



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA., EN LA AGENCIA DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2021.**

#### **Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

#### **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **AUTORA:**

**JULISSA ESTEFANÍA YÁNEZ VELASCO**

Riobamba – Ecuador

2024



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA  
LTDA., EN LA AGENCIA DE GUARANDA, PROVINCIA DE  
BOLÍVAR, PERÍODO 2021.**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: JULISSA ESTEFANÍA YÁNEZ VELASCO**

**DIRECTOR: ING. JAVIER LENÍN GAIBOR**

Riobamba – Ecuador

2024

**©2024, Julissa Estefanía Yáñez Velasco**

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

Yo, Julissa Estefanía Yáñez Velasco, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de febrero de 2024



**Julissa Estefanía Yáñez Velasco**

**C.C. 0250146990**

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

El tribunal de Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA., EN LA AGENCIA DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2021.**, realizado por la señorita: **JULISSA ESTEFANÍA YÁNEZ VELASCO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Eco. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi. <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2024-02-15
Ing. Javier Lenín Gaibor. <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2024-02-15
Ing. Eduardo Andrés Yambay Hernández, <b>ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2024-02-15

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación lo dedico principalmente a DIOS, por guiar mi camino, por darme fortaleza para salir de cada obstáculo y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome afrontar las adversidades sin perder la dignidad, por consiguiente, a mi familia quienes que han brindado su apoyo, consejos y comprensión en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

Julissa

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS por darme la vida, la fortaleza, por guiar mis pasos que me permitió continuar en este proceso para culminar esta etapa tan importante en mi vida y poner a las personas correctas durante mi trayectoria.

A la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de prepararme profesionalmente en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, además de fortalecer mis valores éticos, en especial a mis tutores de tesis Ingenieros: Lenin Gaibor y Andrés Yambay, quienes con sus conocimientos y experiencias profesionales me ayudaron a culminar mi Trabajo De Integración Curricular.

Julissa

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES.....	4
1.3. PROBLEMA GENERAL DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4. PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6.1. Justificación teórica.....	5
1.6.2. Justificación metodológica.....	6
1.6.3. Justificación práctica - social.....	6
1.7. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de Investigación.....	7
2.2. Referencias Teóricas.....	8
2.2.1. Auditoría.....	8
2.2.1.1. Objetivos de la auditoría.....	9
2.2.1.2. Importancia de la auditoría.....	9
2.2.1.3. Alcance de la auditoría.....	10
2.2.1.4. Tipos de auditoría.....	10



2.2.2. Examen especial .....	12
2.2.2.1. Importancia del examen especial .....	12
2.2.2.2. Fases del examen especial.....	13
2.2.3. Programa de auditoría.....	14
2.2.4. Papeles de trabajo .....	15
2.2.5. Marcas de auditoría .....	15
2.2.6. Riesgos de auditoría .....	17
2.2.6.1. Componentes del riesgo de auditoría.....	17
2.2.7. Evidencia de auditoría .....	18
2.2.7.1. Tipos de evidencia de auditoría.....	19
2.2.8. Hallazgos de auditoría .....	19
2.2.9. Elementos de hallazgo de auditoría .....	20
2.2.10. Tipos de opinión.....	21
2.2.11. Informe de auditoría.....	22
2.2.12. Control interno.....	22
2.2.12.1. Componentes del control interno .....	23
2.2.13. Clasificación del sector cooperativo.....	24
2.2.14. Cooperativa de ahorro y crédito .....	25
2.2.15. Crédito .....	26
2.2.15.1. Tipos de crédito .....	26
2.2.15.2. Las 5 C del crédito.....	28
2.2.16. Cartera de crédito .....	29
2.2.16.1. Tipos de cartera de crédito.....	29
2.2.17. Marco Conceptual .....	30
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>34</b>
3.1. Enfoque de investigación .....	34
3.2. Nivel de investigación.....	34

3.2.1. Investigación descriptiva .....	34
3.2.2. <i>Investigación exploratoria</i> .....	35
3.3. Diseño de investigación .....	35
3.3.1. <i>Investigación no experimental</i> .....	35
3.3.2. <i>Investigación Transversal</i> .....	36
3.4. Tipo de estudio.....	36
3.4.1. <i>Investigación documental</i> .....	36
3.4.2. <i>Investigación de campo</i> .....	36
3.5. Población y muestra .....	37
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación .....	38
3.6.1. <i>Métodos de investigación</i> .....	38
3.6.1.1. <i>Método deductivo</i> .....	38
3.6.1.2. <i>Método inductivo</i> .....	38
3.6.2. <i>Técnicas de investigación</i> .....	39
3.6.2.1. <i>Observación</i> .....	39
3.6.2.2. <i>Entrevista</i> .....	39
3.6.2.3. <i>Encuesta</i> .....	40
3.6.3. <i>Instrumentos de investigación</i> .....	40
3.6.3.1. <i>Cuestionario de encuesta</i> .....	40
3.6.3.2. <i>Guía de observación</i> .....	40
3.6.3.3. <i>Guía de entrevista</i> .....	41
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>42</b>
<b>4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>42</b>
<b>4.1. Resultados</b> .....	<b>42</b>
<b>4.1.1. <i>Encuesta</i></b> .....	<b>42</b>
<b>4.2. Comprobación de la idea a defender</b> .....	<b>56</b>
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>57</b>
<b>5. MARCO PROPOSITIVO</b> .....	<b>57</b>
<b>5.1. Título de la propuesta</b> .....	<b>57</b>

<b>5.2. Papeles de Trabajo</b> .....	58
<b>5.2.1. Archivos Permanente</b> .....	58
<b>5.2.2. Archivos Corriente</b> .....	77
5.2.2.1. <i>Planificación Preliminar</i> .....	78
5.2.2.2. <i>Planificación Específica</i> .....	98
5.2.2.3. <i>Ejecución de Auditoría</i> .....	114
5.2.2.4. <i>Comunicación de Resultados</i> .....	145
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	156
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	156
<b>6.1. CONCLUSIONES</b> .....	156
<b>6.2. RECOMENDACIONES</b> .....	157
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	158

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b> Marcas de auditoría .....	16
<b>Tabla 2-2:</b> Elementos de hallazgo de auditoría .....	20
<b>Tabla 3-2:</b> Clasificación del sector cooperativo.....	24
<b>Tabla 4-3:</b> Población de la COAC Juan Pío de Mora (Agencia Guaranda).....	37
<b>Tabla 5-4:</b> Examen especial a la COAC .....	42
<b>Tabla 6-4:</b> Necesidad de realizar un examen especial a la cartera de crédito .....	43
<b>Tabla 7-4:</b> Periodicidad en la capacitación al personal de crédito y cobranzas .....	44
<b>Tabla 8-4:</b> Créditos con mayor frecuencia.....	45
<b>Tabla 9-4:</b> Existencia de manuales y políticas de crédito .....	46
<b>Tabla 10-4:</b> Verificación de los documentos de soporte previo al otorgamiento de créditos ....	47
<b>Tabla 11-4:</b> Responsabilidad de la aprobación de créditos .....	48
<b>Tabla 12-4:</b> Seguimiento posterior a la concesión de créditos.....	49
<b>Tabla 13-4:</b> Aplicación de los manuales de crédito .....	50
<b>Tabla 14-4:</b> Notificación de la morosidad del crédito.....	51
<b>Tabla 15-4:</b> Medio de notificación utilizado para advertir en vencimiento del crédito .....	52
<b>Tabla 16-4:</b> Reclasificación de morosidad.....	53
<b>Tabla 17-4:</b> Método de análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos .....	54
<b>Tabla 18-4:</b> Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos .....	55

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-2:</b> Fases del examen especial .....	14
<b>Ilustración 2-2:</b> Tipos de crédito .....	27
<b>Ilustración 3-2:</b> Tipos de cartera de crédito .....	29
<b>Ilustración 4-4:</b> Examen especial a la COAC .....	42
<b>Ilustración 5-4:</b> Necesidad de realizar un examen especial a la cartera de crédito.....	43
<b>Ilustración 6-4:</b> Periodicidad en la capacitación al personal de crédito y cobranza .....	44
<b>Ilustración 7-4:</b> Créditos con mayor frecuencia .....	45
<b>Ilustración 8-4:</b> Existencia de manuales y políticas de crédito.....	46
<b>Ilustración 9-4:</b> Verificación de los documentos de soporte previo al otorgamiento de créditos .....	47
<b>Ilustración 10-4:</b> Responsabilidad de la aprobación de créditos .....	48
<b>Ilustración 11-4:</b> Seguimiento posterior a la concesión de créditos .....	49
<b>Ilustración 12-4:</b> Aplicación de los manuales de crédito.....	50
<b>Ilustración 13-4:</b> Notificación de la morosidad del crédito .....	51
<b>Ilustración 14-4:</b> Medio de notificación utilizado para advertir en vencimiento del crédito.....	52
<b>Ilustración 15-4:</b> Reclasificación de morosidad .....	53
<b>Ilustración 16-4:</b> Método de análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos .....	54
<b>Ilustración 17-4:</b> Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos.....	55
<b>Ilustración 18-5:</b> Directrices éticas.....	68

## RESUMEN

El Examen Especial a la Cartera de Crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mota Ltda., tuvo como objetivo realizar un examen especial a la cartera de crédito, mediante la aplicación de las distintas fases del proceso de auditoría, que tuvo tendencia a la determinación del nivel de cumplimiento de las obligaciones de los socios con la institución, la metodología empleada contuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, la observación directa, la entrevista al Jefe de Agencia y se aplicó un cuestionario a los empleados del área del departamento de crédito y cobranza de la cooperativa, que facilitó la recolección oportuna, pertinente de la información que reveló los puntos críticos en dicho departamento. Para la ejecución del examen especial a la cartera de crédito se utilizó los diferentes procedimientos de auditoría que nos permitió conocer las deficiencias y debilidades como fue: medir el porcentaje de morosidad de la cartera y el servicio financiero que ofrece la institución, para lo cual se concluyó que la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios, además no han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito, por consiguiente no realiza evaluaciones periódicas para identificar los niveles de riesgo de morosidad. Se sugirió a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., analizar los hallazgos establecidos en el informe final del examen especial a la cartera de crédito, con la finalidad de que adopten medidas preventivas y correctivas, evitando desviaciones futuras.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EXAMEN ESPECIAL>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <RIESGO DE CRÉDITO>, <HALLAZGOS>, <CONTROL INTERNO>.



## **ABSTRACT**

The Special Examination of the Credit Portfolio of Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mota Ltda, had the objective of carrying out a special examination of the credit portfolio, through the application of the different phases of the audit process, which tended to determine the level of compliance with the obligations of the members with the institution, the methodology used contained a qualitative and quantitative approach, direct observation, the interview to the Head of Agency and a questionnaire was applied to the employees of the credit and collection department of the cooperative, which facilitated the timely and pertinent collection of information that revealed the critical points in that department. For the execution of the special examination of the credit portfolio, we used different audit procedures that allowed us to know the deficiencies and weaknesses such as: measuring the percentage of delinquency of the portfolio and the financial service offered by the institution, for which it was concluded that the COAC does not have a credit risk mitigation plan, in addition they have not carried out frequent training to the credit personnel, therefore they do not carry out periodic evaluations to identify the levels of risk of delinquency. It was suggested to the directors of Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. to analyze the findings established in the final report of the special examination of the loan portfolio, and to adopt preventive and corrective measures, avoiding future deviations.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <SPECIAL REVIEW>, <CREDIT PORTFOLIO>, <CREDIT RISK>, <FINDINGS>, <INTERIM CONTROL>.

Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

## **INTRODUCCIÓN**

Las cooperativas de ahorro y crédito cumplen una función fundamental en el sistema financiero ecuatoriano al centrarse en la salvaguarda de los recursos económicos de sus miembros. En el marco de este proyecto de titulación, se llevará a cabo un Examen Especial de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., situada en la agencia de Guaranda, provincia de Bolívar, durante el periodo correspondiente al año 2021. El propósito de este análisis es obtener resultados que posibiliten la identificación de deficiencias en los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de deudas. A través de estas conclusiones, se pretende establecer medidas correctivas que contribuyan a mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la solidez y eficiencia del proceso mencionado.

El trabajo de investigación se estructura en seis capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, en primera instancia se detalla el acercamiento con la entidad financiera que es objeto de estudio, identificando las falencias del mismo, la formulación del problema de investigación, la justificación y los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Marco teórico, se sustenta la investigación mediante los lineamientos teóricos y referenciales extraídos de distintos autores como los libros, artículos científicos, monografías y sitios web especializados, permitiendo analizar el problema objeto de estudio de manera directa.

Capítulo III: Marco metodológico, comprende los enfoques, tipos, niveles y diseños de investigación, así como las técnicas e instrumentos de investigación científica que se utilizara para la recolección de la información.

Capítulo IV: Marco de análisis e interpretación de resultados, el análisis e interpretación de resultados por medio del cuestionario aplicado y la comprobación de la idea a defender.

Capítulo V: Marco propositivo, en esta sección se elaborará la propuesta de investigación a través de la implementación de un Examen Especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., ubicada en la agencia de Guaranda, provincia de Bolívar, correspondiente al periodo 2021. En este proceso, se seguirán las fases establecidas en auditoría, incorporando el uso del control interno basado en el modelo COSO I. Asimismo, se registrarán las hojas de hallazgo que contengan sus correspondientes conclusiones y recomendaciones, identificando las inconsistencias observadas durante la ejecución del examen. Para concluir, se elaborará un informe detallado que expondrá las conclusiones y recomendaciones destinadas a mejorar la gestión del departamento de crédito y cobranza.



## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

El desafío significativo que enfrentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) en América Latina radica en abordar las necesidades financieras de sus miembros mediante la implementación de productos y servicios financieros innovadores y digitalizados. Por ende, es esencial contar con asistencia técnica especializada para garantizar un crecimiento sostenido. La ausencia de supervisión conlleva dificultades que pueden resultar en un crecimiento descontrolado, permitiendo la existencia de cooperativas sin ningún tipo de control. (COLAC, 2019).

En el Ecuador debido a la crisis ocasionada por la pandemia, las autoridades monetarias de cada región adoptaron diversas medidas para mitigar los riesgos ante la inestabilidad financiera asociados al deterioro de la cartera de crédito, destacándose las siguientes acciones: flexibilidad de algunas normas asociadas al tratamiento contable de la cartera de crédito, el establecimiento de periodos de gracia, reprogramaciones de pago y reestructuraciones de los créditos existentes en 2020, de esta manera brindaron un apoyo a los prestatarios, de manera que los problemas circunstanciales de liquidez no se volvieran en situaciones de insolvencia (CEPAL, 2022).

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011), en referencia al número de entidades financieras, advierte lo siguiente:

En el ámbito financiero popular y solidario se encuentran un total de 488 entidades cooperativistas, con certificados de aportación que suman 8.406 millones de dólares; 21.025 millones de dólares en activos, 14.862 millones de dólares de saldo en cartera de crédito y 16.812 millones de dólares en depósitos. Respecto a la cartera de crédito, el 49% son de consumo, el 39% microcrédito, 10% vivienda y el 2% restante, crédito productivo; en cuanto a la cartera de crédito bruta de los segmentos 1, 2 y 3, esta representa el 69% de los activos del sector financiero popular y solidario. (SEPS, 2021)

En el contexto anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. agencia Guaranda, número de RUC 0290004454001, con denominación Régimen General según el Registro Único de Contribuyentes, se encuentra ubicada en las calles Sucre y Olmedo de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, cuenta con 11 agencias distribuidas en diferentes ciudades del país. Fue constituida mediante decreto N.º 1.025 y fue publicada en el Registro Oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar. Esta cooperativa fue

conformada para proporcionar productos y servicios financieros de alta calidad, permitiendo así satisfacer las necesidades y por ende mejorar la calidad de vida de sus socios.

La COAC Juan Pio de Mora Ltda., opera bajo la regulación y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y respaldada por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE).

