normas del informe final**

Arens (2007) menciona que existen 4 muestras fundamentales para la preparación del informe e identificar si el cumplimiento de normas legales:

- ✓ El reporte debe especificar si la presentación de los estados financieros cumple con las normativas financieras y regulaciones vigentes.
- ✓ Se debe destacar en el informe cualquier inconsistencia en la aplicación de estos principios entre el periodo actual y el anterior.

- ✓ La información proporcionada por los departamentos de Crédito y Cobranza debe evaluarse como adecuada y suficiente en términos de su revelación y divulgación.
- ✓ El documento debe incluir una evaluación general sobre los departamentos de Crédito y Cobranza, en caso de no ser posible emitir una opinión, esto debe indicarse de manera clara y precisa para garantizar la comprensión del lector.

## **CODIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO**

### **Sección 3**

#### **DE LAS ENTIDADES ASOCIATIVAS O SOLIDARIAS, CAJAS Y BANCOS COMUNALES Y CAJAS DE AHORRO**

**Art. 458.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro:** Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro son organizaciones que podrán optar por la personalidad jurídica, que se forman por voluntad de sus socios dentro del límite y en la forma determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, tendrán su propia estructura de gobierno, administración, representación, auto control social y rendición de cuentas y tendrán la obligación de remitir la información que les sea solicitada por la superintendencia.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se forman con aportes económicos de sus socios, en calidad de ahorros, sin que puedan captar fondos de terceros, para el otorgamiento de créditos a sus miembros bajo las regulaciones que expida la Junta, y se inscribirán en el registro correspondiente.

Quienes opten por la personería jurídica, observarán para su funcionamiento los requerimientos determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y podrán recibir financiamiento para su desarrollo y fortalecimiento concedidos por entidades públicas, organizaciones de la economía popular y solidaria, entidades de apoyo, cooperación nacional e internacional y en general ser favorecidos con donaciones y subvenciones. (Nacional, Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Art. 459.- Legislación aplicable.** Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por este Código, por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las normas que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las entidades mencionadas en este artículo son sujetos de acompañamiento, no de control, salvo que realicen operaciones fuera de su ámbito, en cuyo caso serán sancionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Nacional, Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

### **NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA)**

Estas normas emitidas por la junta son de vital importancia, ya que establecen los lineamientos específicos que deben cumplir las cooperativas de ahorro y crédito para una adecuada gestión del riesgo crediticio y manejo de la cartera vencida.

**Art. 1.-** La presente norma tiene como objetivo establecer los requisitos mínimos para una adecuada gestión del riesgo de crédito. (Nacional, Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

**Art. 5.-** Las entidades deben contar con un proceso permanente para administrar el riesgo de crédito en todas las etapas del ciclo crediticio: análisis, aprobación, seguimiento y recuperación. (Nacional, Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

**Art. 10.-** Las entidades deben mantener actualizadas sus metodologías para la evaluación de los miembros, así como las políticas y procedimientos relativos a las actividades de crédito. (Nacional, Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

**Art. 15.-** Las entidades deben constituir provisiones que reflejen la estimación razonable de sus expectativas de pérdidas inherentes a su cartera de créditos. (Nacional, Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011)

### **NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA NIIF**

**NIIF 9 Instrumentos Financieros:** Esta norma establece los principios para el reconocimiento y medición de los activos y pasivos financieros, incluyendo las cuentas por cobrar y la cartera de créditos. (Contabilidad, 2014)

**NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar:** Define los requerimientos de revelación de información sobre instrumentos financieros, riesgos asociados como el riesgo crediticio, y metodologías para determinar el deterioro de activos financieros. (Contabilidad, 2014)

## **2.5. Georreferencial**

### **Figura 2. Ubicación Geográfica de la cooperativa**



Imagen extraída - Google MAPS.  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

La metodología de investigación que se utilizará para el desarrollo de este proyecto serán las siguientes.

Esta investigación es de carácter exploratorio ya que tiene como objetivo investigar un tema como es el caso de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Guaranda LTDA., tomando en cuenta que la auditoría de gestión nos permite analizar con profundidad las causas de este problema.

### **3.1. Tipo de Investigación**

Los tipos de investigación son las siguientes.

- ✓ **Investigación Bibliográfica:** Se utilizó la investigación bibliográfica, ya que se necesitaba recolectar información teórica como el marco teórico y científico las cuales serán fundamentales para el desarrollo de este proyecto, es por ello que se utilizó fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas, tesis y proyectos verificados. (ALDAZ & FOGACHO, 2023)
- ✓ **Investigación documental:** Se realizó la revisión de documentos internos de la cooperativa, como el manual de crédito, procedimientos de crédito, informes de morosidad de tal manera que esto permitirá comprender los procesos establecidos para la gestión de la cartera vencida. (L & A, 2020)
- ✓ **Investigación de campo:** Se realizará las entrevistas y encuestas con el personal clave involucrado en la gestión de la cartera vencida, como son los socios y el jefe del departamento de crédito y cobranzas esto proporcionará información valiosa sobre las prácticas reales y los desafíos enfrentados. (Ocampo, 2022)

### **3.2. Enfoque de la investigación**

#### **3.2.1. Cualitativo**

Es cualitativo ya que se nos dará un acercamiento de los datos descriptivos que obtendré del jefe del departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., la cual se obtendrá por medio de la entrevista

#### **3.2.2. Cuantitativo**

Es cuantitativo porque consiste en la obtención de la información de manera detallada acerca de la cartera vencida de créditos la cual se obtendrá por medio de las encuestas que se realizará tomando en cuenta que ese método permitirá

interpreta los resultados obtenidos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

### **3.3. Métodos de Investigación**

#### **3.3.1. Método Deductivo**

El método deductivo se utiliza porque permite entender los resultados mediante las posibles soluciones por medio de la información recolectada en diferentes medios la cual permite fundamentar la hipótesis de la investigación.

#### **3.3.2. Método Descriptivo**

Se utiliza el método descriptivo porque se describe detalladamente las recomendaciones del estudio realizado, esto se realiza utilizando métodos como la observación directa, encuestas y entrevistas, que permiten mostrar las implicaciones que surgen dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

Para recolectar los datos cuantitativos y cualitativos requeridos se aplicarán lo siguiente.

**Encuestas:** Las encuestas son herramientas estructuradas que nos permitirán obtener datos numéricos y estadísticos sobre diversos aspectos, como la satisfacción del cliente, la comprensión de los términos del crédito, y las razones más comunes de morosidad.

**Entrevista:** Las entrevistas serán cruciales para comprender las perspectivas individuales de cada persona a la que vayamos a entrevistar, también podemos realizar una entrevista al jefe de cobranzas para obtener información sobre los procesos y actividades que se llevan a cabo, y conocer los desafíos que enfrentan al tratar con clientes morosos.

**Cuestionario de Control Interno:** El Cuestionario de Control Interno es un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para examinar los procesos y procedimientos relacionados con el manejo del crédito, también nos ayudara a verificar si existen controles adecuados para monitorear préstamos con alto riesgo de mora.

### **3.5. Universo, Población y Muestra**

#### **Universo**

Como universo dentro del proyecto de investigación tenemos involucrado a todos los socios que tienen una cuenta activa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., además de sus agencias que se encuentran ubicadas dentro de la provincia de Bolívar como es Echeandía y Caluma.

#### **Población**

En lo que se refiere a la población, realizaremos una entrevista al jefe del departamento de créditos y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar para de esa manera poder conocer los procesos que realizan cuando los socios se atrasan en sus pagos.

#### **Muestra**

La muestra es la parte representativa de la cartera vencida logrando obtener evidencia válida sobre la gestión general de los créditos morosos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA, es decir como muestra dentro del proyecto de investigación tenemos involucrado a los 549 socios que tienen una cuenta activa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., además de sus agencias que se encuentran ubicadas dentro de la provincia de Bolívar como es Echeandía y Caluma.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento y análisis de la información se recolectara mediante los instrumentos de recolección de datos, esta serán recopiladas en la auditoria de gestión para su debido análisis e interpretación de los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados**

##### **4.1.1. Análisis e Interpretación de la Entrevista**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

## EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**ENTREVISTA DIRIGIDO AL:** jefe del departamento de Créditos y Cobranzas

**Entrevistadora:**

- ✓ Chela Nancy

**Encuestado:**

- ✓ Ingeniero Juan Diego Simaleza
- ✓ Ingeniero William Garcia

**Objetivo:** Evaluar las prácticas, percepciones y sugerencias del personal de crédito en relación con la gestión de la cartera vencida.

**1. ¿Podría describir las políticas de crédito actuales de la cooperativa?**

Las políticas actuales de la cooperativa son:

- ✓ El pacto de pago
- ✓ Novaciones, refinanciamientos y reestructuraciones
- ✓ Recuperación y seguimiento de los créditos
- ✓ Normativa específica para recuperación de cartera
- ✓ Transferencia a proceso legal

**2. ¿Cómo se evalúa el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?**

Se evalúa por medio de un parámetro de scoring interno que cuenta con las 5 Cs de crédito como es la capacidad de pago, condición (comportamiento de pago), colateral, capital y el carácter.

**3. ¿Qué sistemas o herramientas utiliza la cooperativa para monitorear la cartera de créditos?**

Se utiliza el SISTEMA FINANCIAL lo cual les permite generar el reporte.

**4. ¿Se aplican diversas estrategias de recuperación (ejemplo llamadas, mensajes, visitas) para la cartera vencida?**

Si

**5. ¿Qué estrategias utiliza la cooperativa para la recuperación de la cartera vencida?**

- ✓ Llamada Telefónica y mensajes de texto
- ✓ Oficios de aviso de pago
- ✓ Aviso al Garante
- ✓ Cobranza prejudicial

- ✓ Centro de mediación
- ✓ Cobranza Legal

**6. ¿Ofrecen opciones de reestructuración de deuda a los socios en mora? Si es así, ¿puede describir cómo funcionan?**

La cooperativa si ofrecen reestructuraciones las mismas que son las novaciones de créditos, créditos refinanciados y créditos reestructurados.

**7. ¿Qué tan efectivas han sido las estrategias implementadas para la recuperación de la cartera vencida?**

Si han sido efectivas en un 50% las estrategias implementadas para la cartera vencidas mientras que el otro 50% no han sido del todo efectivas por motivo de la pandemia.

**8. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de crédito y cobranzas en la gestión de la cartera vencida?**

Los principales desafíos han sido el desempleo, altos costos de vida, suba de IVA, suba de combustible, pandemia y la seguridad.

**9. ¿Cómo afectan estos desafíos la capacidad de la cooperativa para recuperar créditos?**

Implementando novaciones, reestructuración y el refinanciamiento.

**10. ¿Tiene alguna otra sugerencia o comentario que pueda ayudar a mejorar la auditoría de gestión de la cartera vencida?**

Realizar un estudio de mercado del ámbito laboral y crediticio de las personas.

### **Análisis de la Entrevista**

De acuerdo a la entrevista realizada, se evidencia que la institución mantiene políticas de crédito bien estructuradas que incluyen pactos de pago, novaciones y procesos de recuperación, respaldadas por un sistema de evaluación de riesgo basado en la (capacidad de pago, condición, colateral, capital y carácter) y gestionadas a través del SISTEMA FINANCIAL, es decir la cooperativa implementa un proceso escalonado de recuperación que abarca desde llamadas telefónicas hasta cobranza legal, con una efectividad del 50% en sus estrategias de recuperación, viéndose afectada principalmente por factores externos como el

desempleo, altos costos de vida, incremento del IVA y el impacto de la pandemia.

Para mitigar estos desafíos, ofrecen opciones de reestructuración de deuda mediante novaciones, refinanciamientos y reestructuraciones, aunque se identifica la necesidad de realizar estudios de mercado más profundos sobre el ámbito laboral y crediticio de los clientes potenciales para mejorar la gestión de la cartera vencida.

#### 4.1.2. Análisis e Interpretación de la Encuesta

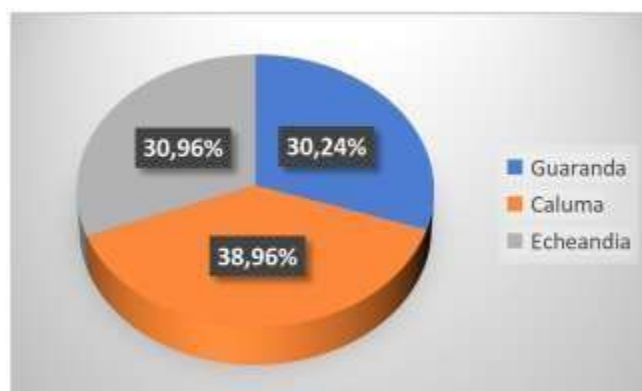
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
**ENCUESTA DIRIGIDO A: Los socios de la Cooperativa**

#### 1. ¿Usted conoce los servicios que ofrece la cooperativa?

*Tabla 1. Conoce los servicios que ofrece la cooperativa.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	166	30,24%
Caluma	213	38,80%
Echeandía	170	30,96%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



*Figura 1. Conoce los servicios que ofrece la cooperativa*

**Análisis:** En los tres cantones, la mayoría de los socios conocen los servicios ofrecidos por la cooperativa, con una ligera variación en los porcentajes donde Caluma tiene un 38,80%, Echeandía un porcentaje de 30,96% y Guaranda con

30,24% mostrando también un nivel alto de que la mayor parte de los socios conocen los servicios que ofrece la cooperativa.

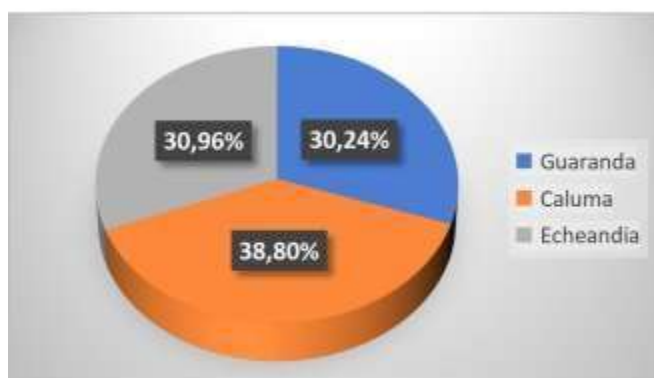
**Interpretación:** Esto refleja que las estrategias de comunicación de la cooperativa son efectivas en general, aunque hay oportunidad de mejorar la comunicación, especialmente en Caluma, es decir la cooperativa podría implementar programas de educación continua para asegurar que todos los socios estén informados sobre los servicios disponibles.

## 2. ¿Usted tiene créditos en la Cooperativa Guaranda?

**Tabla 2.** Tiene créditos en la cooperativa Guaranda.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	166	30,24%
Caluma	213	38,80%
Echeandía	170	30,96%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 2.** Tiene créditos en la cooperativa Guaranda

**Análisis:** La mayoría de los encuestados en los tres cantones tienen créditos en la cooperativa, donde menciona que Echeandía cuenta con un 30,96%, Guaranda un 30,24% y Caluma un 38,80%, lo que indica un alto nivel de confianza en los productos crediticios de la cooperativa.

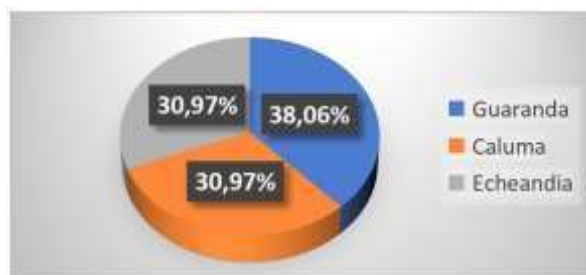
**Interpretación:** Este alto nivel de participación en los productos crediticios muestra una fuerte relación entre los socios y la cooperativa, sin embargo, la cooperativa debería de supervisar la satisfacción y ajustarlos según las necesidades y aumentar esta confianza a un 100%.

## 3. ¿Ha recibido información clara y oportuna por parte de la cooperativa sobre los plazos y condiciones de pago de créditos?

***Tabla 3. Información clara y oportuna por parte de la cooperativa sobre los plazos y condiciones de pago de créditos.***

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Guaranda</b>	209	38,06%
<b>Caluma</b>	170	30,97%
<b>Echeandía</b>	170	30,97%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



***Figura 3. Información clara y oportuna por parte de la cooperativa sobre los plazos y condiciones de pago de créditos.***

**Análisis:** Los resultados muestran que la mayoría de los socios en los tres cantones afirman haber recibido información clara y oportuna donde Guaranda lidera con 38,06%, seguido por Echeandía con 30,97% y Caluma con 30,97%, sin embargo, hay pequeñas variaciones donde algunos socios opinan que la información podría mejorar.

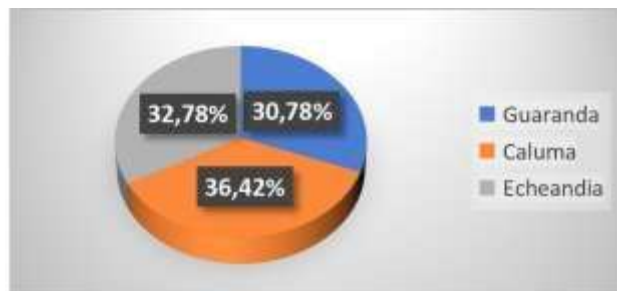
**Interpretación:** La cooperativa está haciendo un buen trabajo en la comunicación de términos y condiciones de los créditos, lo cual es crucial para evitar malentendidos y problemas de pago, a pesar de esto, debería buscar manera de mejora la claridad y puntualidad de la información en las áreas donde se perciben deficiencias, especialmente en Caluma y Echeandía que son los cantones con menor satisfacción.

**4. ¿Usted se encuentra conforme con la tasa de interés que ofrece la cooperativa?**

***Tabla 4. Se encuentra conforme con la tasa de interés que ofrece la cooperativa.***

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Guaranda</b>	169	30,78%
<b>Caluma</b>	200	36,42%
<b>Echeandía</b>	180	32,78%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 4.** Información clara y oportuna por parte de la cooperativa sobre los plazos y condiciones de pago de créditos.

**Análisis:** La mayoría de los socios en los tres cantones se muestran conformes con las tasas de interés ofrecidas por la cooperativa, donde Caluma representa el mayor nivel de satisfacción con 36,42% (entre contentos y conformes), seguido por Echeandía con 32,78% y Guaranda con 30,78%.

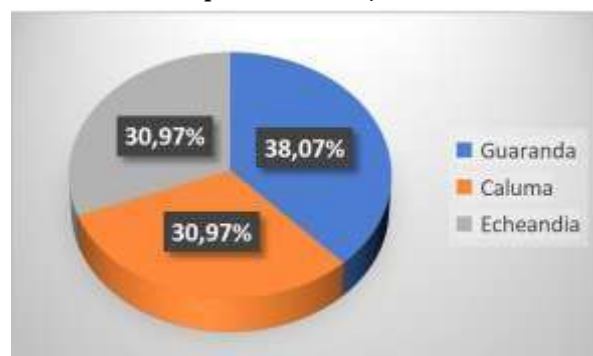
**Interpretación:** Aunque hay un buen nivel de satisfacción general, la conformidad con las tasas de interés es un indicador positivo de la competitividad de la cooperativa en el mercado financiero local, es decir la neutralidad en algunos casos sugiere que podría haber una necesidad de ajustar las tasas o al menos explicar cómo se determinan para satisfacer a los socios.

**5. ¿Cómo calificaría la gestión de cobranza que realiza la cooperativa cuando un crédito se encuentra vencido?**

**Tabla 5.** Calificación sobre la gestión que realiza la cooperativa cuando un crédito se encuentra vencido.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	209	38,07%
Caluma	170	30,97%
Echeandía	170	30,97%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 5.** Calificación sobre la gestión que realiza la cooperativa cuando un crédito se encuentra vencido.