Realizado un breve diagnóstico situacional, se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la Cooperativa Juan Pio de Mora, a saber:

- La COAC Juan Pio de Mora no ha realizado en los últimos años un examen especial a la cartera crédito, lo que ha ocasionado que la entidad desconozca la situación real en la que se encuentra la cartera de crédito, imposibilitando una adecuada toma de decisiones gerenciales.
- De otra parte, la institución carece de un plan anual de capacitaciones orientadas al personal de crédito y cobranza, lo que imposibilita la colocación y recuperación de cartera de crédito.
- Asimismo, el índice de morosidad de la cartera de crédito muestra un nivel elevado, lo que provoca que el riesgo de crédito sea alto.
- También es evidente, la falta de un plan de prevención y mitigación de riesgos, lo que reduce la posibilidad de actuar frente a la posibilidad de ocurrencia de cualquier riesgo que pueda afectar a la institución.
- Finalmente, es notoria la falta del control en las actividades al personal de crédito, lo que genera un alto riesgo al momento de desembolsar un crédito.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un examen especial a la cuenta Cartera de Crédito, que permita mitigar el riesgo crediticio que afectan a los resultados mensuales para el debido crecimiento de la cooperativa, además, determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la entidad financiera.

En el contexto anterior, resultó de vital importancia emprender con el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, de la provincia de Bolívar, período 2021, que incluyó las diferentes fases del proceso de auditoría, partiendo por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final de auditoría, en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último

que bien puede pasar a convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas y de esta forma solventar los problemas detectados oportunamente.

## **1.2. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES**

**Campo:** Examen Especial

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda.

**Provincia:** Bolívar

**Ciudad:** Guaranda

**Calles:** Sucre y Olmedo

**Teléfono:** 096839137

**Email:** [rverdezo@juanpiodemora.fin.ec](mailto:rverdezo@juanpiodemora.fin.ec)

## **1.3. PROBLEMA GENERAL DE INVESTIGACIÓN**

¿De qué manera el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en la agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, permitirá determinar el nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras de los socios con la institución?

## **1.4. PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Cómo el examen especial a la cartera de crédito contribuirá a la optimización de la recuperación de cartera que afecta a la liquidez de la COAC Juan Pio de Mora Ltda., provincia de Bolívar?
- ¿De qué manera la aplicación de las fases de auditoría contribuye a identificar las deficiencias en el cumplimiento de la normativa que le es aplicable a la COAC Juan Pio de Mora Ltda.?
- ¿Qué técnicas de auditoría se aplicarán para la ejecución del examen especial al departamento de crédito y cobranza de la COAC Juan Pio de Mora Ltda., período 2021?

## **1.5. OBJETIVOS**

### ***1.5.1. OBJETIVO GENERAL***

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora LTDA., en la agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, mediante la aplicación de las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los socios con la institución.

### ***1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS***

- Desarrollar el marco teórico del trabajo de investigación, mediante la revisión de distintas fuentes de información bibliográficas y documentales que permita una oportuna sustentación del presente trabajo investigativo.
- Elaborar el marco metodológico por medio de la aplicación de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan la obtención de información suficiente, pertinente y relevante, de tal manera que los resultados de la investigación sean reales y objetivos.
- Elaborar el examen especial a la cartera de crédito de la COAC Juan Pio de Mora Ltda., período 2021, mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría, que permitan la emisión del informe final de auditoría.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

### ***1.6.1. Justificación teórica***

La presente investigación se justificó su realización desde la parte teórica, ya que se aprovechó todo el referencial teórico existente sobre auditoría y muy particularmente sobre exámenes especiales a la cuenta cartera de crédito, contenidos en: libros, artículos científicos, monografías, y sitios Web especializados y actualizados de connotados autores y tratadistas, tendiente a la fundamentación teórica de la presente investigación.

### ***1.6.2. Justificación metodológica***

El presente trabajo investigativo se justificó su realización desde la parte metodológica, ya que se utilizaron la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes que permitieron recabar información relevante, pertinente y suficiente, de tal manera que los resultados obtenidos fueron los más reales y objetivos posibles, y que servirán para analizar los componentes de la cartera de crédito.

### ***1.6.3. Justificación práctica - social***

La presente investigación se justificó su ejecución desde la parte práctica y social, ya que permitió realizar el examen especial a la cartera crédito a la COAC Juan Pio de Mora Ltda., agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, utilizando para el efecto las distintas fases del proceso de auditoría, esto es, partiendo por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados mediante el informe final de auditoría en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último que bien puede pasar a convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas y de esta forma subsanar los problemas detectados.

## **1.7. IDEA A DEFENDER**

La elaboración del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en la agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, permite determinar los principales problemas que afectan a la liquidez de la entidad cooperativista.

### **Variables**

#### **Variable independiente**

Examen especial.

#### **Variable dependiente**

Determinar la razonabilidad de la cartera de crédito de la COAC Juan Pio de Mora Ltda.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se tomaron como puntos referencia algunos trabajos de tesis realizados anteriormente, con el propósito que sirvan de base para la elaboración del examen especial en proceso, los mismos se detallan a continuación:

(Gualpa & Tigmasa , 2023), en su tesis: Examen Especial a la Cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados Municipales de la Latacunga Ltda., de la Provincia de Cotopaxi, año 2021, desarrollada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, concluye que: “la ejecución del examen especial ha brindado a la entidad la capacidad de evaluar la eficacia en la gestión de recuperación de la cartera”. (p. 140)

Por su parte, (Naula, 2018), en su tesis denominada: Examen Especial a la Cuenta de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Período 2017, realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

En la evaluación del examen especial revela la ausencia de un plan de mitigación para los riesgos asociados a la Cartera de Crédito. Adicionalmente, se observa que tanto el manual como los reglamentos de crédito y cobranza no están actualizados, y no se lleva a cabo el cálculo correspondiente de las provisiones para créditos incobrables, resultando en una situación de morosidad en la cartera de crédito. (p.172)

Así mismo, (Sánchez & Yanzapanta , 2022), en su tesis: Examen especial a la cartera de crédito de la COAC Indígenas Galápagos Ltda., realizada en la Universidad Técnica de Ambato, concluye que:

Los resultados presentados en el informe de control interno, junto con sus hallazgos correspondientes, evidencian un elevado índice de morosidad y la aplicación incorrecta de cálculos para las provisiones. Estos hallazgos se destacan con el propósito de respaldar una toma de decisiones efectiva, buscando prevenir errores y futuras complicaciones en el funcionamiento de la empresa. (p.120)

En el contexto de las conclusiones anteriormente citadas, se consideró de singular importancia emprender con el Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, de la provincia de Bolívar, período 2021, ya que permitió determinar el nivel de razonabilidad de la cartera de crédito y muy particularmente de la cartera vencida de esta entidad cooperativista.

Para el efecto, fue necesario emprender con el examen especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, de la provincia de Bolívar, período 2021, utilizando para el efecto las diferentes fases del proceso de auditoría, esto es, se partió de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final de auditoría en base a los principales hallazgos, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último que bien puede pasar a constituirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos de la entidad cooperativista puedan emprender acciones preventivas y correctivas en bien de la organización.

## **2.2. Referencias Teóricas**

### **2.2.1. Auditoría**

(Villardefrancos & Rivera, 2006), define a la auditoría, como:

La auditoría es un proceso de acumulación y evaluación que evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificada de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos. (p.53)

Por su lado (Abolacio, 2018), al hablar de la auditoría, menciona que

La auditoría es un proceso que reúne varias características que son indispensables para una ejecución completa y correcta, es un proceso sistemático, donde se obtiene evidencias que son evaluadas de manera objetiva, es decir información coherente que ayuda a elaborar el informe final de auditoría. (p. 25)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede inferir que la auditoría al actuar como un instrumento de control y supervisión, contribuye a la creación de una cultura de disciplina en la organización y permite descubrir potenciales inconsistencias, fallas o irregularidades en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

### *2.2.1.1. Objetivos de la auditoría*

(Sandoval, 2012), en referencia a los objetivos de la auditoría, cita los siguientes:

- Reducir el riesgo de información para disminuir los costos con la obtención de capital.
- Simplificar los elementos técnicos que puedan ser realizados por el auditor para obtener la información y comprobación e sustente la opinión sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.
- Respalda a los miembros de la entidad en el desempeño de sus actividades, proporcionando análisis, evaluaciones y recomendaciones. (p.37)

Por su lado, (Montaño F. , 2014), en relación a los objetivos de la auditoría, afirma que:

El objetivo de la auditoría consiste en determinar si los elementos de contabilidad son razonables, disponiendo si son necesarios para llevar a cabo la actividad desarrollada por la compañía, también busca comprobar si los elementos contabilizados se corresponden con la realidad física, económica y jurídica de los mismos, y si el costo es recuperable como consecuencia de la entidad. (p.20)

Con base en las definiciones anteriores, se concluye que el objetivo de la auditoría es evaluar los procedimientos y procesos que se están llevando al interior de las organizaciones de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas.

### *2.2.1.2. Importancia de la auditoría*

(Mantilla S. , 2009), refiriéndose a la importancia de la auditoría, manifiesta que:

La importancia de la auditoría es evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los trabajos administrativos, operativos y financieros, determinando el nivel de cumplimiento de los lineamientos de gestión y las técnicas. (p.10)

De su lado, (Estupiñán , 2015), en referencia a la importancia de la auditoría, establece que:

- El examen debe hacerse por personas distintas a los usuarios de la citada información.
- El examen debe ser crítico y sistemático.
- La verificación y valoración de la información requiere un conocimiento de la organización y funcionamiento de la entidad auditada.



- La opinión profesional del auditor debe ser emitida con imparcialidad.

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que la auditoría es de gran importancia porque nos permite llevar un control y supervisión adecuado de las operaciones que realizan las entidades, también permite determinar el grado de eficiencia y eficacia con que se está logrando los objetivos institucionales.

#### 2.2.1.3. Alcance de la auditoría

(Sandoval, 2012), al hablar del alcance de la auditoría, manifiesta que:

Lleva a cabo una revisión y valoración de la idoneidad y eficacia del sistema de control interno, así como de su implementación en relación con el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, con el propósito de generar un informe o expresar una opinión concluyente. (p.45)

Por su lado, (Espino, 2014), manifiesta que:

“La auditoría comprende el conjunto de procedimientos y pruebas suficientes para formular una opinión respecto a los estados financieros de la entidad”. (p.8)

De acuerdo con lo anteriormente citado, el alcance de la auditoría cubre toda actividad o programa de ejecución, ya sea financiero, administrativo y operativo, especificando el tiempo de duración de la auditoría, así como la profundidad y la cantidad del personal requerido.

#### 2.2.1.4. Tipos de auditoría

(Vallejo & Montes, 2021), refiriéndose a los tipos de auditoría, establece los siguientes:

- **Auditoría externa.** – examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información financiera de una unidad organizacional, teniendo por objeto emitir un dictamen sobre los estados financiero, con base a las normas de auditoría financiera.
- **Auditoría interna.** - da una evaluación objetiva, sistemática y detallada de un sistema de información, teniendo como objeto la revisión de las operaciones contables, financieras y administrativas, y sirve como sustento a la administración y al mejoramiento de los procesos y procedimientos que lleva a cabo la entidad, con el propósito de emitir informes que emitan opiniones para el mejoramiento continuo, sin trascender a terceras personas, ya que no es produce bajo la figura pública.

- **Auditoría gubernamental.** – verifica que la gestión pública se haya realizado con equidad, eficiencia, eficacia y transparencia.
- **Junta de vigilancia.** – órgano interno del sector cooperativo de control, de fiscalización de las actividades económicas y sociales de una organización cooperativa.
- **Síndicos.** – evalúa la situación financiera y los sucesos de la administración, en concordancia con los estatutos de la organización y la normativa.
- **Comisario.** – está facultado por la ley para cumplir actividades de control y fiscalización en las sociedades comerciales
- **Auditoría financiera.** – evalúa la documentación económica y contable de la entidad, estableciendo la veracidad de la información, con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos del examen y así aumentar la utilidad en la misma.
- **Auditoría administrativa.** -analiza la estructura organizacional de una entidad, los mecanismos de control, operación también de los recursos humanos y materiales, con el objetivo de revisar, evaluar la administración de la entidad. (pp. 25-29)

Por su parte, (Mantilla S. , 2009), la auditoría le clasifica de la siguiente manera:

- **Auditoría externa o legal.** – evalúa los estados financieros de una empresa, dando una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- **Auditoría Interna.** – evaluación independiente y objetiva que realiza la entidad, para dar a conocer a la dirección de los resultados obtenidos y que tenga el correcto funcionamiento dentro del marco normativo determinado.
- **Auditoría Operativa.** – evalúa los métodos, procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia e incrementar el rendimiento.
- **Auditoría pública o gubernamental.** – efectúa las auditorías y exámenes especiales de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas, políticas y técnicas de auditoría establecidas por la Contraloría General.
- **Auditoría de sistemas.** – es la revisión y evaluación de todos los aspectos de los sistemas, procedimientos informáticos de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad de la empresa que participa en los procedimientos de la informática.

En conclusión, la auditoría tiene varios campos de estudio que permite al auditor seleccionar el tipo de evaluación que necesita la entidad, a fin de disminuir las deficiencias de control interno, además permite determinar la razonabilidad de los estados financieros con la finalidad de emitir una opinión profesional, tendiente a una adecuada toma de decisiones.

### **2.2.2. Examen especial**

(Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2017), en su artículo 19 referente al examen especial de auditoría, menciona que:

El examen especial verifica, evalúa y estudia aspectos limitados o una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, posterior a la ejecución, aplica las técnicas y procedimientos de auditoría, finalizando con un informe detallando las conclusiones, recomendaciones y observaciones. (p. 3)

De su parte, (Gutiérrez, Narváez, Torres, & Álvarez, 2020), define al examen de auditoría como:

Se integra como una fase del control posterior tanto en empresas privadas como en entidades públicas, donde se asume la responsabilidad de verificar, examinar y evaluar aspectos específicos o una porción de las actividades relacionadas con la gestión financiera, administrativa, operativa y medioambiental. Este proceso implica un seguimiento de la ejecución y la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría apropiados al tema bajo examen. El resultado de este proceso es la elaboración de un informe que debe incluir las conclusiones y recomendaciones correspondientes. (p.20)

En conclusión, el examen especial se encarga de verificar, evaluar y analizar una cuenta o rubro de los estados financieros, lo cual ayuda a revisar y controlar las operaciones financieras, utilizando técnicas y procedimientos de auditoría, con la finalidad de que el auditor elabore el informe de auditoría que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.

#### **2.2.2.1. Importancia del examen especial**

(Contraloría General del Estado, 2001), refiriéndose a la importancia del examen especial, menciona que:

“La importancia del examen especial consiste en un sistema integral de asesoramiento, asistencia y prevención de riesgo, que incluye el uso de normas y técnicas de auditoría para realizar rigurosas inspecciones y evaluaciones de comportamiento”. (p.8)

Por su parte, (Mendivil, 2016), considera que el examen especial es importante porque permite que:

- Se aplica a una cuenta en específico, con el fin de analizarla y verificarla en toda su extensión.
- Permite el mejoramiento en las operaciones y actividades que cumple las empresas o áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas.
- Examen de forma independiente la información contable con el fin de determinar su razonabilidad o eficiencia. (p.4)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede inferir que el examen especial es importante porque nos permite inspeccionar las operaciones de un grupo de cuentas y mejorar la gestión administrativa y financiera de una entidad, a través del informe de auditoría que debe contener las conclusiones y recomendaciones.

#### *2.2.2.2. Fases del examen especial*

(Figuroa, Narváez, & Erazo, 2019), al hablar de las fases del examen especial, manifiesta que:

**Planificación.** - identificación de los procesos críticos, problemas, evalúa el nivel de riesgo y confianza y elabora el programa para obtener la evidencia imprescindible.