**Análisis:** La mayoría de los socios en los tres cantones califican la gestión de cobranza como adecuada o muy adecuada, con variaciones mínimas en los porcentajes donde Echeandía lidera con 30,97%, seguido por Caluma con 30,97% y Guaranda con 38,07%.

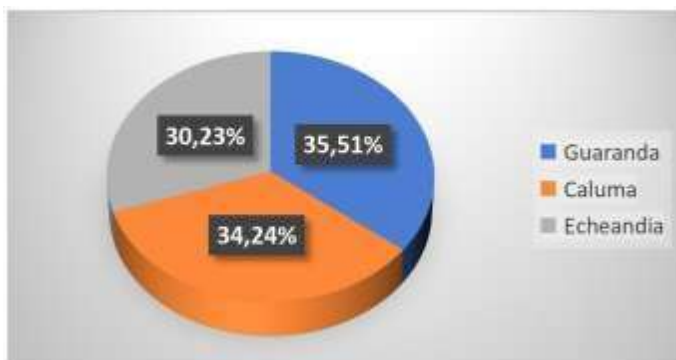
**Interpretación:** La cooperativa está manejando eficazmente los créditos vencidos, lo que es crucial para mantener la salud financiera de la institución, no obstante, la cooperativa debería continuar mejorando sus métodos de cobranzas para atender a aquellos socios que no están completamente satisfechos.

**6. ¿Ha tenido algún inconveniente o dificultad para realizar los pagos de su crédito a tiempo?**

**Tabla 6.** *Inconveniente o dificultad para realizar los pagos de su crédito a tiempo.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	195	35,51%
Caluma	188	34,24%
Echeandía	166	30,23%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 6.** *Inconveniente o dificultad para realizar los pagos de su crédito a tiempo.*

**Análisis:** Hay variaciones significativas en los tres cantones donde reportan haber tenido dificultades para realizar sus pagos a tiempo, aunque hay un cierto porcentaje que lo hacen sin problemas, donde Caluma representa el 34,24% haber tenido dificultades a veces, mientras que en Echeandía el 30,23% y en Guaranda el 35,51% (sumando "rara vez" y "a veces").

**Interpretación:** Estas dificultades están vinculadas a los problemas económicos de los socios o desajustes entre los plazos de los créditos y capacidades de pago, es decir la cooperativa podría considerar revisar los términos de créditos u

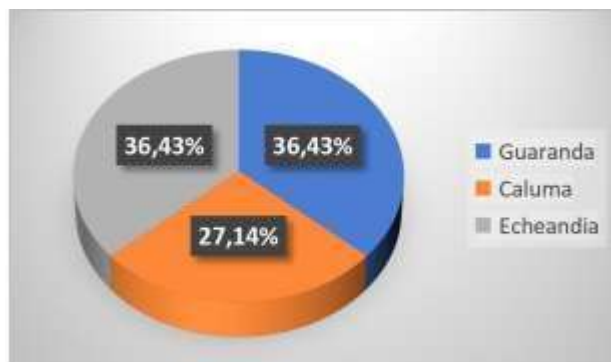
ofrecer más opciones de refinanciamiento para ayudar a los socios que enfrentan dificultades de pago.

**7. ¿Considera que la cooperativa brinda suficiente asesoramiento y opciones de refinanciamiento para los socios con créditos vencidos?**

***Tabla 7. La cooperativa brinda suficiente asesoramiento y opciones de refinanciamiento para los socios con créditos vencidos.***

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	200	36,43%
Caluma	149	27,14%
Echeandía	200	36,43%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



***Figura 7. La cooperativa brinda suficiente asesoramiento y opciones de refinanciamiento para los socios con créditos vencidos.***

**Análisis:** La mayoría de los socios consideran que la cooperativa brinda suficiente asesoramiento y opciones de refinanciamiento, aunque algunos opinan que esto podría mejorar ya que Echeandía y Guaranda representa un 36,43%, mientras que Caluma un 27,14%.

**Interpretación:** La cooperativa está haciendo un buen trabajo en proporcionar apoyo y opciones a los socios con dificultades, pero la cooperativa debería considerar ampliar o diversificar sus programas de asesoramiento, especialmente en áreas donde los socios opinan que el apoyo podría ser más fuerte.

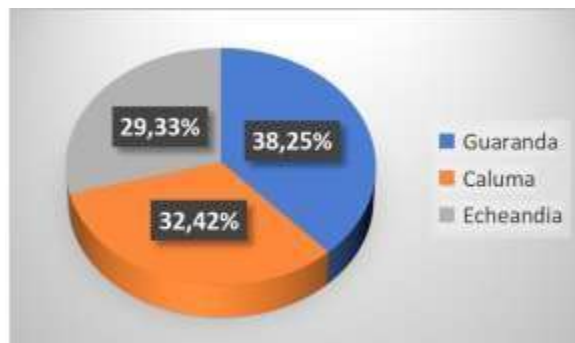
**8. ¿Usted se encuentra en mora?**

***Tabla 8. Se encuentra en mora.***

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	210	38,25%

<b>Caluma</b>	178	32,42%
<b>Echeandía</b>	161	29,33%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



*Figura 8. Se encuentra en mora.*

**Análisis:** La tasa de morosidad varía en los tres cantones siendo relativamente alta en todos, ya que Echeandía muestra el 29,33%, Caluma el 32,42% pero es más notable en Guaranda con el 38,25%.

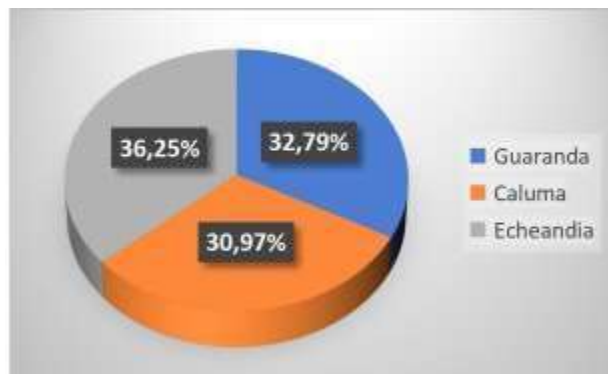
**Interpretación:** Existe una alta tasa de morosidad la cual es preocupante y se sugiere que la cooperativa podría necesitar revisar sus políticas de concesión de créditos y ofrecer más apoyo a los socios en riesgo de incumplimiento, y sobre todo realizar programas de educación financiera la cual podría ser beneficios para reducir la tasa de morosidad en el futuro.

**9. ¿Cuál es la razón principal por la que no ha podido cancelar su crédito a tiempo?**

*Tabla 9. Razón principal por la que no ha podido cancelar su crédito a tiempo.*

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Guaranda</b>	180	32,79%
<b>Caluma</b>	170	30,97%
<b>Echeandía</b>	199	36,25%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 9.** Razón principal por la que no ha podido cancelar su crédito a tiempo.

**Análisis:** Los resultados muestran una tendencia clara en los tres cantones, los problemas económicos son la razón principal por la que los socios no han podido cancelar sus créditos a tiempo, es decir en Caluma, el 30,97% lo atribuye a problemas económicos, en Echeandía, el 36,25% y en Guaranda, el 32,79%.

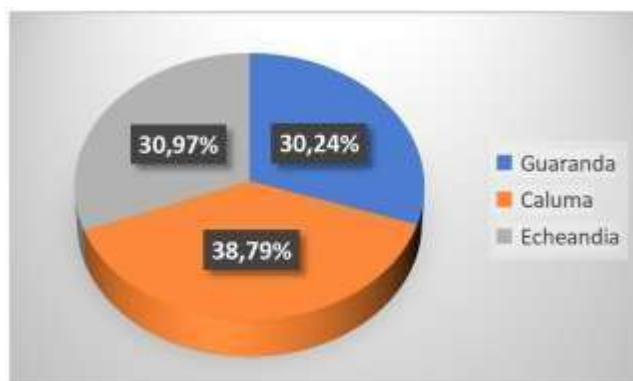
**Interpretación:** Estos resultados sugieren que la situación económica de los socios es el factor más crítico en la morosidad de los créditos en los tres cantones, la frecuencia de los problemas económicos como es la razón principal indica que muchos socios pueden estar enfrentando dificultades financieras que afectan su capacidad de pago.

**10. ¿Ha recibido notificaciones o recordatorios de pago por parte de la cooperativa?**

**Tabla 10.** Notificaciones o recordatorios de pago por parte de la cooperativa.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Guaranda</b>	166	30,24%
<b>Caluma</b>	213	38,79%
<b>Echeandía</b>	170	30,97%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 10.** Notificaciones o recordatorios de pago por parte de la cooperativa.

**Análisis:** Los resultados de la pregunta a continuación muestran una consistencia en los tres cantones, donde Guaranda representa el 30,24%, Caluma 38,79% y Echeandía con el 30,97 es decir los socios que se encuentran en mora manifestaron haber recibido notificaciones o recordatorios de pago por parte de la cooperativa.

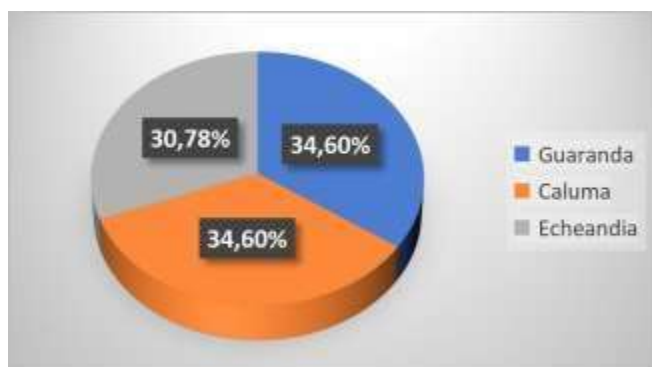
**Interpretación:** Las personas en las respuestas afirmativas a esta pregunta en los tres cantones es un indicador muy positivo de la gestión de la cooperativa en cuanto a la comunicación con sus socios en situación de mora, este resultado da a conocer que la Cooperativa Guaranda LTDA tiene un sistema de seguimiento y notificación vigoroso y bien implementado.

**11. ¿Ha solicitado asesoramiento o apoyo a la cooperativa para regularizar su situación de crédito vencido?**

**Tabla 11.** *Solicitud de asesoramiento o apoyo a la cooperativa para regularizar su situación de crédito vencido.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	190	34,60%
Caluma	190	34,60%
Echeandía	169	30,78%
TOTAL	549	100%

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 11.** *Solicitud de asesoramiento o apoyo a la cooperativa para regularizar su situación de crédito vencido.*

**Análisis:** Los datos muestran que en los tres cantones la gran mayoría de los socios en mora han solicitado apoyo de la cooperativa para regularizar su situación de crédito vencido, con porcentajes donde muestra que Echeandía representa un 30,78%, Guaranda un 34,60% y Caluma un 34,60%, es decir esto

refleja un alto grado de conciencia y necesidad entre los socios de regularizar su situación financiera.

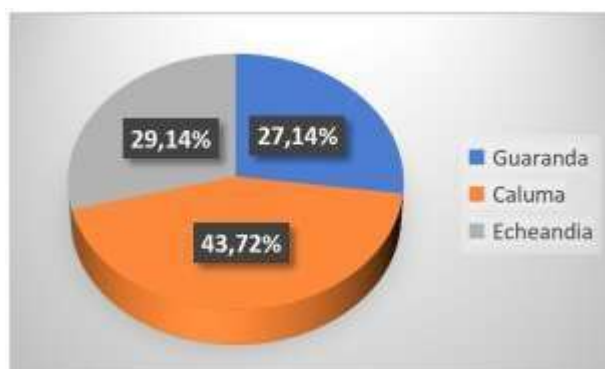
**Interpretación:** Estos resultados indica que la cooperativa tiene un papel activo en apoyar a sus socios cuando enfrentan dificultades de pagos, la mayor parte de los socios acuden a la cooperativa, lo que sugiere confianza en las soluciones ofrecidas y la importancia de un acompañamiento cercano para evitar el deterioro de las carteras de créditos.

## 12. ¿Desde hace cuánto tiempo se encuentra en mora?

**Tabla 12.** *Cuanto tiempo se encuentra en mora.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Guaranda</b>	149	27,14%
<b>Caluma</b>	240	43,72%
<b>Echeandía</b>	160	29,14%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 12.** *Cuanto tiempo se encuentra en mora.*

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas realizadas nos indica que la mayor parte de los socios en mora están menos de 3 meses dentro de los tres cantones donde representan un porcentaje de 43,72% dentro de Caluma siendo el más alto, seguido por Echeandía con 29,14% y Guaranda con 27,14%.

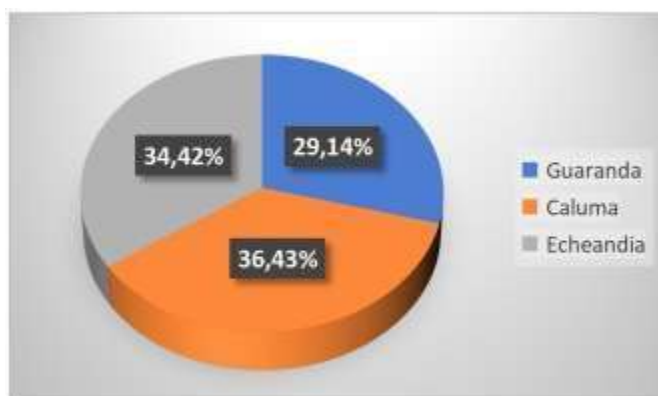
**Interpretación:** Aunque la mayoría de los casos de mora son relativamente recientes, hay un porcentaje significativo de casos más prolongados, especialmente en Guaranda, sin embargo, aquellas personas que se encuentran en mora pueden estar enfrentando problemas económicos, lo que se sugiere la necesidad de estrategias de apoyo como planes de pago.

**13. ¿Con qué frecuencia se ha comunicado la cooperativa con usted acerca de su situación de mora?**

**Tabla 13.** *Frecuencia con la que se ha comunicado la cooperativa acerca de su situación de mora.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guaranda	160	29,14%
Caluma	200	36,43%
Echeandía	189	34,42%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 13.** *Frecuencia con la que se ha comunicado la cooperativa acerca de su situación de mora.*

**Análisis:** La mayor parte de los socios indica que la cooperativa se comunica con frecuencia acerca de su situación de mora, lo que denota un seguimiento activo por parte de la cooperativa, donde nos menciona que Caluma muestra un 36,43% de comunicación frecuente, Echeandía un 34,42% y Guaranda un 29,14%.

**Interpretación:** La cooperativa mantiene una comunicación activa con los socios en mora, aunque con variaciones entre los tres cantones, lo cual indica que la institución entiende la importancia de estar en contacto continuo con los socios lo que podría contribuir a la disminución del tiempo en mora y mejorar la recuperación de créditos vencidos.

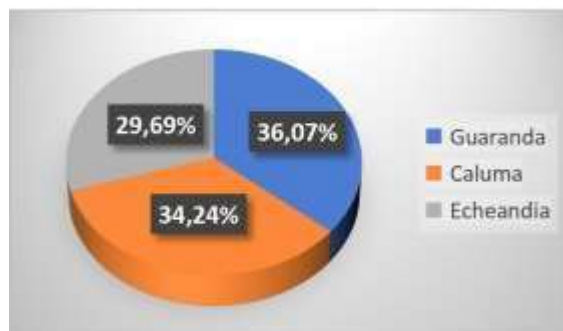
**14. ¿Qué tan contento está con las soluciones ofrecidas por la cooperativa para resolver su situación de mora?**

**Tabla 14.** *Que tan contento está con las soluciones ofrecidas por la cooperativa acerca de su situación de mora.*

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

<b>Guaranda</b>	198	36,07%
<b>Caluma</b>	188	34,24%
<b>Echeandía</b>	163	29,69%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 14.** *Que tan contento está con las soluciones ofrecidas por la cooperativa acerca de su situación de mora.*

**Análisis:** La mayoría de los socios se muestran contentos con las soluciones ofrecidas, donde nos representa que Guaranda muestra el mayor nivel de satisfacción con 36,07%, seguido por Caluma con 34,24% y Echeandía con 29,69%.

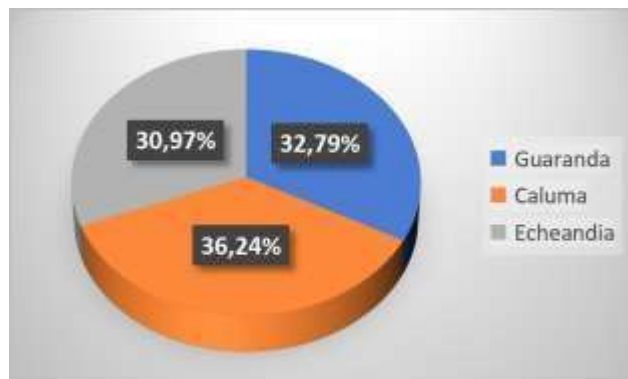
**Interpretación:** Las soluciones ofrecidas por la cooperativa son generalmente bien recibidas por los socios en mora, sin embargo, la existencia de una minoría neutral indica que podría haber casos donde las soluciones no se ajusten completamente a las necesidades de explorar nuevas estrategias o servicios que puedan satisfacer plenamente las necesidades.

**15. ¿Usted se encuentra contento con el servicio que ofrece la banca móvil dentro de la cooperativa?**

**Tabla 15.** *Que tan contento se encuentra con el servicio que ofrece la banca móvil dentro de la cooperativa.*

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Guaranda</b>	180	32,79%
<b>Caluma</b>	199	36,24%
<b>Echeandía</b>	170	30,97%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100%</b>

*Elaborado por: Chela Nancy;2024*



**Figura 15.** *Que tan contento se encuentra con el servicio que ofrece la banca móvil dentro de la cooperativa.*

**Análisis:** La mayoría de los socios dentro de los tres cantones muestran estar conformes y contentos con el servicio de la banca móvil, es decir Caluma representa el mayor nivel de satisfacción con 36,24%, seguido por Echeandía con 30,97% y Guaranda con 32,79%, lo que podría indicar que existe un pequeño porcentaje que se encuentra neutral.

**Interpretación:** El servicio de banca móvil es bien recibido lo que es positivo para la modernización de la cooperativa y su capacidad para ofrecer servicios accesibles y conveniente.

### **Discusión de Resultados**

Una vez realizada la entrevista y las encuestas dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., se evidencia que la institución mantiene políticas de crédito estructuradas y sistemas de evaluación de riesgo basados en las 5 C's del crédito, además de contar con el SISTEMA FINANCIAL para el monitoreo de cartera. Sin embargo, aunque implementan diversas estrategias de recuperación que van desde llamadas telefónicas hasta cobranza legal, estas solo han sido efectivas en un 50% de los casos, viéndose afectadas por factores externos como el desempleo y la pandemia.

Desde la perspectiva de los socios, se identifica que, si bien reciben información clara sobre plazos y condiciones de pago, existe un grupo significativo que enfrenta dificultades para cumplir con sus obligaciones principalmente por problemas económicos, lo que ha llevado a la cooperativa a ofrecer opciones de reestructuración como novaciones y refinanciamientos. La gestión de cobranza es percibida como adecuada por la mayoría de los socios, quienes confirman

recibir notificaciones y recordatorios de pago regularmente, aunque algunos manifiestan cierta insatisfacción con las soluciones ofrecidas para resolver situaciones de mora.

Destaca también que la cooperativa ha implementado servicios de banca móvil como parte de sus estrategias de modernización, aunque los niveles de satisfacción con este servicio son variables entre los socios, lo que sugiere la necesidad de fortalecer tanto los canales digitales como estrategias de la recuperación de cartera.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **Tema**

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

#### **Objetivo**

Realizar una Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar, durante el año 2023.

### **DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **Introducción**

El realizar una auditoría de gestión sobre la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., nos permite evaluar, analizar y encontrar hallazgos o falencias que existen dentro de la cooperativa y así poder reducir la cartera vencida.