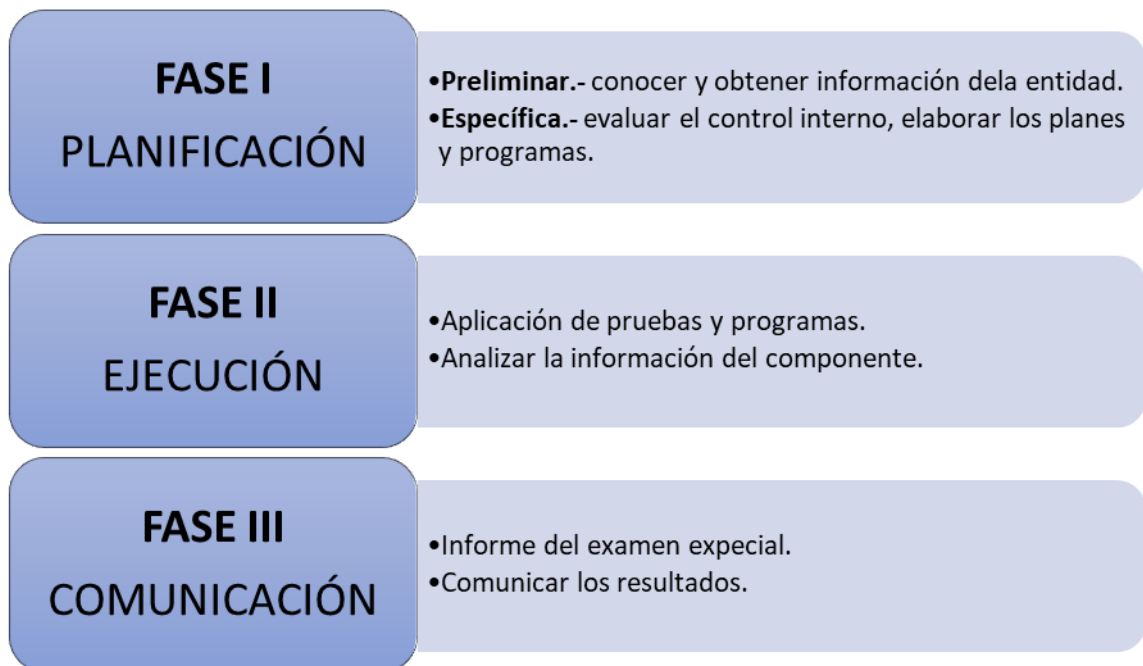
**Planificación preliminar.** - guía para la visita previa con el fin de obtener información de la entidad que se va a auditar, identificando la misión visión, objetivos, naturaleza jurídica, base legal y finalizando con un informe detallando los componentes que van a ser evaluados.

**Planificación específica.** – se verifica los hechos mediante las entrevistas realizadas a los funcionarios, tiene el objetivo de identificar las actividades relevantes de la entidad auditada, con el propósito de realizar la evaluación del control interno.

**Ejecución.** - es la ejecución de la auditoría mediante la planificación realizada con anterioridad que permite determinar los resultados de la gestión de la entidad e identificar los hallazgos que sustentaran los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se detalla en el informe. (p.p.89-93)

Por su lado, (Torres, Gutiérrez, Narváez, & Erazo, 2020), refiriéndose a las fases del examen especial indica lo siguiente:

“Dirige su atención hacia grupos específicos de operaciones de la entidad, buscando mejorar a través de un análisis detallado, y concluye emitiendo un informe que incluye las conclusiones, recomendaciones y comentarios correspondientes”. (p.40)



**Ilustración 1-2:** Fases del examen especial

**Fuente:** Torres et al. (2020)  
**Realizado por:** Yáñez Julissa, 2023.

En conclusión, las fases del examen especial permiten planificar las actividades, el levantamiento de la información y dar a conocer los resultados de la auditoría a los directivos de la organización auditada, tendiente a mejorar la toma de decisiones empresariales.

**2.2.3. Programa de auditoría**

(Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), acerca del programa de auditoría, manifiesta que:

Los programas de auditoría deben ser ordenadas y clasificados para el procedimiento que se seguirá en una auditoría para verificar que la entidad cumpla con las regulaciones internas y externas, por lo general se elabora un programa de auditoría para cada una de las actividades que se va a examinar. (p.90)

Por su lado, (Contraloría General del Estado, 2001), en referencia del programa de auditoría, menciona que:

Es una declaración organizada y categorizada de los procedimientos de auditoría, junto con la extensión y el momento en que se aplicarán. Además, cumple la función de orientar sobre los procedimientos que se utilizarán durante la ejecución del examen, y también sirve como un registro permanente de la labor realizada. (p.160)

De acuerdo con las definiciones anteriores, los programas de auditoría son papeles de trabajo detallados y ordenados para el desarrollo de la auditoría, además son procedimientos y técnicas a utilizar en el alcance y los objetivos de la auditoría, por lo que deben ser claros y flexibles.

#### **2.2.4. Papeles de trabajo**

(Figuroa, Narváez, & Erazo, 2019), acerca de los papeles de trabajo, menciona que:

“Programas escritos que muestran el cumplimiento del auditor y la evidencia obtenida, permitiendo fundamentar los hallazgos encontrados, conclusiones y recomendaciones que entrega en el informe con claridad y eficiencia que puedan tomar decisiones los directivos”. (p.94)

De su lado, (Falconí, Altamirano, & Avellán, 2018), en referencia a los papeles de trabajo, señala que:

“Hace referencia a las tácticas y procesos de auditoría utilizados durante la revisión, requiriendo claridad y puntualidad para la preparación del informe conclusivo, que incluirá las conclusiones y recomendaciones correspondientes”. (p.87)

De lo expuesto anteriormente, los papeles de trabajo son documentos informativos recopilados en el proceso de la auditoría que tienen por propósito obtener un sustento de la ejecución de su trabajo y permiten analizar el cumplimiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas; además contienen, evidencia de auditoría que debe ser clara, precisa y debe asegurar la permanencia de lo evidenciado.

#### **2.2.5. Marcas de auditoría**

(Mesén, 2009), define a las marcas de auditoría, como:

Son signos y símbolos utilizados por el auditor para señalar los papeles de trabajo, se complementa la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluye en las

observaciones o comentarios, tipo de revisión y las pruebas efectuadas, además teniendo como beneficios de facilitar la supervisión. (p.25)

**Tabla 1-2:** Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
§	Número de documento no registrado.
μ	Acreditaciones mal realizadas
✓	Verificado
^	Cotejado
∑	Sumatoria
◎	Ajustes realizados.
P	Comparado
‡	Número de documento incorrecto.
∑da	Sumatoria de dos o más documentos
Ω	Tasa de depreciación
≠	Diferencia
®	Cálculo realizado por el auditor
□	Totalizado
△	Información no proporcionada
◇	No existe documentación
H	Hallazgo
Θ	Documentos sin firma
±	Incumplimiento al proceso de archivo
¥	Inexistencia de manuales
£	No reúne requisitos
∞	Conciliado
β	Pendiente de registro
¶	Expedientes desactualizados
€	Sustentado con evidencia
»	Datos incompletos
Ë	Evidencia

**Fuente:** Mesén, (2009)

**Realizado por:** Yáñez Julissa, 2023

De su parte, (Contraloría General del Estado, 2001), acerca de las marcas de auditoría, menciona que:

Signos y símbolos utilizados para identificar el tipo de procedimiento, pruebas realizadas en la ejecución del examen de auditoría, lo que facilitan su entendimiento, se dividen en dos que son las de significado uniforme que se da a través de los papeles de trabajo y las que tienen distinto significado a criterios del auditor. (p.236)

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede colegir que las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para marcar los papeles de trabajo, permitiendo identificar cuáles son las debilidades de la entidad y dejar como prueba o constancia de lo actuado durante el desarrollo de una auditoría.

### 2.2.6. *Riesgos de auditoría*

(Norma Internacional de Auditoría 200, 2009), menciona que:

“El auditor emite una opinión inapropiada cuando los estados financieros tienen incorrecciones materiales”. (p.54)

Refiriéndose a los riesgos de auditoría, (Estupiñán , 2015), menciona que:

“El auditor da un dictamen inadecuado cuando la información financiera, administrativa, operacional o de gestión está elaborada de forma errada”. (p.34)

De su lado, (Espino, 2014), acerca de los riesgos de auditoría, señala que:

“Es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección, la valoración de los riesgos se da en los procedimientos de auditoría para obtener información necesaria y la evidencia obtenida durante la auditoría”. (p.44)

De acuerdo con los autores citados, se puede inferir que el riesgo de auditoría es la posibilidad de errores o irregularidades no detectadas por el equipo de auditoría al momento de emitir un informe final de auditoría.

#### 2.2.6.1. *Componentes del riesgo de auditoría*

(Mesén, 2009), al hablar sobre los componentes del riesgo de auditoría, menciona que:

**Riesgo inherente.** – posibilidad de que existan susceptibilidad de una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable, ya sea individual o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes

**Riesgo de control:** riesgo de que una incorrección que pudiera existir en una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por el sistema de control interno de la entidad.

**Riesgo de detección:** los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel bajo que no detecten la existencia de un error material o una cuenta. (p.57)

Por su lado, (Lara, Brucil, & Saráuz, 2019), en referencia a los componentes del riesgo de auditoría, señala que:



**Riesgo inherente.** - evento de que un saldo de cuenta o transacción sufra distorsiones puedan ser materiales individuales, por no haber estado implementados los controles internos.

**Riesgo de control.** - es el riesgo de que el control interno no pueda prevenir, detectar y corregir errores significativos. Además, que la gerencia establece controles para proteger de aquellos errores en los datos que puedan influenciar en la toma de decisiones erróneas y provocar la pérdida de activos.

**Riesgo de no detección.** – procedimientos sustantivos de auditoría no detectan los errores significativos, por lo tanto, para el auditor selecciona los procedimientos sustantivos necesarios para obtener evidencia de auditoría en cuanto a las aseveraciones de los estados financieros que carecen de errores o irregularidades significativas. (pp.15-17)

En el contexto de las definiciones citadas, se puede inferir que el auditor tiene la obligación técnica de minimizar el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo, para lo cual es indispensable combinar los tres tipos de procedimientos que son: el riesgo inherente, riesgo de control; y, por último, el riesgo de no detección.

#### **2.2.7. Evidencia de auditoría**

(De Armas, 2008), en referencia a la evidencia de auditoría, menciona que:

“Información que es utilizada para comprobar si las actividades que se están auditando se presentan o no de acuerdo a los estándares establecidos, además la investigación obtenida en el trabajo de campo sirve para documentar y justificar las conclusiones”. (p.94)

Por su lado, (Campos , Castañeda, Holguín , López, & Tejero, 2018), acerca de la evidencia de auditoría, señala que:

La evidencia que se obtenga depende del riesgo de que ocurran errores e irregularidades en la información financiera, por lo que la calidad y suficiencia de la evidencia depende del objetivo de auditoría; si se tiene mayor riesgo se necesita mayor evidencia. (p. 152)

De acuerdo a los autores mencionados, se puede concluir que la evidencia de auditoría es la información en la que los auditores se basan para emitir su dictamen, esta información contiene los registros contables y los estados financieros, por lo que la evidencia debe ser suficiente y relevante.

### 2.2.7.1. Tipos de evidencia de auditoría

(De Armas, 2008), establece que los tipos de evidencia de auditoría, se clasifica en:

- **Evidencia física.** - se obtiene por la observación en el área.
- **Evidencia testimonial.** - se obtiene por medio de las declaraciones orales o escritas de acuerdo a las preguntas realizadas en la entrevista.
- **Evidencia documental.** - es la recopilación de archivos, reportes, manuales. (p.95)

Por su lado, (Campos , Castañeda, Holguín , López, & Tejero, 2018), en referencia a los tipos de evidencia de auditoría, manifiesta que:

- Inspección de registros y documentos, por lo que depende de la eficacia del control interno y de donde se obtiene la información.
- **Confirmación.** - es utilizado comúnmente en los saldos de las cuentas de activo, pasivo y sus componentes.
- **Repetición de cálculos.** - verificación de registros y documentos.
- **Evidencia analítica.** - evaluaciones de la información financiera mediante las razones financieras y utilizando información no financiera. (p.154)

Con base en las definiciones citadas anteriormente, se puede colegir que los tipos de evidencia permiten recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente para garantizar el juicio profesional.

### 2.2.8. Hallazgos de auditoría

(Restrepo, 2018), al hablar de los hallazgos de auditoría, menciona que:

Desviación, excepción o deficiencia encontrada por un auditor como resultado del examen de una evidencia de auditoría, además están referidos al cumplimiento de políticas, procedimientos y requerimientos legales y efectividad de los controles o eficiencia y efectividad de la gestión. (p.116)

Por su lado, (Marulanda, 2016), en referencia a los hallazgos de auditoría, señala que:

Narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría pertinente a irregularidades, errores, debilidades, desviaciones y necesidades de cambio,

además que al auditor le permite identificar los hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de la entidad. (p.6)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede concluir que los hallazgos de auditoría son narraciones explicativas de los errores encontrados por el auditor durante el proceso de evaluación, permitiendo sustentar el informe de auditoría, y emitir sugerencias de mejoramiento a las políticas y procedimientos operacionales de una cuenta examinada.

### 2.2.9. Elementos de hallazgo de auditoría

(Restrepo, 2018), los elementos del hallazgo de auditoría son:

**Condición:** lo que detecta el auditor al examinar un área, actividad o transacción.

**Criterio:** mide la condición de hecho o situación y determina el cumplimiento o desviaciones, es decir lo que se debe hacer.

**Causa:** el auditor detalla las razones por las cuales ocurrió la condición observada o el motivo del incumplimiento del criterio.

**Efecto:** es la consecuencia real cuantitativa o cualitativa de la condición, además se identifica la evidencia sobre la importancia del hallazgo. (p.118)

Por su parte, (Contraloría General del Estado, 2001), advierte que los elementos de del hallazgo de auditoría son:

**Tabla 2-2:** Elementos de hallazgo de auditoría

ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS	SIGNIFICADO
<b>Condición</b>	Situación actual encontrada en una operación, transacción y actividad.	Lo que es
<b>Criterio</b>	Normativa aplicada a dicha situación.	Lo que debe ser
<b>Causa</b>	Motivos por las que se dio la desviación.	Por qué sucede
<b>Efecto</b>	Importancia relativa del suceso encontrado, que no cumplió con el criterio.	Consecuencia entre lo que es con lo que debe ser.

**Fuente:** Contraloría General del Estado, (2001)

**Realizado por:** Yáñez Julissa, (2023)

Por lo anteriormente citado, se puede inferir que el auditor debe considerar que un hallazgo de auditoría debe tener los cuatro elementos: condición, criterio, causa y efecto, caso contrario será una debilidad del control interno.

#### **2.2.10. Tipos de opinión**

(Benedicto, 2006), acerca de los tipos de opinión de auditoría, establece que:

**Opinión favorable:** las cuentas han sido preparadas por el auditor de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptadas sin límite alguna.

**Opinión con salvedades:** se aplica cuando hay una o varias circunstancias que impiden al auditor la emisión de una opinión favorable.

**Opinión desfavorable:** existe evidencia de que la cuantía de los errores o no cumplimiento de principios contables generalmente aceptados, y las cuentas anuales no reflejan la imagen fiel de la situación de la empresa.

**Opinión denegada:** el auditor no obtuvo evidencia suficiente para dar una opinión de las cuentas anuales consideradas en su conjunto. (p.7)

Por su parte, (Gutiérrez, Narváez, Torres, & Álvarez, 2020), al hablar de los tipos de opinión, establece que:

**Opinión sin salvedades.** - cuando el auditor está de acuerdo con los saldos reflejados en los estados financieros y no hay novedad alguna.

**Opinión con salvedades.** - el auditor está de acuerdo con los saldos de los estados financieros, además que existen errores significativos que hacen que el auditor opine con la expresión excepto por, ya sea esta por la falta de información o impedimento de algún tipo.

**Opinión desfavorable.** - el auditor debe estar en desacuerdo con los estados financieros y estos no presentan de forma adecuada la realidad de la entidad como puede ser económica, financiera, además puede existir algún impedimento muy significativo para que el auditor no emita su opinión profesional. (p.142)

En relación a las definiciones citadas, es necesario concluir que el auditor al momento de emitir su informe debe considerar cualquier tipo de opinión de los estados financieros, dependiendo el grado de evidencia obtenida durante el proceso de la auditoría.