En la actualidad, el manejo eficiente de los recursos financieros y la adecuada gestión de los créditos otorgados son aspectos cruciales que determinan el éxito y la sostenibilidad de las entidades cooperativas, la presente propuesta surge ante la necesidad de evaluar de manera integral los procedimientos, controles y estrategias

implementadas en el manejo de la cartera vencida, con el propósito de identificar posibles deficiencias, analizar los factores que inciden en el incremento de la morosidad y proponer soluciones efectivas que contribuyan a la optimización de los procesos de recuperación de créditos, tomando en cuenta que este examen sistemático permitirá fortalecer la gestión financiera de la cooperativa, salvaguardar los intereses de los socios y mejorar los indicadores de desempeño institucional.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- ✓ Realizar una Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar, durante el año 2023.

### **Objetivo Específicos**

- ✓ Analizar la información como políticas, procedimientos de crédito, informes de morosidad e informes de recuperación de cartera.
- ✓ Determinar que se hayan aplicado los procesos administrativos, extrajudiciales y judiciales para la recaudación y recuperación de la cartera vencida.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales de emisión, recaudación y recuperación a la cartera vencida.
- ✓ Presentar un informe final de la Auditoría realizada incluyendo recomendaciones para optimizar la gestión de la cartera vencida, y así promover una administración eficiente de los recursos financieros de la cooperativa.

### **Beneficios**

- ✓ Mejora de la Eficiencia Operativa
- ✓ Optimización de Recursos
- ✓ Fortalecimiento del Control Interno
- ✓ Apoyo a la Toma de Decisiones
- ✓ Incremento de la Productividad
- ✓ Cumplimiento de Objetivos
- ✓ Detección de Fraudes

- ✓ Transparencia
- ✓ Ventaja Competitiva
- ✓ Cumplimiento Normativo
- ✓ Identificación de Oportunidades

### **Alcance de la propuesta**

La presente propuesta sobre una Auditoría de Gestión a la cartera vencida será útil para cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., ya que ayuda a medir la efectividad de las estrategias de recuperación existentes, proporcionando tácticas para mejorarlas, es decir puede descubrir ineficiencias operativas en el proceso de cobranza, llevando a una optimización de recursos, es decir el analizar la cartera vencida, se pueden identificar oportunidades para prevenir futuros impagos, mejorando así la liquidez la auditoría también apoya a la toma de decisiones informadas sobre provisiones y castigos de créditos incobrables.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**



#### **CLIENTE**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

#### **DIRECCIÓN**

Convención de 1884 No. 910 y 10 de Agosto


#### **NATURALEZA DEL TRABAJO**

Auditoría de Gestión

#### **PERÍODO**

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre

## FASE I. Planificación Preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.	<b>PA-PP 1/1</b>	
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>			
<p><b>Tipo de Auditoría:</b> Auditoría de Gestión  <b>Periodo:</b> Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2023  <b>Objetivo:</b> Conocer la situación actual de la cartera vencida que existe dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.</p>			
No.	Procedimiento	REF/PT	Responsable
1	Orden de Trabajo	OT 1/1	Guaranda LTDA.
2	Carta convenio	CC 1/1	Auditor-Consultor Chela
3	Contrato de Servicios Profesionales	CSP 1/1	Auditor-Consultor Chela
4	Orden de Auditoría	OA 1/1	Guaranda LTDA.
4.1	Hoja de Marcas	AC HM	Auditor-Consultor Chela
4.2	Hoja de Abreviaturas	AC HA	Auditor-Consultor Chela
5	Información General de la Cooperativa	AP IGC 1/1	Auditor-Consultor Chela
6	Organigrama Estructural y Funcional	AP OEF 1/1	Auditor-Consultor Chela
7	Análisis FODA de la Cooperativa	AC FODA	Auditor-Consultor Chela
8	Entrevista al jefe del departamento de Créditos y Cobranza	AC EJDDCC 1/1	Auditor-Consultor Chela
<p><b>Nota:</b> Los procedimientos se ejecutara dentro de cada uno de las fases.</p>			
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuguete	<b>Fecha:</b>	12/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	13/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
OT 1/1

**Orden de Trabajo**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.

Calle Convención de 1884 No. 910 y 10 de Agosto

Guaranda 10 de Julio del 2023

Señorita

Auditor-Consultor Chela

**Firma de Auditoría**

Presente:

Estimada señorita,

A nombre de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., nos complace presentar esta solicitud para pedir sus servicios de auditoría con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión exhaustiva para encontrar los hallazgos dentro de la cartera vencida.

Reconociendo la importancia de mantener los más altos estándares de gestión financiera y operativa, hemos decidido llevar a cabo esta auditoría con el objetivo de evaluar y mejorar la transparencia de nuestras operaciones dentro de la cartera vencida.

Le solicitamos amablemente que nos proporcione una propuesta detallada donde incluya los siguientes aspectos:

- **Alcance de la auditoría:** Dentro de esta debe indicar claramente los procesos y actividades que serán revisados dentro del departamento de créditos y cobranzas.
- **Objetivos específicos:** Da a conocer la información precisa de los objetivos que la

auditoría alcanza, y como identifica las áreas de mejora y como se evalúa el cumplimiento de políticas y procedimientos, asegurando una gestión adecuada del riesgo crediticio.

- **Cronograma:** Realizar un calendario tentativo para realizar la auditoría donde indique las fechas de inicio y finalización de cada etapa.
- **Equipo Auditor:** Realizar una presentación del equipo que llevará a cabo la auditoría, además deberá incluir la experiencia y áreas de especialización.
- **Costos y Condiciones:** Deberá detallar sobre los honorarios de servicios de la auditoría que se va a realizar, también los términos de pago.

Agradecemos su compromiso con la calidad de la auditoría y esperamos trabajar con su firma en este asunto importante que tienen como iniciativa. Si tiene más preguntas o analizar nuestra aplicación en detalle, no duden en contactarse con nosotros.

Esperamos su respuesta y agradecemos su tiempo y atención.

Atentamente,

**Economista Paola García**

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.**

<b>Elaborado por:</b>	Guaranda LTDA.	<b>Fecha:</b>	10/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	12/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
CC 1/1

**Carta de Convenio**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

Guaranda 13 de Julio del 2023

**Economista Paola García**

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA  
LTDA.**

Presente:

Reciban un cordial saludo, en primer lugar, expreso mi agradecimiento por considerar a Auditor-Consultor Chela para llevar a cabo la Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa.

Estoy contenta por la oportunidad de colaborar con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., en este proyecto importante para mejorar sus operaciones financieras.

Hemos evaluado cuidadosamente los detalles de su solicitud y estamos comprometidas a proporcionarle un enfoque integral y profesional en la realización de la Auditoría de Gestión.

A continuación, detallare la propuesta:

**Alcance de la auditoría:**

- La Auditoría de Gestión a la cartera vencida ayudara a medir la efectividad de las estrategias de recuperación existentes, proporcionando tácticas para mejorarlas.
- Identificar oportunidades para prevenir futuros impagos, mejorando así la liquidez la auditoría también apoya a la toma de decisiones informadas sobre

provisiones y castigos de créditos incobrables.

**Objetivos específicos:**

- Analizar la información como políticas, procedimientos de crédito, informes de morosidad e informes de recuperación de cartera.
- Determinar que se hayan aplicado los procesos administrativos, extrajudiciales y judiciales para la recaudación y recuperación de la cartera vencida.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales de emisión, recaudación y recuperación a la cartera vencida.
- Presentar un informe final de la Auditoría realizada incluyendo recomendaciones para optimizar la gestión de la cartera vencida, y así promover una administración eficiente de los recursos financieros de la cooperativa.

**Cronograma Opuesto:**

- **Inicio de la auditoría:** 19 de Julio del 2023
- **Fase de campo y recolección de datos:** 21 de Julio al 08 de Agosto del 2023
- **Análisis y evaluación:** 9 al 15 de Agosto del 2023
- **Presentación del informe final:** 18 de Agosto del 2023

**Equipo auditor:**

- **Jefe de la Auditora:** Ing. Verónica Tatiana García García
- **Auditora:** Nancy Lucia Chela Guambugete

**Costos y Condiciones:**

Recursos humanos

<b>Cargo</b>	<b>Honorario</b>
Auditoría jefa de equipo	\$2.000
Auditora operativa 1	\$1.000
<b>Total</b>	<b>\$3.000</b>

Recursos materiales

<b>Cargo</b>	<b>Honorario</b>
Equipos de computo	\$1.000
Internet	\$30
Movilización	\$60
<b>Total</b>	<b>\$1.090</b>

El valor total de la Auditoría es \$4.090.

En relación a el pago se ha establecido requerir el 50% del valor adelantado para poder dar inicio a la auditoría y el otro 50% antes de socializar el informe final.

**Metodología de Trabajo:**

Se realizará una entrevista al jefe del departamento de créditos y cobranzas, también se revisará la documentación y el análisis de los datos para una evaluación integral.

Agradezco la oportunidad de ser considerada para este proyecto y me comprometo a entregarle un informe final exhausto y profesional donde incluya los hallazgos y recomendaciones para mejorar la cartera vencida.

Atentamente,

Ing. Verónica Tatiana García García

**Jefe Auditor**

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	10/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	12/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
CSP 1/1

**Contrato de Servicios Profesionales  
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

Guaranda 17 de Julio del 2023

**Empresa Auditada:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión

**Componente:** Cartera Vencida de la Cooperativa

**Periodo Auditado:** Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023

**Elaborado por:** Ing. Verónica Tatiana García García

**Auditor-Consultor Chela**

CONTRATO DE “SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA” donde por una parte la Economista Paola García Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., por otra parte, la ingeniera Verónica Tatiana García García, en calidad de Auditora, se suscribe el siguiente contrato para efectuar la Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar año 2023. En tal virtud el contrato de trabajo temporal con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las cláusulas se presenta a continuación.

**PRIMERO. - OBJETO DE LA AUDITORÍA:** Se realizará una Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar año 2023.

El objetivo de la auditoría es emitir una opinión profesional donde contenga los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para reducir la cartera vencida de la cooperativa.

**SEGUNDA. – REMUNERACIÓN:** La cooperativa deberá cancelar por los servicios prestados un total de \$4.090.

**TERCERO. – DURACIÓN:** El presente contrato tendrá una duración de 23 días, tomando en cuenta que iniciará el 21 de Julio del 2023, en caso de finalizar antes de la fecha indicada, se deberá comunicar por escrito 15 días antes a la contraparte, además, cualquier prórroga deberá ser acordada por escrito entre ambas partes.



**CUARTO. - LUGAR DE TRABAJO:** La ejecución de la Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar año 2023, se llevará a cabo dentro de la provincia Bolívar, es decir en los 3 cantones.

**QUINTA. – SUSCRIPCIÓN:** En señal de conformidad y aceptación, las partes suscriben el presente contrato en el lugar y la fecha antes mencionadas.

**Econ. Paola García**  
**Gerente de la Coop.**

**Ing. Verónica García**  
**Jefe Auditor**

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucía Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	13/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	13/07/2023

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.</p>	<p>PP OA 1/1</p>	
<p align="center"><b>Orden de Auditoría</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023</b></p>			
<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA. Calle Convención de 1884 No. 910 y 10 de Agosto</p>  <p>Señorita Auditor-Consultor Chela <b>Firma de Auditoría</b></p> <p>Presente:</p> <p>Estimada señorita,</p> <p>En mi calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda LTDA, autorizo a usted para la realización de la Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar año 2023 con la finalidad de obtener el informe de Auditoría. Siendo nuestro deber facilitar los documentos y la información que requiere para el desarrollo de la Auditoría, agradezco por la atención prestada.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Economista. Paola García <b>GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.</b></p>			
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p>Nancy Lucia Chela Guambugete</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>14/07/2023</p>
<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>Ing. Verónica Tatiana García García</p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p>14/07/2023</p>



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AC  
HM

**Hoja de Marcas**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
√	<b>Verificado y cruzado contra registros contables:</b> Significa que la información ha sido comprobada y comparada con los registros contables oficiales de la empresa para asegurar su exactitud y consistencia.
©	<b>Confirmado:</b> Significa que ha pasado por un proceso de verificación y se ha establecido su certeza o validez más allá de la duda razonable.
Σ	<b>Sumado:</b> Indica que se han realizado cálculos para comprobar que la suma de los elementos individuales coincide con el total presentado.
π	<b>Comparado:</b> Esta marca indica un análisis comparativo realizado durante la auditoría.
φ	<b>Error en el procedimiento:</b> Indica los procedimientos que no se han identificado y que no se está ejecutando correctamente o que no cumple con los estándares establecidos.
%	<b>Porcentaje observado:</b> Se refiere a la proporción o parte de un todo que ha sido examinada o analizada durante la auditoría. Puede indicar el alcance de la muestra utilizada.
∑	<b>Totalizado:</b> Similar a "sumado", pero generalmente se refiere a la acción de sumar todas las cantidades en una columna o serie de datos para obtener un total general.
≈	<b>Cifras verificadas:</b> Implica que los números o datos han

	<p>sido revisados y confirmados como correctos, generalmente mediante la comprobación con documentos fuente o cálculos independientes.</p>		
α	<p><b>Hallazgo:</b> Esta situación detectada y considera un hallazgo importante, ya que representa un aspecto notable o crítico en relación con los objetivos de la evaluación.</p>		
∞	<p><b>Soportes originales vistos:</b> Significa que el auditor ha examinado los documentos originales que respaldan las transacciones o saldos, como facturas, recibos, contratos, etc., y no solo copias o resúmenes.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	17/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	17/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AC  
HA

### Hoja de Abreviaturas

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023

MARCAS DE AUDITORÍA	
MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
M	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
A-Z	Nota Explicativa
n/a	Procedimiento no aplicable
H1-n	Hallazgo de auditoría
C/II-n	Hallazgo de control interno
PI	Papel de trabajo proporcionado por la Institución

**Elaborado por:** Nancy Lucia Chela Guambuete

**Fecha:** 17/07/2023

**Revisado por:** Ing. Verónica Tatiana García García

**Fecha:** 17/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AP  
IGC 1/1

**Información General de la Cooperativa  
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

**RESEÑA HISTÓRICA**

(Abad, 2020) menciona que la Cooperativa “Guaranda Limitada” nació a su vida institucional como Pre-Cooperativa en Noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda.

Luego de transcurrido un tiempo prudencial de promoción y asesoramiento obtiene la personería jurídica según Acuerdo Ministerial N.º 6332 en que el Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce a la Cooperativa Guaranda Limitada el 20 de mayo de 1963.

El esfuerzo y voluntad expresada por los socios fundadores de esta entidad hacen de esta institución una entidad amparada ante la ley para realizar todas las operaciones de ahorro y crédito abiertas a todo el público de la ciudad de Guaranda.

Hoy los resultados son apreciables, la institución manifiesta seguridad, solvencia y servicio, se halla controlada por la Superintendencia de Bancos desde el año de 1985, mediante resolución de Calificación 85 064 – DC de fecha 28 de Octubre de 1.985 y desde el de 3 de enero del 2013 pasamos a ser controlados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo con todas las disposiciones legales que el sistema financiero debe aplicar en su vida administrativa.

La Cooperativa Guaranda Limitada cuenta con edificio propio en donde funcionan las siguientes áreas de atención al público: sección cajas y atención al cliente, secretaria, gerencia, contabilidad, centro de cómputo, auditoría interna, cartera, departamento de marketing, proveeduría, se encuentra equipada con una red informática actualizada. Además, cuenta con una moderna sala de velaciones, para servicios funerarios para sus socios y público en general.

Es parte de todos los organismos que agrupan a las Cooperativas (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Asociación de Cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, etc.).

Con más de 40.000 socios, agencias en los cantones de Caluma, Echeandía, Riobamba y La libertad, la Cooperativa “Guaranda Limitada” ha sido útil en el desarrollo socio económico de nuestra comunidad.

En resumen, sesenta años de existencia al servicio de la ciudad y la provincia han sido útiles en el desarrollo socio económico de nuestra comunidad. Sus dirigentes ofrecen un liderazgo voluntario y esperan la confiabilidad y el espíritu de estímulo de los coterráneos bolivarenses para que esta digna Institución tenga una constante y útil crecimiento. (Abad, 2020)

### **OBJETIVOS**

- Ser una de las primeras cooperativas de ahorro crédito bolivarenses dentro del segmento al que pertenece.
- Brindar productos y servicios financieros de calidad a todos sus asociados

### **¿QUIÉNES SOMOS?**

Somos una institución financiera referente de calidad y solidaridad, con un recurso humano comprometido en una cultura de servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de todos sus socios y clientes.

### **¿QUE OFRECEMOS?**

Ofrecemos productos y servicios financieros competitivos a nivel provincial, respondiendo a las demandas de los clientes con oportunidad, honestidad, disciplina, responsabilidad y solidaridad potencializando esfuerzos a través de políticas y acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de los segmentos poblacionales atendidos. Además, la Cooperativa Guaranda, cuenta con más de 60 años impulsando ahorros seguros.

### **MISIÓN**

Brindar soluciones financieras que promueven oportunidades para el desarrollo de la comunidad.

### **VISIÓN**

Alcanzar una calificación de riesgo no menor de "A-" y potenciar los servicios digitales.

## **VALORES**

- Honestidad
- Comunidad
- Sinceridad
- Responsabilidad
- Compromiso

## **PRINCIPIOS**

- Principio de Lealtad
- Principio de Diligencia
- Principio de Reserva
- Principio de Igualdad

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **1. Productos de ahorro**

#### **1.1. Ahorro tradicional**

Cuenta básica donde los clientes depositan dinero con la opción de retirarlo cuando lo deseen.

#### **1.2. Ahorro planificado**

Cuenta que fomenta el ahorro regular para alcanzar metas financieras específicas.

#### **1.3. Pekeahorro**

Cuenta de ahorro diseñada específicamente para niños, fomentando hábitos de ahorro desde temprana edad.

#### **1.4. Ahorro Juvenil**

Cuenta para jóvenes con características adaptadas a sus necesidades financieras.

#### **1.5. Depósitos a plazo fijo**

Inversión donde el dinero se deposita por un período determinado a

cambio de una tasa de interés fija.

## **2. Productos de crédito:**

### **2.1. Créditos de consumo ordinario y prioritario**

Préstamos destinados a financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios.

### **2.2. Microcréditos**

Pequeños préstamos dirigidos a emprendedores o microempresas.

### **2.3. Crédito inmobiliario**

Préstamo a largo plazo para la compra, construcción o mejora de viviendas.

## **3. Servicios financieros:**

### **3.1. Tarjeta de débito**

Tarjeta que permite realizar compras y retirar dinero directamente de la cuenta bancaria del titular.

### **3.2. Cajero automático**

Máquina que permite realizar operaciones bancarias básicas sin necesidad de un empleado bancario.

### **3.3. Transferencias internas**

Movimientos de dinero entre cuentas del mismo banco.

### **3.4. Transferencias interbancarias**

Movimientos de dinero entre cuentas de diferentes bancos.

## **4. Servicios no financieros:**

### **4.1. Recaudación de todos los servicios públicos**

Servicio que permite pagar facturas de servicios como agua, luz, etc.

### **4.2. Recaudación de servicios privados (tarjetas, planes celulares)**

Servicio para pagar facturas de empresas privadas como tarjetas de crédito o planes de telefonía.

### **4.3. Remesas al exterior**

Servicio para enviar dinero a otros países.

### **4.4. Pago Bono de Desarrollo Humano**

Servicio para distribuir ayudas gubernamentales a personas de bajos

recursos.			
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambugete	<b>Fecha:</b>	17/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	17/07/2023





COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AC  
FODA

**FODA**

**Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

**MATRIZ FODA**

<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alta experiencia</li> <li>✓ Seguridad para los depósitos</li> <li>✓ Personal capacitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insuficiencia de fondos para la innovación y desarrollo de nuevas líneas de créditos</li> <li>✓ Por tratarse de socios en la cooperativa no se sanciona a aquellas que incumpla con sus obligaciones</li> </ul>
<b>Oportunidad</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ampliación del mercado financiero, para buscar otras alternativas de inversión</li> <li>✓ Avances tecnológicos para mejorar la administración del efectivo</li> <li>✓ Regulaciones estatales a favor del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Delincuencia</li> <li>✓ Desastres Naturales</li> <li>✓ Los clientes se trasladen a la competencia por no contar con los servicios que demandan</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambugete	<b>Fecha:</b>	19/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	19/07/2023

<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	18/07/2023
----------------------	-------------------------------------	---------------	------------



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AC  
EJDCC 1/1

**Entrevista al jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas  
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023**

**Entrevistadora:**

- ✓ Chela Nancy

**Encuestado:**

- ✓ Ingeniero Juan Diego Simaleza
- ✓ Ingeniero William García

**Objetivo:** Evaluar las prácticas, percepciones y sugerencias del personal de crédito en relación con la gestión de la cartera vencida.

**1. ¿Podría describir las políticas de crédito actuales de la cooperativa?**

Las políticas actuales de la cooperativa son:

- ✓ El pacto de pago
- ✓ Novaciones, refinanciamientos y reestructuraciones
- ✓ Recuperación y seguimiento de los créditos
- ✓ Normativa específica para recuperación de cartera
- ✓ Transferencia a proceso legal

**2. ¿Cómo se evalúa el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?**

Se evalúa por medio de un parámetro de scoring interno que cuenta con las 5 Cs de crédito como es la capacidad de pago, condición (comportamiento de pago), colateral, capital y el carácter.

**3. ¿Qué sistemas o herramientas utiliza la cooperativa para monitorear la cartera de créditos?**

Se utiliza el SISTEMA FINANCIAL lo cual les permite generar el reporte.

**4. ¿Se aplican diversas estrategias de recuperación (ejemplo llamadas, mensajes, visitas) para la cartera vencida?**

Si

**5. ¿Qué estrategias utiliza la cooperativa para la recuperación de la cartera**

**vencida?**

- ✓ Llamada Telefónica y mensajes de texto
- ✓ Oficios de aviso de pago
- ✓ Aviso al Garante
- ✓ Cobranza prejudicial
- ✓ Centro de mediación
- ✓ Cobranza Legal

**6. ¿Ofrecen opciones de reestructuración de deuda a los socios en mora? Si es así, ¿puede describir cómo funcionan?**

La cooperativa si ofrecen reestructuraciones las mismas que son las novaciones de créditos, créditos refinanciados y créditos reestructurados.

**7. ¿Qué tan efectivas han sido las estrategias implementadas para la recuperación de la cartera vencida?**

Si han sido efectivas en un 50% las estrategias implementadas para la cartera vencidas mientras que el otro 50% no han sido del todo efectivas por motivo de la pandemia.

**8. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de crédito y cobranzas en la gestión de la cartera vencida?**

Los principales desafíos han sido el desempleo, altos costos de vida, suba de IVA, suba de combustible, pandemia y la seguridad.

**9. ¿Cómo afectan estos desafíos la capacidad de la cooperativa para recuperar créditos?**

Implementando novaciones, reestructuración y el refinanciamiento.

**10. ¿Tiene alguna otra sugerencia o comentario que pueda ayudar a mejorar la auditoría de gestión de la cartera vencida?**

Realizar un estudio de mercado del ámbito laboral y crediticio de las personas.

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	20/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	20/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PP  
AC  
PPAG

**Planificación Preliminar de la Auditoría de Gestión  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., año 2023  
FASE II. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.

**Tipo de Auditoría:** Auditoría de Gestión


**Periodo:** Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2023

**Objetivo:** Definición precisa de los objetivos que la auditoría alcanza, y como identifica las áreas de mejora, evalúa el cumplimiento de políticas y procedimientos, y asegurara una gestión adecuada del riesgo crediticio.

Aspecto	Descripción / Elementos a considerar	Observaciones / Notas
<b>Objetivo de la Auditoría</b>	Definición precisa de los objetivos que la auditoría alcanza, y como identifica las áreas de mejora, evalúa el cumplimiento de políticas y procedimientos, asegurando una gestión adecuada de créditos.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	La Auditoría de Gestión a la cartera vencida ayudara a medir la efectividad de las estrategias de recuperación existentes, proporcionando tácticas para mejorarlas.	
<b>Enfoque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las políticas de crédito y cobranza existentes.</li> <li>Permite realizar una auditoría de gestión comprehensiva, identificando áreas de mejora y proporcionando recomendaciones para optimizar la gestión de la cartera vencida en la cooperativa.</li> </ul>	
<b>Procedimientos</b>	Aplicación del cuestionario de Control Interno a las áreas involucradas en base a las encuestas realizadas	PT1 AC CCI 1/1
	Desarrollo del informe de Control Interno basándose en las respuestas del cuestionario	PT2 AC

		<b>ICI 1/1</b>
	Revisión del proceso para la concesión de créditos	<b>PT3</b> <b>AP</b> <b>RAPCC 1/1</b>
<b>Recursos</b>	Jefe de la auditoría, una auditora, equipo informático, papeles de trabajo y base de datos.	<b>Jefe de la Auditora:</b> <b>Ing.</b> Verónica García <b>Auditora:</b> Nancy Chela
<b>Duración Estimada</b>	6 semanas	<b>Fase de campo:</b> 21/07/2023 al 08/08/2023 <b>Análisis y evaluación:</b> 09/08/2023 al 15/08/2023 <b>Informe final:</b> 18/08/2023
<b>Productos a Obtener</b>	Hallazgos además de las conclusiones y recomendaciones para optimizar la cartera vencida.	
<b>Elaborado por:</b> Nancy Lucia Chela Guambuguete <b>Fecha:</b> 21/07/2023		
<b>Revisado por:</b> Ing. Verónica Tatiana García García <b>Fecha:</b> 21/07/2023		

## FASE II. Planificación Específica

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.			PE PT 1 AC CCI 1/1
<b>Aplicar cuestionarios de Control Interno de acuerdo a cada componente del                  COSO II                  Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023</b>					
<b>Ambiente de Control</b>					
No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	
1	¿Se están implementando para mejorar la comunicación de los servicios ofrecidos por la cooperativa, especialmente en la agencia de Caluma donde el conocimiento es menor?	1			
2	¿Se está abordando el problema generalizado de morosidad en todas las agencias y qué medidas se están tomando para reducir este riesgo?	1			
3	¿Utilizan políticas y procedimientos para asegurar que la información sobre los créditos sea clara y oportuna para los socios?	1			
4	¿Se aseguran la información sobre los servicios de la cooperativa llegue efectivamente a todos los socios, considerando las diferencias en el nivel de conocimiento entre cantones?	1			
5	¿Utilizan indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa?		0	Se están implementando	

6	Se asegura de que todos los empleados entiendan y sigan el código de ética de la cooperativa	1		
<b>Evaluación de Riesgo</b>				
<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Están siguiendo procedimientos para evaluar la capacidad de pago de los socios antes de otorgar créditos, considerando el alto índice de morosidad?	1		
2	¿Se está mejorando la información y comunicación sobre las tasas de interés, especialmente en la agencia de Guaranda donde hay menor satisfacción?	1		
3	¿Se evalúan los riesgos al otorgar créditos, especialmente en vista de las dificultades económicas reportadas por los socios?	1		
4	¿Se utilizan canales de comunicación para informar a los socios sobre las opciones de refinanciamiento disponibles?	1		
5	¿Se monitorea la satisfacción de los socios con las tasas de interés y los términos de los créditos?	1		
6	¿Se realiza evaluaciones de créditos exhaustivas y regulares para quienes solicitan un préstamo?		0	Se realiza evaluaciones básicas
<b>Actividad de Control</b>				
<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Se están implementando actividades de control para abordar los casos de mora prolongada, particularmente en la agencia de Guaranda?	1		
2	¿Se está evaluando la efectividad de las notificaciones y recordatorios de pago, y qué mejoras se podrían implementar?	1		

3	¿Utilizan procedimientos para asegurar que las notificaciones y recordatorios de pago sean consistentes y efectivos?	1		
4	¿Gestionan la comunicación con los socios en mora para mantenerlos informados y buscar soluciones?	1		
5	¿Utilizan sistemas para monitorear la efectividad de las estrategias de cobranza y reducción de la morosidad?	1		
6	¿El departamento revisa periódicamente la cartera de crédito para identificar posibles riesgos?	1		
7	¿Se utiliza inteligencia artificial para detectar patrones de fraude en las solicitudes de crédito?		0	No se utiliza
<b>Información y Comunicación</b>				
<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Reciben capacitación para proporcionar asesoramiento adecuado a los socios sobre los servicios y condiciones de crédito?	1		
2	¿Aseguran de que la información confidencial de los clientes con cartera vencida se maneja de manera segura y ética?	1		
3	¿Existen mecanismo para que puedan comunicar sugerencias o preocupaciones a la dirección?	1		
4	¿Siguen procedimientos o controles específicos para asegurarse de que la información proporcionada a los socios sobre plazos y condiciones de pago de créditos sea precisa y completa?	1		
5	¿Han identificado factores o situaciones que podrían aumentar el riesgo de que un crédito caiga en mora?	1		
6	¿Se realizan capacitaciones para asegurar que los empleados conozcan los procesos y políticas	1		

	vigentes?			
<b>Seguimiento y Monitoreo</b>				
<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Se están desarrollando programas de formación para mejorar las habilidades de los empleados en la gestión de riesgos y atención al cliente?	1		
2	¿Se está fomentando una cultura de ética y valores en la cooperativa, especialmente en relación con el manejo de situaciones de mora y cobranza?	1		
3	¿Se aseguran que el personal cumpla con las políticas y procedimientos establecidos en la cooperativa?	1		
4	¿Asegura que la información relevante sobre políticas y procedimientos se comunique efectivamente a todo el personal?	1		
5	¿Utilizan métodos para evaluar y mejorar continuamente los programas de capacitación y desarrollo del personal?	1		
6	¿Existe un canal anónimo?		0	No existe
<b>SUMA TOTAL</b>		27	4	
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuquete	<b>Fecha:</b>	24/07/2023	
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	25/07/2023	



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PE  
PT 2  
AC  
ICI 1/1  
©

**INFORME DE CONTROL INTERNO**  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023**

Una vez obtenido los resultados del cuestionario de Control Interno detallamos de la siguiente manera el nivel de confianza y riesgo.

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Alto	Mas de 61%	Alto	Mas de 61%
Moderado	Entre 41% a 60%	Moderado	Entre 41% a 60%
Bajo	Menos de 40%	Bajo	Menos de 40%
$N = \frac{To - T000}{To - Preo} * 1$		$N = \frac{To - r00}{To - Preo} * 1$	

Ambiente de Control	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$N = \frac{5}{6} * 100$	$N = \frac{1}{6} * 100$
<b>NC= 83% Alto</b>	<b>NR= 16% Bajo</b>

**Análisis:**

Según la formula aplicada podemos decir que la cooperativa refleja un nivel de confianza del 83% en el ambiente de control, lo que indica que se están tomando medidas importantes para

mejorar la comunicación y garantizar la transparencia de los servicios prestados, aunque hay áreas de mejora, especialmente en el cantón Caluma, donde el conocimiento del servicio es menor que en otros cantones, tomando en cuenta que se han realizado muchos esfuerzos para mejorar la comunicación y la forma de transmitir la información.

**Interpretación:**

La cooperativa muestra un riesgo del 16% al no utilizar indicadores para evaluar la efectividad de sus estrategias de comunicación y servicio al cliente, es decir el riesgo que indica sugiere que, si bien se hacen algunos esfuerzos para medir el desempeño en estas áreas, no son consistentes ni suficientes para proporcionar una evaluación objetiva y precisa, ya que la falta de los indicadores impide que las cooperativas identifiquen rápidamente problemas en el servicio lo que puede afectar negativamente la satisfacción y la confianza de los socios.

Evaluación de Riesgo	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$N = \frac{5}{6} * 100$	$N = \frac{1}{6} * 100$
NC= 83% Alto	NR= 16% Bajo

**Análisis:**

La evaluación de riesgos presenta un nivel de confianza del 83%, lo que sugiere que si bien existen procesos establecidos para evaluar la solvencia de las contrapartes antes de otorgar un préstamo, todavía hay áreas que necesitan atención, es decir un nivel de confianza alto indica que la cooperativa está tomando las medidas adecuadas para reducir el riesgo de insolvencia, pero la necesidad de una mejor información y comunicación sobre las tasas de interés, especialmente en Guaranda, destaca las desigualdades de satisfacción de las personas.

**Interpretación:**

La pregunta de si los solicitantes de crédito están sujetos a evaluaciones crediticias integrales y periódicas resalta debilidades en el proceso de evaluación de acuerdo a el riesgo identificado con el 16%, tomando en cuenta que los índices de riesgo relativamente altos indican que las evaluaciones actuales no son lo suficientemente rigurosas y consistentes, lo que aumenta la probabilidad de otorgar crédito a solicitantes que no cumplen con los criterios crediticios apropiados o corren el riesgo de perder su capacidad de pago.

<b>Actividades de Control</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
$N = \frac{5}{6} * 100$	$N = \frac{1}{6} * 100$
<b>NC= 83% Alto</b>	<b>NR= 16% Bajo</b>

**Análisis:**

La Cooperativa ha demostrado un nivel significativo de implementación y efectividad de las actividades de control relacionadas con la gestión de créditos y retrasos lo que representa un nivel de confianza del 83 %, es decir la cooperativa ha desarrollado procesos detallados para el manejo de la deuda de largo plazo, especialmente en la agencia Guaranda, incluyendo un sistema de notificación y recordatorio de pagos que se evalúa y mejora continuamente.

**Interpretación:**

La práctica de la inteligencia artificial para identificar patrones de fraude en las solicitudes de préstamos representa un avance significativo en la gestión del riesgo crediticio, tomando en cuenta que, aunque se estima que el nivel de riesgo asociado a esta actividad es del 16%, es importante proporciona capacitaciones necesarias para identificar anomalías.

<b>Información y Comunicación</b>	
<b>Nivel de Confianza</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
$N = \frac{6}{6} * 100$	$N = \frac{0}{6} * 100$
<b>NC= 100% Alto</b>	<b>NR= 0% Bajo</b>

**Análisis:**

El análisis de las actividades de información y comunicación de la cooperativa muestra un fuerte compromiso con la excelencia operativa y la gestión de riesgos, lo que demuestra un 100% de confianza, es decir la cooperativa cuenta con una sólida estructura de capacitación para garantizar que el personal esté completamente preparado para brindar asesoramiento justo sobre

las condiciones y servicios de los préstamos.

**Interpretación:**

Las operaciones de información de la cooperativa identificaron un escenario sin riesgo, lo que justifica completamente un riesgo del 0%, es decir este nivel de seguridad se basa en la implementación de un sistema integral y confiable tomando en cuenta que la cooperativa ha desarrollado un programa de capacitación riguroso y continuo para garantizar que todo el personal esté completamente preparado para brindar asesoramiento actualizado sobre las condiciones y servicios de préstamos.

Seguimiento y Monitoreo	
Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
$N = \frac{5}{6} * 100$	$N = \frac{1}{6} * 100$
NC= 83% Alto	NR= 16% Bajo

**Análisis:**

El análisis de seguimiento y monitoreo en la cooperativa presenta buenos resultados lo que demuestra un nivel de confianza del 83%, es decir este nivel está respaldado por la implementación de programas de capacitación bien diseñados que mejoran la gestión de riesgos de los empleados y las habilidades de servicio al cliente, tomando en cuenta que es importante comunicar la información de manera efectiva.

**Interpretación:**

La falta de un canal anónimo para manifestar anomalías o problemas presenta un riesgo del 16% la cual sugiere que la falta de este mecanismo podría impedir que los socios puedan manifestarse es decir sin un canal seguro y confidencial, los empleados pueden negarse en denunciar los inconvenientes que tenga.

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	24/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	25/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

PE  
PT 3  
AP  
RAPCC 1/1  
√

**REVISIÓN DEL PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., ofrece a sus miembros y a la comunidad en general diferentes opciones de financiamiento.


- Microcrédito
- Crédito de Consumo
- Crédito Inmobiliario
- Credianticipo

Créditos	Descripción	Requisitos	Beneficios
<b>Microcrédito</b>	Es un préstamo de pequeña cantidad de dinero, generalmente destinado a personas o empresas que no tienen acceso a los servicios financieros tradicionales, también suelen tener tasas de interés más altas que los créditos convencionales y están diseñados para ayudar a los emprendedores o pequeños empresarios a iniciar o expandir sus negocios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Cuenta Activa</li> <li>2.Solicitud de Crédito</li> <li>3.Copias de documentos personales</li> <li>4.Justificación de bienes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Monto hasta \$120.000,00</li> <li>2.Excelente tasa de interés</li> <li>3.Plazo hasta 10 años Seguro de Desgravamen</li> <li>4.Forma de pago: mensual, trimestral o fijo. Hasta 8 meses.</li> </ol>

<p><b>Crédito de Consumo</b></p>	<p>Es un préstamo que se otorga a los consumidores para financiar la compra de bienes y servicios, como electrodomésticos, vehículos, vacaciones entre otros, también suelen tener tasas de interés más altas que los créditos hipotecarios y están diseñados para ser pagados en un plazo determinado.</p>	<p>1.Cuenta Activa 2.Solicitud de Crédito 3.Copias de documentos personales 4.Justificativos de ingresos económicos 5.Justificación de bienes.</p>	<p>1.Monto de hasta \$120.000 2.Plazo Hasta 10 Años 3.Seguro de Desgravamen 4.Forma de pago Mensual</p>
<p><b>Crédito Inmobiliario</b></p>	<p>Es un préstamo que se otorga para la compra, construcción o remodelación de una propiedad inmobiliaria, como una casa o un apartamento, también suelen tener tasas de interés más bajas que los créditos de consumo y están diseñados para ser pagados en un plazo más largo, generalmente de 10 a 30 años.</p>	<p>1.Cuenta Activa. 2.Solicitud de Crédito. 3.Copias de documentos personales 4.Justificativos de ingresos familiares disponible. 5.Certificado del Registro de la Propiedad actualizado. 6.Carta de Impuesto Predial. 7.Avalúo Municipal. 8.Certificado de no estar intervenido en futuras obras municipales. 9.Informe del Perito</p>	<p>1.Monto hasta \$120.000,00 dependiendo de la capacidad de pago y fuente de repago. 2.Plazo hasta 15 años. 3.Seguro de Desgravamen. 4.Forma de pago: mensual, bimensual, trimestral. 5.Crédito para: adquisición, construcción, reparación, mejoramiento.</p>

		Avaluador. <b>10.</b> Constitución de Hipoteca a favor de la Cooperativa.	
<b>Credianticipo</b>	Es un préstamo que se otorga a cambio de una garantía, como un sueldo o una factura pendiente de pago, también suelen tener tasas de interés más altas que los créditos convencionales y están diseñados para ayudar a los individuos a cubrir gastos inmediatos antes de recibir su próximo pago.	<p><b>1.</b> Como socio, puedes solicitar hasta 3 veces el 70% de tu sueldo mensual, con un tope de \$3000.</p> <p><b>2.</b> Además, si cobras tu sueldo con nosotros, ¡puedes acceder a dos anticipos de crédito!</p> <p><b>3.</b> Sin esperar largas filas accede desde tu computador o celular a tu Credianticipo.</p>	<p><b>1.</b> Facilidad de solicitud</p> <p><b>2.</b> Sin garantía</p> <p><b>3.</b> Pagos en cuotas</p> <p><b>4.</b> Mejora del historial crediticio</p>
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	26/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	26/07/2023