### **2.2.11. Informe de auditoría**

(Benedicto, 2006), en referencia del informe de auditoría, señala que:

Se expresa la evaluación de las cuentas anuales y de los estados financieros de la entidad, por lo que el auditor da una opinión profesional en el que se materializan los resultados de la auditoría, además contiene el dictamen, evaluación del control interno, cumplimiento de las normas y procedimientos. (p.6)

Por su lado, (Abolacio, 2018), acerca del informe de auditoría, menciona que:

“Documento objetivo y preciso que el auditor dará a conocer de manera formal y directa a la alta dirección las conclusiones y recomendaciones correspondientes al examen”. (p.36)

Con base en las definiciones citadas anteriormente, se puede colegir que el informe de auditoría es un documento a través del cual el auditor da a conocer los resultados del examen practicado y las medidas correctivas para el mejoramiento de la gestión empresarial, documento que incluye los principales hallazgos encontrados y las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **2.2.12. Control interno**

(Mantilla S. , 2009), define al control interno, como:

De acuerdo con el COSO, el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directivos, la administración y demás personales de la organización, teniendo una seguridad razonable en relación con los objetivos de la entidad, por lo que tiene cinco componentes que es el ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. (p.3)

Por su lado, (Montaño E. , 2013), conceptualiza al control interno como:

“Conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas que efectúa el directivo de la entidad, proporcionando seguridad razonable teniendo como objetivo alcanzar la eficiencia y la eficacia en sus operaciones”. (p.55)

De acuerdo a los autores citados, se puede inferir que el control interno es un conjunto de normas y procedimientos que dan seguridad razonable a la entidad, también ayudan a lograr una adecuada planificación, ejecución y control de los recursos, contribuyendo de esta forma a alcanzar los grandes objetivos organizacionales y la correcta toma de decisiones.

### 2.2.12.1. Componentes del control interno

(Santa Cruz, 2015), en relación a los componentes del control interno, son los siguientes:

**Ambiente de control.** – es el principal elemento ya que da a conocer el comportamiento de una organización y las formas como los directivos trazan las políticas para influenciar en el control de la gente, además que incluye los valores éticos, integridad y la competencia en la entidad.

**Evaluación del riesgo.** -radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una empresa para el logro de los objetivos.

**Actividades de control.** – son políticas y procedimientos que realiza la gerencia las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles ya sea estratégico, administrativo y operacional.

**Información y comunicación.** -da a conocer la información, reportes, información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento de las responsabilidades dentro de la organización.

**Monitoreo.** – se realiza las actividades de regulación de la administración y supervisión y el cumplimiento de sus obligaciones, además, la revisión de las actividades de control teniendo en cuenta el tiempo, por lo que la entidad cuenta con áreas que están en constante evolución y necesitan ser reforzadas o modificadas. (pp. 39-40)

Por su parte, (Carrión, Morales, Jaramillo, & Peña, 2017), en referencia a los componentes del control interno, cita los siguientes:

**Entorno de control.** - está compuesto de factores internos y externos como la historia de la entidad, los valores, el mercado y el ambiente competitivo, así mismo apoya a la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la organización, el rendimiento de actividades de control y el uso de la información.

**Evaluación del riesgo.** - identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la entidad, por lo que se establece mecanismos de identificación y análisis y disminución del riesgo.

**Actividades de control.** - es la acción establecida a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la empresa para mitigar el riesgo y dar cumplimiento a los objetivos de la entidad.

**Información y comunicación.** –mediante la información se puede gestionar, desarrollar y controlar las operaciones y así apoyar al cumplimiento de los objetivos, por otra parte, la comunicación es el proceso de proporcionar, compartir y obtener la información relevante tanto interna como externa.

**Monitoreo.** – determina, supervisa y mide la calidad del desempeño de la estructura del control interno, además, evalúan que los componentes y principios estén en funcionamiento en la entidad. (pp.15-19)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que los componentes del control interno permiten evaluar la confiabilidad de la información generada, su propósito es medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y políticas internas de una organización y constan de cinco componentes, a saber: Entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo.

### 2.2.13. Clasificación del sector cooperativo

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011), en su artículo 23 la clasificación del sector cooperativo es:

**Tabla 3-2:** Clasificación del sector cooperativo

Art. 24	Cooperativas de producción	Socios emplean sus actividades de producción de forma colectiva como los industriales, textiles, pesca, entre otros.
Art. 25	Cooperativas de consumo	Suministran a sus socios diferentes activos en cuanto a su comercialización para su adquisición y consumo efectuado.
Art. 26	Cooperativas de vivienda	Obtención de bienes inmuebles para la construcción, remodelación en beneficio de sus socios.
Art. 27	Cooperativas de ahorro y crédito	Realizan actividades financieras que permiten el beneficio de los socios por medio de la concesión de créditos y recepción de depósitos.
Art. 28	Cooperativas de servicios	Satisfacción de las necesidades comunes de los socios, tales como el trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud. (p.8)

**Fuente:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011

**Realizado por:** Yáñez Julissa, 2023

Por su lado, (Iguar, 2017), manifiesta que las cooperativas se clasifican en:

Las cooperativas son organizaciones empresariales y sociales que operan con base en los principios cooperativos, que incluyen la participación democrática, la propiedad y el control conjunto, la autonomía, la educación y la cooperación entre cooperativas. Hay varios tipos de cooperativas, cada una con características específicas para satisfacer las necesidades de sus miembros. Aquí hay algunos tipos comunes de cooperativas:

- **Cooperativas de producción (CP):** Son propiedad y están controladas por los productores de bienes o servicios. Los miembros son generalmente agricultores, ganaderos, artesanos u otros productores. El propósito es mejorar la posición económica y social de los productores.
- **Cooperativas de consumo (CC):** Estas cooperativas son propiedad y están controladas por los consumidores que compran productos o utilizan los servicios de la cooperativa. El objetivo principal es satisfacer las necesidades y aspiraciones de los consumidores.
- **Cooperativas de vivienda (CV):** Se centran en proporcionar vivienda a sus miembros. Los miembros pueden ser propietarios de las unidades de vivienda y participan en la gestión y toma de decisiones relacionadas con la cooperativa
- **Cooperativas de ahorro y crédito (CAC):** Estas cooperativas ofrecen servicios financieros, como cuentas de ahorro, préstamos y otros productos financieros, a sus miembros. Los miembros son propietarios y comparten los beneficios y responsabilidades. (p.45)

Con base a lo anterior citado, se puede colegir que la clasificación del sector cooperativo es diversa por lo que se han ido creando de acuerdo a las necesidades de la población, con fin de brindar a los socios una mejor calidad de vida.

#### ***2.2.14. Cooperativa de ahorro y crédito***

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011), en referencia a las cooperativas de ahorro y crédito en su artículo 81, menciona que:

La cooperativa de ahorro y crédito son entidades son creadas por individuos o entidades legales que se asocian de manera voluntaria con el propósito de llevar a cabo actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social en beneficio de sus miembros. Para operar con clientes o terceros, deben contar con la autorización de la



Superintendencia y deben cumplir con las regulaciones y los principios establecidos en dicha ley. (p.17)

Por su parte, (Agotegaray, 2008), al hablar de una cooperativa de ahorro y crédito, manifiesta que: “Es un conjunto de individuos que contribuyen al capital social, estableciendo así una conexión social que se vincula con la acción conjunta de la comunidad en función de objetivos compartidos que buscan generar beneficios”. (p. 15)

De acuerdo a lo anteriormente citado, es importante destacar que las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras que opera bajo el principio cooperativo, tiene como objetivo brindar servicios de intermediación financiera a sus socios.

### **2.2.15. Crédito**

(Lefovich, 2009), en relación al crédito, menciona que:

“El crédito implica la disposición de fondos por parte de un prestamista, como un banco o una institución financiera, a un prestatario, que puede ser una persona, una empresa o incluso un gobierno”. (p.23)

Por su lado, (López & González, 2008), considera al crédito, como:

“El crédito es una herramienta financiera importante que permite a las personas y a las empresas realizar compras y llevar a cabo proyectos que de otro modo podrían ser inaccesibles. Sin embargo, es esencial utilizar el crédito de manera responsable para evitar problemas financieros y acumulación excesiva de deudas”. (p.86)

De acuerdo a los autores citados, el crédito es un recurso otorgado por un prestamista a terceros, por un tiempo determinado, a cambio del compromiso del acreedor de pagar, incluido un interés por el tiempo concedido.

#### **2.2.15.1. Tipos de crédito**

(López & González, 2008), consideran que los créditos se clasifican de la siguiente manera:

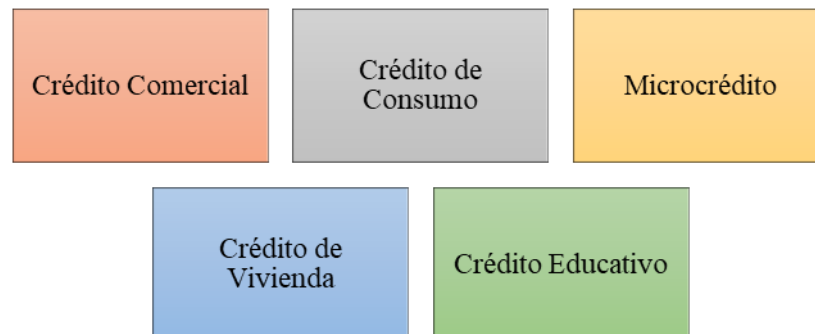
- **Crédito de consumo:** Se concede a los individuos para respaldar sus gastos en la adquisición de bienes, destina principalmente a satisfacer las necesidades del público.
- **Crédito comercial:** Proporcionado por los proveedores de materias primas a empresas, o por éstas a los vendedores mayoristas. Estos créditos se establecen entre empresas de producción, de comercialización o de servicios para obtener materias primas, comprar

productos con el fin de revenderlos, o para la provisión y adquisición de servicios, entre otras actividades.

- **Crédito bancario:** Concedido por instituciones financieras a empresas que buscan invertir en activos fijos, expandir su producción, liquidar deudas con acreedores, incrementar sus ventas o líneas de productos, entre otros propósitos. También se otorga a personas naturales o jurídicas que requieren recursos para financiar diversas actividades.
- **Microcrédito:** Es un tipo de crédito destinado a personas físicas o jurídicas, así como a grupos con garantías compartidas, diseñado para proporcionar fondos destinados a actividades de pequeña escala, ya sea en la producción, venta, prestación de servicios u otros aspectos. (p. 87)

Por su lado, (Granda, 2018), refiriéndose a los tipos de crédito, menciona que:

las entidades que integran el sistema financiero abordan las demandas de liquidez de diversos prestatarios, ya sean personas jurídicas o naturales, destinadas a propósitos como el consumo personal, inversiones de capital o adquisición de vivienda. Es por esta razón que las instituciones financieras presentan una variedad de productos o servicios diseñados para cada tipo de cliente según sus necesidades particulares. (p.4)



### **Ilustración 2-2:** Tipos de crédito

Fuente: (Granda, 2018)  
Realizado por: Yánez Julissa, 2023

En base a lo anteriormente citado, se puede inferir que los tipos de crédito han sido creados de acuerdo a las necesidades de la población. Estos instrumentos financieros tienen como objetivo fundamental facilitar el acceso a recursos económicos que posibiliten la realización de inversiones de diversa índole. Desde créditos destinados a necesidades personales y educativas hasta aquellos orientados a proyectos empresariales o adquisiciones de vivienda, esta diversificación busca adaptarse de manera precisa a las diversas circunstancias y metas financieras de los individuos y las comunidades.

### 2.2.15.2. *Las 5 C del crédito*

(Guerrero, 2017), considera que las 5 C de crédito, son:

- **Carácter (Character):** Este factor evalúa la integridad y la capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras. Los prestamistas revisan el historial crediticio, la consistencia en el pago de deudas anteriores y cualquier comportamiento crediticio pasado.
- **Capacidad de pago histórica:** Se refiere a la capacidad financiera del prestatario para cumplir con los pagos del préstamo. Los prestamistas evalúan los ingresos del prestatario, la estabilidad laboral, la relación deuda-ingreso y otros factores relacionados con la capacidad de pago.
- **Capital (Capital):** Este aspecto se centra en la capacidad del prestatario para aportar fondos propios al proyecto o inversión. Un mayor nivel de capital propio puede indicar un compromiso financiero sólido y una mayor capacidad para hacer frente a las obligaciones crediticias.
- **Colateral (Collateral):** Se refiere a los activos o bienes que el prestatario ofrece como garantía para respaldar el préstamo. En caso de incumplimiento, el prestamista puede tomar posesión de estos activos como forma de mitigar las pérdidas. Ejemplos comunes incluyen propiedades, vehículos o cuentas de ahorro.
- **Condiciones (Conditions):** Este factor considera el propósito del préstamo y las condiciones económicas y del mercado que podrían afectar la capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones. Las tasas de interés, los plazos del préstamo y otros términos contractuales entran en juego en esta evaluación.

Estas "5 C de crédito" son un marco integral que permite a los prestamistas evaluar de manera holística la solidez crediticia de un individuo o entidad antes de otorgar un préstamo. La importancia relativa de cada C puede variar según la situación y el tipo de préstamo.

Por su lado, (Daqui, 2006), en referencia de las cinco C del crédito, menciona lo siguiente:

La "cartera de crédito" se refiere al conjunto de préstamos que una institución financiera ha otorgado a sus clientes en un momento determinado. Esta cartera representa el activo principal de una entidad crediticia y puede estar compuesta por una variedad de préstamos, como créditos comerciales, hipotecarios, de consumo y otros (p. 23)

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede colegir que, las 5 C del crédito facilitan a los solicitantes y a la entidad financiera disponer de la confianza necesaria al momento de otorgar

un crédito. Implica la evaluación constante de los riesgos y la implementación de prácticas sólidas de concesión y seguimiento de préstamos.

### 2.2.16. Cartera de crédito

(Guerrero, 2017), respecto a la cartera de crédito, menciona que:

“Es un conjunto de documentos para proteger activos financieros o negocios de financiación frente a terceros. Una cartera es una cuenta que se utiliza para registrar productos que se capitalizan al otorgar préstamos”. (p.13)

Por su parte, (Mendivil, 2016), define a la cartera de crédito, como:

“Es un grupo de préstamos que incluyen a las principales categorías: consumo, vivienda y microempresas, para generar ganancias”. (p. 23)

De acuerdo a los autores citados, se puede concluir que la cartera de crédito forma parte del sistema financiero, y está formada por documentos que abalanzan la recuperación de los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, también denominados deudores.

#### 2.2.16.1. Tipos de cartera de crédito

(Guerrero, 2017), clasifica a la cartera de crédito, de la siguiente manera:



**Ilustración 3-2:** Tipos de cartera de crédito

**Fuente:** (Guerrero, 2017)

**Realizado por:** Yáñez Julissa, 2023

Por su parte, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021), en su manual de créditos, manifiesta que:

**Cartera de consumo prioritario por vencer.** - El saldo total neto de la cartera de crédito que está actualizada en el cumplimiento de las obligaciones de la entidad es denominado como cartera de consumo prioritario por vencer.

**Cartera de consumo prioritario que no devenga interés.** - La cartera de consumo prioritario que no genera intereses es la discrepancia entre el saldo pendiente del capital a pagar y la cartera que ha vencido.

**Cartera de consumo prioritario vencida.** - La cartera de consumo prioritario vencida se refiere al saldo de capital de la cartera de crédito que presenta demoras en el cumplimiento de las obligaciones de pago.

**Cartera reestructurada.** - La cartera reestructurada implica realizar operaciones de crédito con el objetivo de mejorar la recuperación de la cartera, ajustando condiciones originales como plazos, tasas de interés y garantías. (p.25)

De acuerdo a los autores citados, se puede colegir que los diversos tipos de cartera de crédito funcionan como herramientas de control financiero. Estas herramientas se encargan de registrar y evaluar tanto la implementación como el cumplimiento adecuado de los saldos de capital, contribuyendo así al fortalecimiento de la economía institucional.