**FASE III. Ejecución**

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.</p>	<p>E AC HH 1/4</p>
<p><b>HOJA DE HALLAZGOS</b></p> <p><b>Hallazgo 1:</b> Utilizan indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa <b>Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023</b></p>		
<p><b>Condición:</b></p>	<p>La cooperativa desconoce los indicadores para medir y evaluar la efectividad de sus estrategias de comunicación y servicio al cliente, es decir impide una evaluación objetiva del rendimiento para la satisfacción del cliente y el crecimiento de la institución.</p>	
<p><b>Criterio:</b></p>	<p>Se inobservo el Art.77.- Máximas Autoridades. - Establecer y utilizar los indicadores para evaluar la gestión de la pertinente unidad y el rendimiento individual de los servidores de conformidad con la Ley Orgánica de la Contraloría del Estado se deberá de utilizar los indicadores para mantener actualizada la información y actuar con profesionalismo y verificar que el personal a su cargo proceda de la misma manera.</p>	
<p><b>Causa:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de conocimiento es decir la cooperativa podría necesitar personal capacitado en el área de la evaluación de desempeño o simplemente no conocer la importancia de utilizar indicadores.</li> <li>✓ La cooperativa podría estar enfocada en otras áreas y no considerar la medición del desempeño como una prioridad estratégica.</li> <li>✓ Falta de recursos, es decir el implementar un sistema de medición puede requerir inversión en equipos tecnológicas, capacitación y tiempo.</li> </ul>	

<b>Efecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sin los indicadores las decisiones se tomarán en base a visiones subjetivas en lugar de datos objetivos, lo que puede llevar a errores y a la toma de decisiones inmejorables.</li> <li>✓ Sin los indicadores la cooperativa no podrá identificar las áreas en las que necesita mejorar, lo que imposibilita la implementación de acciones correctivas.</li> <li>✓ Al no medir la satisfacción del cliente, la cooperativa no podrá detectar problemas en la atención y tomar medidas para mejorarla, es decir tendrá una baja satisfacción del cliente.</li> </ul>		
<b>Conclusión:</b>	La ausencia de los indicadores dentro de la cooperativa representa una barrera significativa para lograr una evaluación objetiva del rendimiento, es decir, la cooperativa no lograra determinar con precisión si sus esfuerzos están satisfaciendo las expectativas de los socios o contribuyendo al crecimiento sostenible de la institución.		
<b>Recomendación:</b>	La cooperativa debe establecer indicadores específicos para medir la efectividad de sus estrategias de comunicación y servicio al cliente, esto les permitirá obtener una visión clara del desempeño para así tomar decisiones basadas en datos reales.		
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

E  
AC  
HH 2/4

### HOJA DE HALLAZGOS

**Hallazgo 2:** Se realiza evaluaciones de créditos exhaustivas y regulares para quienes solicitan un préstamo

**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023**

<b>Condición:</b>	Se realizan evaluaciones de crédito al momento de solicitar un préstamo, pero no se establecen evaluaciones periódicas para monitorear el desempeño crediticio de los clientes existentes.
<b>Criterio:</b>	Se inobservo el Art.01.- Establecerá un sistema de registro, denominado central de riesgos, que permita contar con información individualizada y clasificada sobre los deudores de los bancos o sociedades financieras de conformidad con la Superintendencia de Bancos y Seguros menciona que los datos que reposan en la central de riesgos sobre el deudor principal, y que son entregados a los burós de información crediticia, serán informativos y no serán vinculantes para ninguna institución pública ni privada
<b>Causa:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Limitaciones presupuestarias o personal para llevar a cabo evaluaciones periódicas a todos los clientes.</li><li>✓ La ausencia de herramientas tecnológicas para analizar grandes volúmenes de datos de manera eficiente puede dificultar la realización de evaluaciones periódicas.</li></ul>
<b>Efecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La calidad de la cartera de créditos puede deteriorarse con el tiempo debido a la falta de detección temprana de problemas.</li><li>✓ Las personas que no cancelan a tiempo y se encuentran en moras generan pérdidas económicas para la organización.</li></ul>
<b>Conclusión:</b>	Se concluye que al no monitorear de manera continua el desempeño financiero de los clientes, se dificulta la detección temprana de

	posibles problemas de pago, lo que puede resultar un aumento en la cartera vencida.		
<b>Recomendación:</b>	Se recomienda implementar un sistema de monitoreo crediticio continuo para los clientes existentes, es decir esta medida permitirá identificar de manera proactiva cualquier cambio en la capacidad de pago de los clientes, lo que a su vez ayudará a prevenir posibles incumplimientos y reducir el riesgo crediticio de la cooperativa.		
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucía Chela Guambuquete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

E  
AC  
HH 3/4

### HOJA DE HALLAZGOS

**Hallazgo 3:** Se utiliza inteligencia artificial para detectar patrones de fraude en las solicitudes de crédito

**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023**

<b>Condición:</b>	La cooperativa no cuenta con sistemas de análisis de datos basados en inteligencia artificial para identificar patrones de fraude en las solicitudes de crédito lo que podría ocasionar el aumento de riesgo el otorgar préstamos a los socios o personas interesadas.
<b>Criterio:</b>	Se inobservo en la Experiencia de datos e inteligencia artificial en el sector público. - La modernización digital del Estado mediante el uso de los datos y (IA) promueve gobiernos más ágiles, abiertos e innovadores de conformidad con el BanEcuador en el sector público estas tecnologías permiten mejorar la confianza de los ciudadanos en los gobiernos, ya que ayudan a transparentar la acción del Estado y a fortalecer los controles internos y la rendición de cuentas ante la sociedad.
<b>Causa:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Es posible que los responsables de la cooperativa no estén familiarizados con las posibilidades que ofrece la (IA) en la detección de fraudes.</li><li>✓ Ausencia de personal especializado en análisis de datos y tecnologías de IA.</li><li>✓ La cooperativa podría estar enfocada en otros proyectos y no considerar la implementación de un sistema de (IA) para la detección de fraudes como una prioridad.</li></ul>
<b>Efecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sin un sistema de detección de fraudes apoyados en la inteligencia artificial, la cooperativa podría ser más</li></ul>

	<p>vulnerable a ser una víctima más de estafas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La detección y resolución de fraudes puede generar costos adicionales para la cooperativa, como gastos investigativos y de legales.</li> <li>✓ Los casos de fraude pueden generar una mala reputación para la cooperativa, lo que dificulta la atracción de nuevos socios.</li> </ul>		
<b>Conclusión:</b>	<p>En conclusión, la implementación de soluciones de inteligencia artificial permitiría identificar de manera proactiva las actividades fraudulentas, mejorar la toma de decisiones en la evaluación de créditos y optimizar los procesos internos, fortaleciendo así la seguridad financiera y la eficiencia operativa de la cooperativa.</p>		
<b>Recomendación:</b>	<p>Se recomienda que la cooperativa no solo implemente sistemas de IA para la detección de fraudes, sino que también desarrolle un plan integral de capacitación para el personal, es decir este plan debe incluir el uso técnico de las herramientas, la interpretación de los resultados generados y la toma de decisiones basadas en los datos proporcionados por la IA y de esa manera se minimicen los riesgos crediticios de manera más eficiente.</p>		
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuquete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

E  
AC  
HH 4/4

### HOJA DE HALLAZGOS

**Hallazgo 4:** Existe un canal anónimo  
**Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2023**

<b>Condición:</b>	La ausencia de un canal de comunicación anónimo impide que los empleados puedan expresar sus inquietudes de manera confidencial, lo que puede generar un ambiente laboral poco transparente.
<b>Criterio:</b>	Se inobservo el Art.31.-Derecho a la protección de las comunicaciones personales- Todas las personas tienen derecho a la inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones personales, ya sea que éstas se hayan realizado verbalmente de conformidad con la Ley Orgánica de Comunicación se puede hacer uso de ella a través de las redes y servicios de telecomunicaciones legalmente autorizadas.
<b>Causa:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La ausencia de un canal de comunicación anónimo puede generar un círculo vicioso en el que los empleados se sienten cada vez menos motivados a expresar sus inquietudes.</li><li>✓ La cooperativa puede desconocer los beneficios de contar con un canal de denuncia anónimo.</li></ul>
<b>Efecto:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Los empleados de la cooperativa pueden sentir que sus opiniones no son valoradas y que no hay un espacio seguro para expresar sus inquietudes.</li><li>✓ La falta de transparencia puede perjudicar la reputación de la cooperativa tanto interna como externa.</li></ul>
<b>Conclusión:</b>	La falta de un canal de comunicación anónimo en la organización genera un ambiente de desconfianza lo que puede contraer consecuencias negativas al no existir un mecanismo seguro para que los empleados reporten irregularidades y abordar problemas a

	tiempo, como la discriminación o fraude.		
<b>Recomendación:</b>	Se recomienda implementar un sistema de denuncia anónimo accesible y confidencial, como una línea telefónica o una plataforma web para fomentar una cultura de transparencia y ética dentro de la organización.		
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucía Chela Guambugete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023

## NÚMERO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS AÑO 2023

**Tabla 6 Número de préstamos concedidos año 2023**

Cantón	No. de préstamos	Porcentaje
<b>Caluma</b>	1.124	29%
<b>Echeandía</b>	571	14,70%
<b>Guaranda</b>	2.184	56,30%
<b>TOTAL</b>	<b>3.879</b>	<b>100%</b>

**Figura 3 Números de préstamos concedidos año 2023**



**Análisis:** El estudio de los préstamos concedidos en los tres cantones revela una distribución notablemente desigual, es decir, Guaranda presenta 2.184 préstamo, lo que representa un porcentaje del 56,30%, Caluma ocupa el segundo lugar con 1.124 préstamos con el 29% por último, Echeandía muestra la menor actividad crediticia con

571 préstamos lo que representa un 14,70%, es decir los tres cantones sumados da un total de 3.879 préstamos concedidos, lo que indica una actividad crediticia considerable en la provincia.

**Interpretación:** La desigualdad crediticia entre los tres estados sugiere que Guaranda, al concentrar más de la mitad del crédito, se está convirtiendo en el centro económico y administrativo del cantón, lo que puede indicar una población más grande o un centro financiero más fuerte, mientras que Caluma representa casi un tercio de los préstamos por ultimo Echeandía cuenta con la participación crediticia más baja la cual podría interpretarse que es una población más pequeña o una infraestructura más pequeña es decir la diferencia en los préstamos muestra la necesidad de una política de desarrollo regional más equitativa, destinada a fomentar el crecimiento económico en Echeandía y Caluma y al mismo tiempo mantener el impulso en Guaranda.

### MONTO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS

**Tabla 7 Monto de préstamos concedidos**

Cantón	Monto de prestamos	Porcentaje
<b>Caluma</b>	5.645.925,53	23,30%
<b>Echeandía</b>	4.584.265,00	18,90%
<b>Guaranda</b>	14.002.618,13	57,80%
<b>TOTAL</b>	<b>24.232.808,66</b>	<b>100%</b>

**Figura 4 Monto de préstamos concedidos año 2023**



**Análisis:** Los datos presentados muestran el monto de créditos otorgados en Caluma, Echeandía y Guaranda por un total de 24.232.808,66 dólares, en la cual Guaranda lidera con el mayor monto de préstamos, alcanzando los 14.002.618,13 lo que representa un

total de 57,80%, Caluma representa un monto de \$5.645.925,53 que da un total de 23,30%, mientras que Echeandía cuenta con el menor monto que es de \$4.584.265,00 con un porcentaje del 18,90%.

**Interpretación:** La ventaja de Guaranda en préstamos totales puede indicar que el cantón cuenta con un centro de atención más amplio o a su vez cuenta con una población más grande, también podemos indicar que las cifras más bajas como es en el cantón Caluma y Echeandía pueden ser por la infraestructura que es muy pequeña o a su vez la población es más pequeña.

### **ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2023**

Durante el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2023 la empresa tiene una situación financiera con alta liquidez, es decir la cartera de préstamos muestra que el negocio principal son los préstamos, con niveles manejables pero notables de deuda incobrable que requieren atención, además de esto el equilibrio entre pasivos y el capital ya que indica un nivel moderado que puede crear oportunidades de crecimiento.



**Formula:**

$$\text{Porcentaje de cartera vencida} = \frac{\text{Monto de préstamos vencidos}}{\text{Monto de créditos otorgados}} * 100$$

$$\% \text{ C.V.} = \frac{\$ 1.211.640,43}{24.232.808,66} * 100$$

$$\% \text{ C.V.} = 0,05 * 100$$

El porcentaje de la cartera vencida es del **5%**

**Formula:**

$$\text{Monto de préstamos vencidos} = \% \text{ cartera vencida} * \text{Monto de créditos otorgados}$$

$$\text{Monto de préstamos vencidos} = 5\% * 24.232.808,66$$

$$\text{Monto de préstamos vencidos} = 1.211.640,43$$

El monto de préstamos vencidos es de \$ **1.211.640,43**

**Formula:**

$$\text{Monto de créditos vigentes} = \text{Préstamos Vencidos} - \text{Créditos Otorgados}$$

$$\text{Monto de créditos vigentes} = \$ 1.211.640,43 - 24.232.808,66$$

$$\text{Monto de créditos vigentes} = \$ 23.021.168,23$$

El monto de créditos vigentes es de \$ **23.021.168,23**

De acuerdo a las encuestas realizadas y entrevistas al jefe del departamento de créditos y cobranzas podemos decir se **convirtió en cartera vencida** e incrementado la morosidad luego de la pandemia ya que muchas personas tuvieron que dejar de trabajar como es el caso de los taxistas porque las personas no salían por miedo a contagiarse, así mismo muchas personas fueron despedidas de su trabajo. También muchos de los socios mencionaron que tuvieron problemas económicos, procedimientos complicados, calamidad doméstica (accidentes de motos, accidentes carros) otros tuvieron pérdidas en sus cultivos motivo por el cual no pudieron cancelar a tiempo.

A este se suma los robos, sicariatos, secuestros, vacunadores como es en la actualidad unos de los motivos más principales para poder continuar trabajando.

### **Recomendaciones para mejorar la cartera vencida**

Realizar un sistema de alerta para gestionar la morosidad, es decir este sistema deberá monitorear continuamente el pago de los clientes, identificando posibles impagos antes de que los préstamos se conviertan en morosidad, esto permitirá a la empresa tomar acciones proactivas, como ofrecer opciones de pago flexibles para los socios.


Desarrollar un sistema de recompensas para motivar a los clientes a pagar a tiempo, en esto se podría incluir pequeños descuentos por realizar el pago adelantado, participar en sorteos los socios más puntuales, esto permitirá que muchos de los socios puedan pagar con tiempo y la cooperativa tenga menos morosidad.

### **Estrategias que se podrían realizar para no caer en morosidad**

La implementación de un sistema de calificación crediticia estricto y automatizado reducirá el riesgo de tener cartera vencida, además tomar decisiones crediticias será más preciso y eficaz para un manejo de los créditos de tal manera que aumentará la confianza de los socios a la cooperativa.

Establecer una política crediticia clara y transparente aumentará la satisfacción de los miembros también el ofrecer opciones de pago flexibles reducirá la cantidad de morosidad ya que muchas personas no cuentan con el valor total para pagar, a estos se fortalecerá la relación entre los socios y la cooperativa porque la entidad está refinanciando los créditos para que todos los que se encuentran en cartera vencidas puedan cancelar.

#### FASE IV. Comunicación de Resultados

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.	FCR N	
<b>NOTIFICACIÓN</b> Guaranda, 31 de Julio del 2023  <b>Economista Paola García</b> GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.  De nuestra consideración. Le extendemos una invitación para participar en la reunión final donde se comunicarán los hallazgos de la Auditoría de Gestión efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., en esta sesión, se procederá a la lectura del borrador del Informe correspondiente al año 2023. Este trabajo ha sido llevado a cabo por un equipo conformado por la Ing. Verónica García, Nancy Chela. El encuentro está programado para realizarse en la sede de la Cooperativa el 01 de Agosto del 2023, dando inicio a las 10:00am. Contamos con su valiosa presencia. Atentamente,    Ing. Verónica García Jefe Auditor			
<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambugete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

FCR  
AD

## ACTA DE DISCUSIÓN

Guaranda, 1 de Agosto del 2023

El presente documento certifica que el equipo auditor, integrado por la Ing. Verónica García, Nancy Chela, ha entregado a la Gerencia el borrador del informe para su revisión, es decir este documento detalla las áreas de mejora identificadas durante la auditoría.

También se llevó a cabo un análisis exhaustivo del hallazgo encontrado, junto con las recomendaciones propuestas, mientras que la Gerencia expresa su conformidad con el trabajo realizado y las conclusiones presentadas.

Este documento confirma la asistencia a la presentación del informe y la aceptación de su contenido.

**Economista Paola García**

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.

<b>Elaborado por:</b>	Nancy Lucia Chela Guambuquete	<b>Fecha:</b>	31/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	31/07/2023



COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO GUARANDA LTDA.

IA

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
**Departamento de crédito y Cobranza**  
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA.**

**Año 2023**

**Fecha:** 1 de agosto del 2023

**SIGLAS****DESCRIPCIÓN**

ART

Artículo

LOGE

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

SB

Superintendencia de Bancos y Seguros

BANECUADOR

Banca para el Desarrollo Productivo Rural y Urbano

LOC

Ley Orgánica de Comunicación

No.

Número

OT


Orden de Trabajo

## ÍNDICE

### CONTENIDO

<b>SIGLAS</b> .....	- 116 -
<b>CONTENIDO</b> .....	- 117 -
<b>Orden de Trabajo</b> .....	- 118 -
<b>CAPÍTULO I</b> .....	- 120 -
Motivo del examen .....	- 120 -
Objetivo del examen.....	- 121 -
Alcance del examen .....	- 121 -
Base Legal .....	- 121 -
Estructura Orgánica.....	- 121 -
Valores de la Cooperativa .....	- 122 -
<b>CAPÍTULO II</b> .....	- 122 -
Resultados del Examen .....	- 122 -
Hallazgo1: Utilizan indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa .....	- 122 -
Hallazgo2: Se realiza evaluaciones de créditos exhaustivas y regulares para quienes solicitan un préstamo.....	- 124 -
Hallazgo3: Se utiliza inteligencia artificial para detectar patrones de fraude en las solicitudes de crédito. ....	- 125 -
Hallazgo4: Existe un canal anónimo.....	- 126 -
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	- 127 -
<b>FIRMA DEL AUDITOR</b> .....	- 127 -

## Orden de Trabajo

 <p>AUDITOR-CONSULTOR</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.	PP OT 1/1
<p><b>Orden de Trabajo</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2023</b></p>		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA.



Calle Convención de 1884 No. 910 y 10 de Agosto

Guaranda 10 de Julio del 2023

Señorita

Auditor-Consultor Chela

**Firma de Auditoría**

Presente:

Estimada señorita,

A nombre de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA LTDA., nos complace presentar esta solicitud para pedir sus servicios de auditoría con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión exhaustiva para encontrar los hallazgos dentro de la cartera vencida.

Reconociendo la importancia de mantener los más altos estándares de gestión financiera y operativa, hemos decidido llevar a cabo esta auditoría con el objetivo de evaluar y mejorar la transparencia de nuestras operaciones dentro de la cartera vencida.

Le solicitamos amablemente que nos proporcione una propuesta detallada donde incluya los siguientes aspectos:

- **Alcance de la auditoría:** Dentro de esta debe indicar claramente los procesos y actividades que serán revisados dentro del departamento de créditos y cobranzas.
- **Objetivos específicos:** Da a conocer la información precisa de los objetivos que la auditoría alcanza, y como identifica las áreas de mejora y como se evalúa el cumplimiento de políticas y procedimientos, asegurando una gestión adecuada del riesgo crediticio.
- **Cronograma:** Realizar un calendario tentativo para realizar la auditoría

donde indique las fechas de inicio y finalización de cada etapa.

- **Equipo Auditor:** Realizar una presentación del equipo que llevará a cabo la auditoría, además deberá incluir la experiencia y áreas de especialización.
- **Costos y Condiciones:** Deberá detallar sobre los honorarios de servicios de la auditoría que se va a realizar, también los términos de pago.

Agradecemos su compromiso con la calidad de la auditoría y esperamos trabajar con su firma en este asunto importante que tienen como iniciativa. Si tiene más preguntas o analizar nuestra aplicación en detalle, no duden en contactarse con nosotros.

Esperamos su respuesta y agradecemos su tiempo y atención.

Atentamente,

**Economista Paola García**

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
GUARANDA LTDA.**

<b>Elaborado por:</b>	Guaranda LTDA.	<b>Fecha:</b>	10/07/2023
<b>Revisado por:</b>	Ing. Verónica Tatiana García García	<b>Fecha:</b>	12/07/2023

## CAPÍTULO I

### Motivo del examen

Evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos y controles internos para gestionar su cartera vencida.



**Objetivo del examen**

Realizar una Auditoría de Gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., provincia Bolívar, durante el año 2023.

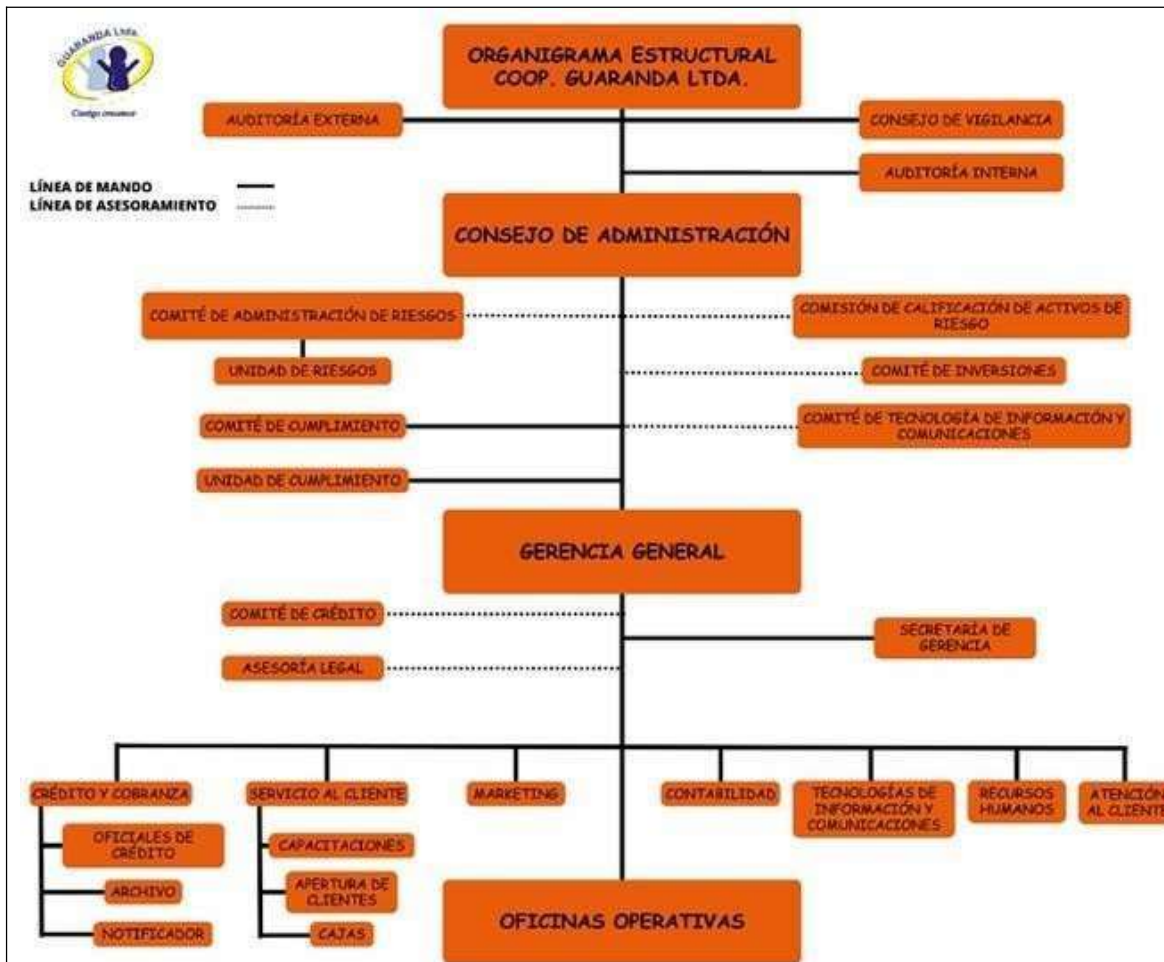
**Alcance del examen**

La presente propuesta sobre una Auditoría de Gestión a la cartera vencida será útil para cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda LTDA., ya que ayuda a medir la efectividad de las estrategias de recuperación existentes, proporcionando tácticas para mejorarlas, es decir puede descubrir ineficiencias operativas en el proceso de cobranza, llevando a una optimización de recursos, es decir el analizar la cartera vencida, se pueden identificar oportunidades para prevenir futuros impagos, mejorando así la liquidez la auditoría también apoya a la toma de decisiones informadas sobre provisiones y castigos de créditos incobrables.

**Base Legal**

- CODIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO
- NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO  
(JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA)

**Estructura Orgánica**



**Valores de la Cooperativa**

- Honestidad
- Comunicación
- Sinceridad
- Responsabilidad
- Compromiso

**CAPÍTULO II**

**Resultados del Examen**

**Hallazgo1:** Utilizan indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa

**Condición:** La cooperativa desconoce los indicadores para medir y evaluar la efectividad de sus estrategias de comunicación y servicio al cliente, es decir impide una

evaluación objetiva del rendimiento para la satisfacción del cliente y el crecimiento de la institución. **Criterio:** Se inobservo el Art.77.- Máximas Autoridades. - Establecer y utilizar los indicadores para evaluar la gestión de la pertinente unidad y el rendimiento individual de los servidores de conformidad con la Ley Orgánica de la Contraloría del Estado se deberá de utilizar los indicadores para mantener actualizada la información y actuar con profesionalismo y verificar que el personal a su cargo proceda de la misma manera. **Causa:** Falta de conocimiento es decir la cooperativa podría necesitar personal capacitado en el área de la evaluación de desempeño o simplemente no conocer la importancia de utilizar indicadores, La cooperativa podría estar enfocada en otras áreas y no considerar la medición del desempeño como una prioridad estratégica, Falta de recursos, es decir el implementar un sistema de medición puede requerir inversión en equipos tecnológicas, capacitación y tiempo. **Efecto:** Sin los indicadores las decisiones se tomarán en base a visiones subjetivas en lugar de datos objetivos, lo que puede llevar a errores y a la toma de decisiones inmejorables, Sin los indicadores la cooperativa no podrá identificar las áreas en las que necesita mejorar, lo que imposibilita la implementación de acciones correctivas, Al no medir la satisfacción del cliente, la cooperativa no podrá detectar problemas en la atención y tomar medidas para mejorarla, es decir tendrá una baja satisfacción del cliente.

### **Conclusión**

La ausencia de los indicadores dentro de la cooperativa representa una barrera significativa para lograr una evaluación objetiva del rendimiento, es decir, la cooperativa no lograra determinar con precisión si sus esfuerzos están satisfaciendo las expectativas de los socios o contribuyendo al crecimiento sostenible de la institución.

### **Recomendación**

#### **Al Gerente de la Cooperativa:**

Asegurarse de que los indicadores seleccionados estén alineados con los objetivos estratégicos de la cooperativa, es decir garantizará que los esfuerzos de medición se centren en lo que realmente importa para el éxito de la organización.

#### **Al Departamento de Créditos:**

Sugerir la revisión y refinamiento de los indicadores que vayan a utilizar para evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza la cual podrá incluir la incorporación de

indicadores que midan la eficiencia de los procesos de cobranza, la satisfacción del cliente con el proceso de cobranza y la tasa de recuperación de la cartera vencida.

**Talento Humano:**

Diseñar un programa de capacitación continua en atención al cliente y habilidades de comunicación, basado en los resultados de los indicadores, también podría ser implementar un sistema de incentivos ligado a la mejora en los indicadores de servicio al cliente para motivar al personal.

**Hallazgo2:** Se realiza evaluaciones de créditos exhaustivas y regulares para quienes solicitan un préstamo.

**Condición:** Se realizan evaluaciones de crédito al momento de solicitar un préstamo, pero no se establecen evaluaciones periódicas para monitorear el desempeño crediticio de los clientes existentes. **Criterio:** Se inobserva el Art.01.- Establecerá un sistema de registro, denominado central de riesgos, que permita contar con información individualizada y clasificada sobre los deudores de los bancos o sociedades financieras de conformidad con la Superintendencia de Bancos y Seguros menciona que los datos que reposan en la central de riesgos sobre el deudor principal, y que son entregados a los burós de información crediticia, serán informativos y no serán vinculantes para ninguna institución pública ni privada. **Causa:** Limitaciones presupuestarias o personal para llevar a cabo evaluaciones periódicas a todos los clientes, La ausencia de herramientas tecnológicas para analizar grandes volúmenes de datos de manera eficiente puede dificultar la realización de evaluaciones periódicas. **Efecto:** La calidad de la cartera de créditos puede deteriorarse con el tiempo debido a la falta de detección temprana de problemas, Las personas que no cancelan a tiempo y se encuentran en moras generan pérdidas económicas para la organización.

**Conclusión**

Se concluye que al no monitorear de manera continua el desempeño financiero de los clientes, se dificulta la detección temprana de posibles problemas de pago, lo que puede resultar un aumento en la cartera vencida.

**Recomendación:**

**Al Departamento de Créditos:**

Realizar un modelo de puntuación crediticio que permita evaluar de forma objetiva y

cuantitativa el riesgo de cada cliente el cual facilitará para la comparación entre diferentes solicitudes y permitirá tomar decisiones de crédito más rápidas y precisas.

**Hallazgo3:** Se utiliza inteligencia artificial para detectar patrones de fraude en las solicitudes de crédito.

**Condición:** La cooperativa no cuenta con sistemas de análisis de datos basados en inteligencia artificial para identificar patrones de fraude en las solicitudes de crédito lo que podría ocasionar el aumento de riesgo el otorgar préstamos a los socios o personas interesadas. **Criterio:** Se inobserva en la Experiencia de datos e inteligencia artificial en el sector público. - La modernización digital del Estado mediante el uso de los datos y (IA) promueve gobiernos más ágiles, abiertos e innovadores de conformidad con el BanEcuador en el sector público estas tecnologías permiten mejorar la confianza de los ciudadanos en los gobiernos, ya que ayudan a transparentar la acción del Estado y a fortalecer los controles internos y la rendición de cuentas ante la sociedad. **Causa:** Es posible que los responsables de la cooperativa no estén familiarizados con las posibilidades que ofrece la (IA) en la detección de fraudes, Ausencia de personal especializado en análisis de datos y tecnologías de IA, La cooperativa podría estar enfocada en otros proyectos y no considerar la implementación de un sistema de (IA) para la detección de fraudes como una prioridad. **Efecto:** Sin un sistema de detección de fraudes apoyados en la inteligencia artificial, la cooperativa podría ser más vulnerable a ser una víctima más de estafas, La detección y resolución de fraudes puede generar costos adicionales para la cooperativa, como gastos investigativos y de legales, Los casos de fraude pueden generar una mala reputación para la cooperativa, lo que dificulta la atracción de nuevos socios.

**Conclusión:**

En conclusión, la implementación de soluciones de inteligencia artificial permitiría identificar de manera proactiva las actividades fraudulentas, mejorar la toma de decisiones en la evaluación de créditos y optimizar los procesos internos, fortaleciendo así la seguridad financiera y la eficiencia operativa de la cooperativa.

**Recomendación:**

**Al Departamento de Cobranzas:**

Sería bueno hacer uso del sistema de IA ya que puede identificar tendencias que ayuden

a priorizar la recuperación de ciertos tipos de deuda o alertar sobre deudores con alto riesgo de impagos, es decir con la base en estos datos, el Departamento de Cobranzas puede personalizar sus estrategias de recuperación y asignar recursos de manera más eficiente.

**Al Departamento de Créditos:**

En caso de que hagan uso de la (IA) el departamento debe colaborar con el área tecnológica para monitorear de forma continua el desempeño del sistema de IA para así ajustar los parámetros de detección según los comportamientos emergentes de fraude, es decir esto garantizará que la IA mantenga su efectividad en la identificación de nuevas tácticas de fraude.

**Hallazgo4:** Existe un canal anónimo

**Condición:** La ausencia de un canal de comunicación anónimo impide que los empleados puedan expresar sus inquietudes de manera confidencial, lo que puede generar un ambiente laboral poco transparente. **Criterio:** Se inobservo el Art.31.- Derecho a la protección de las comunicaciones personales- Todas las personas tienen derecho a la inviolabilidad y al secreto de sus comunicaciones personales, ya sea que éstas se hayan realizado verbalmente de conformidad con la Ley Orgánica de Comunicación se puede hacer uso de ella a través de las redes y servicios de telecomunicaciones legalmente autorizadas. **Causa:** La ausencia de un canal de comunicación anónimo puede generar un círculo vicioso en el que los empleados se sienten cada vez menos motivados a expresar sus inquietudes, La cooperativa puede desconocer los beneficios de contar con un canal de denuncia anónimo. **Efecto:** Los empleados de la cooperativa pueden sentir que sus opiniones no son valoradas y que no hay un espacio seguro para expresar sus inquietudes, La falta de transparencia puede perjudicar la reputación de la cooperativa tanto interna como externa.

**Conclusión:**

La falta de un canal de comunicación anónimo en la organización genera un ambiente de desconfianza lo que puede contraer consecuencias negativas al no existir un mecanismo seguro para que los empleados reporten irregularidades y abordar problemas a tiempo, como la discriminación o fraude.

**Recomendación:**

**Al Departamento de Cobranzas:**

Se recomienda al Departamento de Cobranzas implementar un canal anónimo que permita a los socios y empleados reportar cualquier irregularidad o incidente relacionado con la gestión de cobranzas, es decir, la existencia de un canal anónimo proporcionará una vía segura y confidencial para que los socios expresen sus preocupaciones sobre posibles prácticas indebidas o poco éticas en el proceso de cobranza, como tratos injustos.

**Al Talento Humano:**

Se recomienda al Departamento de Talento Humano liderar la creación y gestión del canal anónimo, asegurando que se establezcan políticas claras para proteger la confidencialidad de los denunciantes y fomentar un ambiente de transparencia y responsabilidad.

**CONCLUSIÓN**

Al realizar la auditoría de gestión a la cartera vencida de la cooperativa pudimos constar que cuenta con 4 hallazgos, tomando en cuenta que uno de ellos es que aún están implementando los indicadores para poder evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa, también se pudo observar que se está dando seguimiento a los créditos vencidos, también se dio a conocer que la cooperativa enfrenta desafíos en la cartera vencida y se ha incrementado desde la pandemia ya que muchas personas tuvieron problemas económicos y la cual no les permitió poder cancelar la deuda que tenían, además de esto se incrementó los secuestros, robos, sicariatos.

**FIRMA DEL AUDITOR**

Nos complace presentar el informe final elaborado por Auditor–Consultor Chela.

Confiamos en que este documento cumpla con sus expectativas y necesidades.

Solicitamos encarecidamente a implementar las recomendaciones propuestas en respuesta al hallazgo identificado.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración o apoyo adicional que pudieran requerir en la implementación de estas mejoras.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Verónica García', enclosed within a rectangular box.

Ing. Verónica García

**Jefe Auditor**

**CONCLUSIONES**

- ✓ Al realizar el análisis de las políticas, procedimientos de crédito, informes de morosidad y recuperación de cartera se pudo obtener un mayor conocimiento sobre el proceso de créditos y el seguimiento que se da cada socio que se encuentra en mora, en este contexto se compromete la capacidad de la cooperativa para gestionar eficazmente su cartera de créditos y mitigar los riesgos asociados.
- ✓ La auditoría reveló que los procesos administrativos, extrajudiciales y judiciales para la recaudación y recuperación de la cartera vencida si se están aplicando de manera eficiente, también se pudo observar las acciones de cobranza, el seguimiento sistemático en los casos extrajudiciales que realizan cuando son necesarios da a conocer que aún no han logrado recuperar todos los créditos que se encuentran en mora.
- ✓ La verificación del cumplimiento de las disposiciones legales en la emisión, recaudación y recuperación de cartera vencida revela algunos espacios que podrían estar contribuyendo a las diferencias observaciones en los montos de préstamos y tasas de recuperación de los cantones.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda implementar un sistema integral de gestión de riesgos crediticios que incluya la actualización de políticas y procedimientos de crédito, así como la mejora en el seguimiento de socios morosos, también es importante implementar un sistema de reportes automatizados que proporcione información actualizada y detallada sobre el estado de la cartera, facilitando así la toma de decisiones oportuna y eficaz.
- ✓ Se recomienda mantener y fortalecer los procesos actuales de recaudación y recuperación de cartera vencida, que han demostrado ser eficientes, aunque también es aconsejable implementar un sistema de mejora continua para estos procesos, realizando evaluaciones periódicas y ajustes según sea necesario, además, se propone explorar la posibilidad de implementar tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, para optimizar aún más la eficiencia de los procesos de cobranza.
- ✓ Se aconseja realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento legal en cada cantón, asimismo, se debe desarrollar un manual de cumplimiento legal que sirva como guía para el proceso de préstamos donde menciones desde la emisión hasta la recuperación, garantizando así una aplicación uniforme para la recuperación de la morosidad.

## Bibliografía

- (IFAC), I. F. (2020). *International Standards on Auditing (ISA) 200: Overall Objectives of the Independent Auditor and the Conduct of an Audit in Accordance with International Standards on Auditing*. Nueva York, Estados Unidos.: International Federation of Accountants.
- Abad, O. (2020). *Antecedentes*. Guaranda: Gobernanza e Inclusión Financiera.
- Alberto, D. B., & Nathaly, C. S. (2022). *Auditoría de gestión al área de crédito y cobranza de la COAC Vencedores de Tungurahua Ltda*. Tungurahua: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- ALDAZ, R. R., & FOGACHO, J. G. (2023). “*DISEÑO Y MEJORA DE LOS PROCESOS CREDITICIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022.*”. Guaranda: Repositorio Universidad Estatal de Bolívar.
- Alexandra, L. L., & Chongo, S. C. (2023). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.
- Arboleda, S. (2023). *Origen Y Evolucion DE LA Auditoria*. Colombia: Universidad.
- Aven, D. (2021). *Riesgo*. Foundations of Risk Analysis.
- Avila, J. C. (4 de Mayo de 2021). *INFORME COSO misión*. Obtenido de Prezi.
- Cándida, A. C., & Lorena, L. N. (2023). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. Agencia Loreto, período 2021*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.
- Castro, M. A., & Lara, F. J. (2020). RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS AL INFORME COSO. *Dialnet*, 135-147.
- Cloutier, E. (2022). *Préstamos morosos: los primeros signos apuntan a un aumento el próximo año*. Obtenido de kpmg.
- Contabilidad, C. d. (2014). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Londres, Reino Unido.
- Duffie, & Singleton. (2019). *Riesgo crediticio*. University Press.