### **2.2.17. Marco Conceptual**

#### **Auditoría**

(Mendivil, 2016), refiriéndose a la auditoría, señala:

Describe este proceso como una revisión sistemática destinada a evaluar y obtener evidencia sobre las operaciones de una entidad. El objetivo de este proceso es obtener elementos de juicio suficientes para emitir una opinión profesional sobre la credibilidad de los estados financieros de la entidad. Este dictamen se expresa en un documento formal llamado dictamen. (p.6)

#### **Cartera de crédito**

(Moposita & Ramírez, 2016), en referencia a la cartera de crédito, menciona que:

En términos más simples, la cartera de crédito es la suma total de los préstamos que la entidad financiera ha concedido y que están pendientes de pago por parte de los

prestarios. Estos préstamos forman parte de los activos de la institución y generan ingresos a través de los pagos de intereses y la devolución del capital prestado. (p.77)

### **Crédito**

(Brachfield, 2009), considera que el crédito es:

Efectúa un contrato de crédito o préstamo que las entidades financieras otorgan a los socios o al público con la finalidad que, en un futuro, quien lo recibe devuelva el crédito mediante el pago de cuotas y con una tasa de interés adicional que compensa a las instituciones financieras. (p.20)

### **Cobranza**

(Zapata, 2011), respecto a las cobranzas, señala que:

“Proceso de recuperación de los fondos o pagos pendientes que un deudor adeuda a un acreedor. Es un conjunto de acciones y procedimientos llevados a cabo por individuos o entidades encargadas de gestionar el recobro de deudas vencidas.” (p. 157)

### **Control interno**

(Quinaluisa, Ponce, Muñoz , Ortega , & Pérez, 2018), al hablar del control interno, manifiesta que:

La acción llevada a cabo por el consejo administrativo, la dirección y el personal de la organización, tiene como objetivo garantizar un nivel de seguridad adecuado en las operaciones, así como asegurar la eficiencia y eficacia. Además, busca cumplir con las leyes y normativas aplicables, así como evaluar las políticas, estructura organizacional, planes, y conjunto de métodos y procedimientos. (p.269)

### **Cooperativa de ahorro y crédito**

(Pesántez, 2018), Manifiesta que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son:

Las cooperativas de ahorro y crédito juegan un papel clave en la promoción de la inclusión financiera, el desarrollo económico sostenible y la creación de comunidades financieramente saludables. Su enfoque en la participación democrática y la

responsabilidad social las convierte en actores importantes en el panorama financiero y comunitario. (p. 9)

### **Examen especial**

(Fonseca, 2012), al hablar del examen especial, establece:

El examen especial es una auditoría de alcance que puede comprender la verificación y el análisis ya que se enfoca en cierto grupo de las operaciones de la entidad, con el objetivo de verificar el adecuado manejo de los resultados y el cumplimiento de la normativa legal, generando un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones. (p.18)

### **Interés**

(Morales & Morales, 2015), al referirse al interés, menciona que:

En el contexto financiero, el interés se refiere al costo del dinero prestado o al rendimiento generado por una inversión. Por lo general, se expresa como un porcentaje y se aplica al capital original. El interés es un componente fundamental en transacciones financieras, préstamos y actividades de inversión. (p.90)

### **Informe de auditoría**

(López & Minguillón, 2016), manifiesta que:

Un informe de auditoría es un documento que proporciona información, análisis o evaluación sobre un tema específico. La auditoría del informe indica la identidad del autor o autores responsables de su creación. Estos informes pueden abordar diversos temas, desde investigaciones académicas hasta evaluaciones profesionales. (p.10)

## **Morosidad**

(Brachfield, 2009), define a la morosidad, como:

La morosidad se refiere al estado de impago o retraso en el cumplimiento de obligaciones financieras, como pagos de préstamos, cuotas o facturas. Un individuo o entidad se considera moroso cuando no cumple con los plazos acordados para realizar los pagos correspondientes. La morosidad puede tener consecuencias financieras y legales, como la acumulación de intereses moratorios o la posible ejecución de garantías. (p. 95)

## **Riesgo**

(Daqui, 2006), en relación el riesgo es:

En el ámbito financiero, el riesgo se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento que afecte negativamente los objetivos financieros de una entidad. Este evento puede ser incierto y tener impactos tanto positivos como negativos. La gestión del riesgo implica identificar, evaluar y mitigar posibles amenazas a los activos, ingresos y operaciones de una organización. (p. 18)

## **Riesgo del crédito**

(Vargas & Mostajo, 2014), conceptualiza al riesgo crediticio, como:

El riesgo de crédito es un tipo específico de riesgo financiero asociado con la posibilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago. En otras palabras, es el riesgo de que una entidad que ha otorgado un crédito o préstamo no reciba los pagos acordados, ya sea por retraso, impago parcial o incumplimiento total. La evaluación del riesgo de crédito implica analizar la capacidad crediticia del prestatario y establecer medidas para mitigar los riesgos asociados. (p.6)



## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

La investigación fue realizada con un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo.

(Otero, 2018), menciona que el enfoque cualitativo se basa en la comprensión profunda y detallada de fenómenos, procesos o contextos, a menudo explorando perspectivas subjetivas y significados. Se centra en la calidad de la información recopilada y utiliza datos no numéricos para capturar la complejidad y la riqueza de las experiencias humanas. (p. 60)

De acuerdo con el concepto anterior, el presente trabajo de investigación fue de carácter cualitativo, lo cual permitió la recopilación de información que abarcó aspectos como los objetivos, políticas, manuales, montos de créditos, tasas de morosidad, plazos de pago, porcentajes de interés, estados financieros, entre otros.

Por su parte, (Otero, 2018), en referencia al enfoque cuantitativo es: se centra en la medición numérica y la aplicación de análisis estadísticos para describir y analizar relaciones causales entre variables. Busca generalizar hallazgos a una población más amplia y utiliza datos cuantificables para obtener resultados precisos y objetivos. (p.34)

Para efectos del presente trabajo de titulación se empleó un enfoque cuantitativo al momento de identificar la problemática planteada y la justificación del trabajo, así también al examinar y dar sentido a los resultados obtenidos durante la aplicación de encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío Mora Ltda.

#### 3.2. Nivel de investigación

##### 3.2.1. Investigación descriptiva

(Hernández, Fernández , & Baptista, Metodología de la investigación, 2014), manifiestan que el estudio descriptivo, es:

Se refiere al aspecto de un estudio o análisis que se centra en describir o presentar información de manera detallada y comprensible. En este contexto, se busca proporcionar una representación clara y minuciosa de los datos, fenómenos o variables que están siendo examinados, sin necesariamente realizar inferencias o interpretaciones más allá de la presentación de los hechos observados. (p.92)

El presente estudio se enfocó en los créditos otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. en el año 2021, y permitió identificar las propiedades, características y los perfiles de cada uno de ellos, a fin de determinar las deficiencias, debilidades, inconsistencias e incongruencias al momento de otorgar un crédito.

### **3.2.2. Investigación exploratoria**

(Hernández, et al. 2010), en relación a la investigación exploratoria, afirma que:

Es un tipo de estudio que se lleva a cabo cuando el tema de investigación es poco conocido o no ha sido estudiado de manera exhaustiva. Su principal objetivo es explorar el tema, proporcionar una comprensión inicial, identificar variables relevantes y establecer hipótesis o preguntas de investigación para investigaciones futuras más detalladas. (p.91)

El presente trabajo de investigación fue de carácter exploratorio, debido a que se empleó esta metodología en la identificación y fundamentación del problema, con el propósito de recabar un conjunto de datos secundarios e históricos para la construcción del planteamiento del problema y el marco teórico referencial y teórico investigativo relativo a las variables del problema planteado, en torno al examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en el año 2021.

### **3.3. Diseño de investigación**

#### **3.3.1. Investigación no experimental**

(Hernández, et al. 2014), con relación al diseño de estudio no experimental, menciona que: es un tipo de estudio en el que el investigador no manipula variables de manera activa ni controla directamente las condiciones del estudio. En lugar de eso, observa fenómenos tal como se presentan en su entorno natural. Este enfoque es típicamente descriptivo y busca comprender, interpretar o analizar situaciones, eventos o comportamientos existentes. Los estudios de caso, las encuestas, los análisis documentales y la observación naturalista son ejemplos de métodos comúnmente utilizados en investigaciones no experimentales. (p.10)

El examen especial a la cartera de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., período 2021, fue de carácter no experimental, ya que no se manipularon las variables objeto de estudio, si no que se estudiaron tal cual se presentan en la vida real, lo que garantizo la objetividad y veracidad de la información recabada permitiendo el establecimiento de

conclusiones y recomendaciones imparciales que aportarán al mejoramiento de los procesos y operaciones de la entidad.

### **3.3.2. Investigación Transversal**

(Guzmán, 2019), considera al estudio transversal, como:

Este se caracteriza porque permite a los investigadores recolectar datos a través de intervenciones de trabajo de campo, lo cual se recomienda para el manejo de problemas de investigación que involucran tendencias, limitándose a describir variables y generar propuestas de valor para mejorar. (p.10)

El presente trabajo de investigación en torno al examen de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., período 2021, tuvo un diseño transversal, debido a el investigador dentro de sus facultades se limitó a realizar una sola intervención en el trabajo de campo a través de la aplicación de instrumentos y técnicas de recolección de información primaria, en un entorno definido de investigación que se lo hizo por una sola ocasión.

## **3.4. Tipo de estudio**

### **3.4.1. Investigación documental**

(Guzmán, 2019), menciona que la investigación documental consiste en un: “Análisis de información escrita sobre un tema en particular con el fin de establecer vínculos, diferencias, etapas, posiciones o el estado actual del conocimiento respecto del tema que se estudia” (p.111)

La presente investigación fue de tipo documental, ya que se sustentó con documentos históricos de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., período 2021, los mismos que fueron analizados e interpretados, para determinar errores o irregularidades y así emitir un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayude a la gestión de sus directivos.

### **3.4.2. Investigación de campo**

(Guzmán, 2019), en relación a la investigación de campo, señala que: ) la investigación de campo implica la recopilación de datos directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno de estudio. Los investigadores llevan a cabo observaciones, entrevistas, encuestas u otras técnicas de

recolección de datos directamente en el entorno natural donde se desarrolla el fenómeno. Este enfoque es particularmente útil para obtener información detallada y específica sobre situaciones o contextos particulares. La investigación de campo a menudo implica la interacción directa con individuos, comunidades o entidades objeto de estudio, y puede proporcionar datos ricos y contextualizados. (p.70)

Para efectos del presente trabajo de titulación, se utilizó la investigación de campo al realizar varias visitas a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., con el fin de obtener información suficiente y relevante para determinar los potenciales hallazgos y así emitir un informe de auditoría.

### 3.5. Población y muestra

(Hernández, et al. 2014), al hablar de la población, menciona que: “todos los miembros de un grupo”, mientras que la muestra representa "un subconjunto de los miembros de una población” (p.107)

Para efectos de la presente investigación, la población objeto de estudio abarcó la totalidad del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 4-3:** Población de la COAC Juan Pío de Mora (Agencia Guaranda)

<b>Cargos</b>	<b>Número de empleados</b>
Jefe de agencia	1
Crédito y cobranza	5
Contadora	1
Cajeros	3
<b>Total</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.  
**Realizado por:** Yáñez Julissa, (2023)

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

#### **3.6.1. Métodos de investigación**

##### *3.6.1.1. Método deductivo*

(Rodríguez & Pérez, 2017), refiriéndose al método deductivo, señala que: es un enfoque lógico de razonamiento que parte de premisas generales para llegar a conclusiones específicas. En este método, se utiliza un razonamiento que va de lo general a lo particular. Se comienza con una teoría, ley o principio general, y luego se aplican estos conceptos a situaciones específicas para derivar conclusiones o resultados específicos. En la deducción, las conclusiones son necesariamente ciertas si las premisas son ciertas. En la auditoría de gestión, el método deductivo se aplicaría al comenzar con políticas, normativas o procedimientos generales y luego aplicarlos a situaciones específicas para evaluar el cumplimiento y la eficacia. (p.59)

Para efectos de la investigación, se utilizó el método deductivo a fin de verificar el cumplimiento de la normativa legal que le es aplicable a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., y que está relacionada con leyes, reglamentos y cuanta normativa existe en temas de gestión cooperativista.

##### *3.6.1.2. Método inductivo*

(Rodríguez & Pérez, 2017), al hablar del método inductivo, menciona:

El método inductivo es un enfoque de razonamiento que parte de observaciones específicas para desarrollar conclusiones generales. En este método, se recopilan datos y evidencias específicas, y a partir de estas observaciones, se infieren patrones o principios más amplios. A diferencia del razonamiento deductivo, las conclusiones en el método inductivo no son necesariamente ciertas, pero son probables o plausibles en función de la evidencia recopilada. En una auditoría de gestión, el método inductivo podría aplicarse al recopilar datos sobre el rendimiento y las operaciones de una organización y luego derivar conclusiones generales sobre la eficacia de sus prácticas de gestión. (pp. 59-60)

En el presente trabajo investigativo se utilizó el método inductivo para identificar las deficiencias, debilidades e inconsistencias, que vienen obstaculizando el desarrollo eficiente, eficaz y oportuno de las operaciones de crédito y financiamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., de tal forma, que se pueda resumir en un informe de auditoría, que bien puede ser socializado a otras instituciones del sector que estén atravesando similares problemáticas.

### **3.6.2. Técnicas de investigación**

#### **3.6.2.1. Observación**

(Rodríguez & Pérez, 2017), en relación a la observación directa, señala:

La observación es una técnica de recopilación de datos que implica la atención sistemática y directa a eventos, comportamientos o situaciones para obtener información. Se realiza de manera no intrusiva, y el observador registra y analiza lo que percibe. Puede ser utilizada en entornos naturales o en situaciones controladas, y puede ser tanto participante (el observador está activamente involucrado) como no participante (el observador permanece en la periferia). (p.60)

Se utilizó la observación directa para observar las principales actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., ver el comportamiento de la persona de crédito y cobranza durante el proceso de la visita preliminar realizadas a las instalaciones de la entidad cooperativista.

#### **3.6.2.2. Entrevista**

(Guzmán, 2019), en relación a la entrevista, menciona que:

es una técnica de recopilación de datos en la que un entrevistador plantea preguntas a un entrevistado con el objetivo de obtener información. Puede ser estructurada (preguntas predeterminadas y respuestas específicas), semiestructurada (una guía de preguntas, pero con flexibilidad para explorar temas) o no estructurada (preguntas abiertas y conversación más libre). Las entrevistas permiten una interacción directa y son útiles para obtener detalles, interpretaciones y percepciones más profundas sobre un tema. (p. 194)

En el contexto de la presente investigación, se empleó la entrevista para recabar información del Ejecutivo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., la cual, permitió obtener información relevante, consistente y pertinente de la organización para determinar los problemas que venía caracterizando a la institución.

### 3.6.2.3. Encuesta

(Guzmán, 2019), en relación a la encuesta, señala que:

La encuesta es un método de investigación que implica la recopilación sistemática de datos a través de preguntas estandarizadas dirigidas a una muestra representativa de la población. Puede realizarse a través de cuestionarios impresos, en línea o mediante entrevistas estructuradas. Las encuestas son útiles para obtener información cuantitativa y estadística sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otras características de interés en una población más amplia. (p.83)

En el contexto de la definición anterior y para efecto de la presente investigación se aplicó un cuestionario al personal del área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., que ayudó a recopilar información real sobre la cartera de crédito y con ello determinar potenciales errores, dificultades, inconsistencias e irregularidades a fin de resumirlo en el informe final de la auditoría especial llevada a cabo.

### 3.6.3. Instrumentos de investigación

#### 3.6.3.1. Cuestionario de encuesta

(Hernández O. , 2012), Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas estructuradas y predefinidas que se presentan a los participantes de la investigación. Puede ser administrado de manera escrita, en formato impreso o electrónico. Los cuestionarios son especialmente útiles para recopilar información cuantitativa y permiten la estandarización de respuestas, facilitando el análisis de datos. (p. 26)

En el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó el cuestionario como un instrumento de investigación que incluyó preguntas de carácter cerrado y de opciones relacionadas con las dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

#### 3.6.3.2. Guía de observación

(Hernández, et. Al., 2010), al hablar de la guía de observación es un documento que proporciona al observador instrucciones detalladas sobre qué aspectos específicos observar y registrar durante la observación de un fenómeno o situación. Este instrumento orienta al observador hacia los elementos clave que deben ser analizados, ayudando a garantizar la consistencia en la recopilación de datos y la objetividad en la interpretación de las observaciones. (p.27)

La técnica de la observación permitió obtener datos primarios sin intervención de terceros en la investigación, para indagar los problemas existentes y analizar cada uno de ellos en la medida en que afectan las operaciones diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

### *3.6.3.3. Guía de entrevista*

(Guzmán, 2019), manifiesta que la guía de entrevista es un documento que contiene una serie de preguntas o temas a tratar durante una entrevista. A diferencia de un cuestionario, una guía de entrevista suele ser más flexible y permite al entrevistador ajustar las preguntas según las respuestas y el flujo de la conversación. Puede incluir preguntas abiertas para fomentar respuestas más detalladas y exploratorias. (p. 180)

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la entrevista como un instrumento de investigación, ya que se utilizó como un mecanismo de dialogo que permitió conocer de sus directivos la planificación de los procesos financieros y económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.



## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Encuesta

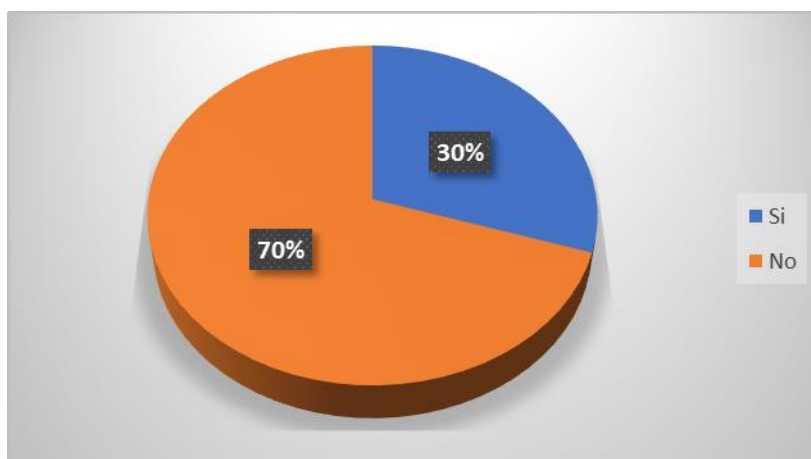
1. ¿Conoce usted si anteriormente se ha realizado un examen especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda.?

**Tabla 5-4: Examen especial a la COAC**

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 4-4: Examen especial a la COAC**

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

#### **Análisis e interpretación**

Una vez aplicadas y tabuladas de las encuestas, el 30% de los encuestados responden que a la entidad si se le han realizado exámenes especiales, mientras que, el 70% restante de los empleados manifiestan que la entidad nunca ha sido objeto de evaluación a la cuenta cartera de crédito, por lo cual es indispensable realizar un examen especial para así tener información oportuna y pertinente que permita a los directivos optar por una buena toma de decisiones.

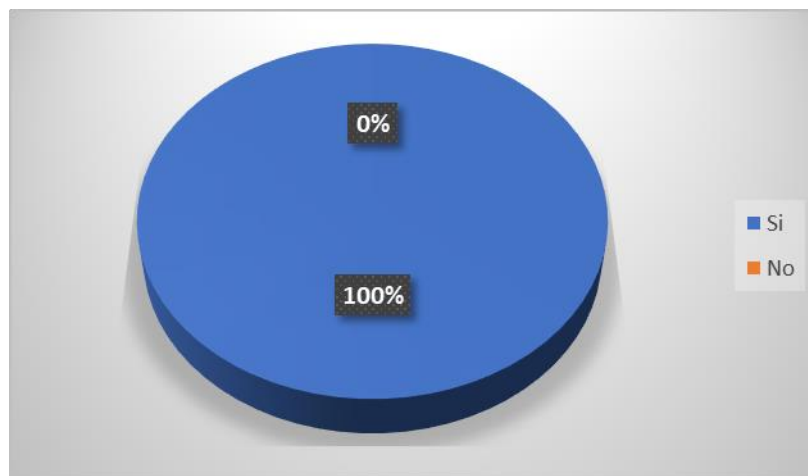
2. ¿Considera usted necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., para mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?

**Tabla 6-4:** Necesidad de realizar un examen especial a la cartera de crédito

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 5-4:** Necesidad de realizar un examen especial a la cartera de crédito

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

### Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 100% de los encuestados manifiestan que si es necesario realizar un examen especial a la cuenta cartera de crédito para determinar potenciales falencias e irregularidades en los procesos de otorgamiento de crédito para una correcta recuperación de la cartera de crédito.

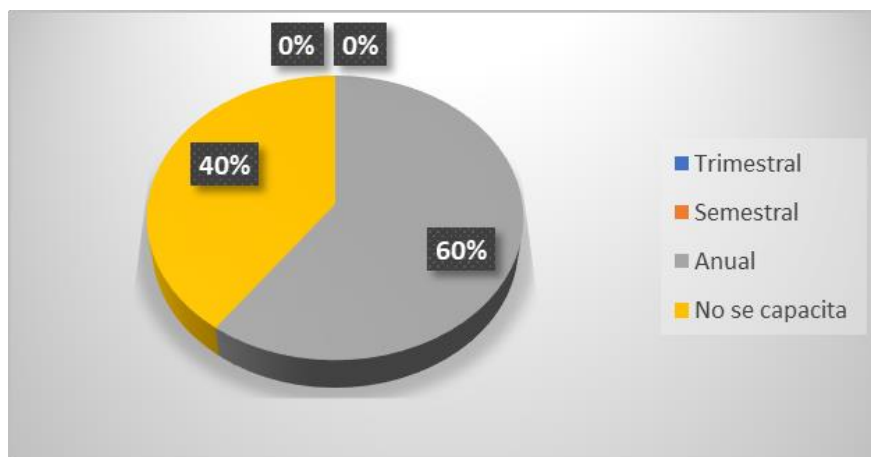
**3. ¿Conoce usted con qué frecuencia la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda. capacita al personal de créditos y cobranzas?**

**Tabla 7-4:** Periodicidad en la capacitación al personal de crédito y cobranzas

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	6	60%
No se capacita	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 6-4:** Periodicidad en la capacitación al personal de crédito y cobranza

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Luego de la aplicación de las encuestas, el 60% de los encuestados manifiestan que la capacitación se realiza anualmente, mientras que el 40% responden que no se capacita, resultados que permiten determinar la necesidad de emprender en un vasto proceso de capacitación al personal de crédito y cobranza, con el fin de desarrollar las actividades de manera eficiente y el correcto funcionamiento de la gestión de créditos dentro de la COAC.

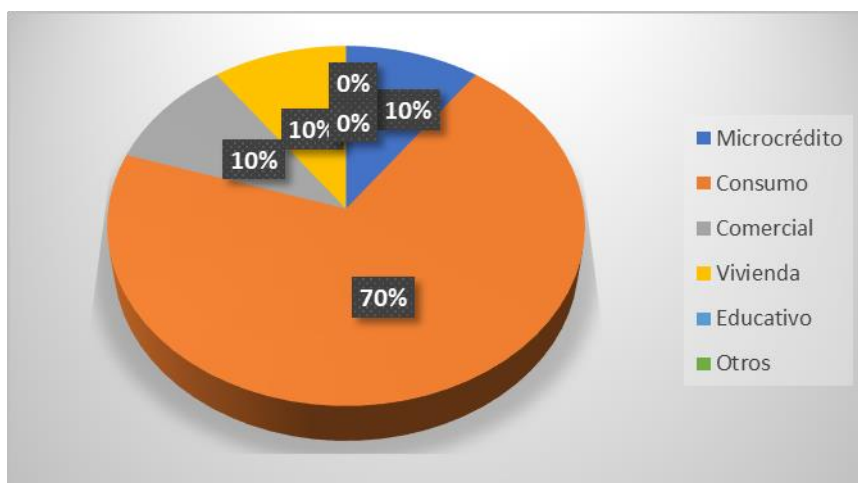
#### 4. ¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., a sus socios?

**Tabla 8-4:** Créditos con mayor frecuencia

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Microcrédito	1	10%
Consumo	7	70%
Comercial	1	10%
Vivienda	1	10%
Educativo	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023



**Ilustración 7-4:** Créditos con mayor frecuencia

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023

#### **Análisis e interpretación**

Aplicadas las encuestas al personal de la COAC, el 70% de los trabajadores consultados señalan que la cartera con mayor movimiento es el crédito de consumo, en tanto que el 10% manifiestan que el crédito que más se demanda es el microcrédito, en tanto que, otro 10% de los encuestados, señalan que es el crédito comercial; y, finalmente, el restante 10% manifiestan que el crédito que más se demanda es el de vivienda; estos resultados permiten advertir la necesidad de potencializar las diferentes líneas de crédito haciendo hincapié en los créditos con mayor demanda por parte de los socios de la COAC Juan Pío de Mora Ltda.

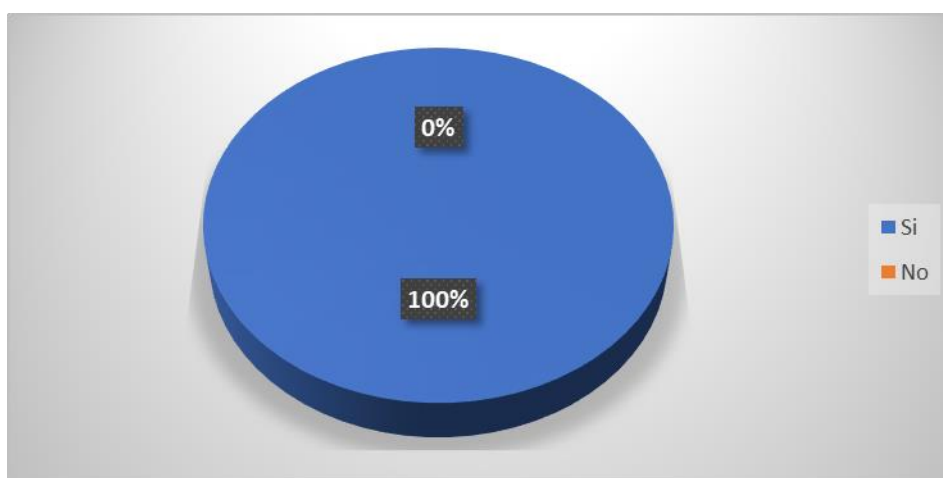
**5. ¿La Cooperativa Juan Pio de Mora Ltda., cuenta con un manual y políticas de crédito para garantizar las operaciones crediticias del personal?**

**Tabla 9-4:** Existencia de manuales y políticas de crédito

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 8-4:** Existencia de manuales y políticas de crédito

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., el 100% de los encuestados manifiestan que si cuentan con un manual y políticas de crédito para garantizar las operaciones y de tal manera evitar un alto índice de morosidad.

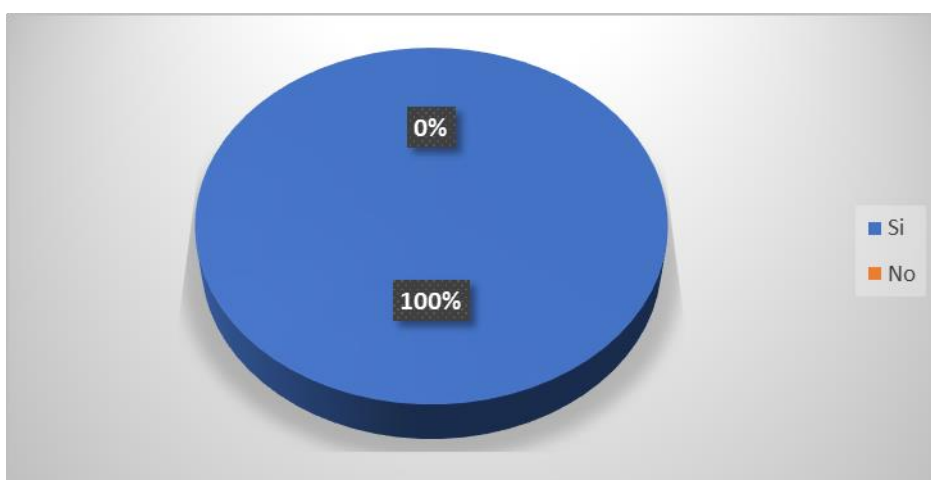
**6. ¿El personal de crédito de la cooperativa certifica la veracidad de la documentación, buró de crédito, garante y capacidad de pago, antes de la aprobación del crédito?**

**Tabla 10-4:** Verificación de los documentos de soporte previo al otorgamiento de créditos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 9-4:** Verificación de los documentos de soporte previo al otorgamiento de créditos

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Aplicadas las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 100% de los encuestados manifiestan que el personal de crédito si revisa toda la documentación de soporte previo a la emisión de un crédito, para de esta forma evitar el sobreendeudamiento de los socios y, por ende, disminuir el riesgo crediticio.

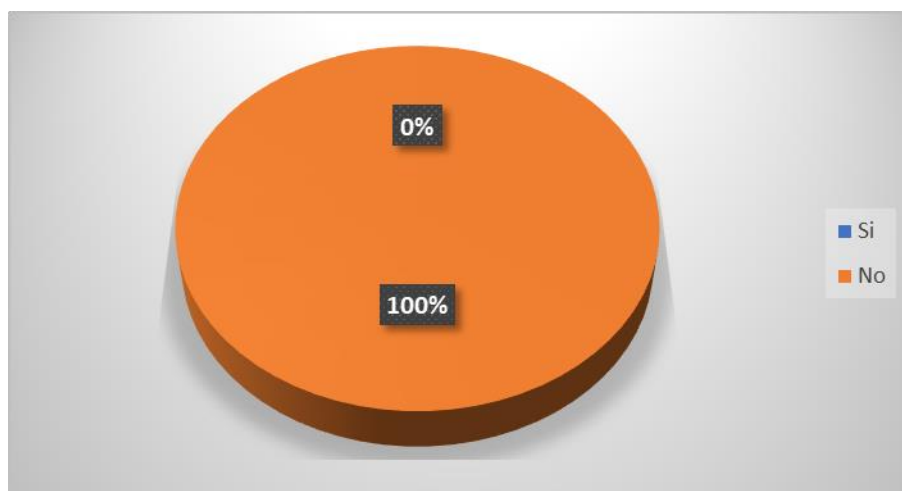
7. ¿Conoce usted si el asesor de créditos, es el encargado de aprobar o rechazar la solicitud de crédito del socio?

**Tabla 11-4:** Responsabilidad de la aprobación de créditos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 10-4:** Responsabilidad de la aprobación de créditos

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

### Análisis e interpretación

Aplicada la encuesta al personal de la COAC Juan Pío de Mota Ltda., el 100% de los encuestados respondieron que los asesores de crédito no son las personas encargadas de aprobar los créditos, por lo que la aprobación de créditos lo realiza el comité de crédito, jefe de agencia, gerente y un analista de crédito, dependiendo del monto solicitado por el socio.