- Elena, P. L. (2021). *Auditoría de Gestión*. Guaranda: Scielo.
- Equipo editorial, E. (23 de Enero de 2023). *Auditoria*. Obtenido de humanidades.
- Esan, C. (25 de Enero de 2020). *COSO I,II*.
- Esteve, J. (13 de Octubre de 2023). *Tipos de Auditoría*. Obtenido de emprendepyme.
- Falconí, P. (2006). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)*. Editorial XYZ.: Quito, Ecuador.
- Figuerola, V. M. (2020). *El Riesgo de Auditoria y sus Efectos Sobre el Trabajo del Auditor Independiente*. Costa Rica: Dialnet.
- Gallon, J. C. (20 de Septiembre de 2023). *linkedin*.
- García, J. (2022). *Concepto de Auditoria de Gestión*. Ambato: Repositorio Universidad Tecnica de Ambato.
- Gómez, A. R. (11 de mayo de 2020). *Definición genérica de auditoría y sus etapas*. Obtenido de Gestipolis.
- Gómez, L., & Fernández. (2021). *Fundamentos del Control Interno en las Organizaciones*. . Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Guamán, Y. C. (2020). *LA AUDITORÍA DE GESTIÓN COMO UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS DEL ECUADOR*. Cuenca: Repositorio Universidad Católica de Cuenca.
- Guillermo Westreicher, J. A. (1 de Diciembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Tipos de Auditoria.
- Hernández, J. (2020). *Cartera Vencida*. Obtenido de Bind.
- Huaman, E. L. (2023). *Definicion de Auditoria de Gestion*. Obtenido de Scribe.
- Isabel, P. R., & Esthefannia, C. G. (2020). *Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba, Período 2020*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.
- J, B. (2019). *Liquidez*. Corporate Finance.
- J, S. (2019). *Gestion Financiera Empresarial Principios y Practicas* .
- Jaramillo, C., & Martinez, L. (2021). *Gestión de Riesgo crediticio en Instituciones Financeieras*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Jaramillo, J. E., & Montesdeoca, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 2550-682X.
- L, R. R., & A, C. A. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Simón Bolívar: Repositorio Digital Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- León, J. R. (2 de Febrero de 2020). *Los Papeles de Trabajo de Auditoría*. Obtenido de linkedin.
- londoño, F. (20 de Septiembre de 2020). *Técnicas de Verificación Ocular*. Obtenido de Scribe.
- López, E. M. (2021). *Manual de Cobranza: Estrategias y Prácticas Efectivas para Recuperar Deudas*. Quito: Editorial Universitaria Abya-Yala.
- López, R. F., & Freire, E. J. (2019). ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL INCREMENTO DE LA CARTERA VENCIDA DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y SUS NIVELES DE RENTABILIDAD. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1696-8352.
- Mariana, I. P., & Evelyn, E. C. (2023). *Auditoría de Gestión a los Procesos de Otorgación de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., Agencia Riobamba, Período 2020*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.
- megomo. (5 de Junio de 2020). *Tecnicas Verbales*. Obtenido de Scribd.
- Morán, N. V. (2020). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo*, 2073-6061.
- Nacional, A. (2011). *Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador.
- Nacional, A. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito, Ecuador.
- Nacional, A. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito, Ecuador.
- Naranjo, A. L., & Chongo, S. C. (2021). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda Agencia Loreto período 2021*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.

- Naranjo, A. L., & Chongo, S. C. (2021). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda Agencia Loreto*. Riobamba: Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.
- Negrete, A. d. (2024). Evaluación de riesgos en auditoría de gestión: un análisis de enfoques y métodos. *Revista Metropolitana De Ciencias Aplicadas*, 50-59.
- Ocampo, D. S. (18 de enero de 2022). *Trabajo de campo en la investigación*. Obtenido de Investigaliacr.
- OLACEFS, O. L. (2021). *Manual de Auditoria de Gestión*. Olacefs.
- Olivo Sanchez, B. E. (2022). *Examen especial a la cuenta cartera vencida de los predios urbanos y rurales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Penipe provincia de Chimborazo, periodo 2021*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- oreira Macías, M. G. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *RECIAMUC*, 7(1), 654-673. *eciamuc*, 654-673.
- Pérez, P. P. (2019). *Politica Monetaria y Crediticia en Ecuador*. Quito: Corporación Editora Nacional.
- Porto, J. P. (2 de Noviembre de 2021). *Gestión - Qué es,*. Obtenido de Definición.
- Porto., J. P. (2 de Noviembre de 2021). *Qué es, tipos, definición y concepto*. Obtenido de Definiciones.
- Ramírez, J. B. (2021). *Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia*.
- Ramos, X. (2023). *Evaluación de Riesgos y Gestión del Riesgo Crediticio en el Sistema Economico Actual Ecuatoriano*. Quito: Finanzas y Economía.
- Rodríguez, A., & M, G. (2021). *Indicadores Financieros para la Gestión de Cartera de Crédito*. Quito: Universidad Central del Ecuador .
- Rodríguez, D. (18 de Enero de 2024). *Informe COSO*. Obtenido de Lifeder.
- Santander, M. A. (2023). *Análisis de la gestión de cartera vencida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Ibarra, ubicado en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*. Ibarra: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

- SANTILLAN, Z. R., & PATÍN, M. R. (2023). “EXAMEN ESPECIAL A LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY, AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERÍODO. 2022”. Guaranda: Repositorio UEB.
- Santos, D. (20 de Marzo de 2023). *Tipos de investigación de mercados y sus características* . Obtenido de hubspot.
- Sauñe, M. G. (2020). AUDITORIA DE GESTIÓN CREDITICIA Y LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MICROFINANZAS PRISMA. *a Revista Quipukamayoc, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.*
- Silva, M. S. (2024). *FLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Superiores, O. L. (2021). *Manual de Auditoría de Gestión*. olacefs.
- Vásquez, J. N. (2021). *Cooperativa de ahorro y credito en Ecuador: desarrollo y desafíos* . Quito: Universidad Central del Ecuador .
- Vera, F. L., & Quimis, G. C. (2022). *PLAN ESTRATÉGICO PARA RECUPERAR CARTERA VENCIDA DE CLIENTES DE CNEL EP AGENCIA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guallaquil: Universidad de Guayaquil.
- Villa, J. S., & Pérez, A. C. (2023). ESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA TENA . *Revista Publicando*, 17-29.
- Westerfield, R., & Jaffe. (2019). *Solvencia*. Corporate Finance.
- Zamora, N. (13 de Julio de 2021). *Qué es la morosidad y cómo se calcula*. Obtenido de RedClaimer.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1.CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT)**

**Tabla 8 – Cronograma Tentativo (GANTT)**

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	Semana 1	semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	semana 2	Semana 3	Semana 4
<b>RESUMEN</b>																
Aprobación del tema																
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b>																
1.1. Descripción del Problema																
1.2. Formulación del Problema																
1.3. Preguntas de Investigación																
1.4. Justificación (debe incluir la línea de investigación a la cual aportará el trabajo)																
1.5. Objetivos: General y Específicos																
1.6. Hipótesis / Idea a defender																
1.7. Variables (Operacionalización)																
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>																
2.1. Antecedentes (académicos y artículos de investigación)																
2.2. Científico (bases teóricas en la que fundamenta la investigación)																

2.3. Conceptual																	
2.4. Legal																	
2.5. Georreferencial																	
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA</b>																	
3.1. Tipo de Investigación																	
3.2. Enfoque de la investigación																	
3.3. Métodos de Investigación																	
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos																	
3.5. Universo, Población y Muestra																	
3.6. Procesamiento de la Información																	
3.7. Metodología de Software Empleada en el Desarrollo de la Aplicación (de ser el caso)																	
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>																	
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados																	
<b>CAPITULO V. PROPUESTA</b>																	
<b>CONCLUSIONES</b>																	
<b>RECOMENDACIONES</b>																	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>																	
<b>ANEXOS</b>																	

Elaborado por: Chela Nancy

## ANEXO 2.PRESUPUESTO

**Tabla 9 – Presupuesto**

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
1	Copias, impresiones, fotocopias	\$ 30,00
2	Anillado del Anteproyecto	\$ 4,50
3	Transporte	\$ 40,00
4	Alimentación	\$ 30,00
<b>Total</b>		<b>\$ 104,50</b>

**Elaborado por:** Chela Nancy



**ANEXO 4. GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ENTREVISTA DIRIGIDO AL:** jefe del departamento de Créditos y Cobranzas

**Tema:**

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

**Entrevistadora:**

- ✓ Chela Nancy

**Encuestado:**

- ✓ Ingeniero Juan Diego Simaleza
- ✓ Ingeniero William García

**Objetivo:** Evaluar las prácticas, percepciones y sugerencias del personal de crédito en relación con la gestión de la cartera vencida.

**1. ¿Podría describir las políticas de crédito actuales de la cooperativa?**

.....

**2. ¿Cómo se evalúa el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?**

.....

**3. ¿Qué sistemas o herramientas utiliza la cooperativa para monitorear la cartera de créditos?**

.....

**4. ¿Se aplican diversas estrategias de recuperación (ejemplo llamadas, mensajes, visitas) para la cartera vencida?**

.....

**5. ¿Qué estrategias utiliza la cooperativa para la recuperación de la cartera vencida?**

.....

**6. ¿Ofrecen opciones de reestructuración de deuda a los socios en mora? Si es así, ¿puede describir cómo funcionan?**

- .....
7. **¿Qué tan efectivas han sido las estrategias implementadas para la recuperación de la cartera vencida?**
- .....
8. **¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de crédito y cobranzas en la gestión de la cartera vencida?**
- .....
9. **¿Cómo afectan estos desafíos la capacidad de la cooperativa para recuperar créditos?**
- .....
10. **¿Tiene alguna otra sugerencia o comentario que pueda ayudar a mejorar la auditoría de gestión de la cartera vencida?**
- .....

**ANEXO 5. GUÍA DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** Socios

**Tema:**

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

**Encuestadora:**

✓ Chela Nancy

**Objetivo:** Conocer la opinión sobre los procedimientos y atención brindada por la cooperativa de ahorro y crédito Guaranda LTDA., y recopilar sugerencias y comentarios para mejorar la gestión de la cartera vencida.

**Instrucciones:** Marcar con una (X) las respuestas que considere adecuadas.

- 1. ¿Usted conoce los servicios que ofrece la cooperativa?**
- Sí
  - No

- 2. ¿Usted tiene créditos en la Cooperativa Guaranda?**
- Sí
  - No
- 3. ¿Ha recibido información clara y oportuna por parte de la cooperativa sobre los plazos y condiciones de pago de su crédito?**
- Sí
  - No
- 4. ¿Usted se encuentra conforme con la tasa de interés que ofrece la cooperativa?**
- Contento
  - Conforme
  - Neutral
  - Descontento
- 5. ¿Cómo calificaría la gestión de cobranza que realiza la cooperativa cuando un crédito se encuentra vencido?**
- Muy adecuada
  - Adecuada
  - Poco adecuada
  - Inadecuada
- 6. ¿Ha tenido algún inconveniente o dificultad para realizar los pagos de su crédito a tiempo?**
- Nunca
  - Rara vez
  - A veces
  - Frecuentemente
  - Siempre
- 7. ¿Considera que la cooperativa brinda suficiente asesoramiento y opciones de refinanciamiento para los socios con créditos vencidos?**
- Sí
  - No
- 8. ¿Usted se encuentra en mora?**
- Sí

- No

**9. ¿Cuál es la razón principal por la que no ha podido cancelar su crédito a tiempo?**

- Problemas económicos
- Falta de información por parte de la cooperativa
- Procedimientos complicados
- Otra razón

**10. ¿Ha recibido notificaciones o recordatorios de pago por parte de la cooperativa?**

- Sí
- No

**11. ¿Ha solicitado asesoramiento o apoyo a la cooperativa para regularizar su situación de crédito vencido?**

- Sí
- No

**12. ¿Desde hace cuánto tiempo se encuentra en mora?**

- Menos de 3 meses
- 3-6 meses
- 6-12 meses
- Más de 12 meses

**13. ¿Con qué frecuencia se ha comunicado la cooperativa con usted acerca de su situación de mora?**

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

**14. ¿Qué tan contento está con las soluciones ofrecidas por la cooperativa para resolver su situación de mora?**

- Contento
- Conforme
- Neutral

- Descontento

**15. ¿Usted se encuentra contento con el servicio que ofrece la banca móvil dentro de la cooperativa?**

- Contento
- Conforme
- Neutral
- Descontento

**ANEXO 6.REPORTE DE LA CARTERA DE CRÉDITOS (Número de teléfono de los socios activos para realizar las encuestas)**

## Caluma

OFICINA	IDENTIFICACION	NOMBRE CLIENTE	FECHA NACIMIENTO	EDAD	ESTADO CIVIL	TELEFONO	NIVEL EDUCACION	DIRECCION	INGRESOS	GASTOS	ACTIVIDAD ECONOMICA	LUGAR DE TRABAJO	CARGO	Nº PRESTAMO
CALUMA	1205555913	NARVAEZ MOYA	14/08/1983	40	Casado	0980211100	SECUNDARIA	AV. HEROES DEL	6560	4727	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIO -	460303002796
CALUMA	0201515053	PEÑA NARANJO	19/06/1977	47	Divorciado	0985849184	SECUNDARIA	BARRIO SAN	800	484	ACTIVIDADES DE	PARTICULAR	CHOFER	460303002799
CALUMA	1205134354	SILVA SANCHEZ	11/02/1985	39	Soltero	0969567957	SECUNDARIA	CDLA. FELIPE	800	720	EMPLEADO	ALMACENES	SECRETARIA -	460303002804
CALUMA	1201820923	GOMEZ	02/06/1963	61	Divorciado	0990932274	SECUNDARIA	MONTALVO-	4015,66	3230	EMPLEADO	GAD	AUXILIAR	460303002811
CALUMA	1204484495	MUÑOZ	01/01/1980	44	Divorciado	0986449240	UNIVERSITARIA	BARRIO EL	791,44	580	EMPLEADO	ESCUELA DE	DOCENTE	460303002812
CALUMA	0913969200	DUMES MORAN	20/03/1971	53	Casado	0989514454	SECUNDARIA	MONTALVO AV.	2544,76	2030	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIA	460303002813
CALUMA	1205025222	PUGA DUMET	30/08/1988	35	Casado	0982736585	UNIVERSITARIA	CALLE CARLOS	1339,28	955	ADMINISTRACIÓ	ESC.	DOCENTE	460303002814
CALUMA	1204405763	AVILES LITARDO	21/05/1976	48	Soltero	0939590739	PRIMARIA	CLEMENTINA	840	160	TRANSPORTE Y	CIA	CHOFER	460309000198
CALUMA	0202281192	BECERRA VILLA	09/09/1991	32	Soltero	0967426580	SECUNDARIA	CALUMA -	2500	740	COMERCIO AL	MECANICA	PROPIETARIO	460303002820
CALUMA	0201156189	ALEGRIA	11/06/1970	54	Casado	0989309763	UNIVERSITARIA	BARRIO EL	1373,45	601	EMPLEADO	UNIDAD	DOCENTE	460303002822
CALUMA	1206546465	YANEZ BORJA	05/10/1993	30	Casado	0985448565	UNIVERSITARIA	DURAN CDLA	1422,2	285	ADMINISTRACIÓ	HOSPITAL DEL	ENFERMERA	460303002823
CALUMA	0200395101	SEGURA	18/12/1952	71	Casado	0990050229	PRIMARIA	BARRIO SAN	2670	2051	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIO	460303002824
CALUMA	0201884681	PACHALA	07/08/1985	38	Soltero	0968148479	SECUNDARIA	BARRIO EL	810	508,5	CONSTRUCCIÓN	PARTICULAR	JORNALERO	460303002826
CALUMA	0200852952	CAMACHO	21/07/1963	61	Casado	0993440374	SECUNDARIA	COOPERATIVA	4550	4095	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIA/P	460303002827
CALUMA	0201400249	ESCOBAR	26/02/1974	50	Soltero	0989199672	SECUNDARIA	SAN PABLO DE	2000	180	EMPLEADO	COOP DE	PROPIETARIO	460302018283
CALUMA	1205276239	CHAMORRO	23/04/1992	32	Soltero	0986722866	UNIVERSITARIA	RICAURTE	900	987	ACTIVIDADES	CIA DE	PROPIETARIO	460302018331
CALUMA	1204729535	PEREZ PONCE	16/04/1988	36	Soltero	0999474499	PRIMARIA	BARTOLOME	362,2	200	TRANSPORTE Y	CIA DE	PROPIETARIO -	460302018332
CALUMA	1206049072	CHILENO	01/01/1989	35	Casado	0969962655	UNIVERSITARIA	CALLE MZ4	3741,2	2224	ACTIVIDADES	PARTICULAR	PROPIETARIO-	460305000013

### Echeandía

OFICINA	IDENTIFICACION	NOMBRE CLIENTE	FECHA NACIMIENTO	EDAD	ESTADO CIVIL	TELEFONO	NIVEL EDUCACION	DIRECCION	INGRESOS	GASTOS	ACTIVIDAD ECONOMICA	LUGAR DE TRABAJO	CARGO	Nº PRESTAMO
ECHEANDIA	1204357469	PAVON	01/04/1980	44	Casado	0986503083	UNIVERSITARIA	AVENIDA 5 DE OCTUBRE	10200	9203,5	COMERCIO AL POR MENOR	NEGOCIO	PROPIETARIO	460203002786
ECHEANDIA	1205751066	LEON COX CLARA	10/06/1985	39	Soltero	0982697485	PRIMARIA	CALLE JIMMY BOLIVERO	1900	1259	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	COMPAÑIA DE TRANSPORTE	PROPIETARIO	460209000181
ECHEANDIA	1201686019	VITERI	14/06/1963	61	Soltero	0993730066	UNIVERSITARIA	CALLE 10 DE AGOSTO	529,44	100	EMPLEADO	UNIDAD PUBLICA	DOCENTE	460202016801
ECHEANDIA	0201296712	PENAFIEL	07/06/1974	50	Casado	0969269499	UNIVERSITARIA	CALLE 24 DE MAYO	2458,48	420	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	SUBCENTRO LAS MERCEDES	ODONTOLOGO	460203002787
ECHEANDIA	1205586033	JIMENEZ	26/10/1984	39	Soltero	0995469860	UNIVERSITARIA	CALLE ERNESTO BOLONDI	1503	125	EMPLEADO	ESC ESPAÑA	DOCENTE	460202016890
ECHEANDIA	0201128667	VISCARRA	04/01/1969	55	Divorciado	0988156938	SECUNDARIA	CALLE COMPAÑIA DE TIENDA	3000	2111	COMERCIO AL POR MENOR	NEGOCIO	PROPIETARIA DE TIENDA	460203002788
ECHEANDIA	0201645306	PAZOS	13/11/1980	43	Casado	0993315770	SECUNDARIA	QUITO PASAJE 2 DEL ANILLO	945,73	180	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	SENAPRO	GUARDIA DE SEGURIDAD	460205000016
ECHEANDIA	0201155108	GUZMAN	01/01/1969	55	Casado	0993614547	UNIVERSITARIA	CALLE IGNACIO MONTAÑANA	1620,1	763,18	EMPLEADO	UNIDAD PUBLICA	DOCENTE	460202016921
ECHEANDIA	0201310349	COLOMA	24/02/1975	49	Casado	0999392778	PRIMARIA	AV. 5 DE OCTUBRE	3462,93	1232	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	PARTICULAR	PROPIETARIO	460202016927
ECHEANDIA	1204826364	VIZCARRA	02/01/1981	43	Casado	0982721776	UNIVERSITARIA	GONZALEZ GUATEMALA	1562,36	400	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	GOBIERNO LOCAL	EMPLEADO PUBLICO	460202016937
ECHEANDIA	1204066904	SOSA NAPA	29/10/1981	42	Divorciado	0985347328	PRIMARIA	CALLE MARGARITA	1500	260	COMERCIO AL POR MENOR	NEGOCIO	PROPIETARIO	460209000281
ECHEANDIA	1205028846	ROBAYO BORJA	09/02/1983	41	Casado	0995496408	UNIVERSITARIA	CALLE SIMON BOLIVAR	4738,75	290	COMERCIO AL POR MENOR	NEGOCIO	PROPIETARIO	460203002790
ECHEANDIA	1203114465	MERELO	17/11/1970	53	Casado	0988576168	UNIVERSITARIA	CDLA LA GLORIA	1188,45	145	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ESCUELA DE EDUCACION	LIC. CC.	460202016973
ECHEANDIA	1203833999	VERDEZOTO	09/06/1978	46	Casado	0968529693	PRIMARIA	CALLE ANGEL BOLIBO	4000	190	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	EXPRESS SAN LUIS	PROPIETARIA	460209000301
ECHEANDIA	0200639649	BARRAGAN	17/02/1959	65	Casado	0997202125	SECUNDARIA	CALLE SIMON BOLIVAR	1462,84	330	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ESCUELA CALIFICACION	DOCENTE	460202016996
ECHEANDIA	1206995340	GUAMAN	23/07/1994	30	Soltero	0982121747	SECUNDARIA	PEATONAL A Y CACACOMINI	1219	770	EMPLEADO	POLICIA REGIONAL DE	POLICIA	460202016998
ECHEANDIA	1204441925	ASPIAZU AVILES	28/06/1985	39	Soltero	0989223903	UNIVERSITARIA	AVENIDA AGUILA	1722,99	475	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	MINISTERIO DE AGRICULTURA	ANALISTA ADMINISTRATIVO	460202016999
ECHEANDIA	1203681802	PADILLA	22/07/1975	49	Union Libre	0989656132	UNIVERSITARIA	AV. EL	1148,45	150	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ESCUELA VETOR	DOCENTE	460202017012