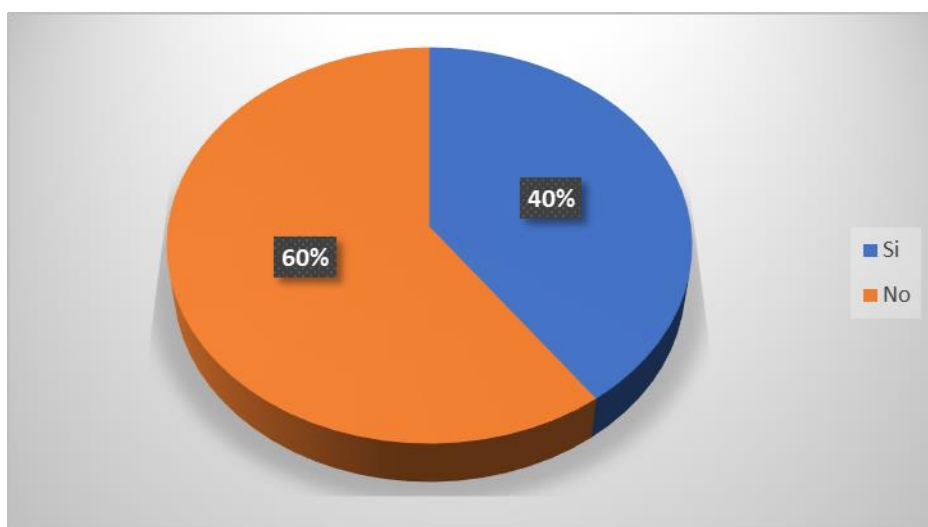
**8. ¿El asesor de crédito realiza un seguimiento posterior al otorgamiento de créditos para evitar posibles riesgos de morosidad?**

**Tabla 12-4:** Seguimiento posterior a la concesión de créditos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 11-4:** Seguimiento posterior a la concesión de créditos

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Aplicadas las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 60% de los encuestados respondieron que los asesores no realizan el seguimiento posterior al otorgamiento de créditos, mientras que, el restante 40%, manifiestan que si se realiza dicho seguimiento, resultados que permiten advertir la necesidad de un adecuado seguimiento por parte de los asesores al destino de los créditos otorgados a los socios, a fin de evitar potenciales riesgos de morosidad.



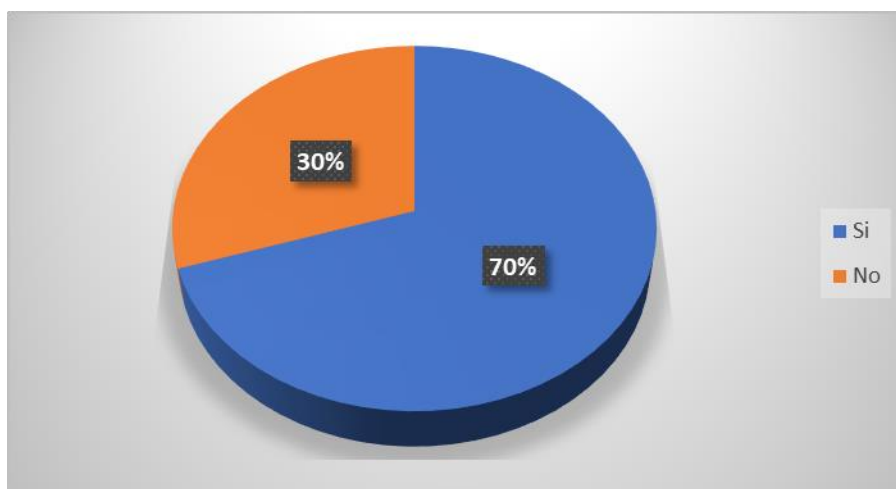
9. ¿El asesor de créditos aplica lo que determina el manual previo a la concesión de créditos?

**Tabla 13-4:** Aplicación de los manuales de crédito

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 12-4:** Aplicación de los manuales de crédito

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

### Análisis e interpretación

Tras las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 70% de los encuestados responden que, los asesores de créditos si cumplen con los parámetros establecidos en los manuales de crédito, mientras que el 30% manifiesta que no cumplen con los parámetros determinados por la COAC; estos resultados advierten la necesidad de insistir en el cumplimiento de los preceptos establecidos en los manuales de crédito previo a la concesión de créditos.

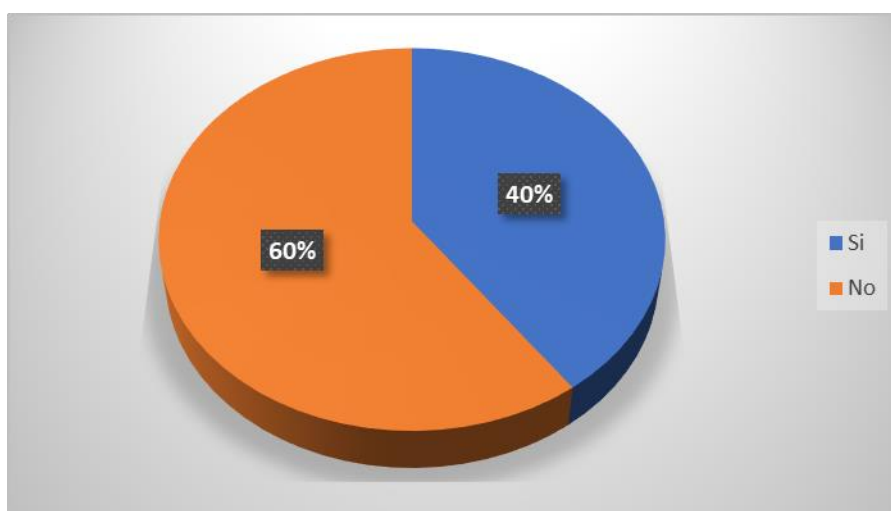
**10. ¿La COAC notifica al socio sobre la morosidad del crédito una vez vencida su cuota de aportación?**

**Tabla 14-4:** Notificación de la morosidad del crédito

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 13-4:** Notificación de la morosidad del crédito

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Aplicadas las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 60% del personal consultado manifiesta que los socios deudores no son notificados al momento del vencimiento de su cuota de pago, mientras que, el 40% restante responde que, el socio si es notificado cuando vence su cuota de aportación; estos resultados permiten advertir la necesidad de que el asesor de crédito notifique oportunamente al socio sobre el vencimiento de su cuota vencida a fin de evitar el incremento de la cartera de crédito vencida.

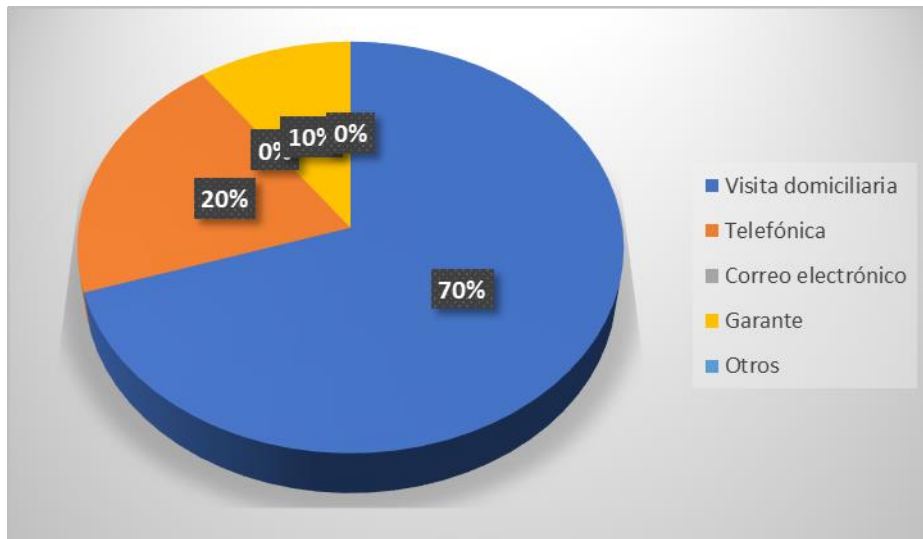
**11. ¿Cuál es el medio de notificación que utiliza comúnmente el asesor de crédito para comunicar el vencimiento de la cuota de crédito?**

**Tabla 15-4:** Medio de notificación utilizado para advertir en vencimiento del crédito

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Visita domiciliaria	7	70%
Telefónica	2	20%
Correo electrónico	0	0%
Garante	1	10%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 14-4:** Medio de notificación utilizado para advertir en vencimiento del crédito

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Aplicadas las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 70% de consultados respondieron que el método más eficiente para la recuperación de cartera de crédito es la visita domiciliaria, otro 20% manifiesta que es más eficiente una llamada telefónica; y, por último, el 10% restante, afirman que es más efectivo enviar una notificación al garante; estos resultados advierten la necesidad de aplicar diferentes políticas de recuperación de crédito conforme el manual de créditos existente y de esta forma disminuir el índice de morosidad.

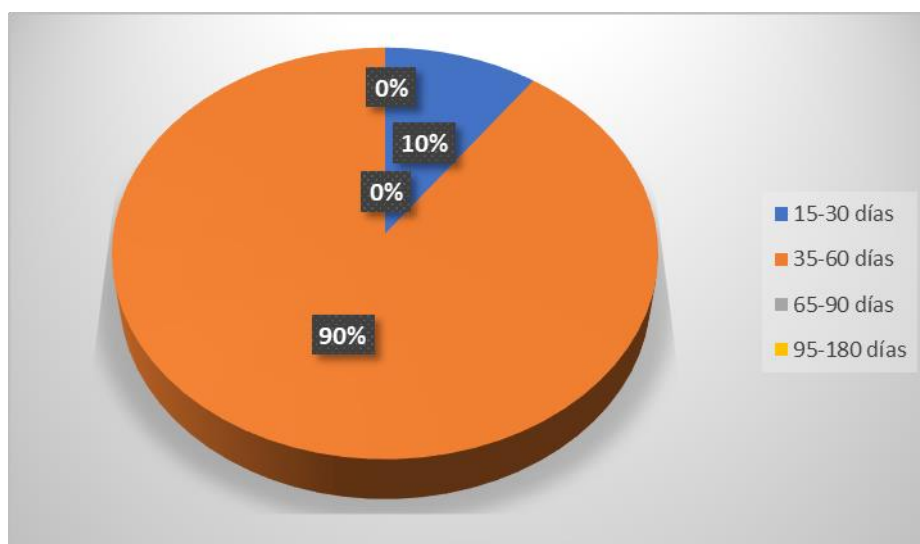
**12. ¿Vencido qué tiempo, la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda., procede a la reclasificación y reconocimiento de cartera morosa?**

**Tabla 16-4:** Reclasificación de morosidad

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
15-30 días	1	10%
35-60 días	9	90%
65-90 días	0	0%
95-180 días	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023



**Ilustración 15-4:** Reclasificación de morosidad

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Aplicada las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., el 90% de funcionarios consultados expresaron que la reclasificación de cartera morosa se realiza desde los 34 a 60 días, en tanto que, el 10% restante de los encuestados mencionan que la reclasificación de cartera morosa se realiza de 15 a 30 días dependiendo del crédito.

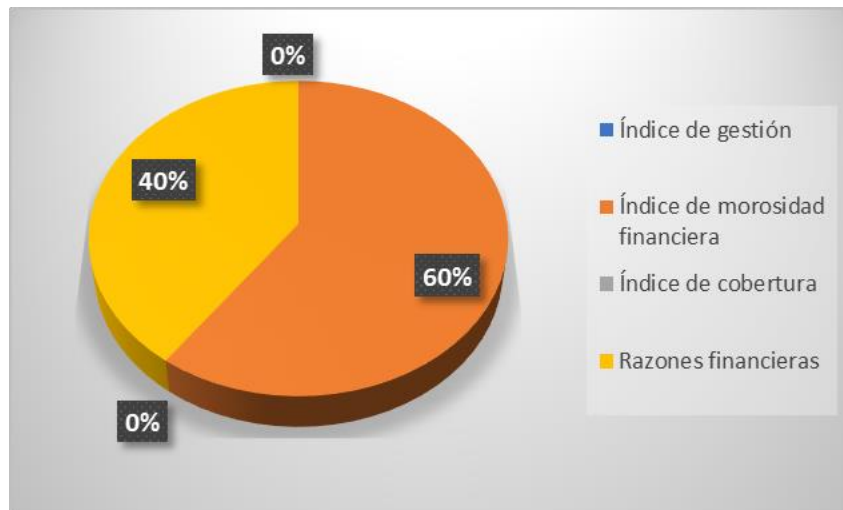
**13. ¿Cuál es la metodología que utiliza la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda., para el análisis de los índices de morosidad de la cartera de créditos?**

**Tabla 17-4:** Método de análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Índice de gestión	0	0%
Índice de morosidad financiera	6	60%
Índice de cobertura	0	0%
Razones financieras	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023



**Ilustración 16-4:** Método de análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos

Elaborado por: Yáñez Julissa, 2023

**Análisis e interpretación**

Tras haber aplicado las encuestas al personal de COAC Juan Pío de Mora Ltda., el 60% de los funcionarios consultados respondieron que se utiliza el método de índice de morosidad financiera para realizar el análisis de la cartera de crédito, mientras que, el restante 40% de los trabajadores, expresaron que utilizan el método de razones financieras para ejecutar el análisis de morosidad de la cartera de crédito.

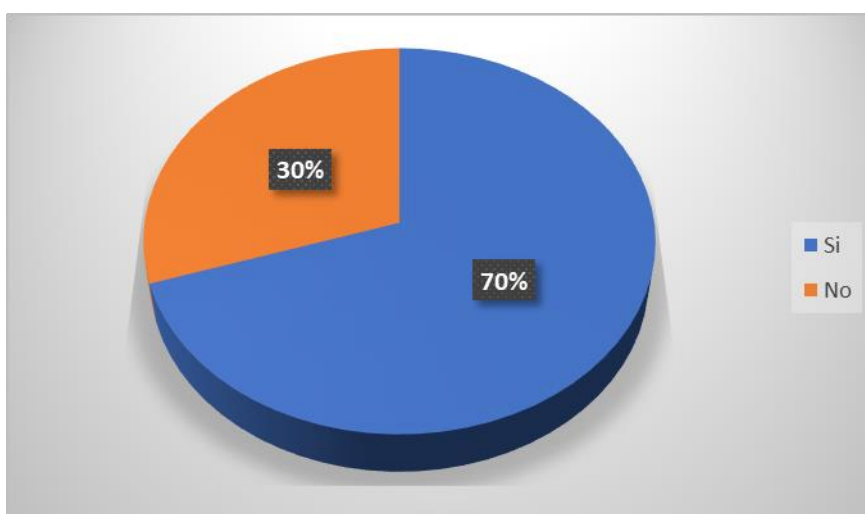
**14. ¿La cooperativa cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos, que resguarde la integridad económica, financiera, de gestión y física del entorno examinado?**

**Tabla 18-4:** Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos

Alternativa	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023



**Ilustración 17-4:** Existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos

Elaborado por: Yánez Julissa, 2023

### **Análisis e interpretación**

Aplicada la encuesta al personal de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., sobre la existencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos, el 70% de los encuestados respondieron que la COAC si cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos, mientras que, el restante 30% de los empleados expresaron que no existe un plan de la prevención y mitigación de los riesgos, resultados que denotan la vulnerabilidad de la COAC ante potenciales riesgos que pueden afectar a la institución financiera.