## Guaranda

OFICINA	IDENTIFICACION	NOMBRE	FECHA	EDAD	ESTADO CIVIL	TELEFONO	NIVEL	DIRECCION	INGRESOS	GASTOS	ACTIVIDAD	LUGAR DE	CARGO	Nº PRESTAMO
	N	CLIENTE	NACIMIENTO				EDUCACION				ECONOMICA	TRABAJO		
GUARANDA	0200677789	CALERO	05/11/1963	60	Casado	0990713161	SECUNDARIA	PANAMERICANA	4339,43	1778,94	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIO-	460103002933
GUARANDA	0201058617	LLANOS	28/02/1967	57	Casado	0993562643	UNIVERSITARIA	ROCAFUERTE Y	1953	290	ADMINISTRACI	CORTE	ASISTENTE	460103002939
GUARANDA	0201600459	AGUALONGO	04/07/1983	41	Casado	0994919779	UNIVERSITARIA	MALDONADO Y	2248	455	EMPLEADO	CONSEJO DE LA	SECRETARIO	460103002950
GUARANDA	1715684187	ALMEIDA	26/02/1980	44	Union Libre	0987729254	UNIVERSITARIA	OLMEDO Y	2587,15	878,26	EMPLEADO	CENTRO DE	MEDICO	460103002953
GUARANDA	0201230588	BONILLA	06/06/1969	55	Soltero	0985510754	UNIVERSITARIA	PICHINCHA Y 10	1334,14	183,51	ADMINISTRACI	BANEQUADOR	ASESORA DE	460103002963
GUARANDA	0201800521	BONILLA	20/08/1983	40	Casado		SECUNDARIA	LAGUACOTO	3000	2209	TRANSPORTE Y	COO DE TRANSP	PROPIETARIO-	460103002964
GUARANDA	0201549144	RAMIREZ	10/12/1976	47	Soltero	0959009602	SECUNDARIA	AV. CANDIDO	1343	260	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIA	460103002966
GUARANDA	0201230695	MANOBANDA	08/07/1968	56	Soltero	0986438038	PRIMARIA	ATAHUALPA	1000	270	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIA-	460103002968
GUARANDA	0201730041	CARRERA	06/12/1982	41	Casado	0980434849	UNIVERSITARIA	CDLA 1ª DE	768	220	ADMINISTRACI	CENTRO	PROFESORA	460103002973
GUARANDA	0200880169	COBO NARANJO	25/02/1964	60	Casado	0988827210	SECUNDARIA	CALLE 22 DE	1379,01	710	EMPLEADO	UNIVERSIDAD	CHOFER	460103002974
GUARANDA	0201130994	GUILLEN	22/02/1969	55	Casado	0969869080	SECUNDARIA	AV	1200	710	COMERCIO AL	PARTICULAR	MECANICO	460103002975
GUARANDA	0201009305	LIZANO JIMENEZ	03/03/1965	59	Casado	0988115577	UNIVERSITARIA	COOP 22 DE	1741	709	ADMINISTRACI	UNIDAD	PROFESORA	460103002979
GUARANDA	0201037702	VELASCO	31/10/1967	56	Casado	0979629057	UNIVERSITARIA	ANTIGUA	3800,24	370	EMPLEADO	COOP. AHORRO	SUBGERENTE DE	460103002982
GUARANDA	0201747011	DURAN	29/07/1982	42	Divorciado	0960851923	SECUNDARIA	AVDA 5 DE	735	555	EMPLEADO	POLICIA	CABO PRIMERO	460102025247
GUARANDA	0201577046	PACHALA	05/06/1980	44	Casado	0994611434	SECUNDARIA	CONVENCION Y	916	1031	COMERCIO AL	NEGOCIO	PROPIETARIA	460103002986
GUARANDA	0200849875	CAMACHO	20/07/1963	61	Divorciado	0980199201	UNIVERSITARIA	URB EL CORTIJO	1034,94	245	EMPLEADO	DIRECCION	ESTADISTA	460103002987
GUARANDA	0201516804	PILCO RAMIREZ	20/07/1977	47	Soltero	0997794517	UNIVERSITARIA	5 DE JUNIO LOS	1202,75	860	ADMINISTRACI	CONSEJO	SECRETARIA	460103002988
GUARANDA	0603994393	CAMPOS	23/04/1984	40	Casado	0984821525	UNIVERSITARIA	ESPEJO Y GRAL	2500	360	COMERCIO AL	NEGOCIO	COMERCIANTE	460103002989

## ANEXO 7. NÚMERO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS



## ANEXO 8. MONTO DE PRÉSTAMOS CONCEDIDOS



## **ANEXO 9. COBRANZAS Y GESTIÓN DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS**

### **CAPITULO 7: COBRANZAS Y GESTION DE CREDITOS PROBLEMATICOS**

#### **7.1 Pacto de pago**

Los oficiales de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Guaranda Ltda., están facultados a llegar a acuerdos o pactos de pago con los socios, este tratamiento se describe como sigue:

- a) Haber comprobado que la razón de la morosidad es por cuestiones que no se relacionan a la capacidad moral de pago del socio, sino que es resultado de un retraso temporal del flujo de caja.
- b) Este acuerdo no implica cambio en las condiciones originales de crédito.
- c) Guarde conformidad con las disposiciones de la Coordinación de Cobranzas.
- d) Este pacto de pago debe documentarse de forma escrita.

#### **7.2 Novaciones, Refinanciamientos y reestructuraciones**

##### **7.2.1 Novaciones de Créditos**

Son operaciones de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal.

### **7.2.2 Créditos Refinanciados**

Procederá por solicitud del socio o la entidad 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 las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a B2. Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. 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.

Todo refinanciamiento deberá ser solicitado formalmente y por escrito por el deudor a la Cooperativa. El refinanciamiento deberá ser analizado y aprobado por el Comité de Crédito.

El refinanciamiento de crédito podrá aplicarse para cualquiera de las líneas de crédito que oferta la cooperativa, siempre que se haya comprobado que el deudor haya sufrido un deterioro en sus ingresos que afectan los pagos puntuales de la obligación.

El Oficial de Crédito, deberá realizar un informe técnico de las causas del deterioro de los ingresos del deudor y/o núcleo familiar; además de un análisis de la actividad económica del socio a la fecha de refinanciamiento, de tal forma que las nuevas condiciones de la operación refinanciada eviten incurrir en retrasos en los pagos.

El gestor de cobranzas deberá realizar un informe concerniente a la viabilidad legal de la operación.

Las operaciones de crédito que hayan sido refinanciadas y que hayan caído en mora por tres cuotas mensuales consecutivas, y en el caso de operaciones de crédito de diferente periodicidad de pago que hayan caído en mora a partir de 30 días; serán declaradas de plazo vencido y se iniciará la acción judicial correspondiente.

La cartera refinanciada tendrá como límite la cartera con categoría de riesgo hasta B2, considerando el análisis de la provisión.

La gerencia general deberá presentar al Consejo de Administración un informe trimestral del detalle de dichas operaciones.

Las operaciones diferidas y reprogramadas podrán ser refinanciadas por una sola vez.

Los créditos en los que se aplicó la reprogramación y el diferimiento no forman parte del límite para operaciones refinanciadas

El monto de capital de la operación refinanciada será únicamente del saldo a la fecha de la operación anterior.

En operaciones refinanciadas no se generará el score interno.

### **7.2.3 Créditos Reestructurados**

La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente un nivel de riesgo

superior a la categoría "B2", procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito.

Será aplicable a aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación del saldo del capital de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. 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.

Toda reestructuración deberá ser solicitada formalmente y por escrito por el deudor a la institución y deberán ser analizados y aprobados por el Comité de Crédito.

El Oficial de Crédito, deberá realizar un informe técnico de las causas del deterioro de los ingresos del deudor y/o núcleo familiar; además de un análisis de la actividad económica del socio a la fecha de reestructuración, de tal forma que las nuevas condiciones de la operación eviten incurrir en retrasos en los pagos.

La cartera refinanciada corresponde a la categoría de riesgo superior a B2, considerando el análisis de la provisión.

La gerencia general deberá presentar al Consejo de Administración un informe trimestral del detalle de dichas operaciones reestructuradas.

Las operaciones diferidas y reprogramadas podrán ser reestructuradas por una sola vez.

Los créditos en los que se aplicó la reprogramación y el diferimiento no forman parte del límite para operaciones reestructuradas.

En operaciones reestructuradas no se generará el score interno.

No se efectuará la reestructuración de operaciones de crédito de los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

#### **7.2.4 Condiciones para refinanciar o reestructurar:**

Siempre que se haya comprobado que la situación de la morosidad no se origina por el deterioro de la solvencia moral del socio, y cuando las principales condiciones de la operación del crédito son modificadas se puede proceder mediante un proceso de reestructuración de la deuda.

Se conocerá como refinanciamiento o reestructuración de un crédito, cuando se verifica que el socio no tiene la misma capacidad de pago para cancelar el saldo de la deuda que la que tenía el momento de la concesión del crédito y, por tanto, es necesario otorgar un nuevo plazo para que, con los ingresos futuros proyectados pueda cubrir la obligación. Para acceder a este procedimiento debe cumplirse los siguientes requisitos:

1. Haberse comprobado la buena fe de pago, siendo la mora por causas ajenas a la voluntad de pago.
2. Confirmar la imposibilidad de pago en los términos originales pactados.
3. Que el socio haya cancelado todos los intereses pendientes de pago y costos administrativos inherentes a la gestión de cobro.
4. Pueden modificarse las condiciones originales del crédito siempre considerando la capacidad de pago del socio.
5. El proceso se sujetará a las condiciones de requisitos, normas y políticas que sean establecidas por el Comité de Crédito previa aprobación del Consejo de Administración.
6. Es indispensable que exista una solicitud escrita del socio de que desea el refinanciamiento o la reestructuración de su crédito.

#### **7.3 Recuperación y seguimiento de los créditos**

La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, está bajo la responsabilidad del Oficial de Crédito, asistida por el gestor de cobranza y supervisada por las Jefaturas de oficinas operativas y la Coordinación de Cobranzas.

El Oficial de Crédito contará para la acción señalada con las siguientes herramientas:

1. Anexos de Cobranzas (Por vencer y Vencidos)

2. Formularios de notificaciones
3. Aplicativo Informático de Cobranzas
4. Anexo de créditos en estado judicial

El Oficial de Crédito, como responsable del seguimiento, realizará la gestión preventiva de los créditos por vencer.

Para el manejo de la cartera vencida el oficial de crédito ejecutará todas las acciones que permitan la recuperación del socio a través de comprender las razones de la morosidad e identificar una manera efectiva para recuperar el crédito. Dichas acciones serán permanentemente planificadas por la Coordinación de Cobranzas bajo las siguientes estrategias generales:

- a) Llamada Telefónica y mensajes de texto
- b) Oficios de aviso de pago
- c) Aviso al Garante
- d) Cobranza prejudicial
- e) Centro de mediación
- f) Cobranza Legal

#### **7.4 Normativa específica para recuperación de cartera**

Conforme a las disposiciones normativas vigentes, la Cooperativa podrá diseñar campañas de cobro que consideren modificaciones a las condiciones de los créditos, exoneraciones de pagos y otros aspectos que el Comité ALCO, conforme los planteamientos de las áreas de Negocios y Cobranzas, consideren pertinente y necesario, dadas las condiciones del mercado.

#### **7.5 Transferencia a proceso legal**

La Cooperativa contará con abogados externos y con gestores legales de cobranza, mismos que se encargarán de los trámites legales para la cobranza judicial de los socios morosos de la cooperativa conforme los procesos establecidos por la jefatura de crédito.

En el caso que el usuario no haya cumplido el plan de recuperación convenido; o, hayan sido agotadas todas las gestiones de cobranza administrativa, se encargará al abogado externo o gestores legales de cobranza de la cooperativa su recuperación, previo análisis y aprobación del Comité de Crédito.

Es obligación del Oficial de Crédito confirmar el domicilio actual y los bienes muebles e inmuebles que poseen los firmantes en el pagaré, al momento de la entrega de la documentación para iniciar el proceso judicial, de tal manera que facilite su ubicación para la realización de las citaciones y embargos respectivos.

## **ANEXO 10.MANUAL DE CRÉDITO**

### **MANUAL DE CRÉDITO**

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.

Las operaciones novadas deberán ser aprobadas de acuerdo a los niveles de aprobación establecidos.

Se podrá conceder novaciones de crédito cuando los socios hayan amortizado al menos el 30% del capital del crédito vigente y al menos 6 cuotas mensuales; en el caso de créditos de un solo pago se podrá novar el cien por ciento del capital original; en créditos con amortizaciones diferentes a las anteriores, se podrá novar con el pago de al menos una cuota; canceladas con normalidad, acompañado de un historial crediticio aceptable.

Las novaciones podrán ser de un monto menor, igual o mayor al saldo vigente a la fecha, según análisis de la capacidad de pago del deudor.

El proceso para la concesión de las novaciones debe sujetarse estrictamente a lo establecido en las respectivas tecnologías crediticias de este Manual de Crédito.

Los créditos diferidos y reprogramados pueden ser sujetos de novación siempre y cuando cumplan con las políticas establecidas en este numeral.

Las entidades no podrán novar operaciones de crédito que se encuentren en categoría de riesgo superior a A3 en la propia entidad. Y en cualquier entidad del sistema financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago.

No estarán sujetos a novaciones los créditos para la adquisición de celular, computadora, consolas y motos y los destinados a la actividad agrícola que no coincidan con el ciclo productivo. Estas novaciones se constituyen nuevos créditos debiendo suscribirse para el efecto nuevos documentos.

## ANEXO 11.RUC DE LA COOPERATIVA

> RUC > Consulta
⋮

### Consulta de RUC

RUC: 0290001269001      Razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	GARCIA MEZA YOLANDA PAOLA
Identificación:	0201177383

Contribuyente fantasma: **NO**      Contribuyente con transacciones inexistentes: **NO**

Actividad económica principal: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1963-05-20	2024-08-16		

[Ocultar establecimientos](#)

**Establecimiento matriz:**

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	BOLIVAR / GUARANDA / GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA / CONVENCION DE 1884 910 Y 10 DE AGOSTO	ABIERTO

**Establecimientos adicionales:**

Lista de establecimientos - 8 registros

002	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	BOLIVAR / ECHEANDIA / ECHEANDIA / SIMON BOLIVAR S/N Y SUCRE	ABIERTO
003	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	BOLIVAR / CALUMA / CALUMA / DR VINICIO NOBOA S/N Y AV LA NARANJA	ABIERTO
004	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / VELASCO / JOSE DE OROZCO Y EUGENIO ESPEJO	ABIERTO
005	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	BOLIVAR / GUARANDA / SIMIATUG / ANGEL POLIVIO CHAVEZ Y ECHEANDIA	ABIERTO
006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARANDA LTDA.	BOLIVAR / GUARANDA / SAN LUIS DE PAMBIL / AV. PADRE ANGEL LEON Y WILFLORT MORA	ABIERTO
009		BOLIVAR / GUARANDA / GUANUJO / PRINCIPAL	ABIERTO
007		SANTA ELENA / LA LIBERTAD / LA LIBERTAD / AVENIDA 4 Y CALLE 23	ABIERTO
008		BOLIVAR / GUARANDA / FACUNDO VELA / ANGEL POLIBIO CHAVEZ Y 10 DE AGOSTO	ABIERTO

## ANEXO 12.PAPEL DE TRABAJO



**GUARANDA Ltda.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COOPERATIVA FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

	Sección	Descripción	Evidencia	Resultados	Conclusiones	Recomendaciones
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>Objetivo</b>	Presentar un marco de indicadores para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y servicio al cliente de la cooperativa.				
	<b>Justificación</b>	Explicar la importancia de medir el desempeño a través de indicadores.	Proporción de clientes satisfechos con el servicio recibido			
	<b>Procedimientos</b>	Explicar cómo se utilizarán los indicadores para tomar decisiones, evaluar el desempeño y mejorar la comunicación y el servicio al cliente.	(Número de clientes satisfechos / Número total de clientes encuestados) x 100	Encuestas de satisfacción	Se ha observado una variabilidad significativa en los tiempos de respuesta según el canal de comunicación utilizado, siendo el correo electrónico el que presenta mayores demoras.	Brindar una mejor atención al cliente para que así se puedan sentir satisfechos con la información brindada.



**GUARANDA Ltda.**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COOPERATIVA FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD	Sección	Descripción	Evidencia	Resultados	Conclusiones	Recomendaciones
	<b>Objetivo</b>	El indicador de sostenibilidad dentro de la cooperativa permitirá evaluar y medir el impacto ambiental, social y económico de sus operaciones ayudando a tomar decisiones informadas y sean transparentes.				
	<b>Justificación</b>	Permitirá a la cooperativa establecer metas, monitorear su progreso y realizar ajustes en sus operaciones para lograr un desempeño más sostenible a largo plazo.				
	<b>Procedimientos</b>	Explicar cómo se utilizarán los indicadores para tomar decisiones, evaluar el desempeño y mejorar la comunicación y el servicio al cliente.	Dentro de la sostenibilidad abarca los aspectos como son los ambientales, sociales y económicos, el cual cada uno de ellos requiere indicadores específicos.	Los indicadores permitirán identificar aspectos de la sostenibilidad donde la cooperativa tiene mayores oportunidades de mejora.	El implementar este indicador dentro de la cooperativa será un paso importante hacia la medición y mejora de su desempeño ambiental, social y económico.	La cooperativa debe revisar y actualizar periódicamente el indicador de sostenibilidad para asegurarse de que siga siendo relevante y efectivo incluyendo la revisión de las metas, objetivos y la incorporación de nuevas prácticas y tecnologías sostenibles.

## ANEXO 13.CERTIFICADO DE TURNITIN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

ING. GARCÍA GARCÍA VERÓNICA TATIANA EN CALIDAD DE DIRECTORA  
ACADÉMICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

### CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA  
CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUARANDA  
LTDA., PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023" Presentado por la señorita Nancy Lucía Chela  
Guambugete, de la carrera de Contabilidad y Auditoría pasó por el análisis de coincidencia no  
accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un porcentaje de similitud del 6%, como  
se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 05 de diciembre del 2024

Atentamente,

Ing. García García Verónica Tatiana  
Directora Académica

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



## ANEXO 14.EVIDENCIAS



Entrevista al jefe del créditos y cobranzas



Realizando llamadas a los socios para las encuestas



Aplicando el Cuestionario de Control Interno