#### **4.2. Comprobación de la idea a defender**

Una vez tabulada y analizada la información recabada y con base en los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., se puede determinar que no se ha realizado un examen especial a la cuenta cartera de crédito, lo que conlleva falencias e irregularidades en los procesos de otorgamiento del crédito, específicamente en la pregunta 2. ¿Considera usted necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., para mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?, de los cuales el 100% de los encuestados respondieron positivamente; la pregunta 3. ¿Conoce usted con qué frecuencia la Cooperativa Juan Pio de Mora Ltda. capacita al personal de créditos y cobranzas?, el 40% de los consultados responden que no se capacita en los temas como la colocación y recuperación de créditos, complementados por la falta del cumplimiento y ampliación de los manuales y políticas de crédito en el proceso de los otorgamientos de créditos; además, la pregunta 8. ¿El asesor de crédito realiza un seguimiento posterior al otorgamiento de créditos para evitar posibles riesgos de morosidad? el 60% de los encuestados manifestaron que los asesores no realizan el seguimiento posterior al otorgamiento de créditos, por la inobservancia de políticas internas relacionadas al control de la morosidad y su escaso control al destino de los créditos otorgados, lo que a su vez afecta al proceso de recuperación de cartera, elevando el índice de morosidad; por último, la pregunta 10. ¿La COAC notifica al socio sobre la morosidad del crédito una vez vencida su cuota de aportación?, el 60% del personal consultado responde que los socios deudores no son notificados al momento del vencimiento de su cuota de pago, lo que es provocado por la falta de un adecuado control y seguimiento oportuno de la cartera vencida, lo que ocasiona que la cooperativa mantenga un riesgo de liquidez en el desarrollo de sus actividades, lo que a su vez puede desencadenar en graves riesgos y falencias a la entidad; siendo éstas las razones que permiten comprobar la idea a defender, es decir que, la elaboración del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora Ltda., en la agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, si permite determinar los principales problemas que afectan a la liquidez de la entidad cooperativista.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Título de la propuesta

“EXAMEN ESPECIAL A CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA., EN LA AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, PERÍODO 2021”





## 5.2. Papeles de Trabajo



### 5.2.1. Archivos Permanente.

## ARCHIVO PERMANENTE

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.
<b>UBICACIÓN:</b>	Calles Sucre y Olmedo, agencia Guaranda
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	EXAMEN ESPECIAL
<b>PERÍODO AUDITADO:</b>	1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

**OBJETIVO GENERAL**

Recabar información primaria a través de la entrevista a informantes calificados, con el propósito de conocer de cerca los procesos operativos y financieros de créditos de la institución a ser examinada.

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

Comprender el entorno financiero mediante la solicitud de información al personal idóneo y competente para tener una visión general de la entidad a ser auditada.

No.	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELB. POR	FECHA
1	Elabore el contrato bilateral de prestación de servicios profesionales de examen especial.	CPSP	J.Y.	02/04/2023
2	Solicite la información de la cooperativa (Reseña histórica, Misión, Visión, Valores Corporativos, Ubicación geográfica, etc.)	IGC	J.Y.	05/04/2023
3	Solicite los estados financieros del período 2021	EF	J.Y.	06/04/2023
4	Elabore la notificación de inicio de examen especial.	NIA	J.Y.	08/04/2023

Elaborado por	J.Y.	Fecha:	01/04/2023
Revisado por:	L.G.	Fecha:	02/04/2023

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE EXAMEN  
ESPECIAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

En la ciudad de Guaranda, a los 02 días del mes de Abril del año 2023, provincia de Bolívar, se celebra el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría (Examen Especial) entre el Ing. Richard Verdezoto, en su condición de Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., que a partir de ahora se denominará "CONTRATANTE"; y, por otra parte, la Licda. Julissa Yáñez, representante legal de la firma auditora "JV AUDITORES CAIFICADOS", a quien en adelante se le denominará "AUDITOR", quienes en ejercicio de sus funciones legítimas y libre derecho a contratar, convienen en celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría "Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la Agencia Guaranda, Provincia de Bolívar, Período 2021", al tenor de las siguientes cláusulas:

**Primera. - Antecedente.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., ha solicitado los servicios de auditoría según la convocatoria N°0124 y en conformidad con lo dispuesto en los art. 84, 86 y 87 de la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, con relación a las Auditorías Externas y Examen Especiales en las entidades financieras y con sujeción a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidario, en cumplimiento de las normas vigentes, se requiere llevar a cabo dicho examen del período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

**Segunda. - Objeto del Contrato.**

Por el presente el "AUDITOR" se obliga a cumplir la labor de Examen Especial objeto del presente contrato al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento del artículo 1.261 del Código Civil Ecuatoriano, sobre la veracidad de un contrato y de conformidad con la propuesta oportunamente aceptada por el "CONTRATANTE".

<b>Elaborado por</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE EXAMEN  
ESPECIAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Tercera. - Metodología del Trabajo.**

El examen se efectuará de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las mismas que determinarán las bases selectivas para su planificación, ejecución, control y seguimiento, según el criterio exclusivo del "AUDITOR", por lo que incluye el análisis en detalle de todas las actividades del "CONTRATANTE", hasta la determinación de los resultados finales.

**Cuarta. - Derechos y Obligaciones de las partes.**

El "AUDITOR" conforme lo requerido por las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas a la Administración del "CONTRATANTE.", a las personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura del Control Interno. Además, dichas normas establecen que el "CONTRATANTE" debe obtener una carta de representación de la administración del "AUDITADO" sobre datos relevantes de la entidad.

**Quinta. - Honorarios.**

Para efectos del presente contrato de ejecución del Examen Especial, por la naturaleza y condición del mismo, no se estable ningún valor monetario a pagar por parte del "CONTRATANTE" a favor del "AUDITOR", debido a que es un requisito a cumplir dentro del proceso de Titulación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Sexta. - Plazo.**

El plazo para la ejecución del presente contrato es de 4 meses calendario, ciento veinte (120) días laborables, contados a partir del 01 de abril hasta el 31 de Julio del 2023, pudiendo prorrogarse si las circunstancias así lo ameritan.

<b>Elaborado por</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE EXAMEN  
ESPECIAL**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Séptima. -Entrega del Informe**

El "AUDITOR" en libre ejercicio del trabajo del Examen Especial, se reserva el derecho de presentar el informe final de Auditoría que contendrá los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones identificadas, analizadas y valoradas en el proceso de evaluación de la información contable y financiera.

**Octavo. - Terminación del Contrato**

La parte "CONTRATANTE" podrá dar por terminado el presente contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) antes del cumplimiento del plazo de cuatro meses pactado, en cualquier momento, el aviso de determinación del contrato deberá ser notificado al auditor con no menos de quince (15) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

**Noveno. - Recursos**

La parte "CONTRATANTE", dispondrá y facilitará al equipo técnico de auditoría, el espacio físico, instrumentos, materiales, elementos y herramientas necesarias para el efectivo desempeño del objeto del presente contrato.

**Décimo. - Autonomía e Independencia.**

El "AUDITOR" en el desarrollo del Examen Especial, se compromete a realizar el trabajo de auditoría (Examen Especial a la Cartera de Crédito de COAC Juan Pío de Mora, agencia Guaranda, período 2021) con estricto apego a las normas de auditoría y de carácter jurídico vigente, de la misma manera a emitir criterios con base en las normas técnicas de acuerdo a los principios personales de independencia y objetividad.

<b>Elaborado por</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>02/04/2023</b>



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.

### PROGRAMA DE AUDITORÍA

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

**CPSP**  
**4/4**

#### **Décimo Primero. - Domicilio y Jurisdicción.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., declara como su domicilio principal a la provincia de BOLÍVAR, cantón Guaranda, Calles Sucre y Olmedo, en donde recibirán toda clase de comunicaciones, notificaciones y correspondencia en general relativos al Examen Especial.

Para constancia de todo lo actuado, las partes contratantes convienen en firmar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría, en un original y tres copias de igual valor y tenor.

Guaranda, 02 de abril del 2023

\_\_\_\_\_  
Ing. Richard Verdezoto  
C.C. 0201808813

**JEFE DE AGENCIA DE LA.  
COAC "JUAN PÍO DE MORA" LTDA.**

\_\_\_\_\_  
Lic. Julissa Yáñez  
C.C. 0250146990

**REPRESENTANTE LEGAL  
DE LA FIRMA DE AUDITORÍA  
" JV AUDITORES CALIFICADOS "**

Elaborado por	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>02/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>02/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

### **RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENTIDAD**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PÍO DE MORA Ltda., es una entidad del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) que bajo los principios de solidaridad, igualdad, equidad y cooperativismo constitucionales, difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus socios y de la comunidad, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso a los productos y servicios financieros.

En el contexto anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., agencia Guaranda, número de RUC 0290004454001, con denominación Régimen General según el Registro Único de Contribuyentes, se encuentra ubicada en las calles Sucre y Olmedo de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, cuenta con 11 agencias distribuidas en diferentes ciudades del país. Fue constituida mediante decreto N.º 1.025 publicado en el Registro Oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar. Esta cooperativa fue conformada para proporcionar productos y servicios financieros de alta calidad, permitiendo así satisfacer las necesidades y por ende mejorar la calidad de vida de sus socios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

La COAC Juan Pío de Mora Ltda., está controlada y supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y respaldada por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE).

**Misión**

“Contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios y clientes a través de la entrega de productos y servicios financieros de calidad con eficiencia, transparencia y rentabilidad mutua”.

**Visión**

“En el 2021, ser reconocida como una institución con indicadores sólidos, líder en la oferta de productos financieros que contribuyen al desarrollo y crecimiento de sus zonas de influencia”.

**VALORES CORPORATIVOS**

Una vez definida la misión, visión y las políticas institucionales, se identifican los valores y principios que rigen el accionar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda. Los valores plantean el marco ético-social dentro del cual las y los directivos y colaboradores de la Cooperativa llevan a cabo sus acciones diarias.

Los valores Institucionales deben guiar la conducta en el desempeño de directivos, ejecutivos, funcionarios, empleados y todos quienes en forma directa e indirecta tienen relación con la cooperativa.

La Filosofía Organizacional de la COAC “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., permite definir con claridad el propósito estratégico de la organización y se materializa a través de los principios y valores que guían el actuar de la cooperativa hacia el alcance de sus objetivos institucionales:

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IGC**  
**3/10**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Los valores en mención son los siguientes:

**Lealtad:** Hablar bien de la institución, actuar con sinceridad e informar actos que puedan afectar a la cooperativa.

**Equidad:** Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas sin discriminación de género, raza, religión o condiciones tanto en la prestación de servicios como en la gestión organizacional.

**Solidaridad:** Comprender las necesidades de los socios y compañeros de trabajo y mantener una actitud de apoyo a la solución de sus problemas. Mantener una actitud de trabajo en equipo.

**Iniciativa:** Mantener una actitud hacia el cambio, el mejoramiento, el aprendizaje continuo y el liderazgo.

**PRINCIPIOS CORPORATIVOS.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., a más de los Principios Cooperativos declarados por la Alianza Cooperativa Internacional, también establece y determina como suyos los siguientes Principios:

- a) Adhesión voluntaria y abierta.
- b) Gestión democrática por parte de los socios.
- c) Participación económica de los socios.
- d) Autonomía e independencia.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- a) Educación, formación e información.
- b) Cooperación entre cooperativas.
- c) Interés por la comunidad.

**VALORES CORPORATIVOS.**

El comportamiento ético, responsable, leal, imparcial de los funcionarios, empleados, directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., en sus actos dentro de la institución, así como fuera de ella, garantizará que las actividades que se realicen sean bajo un marco de honestidad.

La conducta y accionar de todos y cada uno de los miembros de la Institución, se regirá bajo los valores institucionales que se describen a continuación:

**RESPECTO:** Brindar un trato cordial a socios internos y externos de la cooperativa.

**PROBIDAD:** Consiste en actuar con rectitud y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenidos por sí o por intermedio de terceros.

**EFICIENCIA:** Se refleja en la calidad de cada una de las funciones o actividades asignadas, buscando siempre el mejor resultado para la cooperativa.

**IDONEIDAD:** Implica desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de las funciones o actividades asignadas.

**VERACIDAD:** Consiste en expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de la cooperativa y público en general, contribuyendo al esclarecimiento de la verdad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

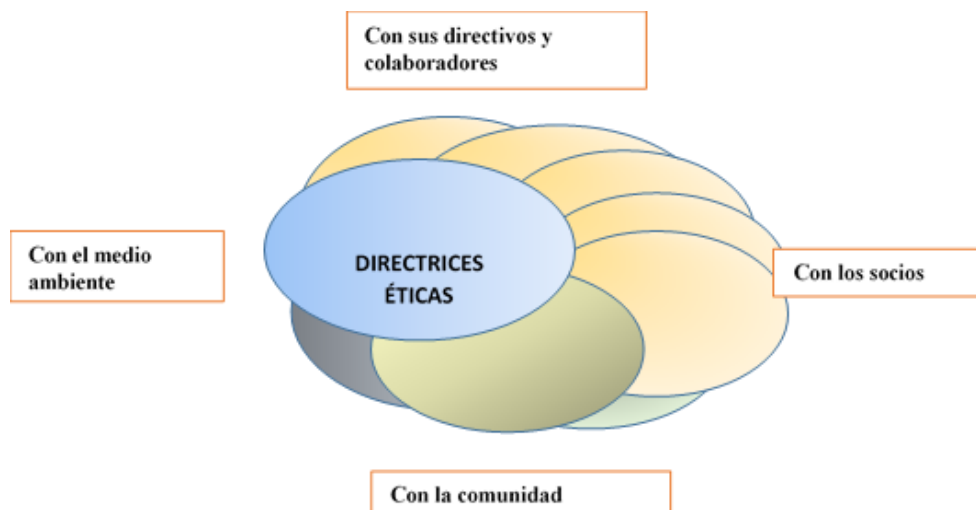
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**LEALTAD:** Supone actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de la cooperativa siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio y redunden en beneficio de la Institución.

**JUSTICIA:** Se deberá tener permanentes disposiciones para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con la cooperativa, como con los cooperativistas, sus superiores y subordinados.

**HONESTIDAD:** Expresado a través de la realización del trabajo diario, con absoluta transparencia para ayudar al crecimiento de quienes lo reciban y también de quienes lo generan.

**DIRECTRICES ÉTICAS**



**Ilustración 18-5:** Directrices éticas

**Fuente:** COAC Juan Pío de Mora  
**Elaborado por:** Julissa Yáñez, 2023

Con sus Directivos y Colaboradores: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., garantiza los derechos fundamentales de sus Directivos y Colaboradores, promueve el talento humano a partir de una selección por méritos, generando oportunidades de ascenso, de reconocimiento permanente y de desarrollo personal. Las actuaciones de la Cooperativa para con sus directivos y empleados se caracterizan por su imparcialidad y evidencia en el trato igualitario y respetuoso de la dignidad humana.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Con los Socios:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., brindará un trato excelente y amable a sus socios basados en principios de la igualdad, democracia, solidaridad, buscando sobre todo la satisfacción de las necesidades de los socios a través de un adecuado servicio.

**Con la Comunidad:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., se integrará a la comunidad brindando productos y servicios financieros y beneficios cooperativos con valor agregado buscando mejorar la economía de sus asociados, así como también realizar actividades de carácter social que permitan mejorar las condiciones de pobreza en que se desarrollan los sectores vulnerables donde la institución tiene incidencia.

**Con el Medio Ambiente:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., contribuirá a la protección del medio ambiente a través del uso de tecnologías, herramientas, maquinarias y materiales no contaminantes, así como la implementación de campañas de protección del medio ambiente a través del ahorro de la energía, la plantación de árboles y el uso de bolsas ecológicas.

**Con sus Directivos y Colaboradores:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., garantiza los derechos fundamentales de sus Directivos y Colaboradores, promoviendo el talento humano a partir de una selección por méritos, generando oportunidades de ascenso, de reconocimiento permanente y de desarrollo personal. Las actuaciones de la Cooperativa para con sus directivos y empleados se caracterizan por su imparcialidad y se evidencia en el trato igualitario y respetuoso de la dignidad humana.

**Con los Socios:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., brindará un trato excelente y amable a sus socios basados en los principios de igualdad, democracia, solidaridad, buscando sobre todo la satisfacción de las necesidades de los socios a través de un adecuado servicio.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

### **OBJETIVOS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., establece los siguientes objetivos corporativos y específicos para los próximos tres años:

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Brindar servicios financieros flexibles, a través de una cultura de ahorro y endeudamiento responsable que permita a nuestros asociados mejorar sus condiciones y calidad de vida.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Consolidar la solvencia de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.
2. Mejorar la calidad de vida de nuestros asociados a través de un portafolio de productos y servicios financieros que cubran las expectativas y necesidades del cliente interno, externo y la comunidad en general, a través de la prestación de servicios con valor agregado.
3. Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, a través de una adecuada planificación, valorando la importancia de la voluntad política entre directivos, ejecutivos y colaboradores, como elementos decisivos para iniciar un programa de reforma institucional.
4. Afianzar un talento humano competente innovador y comprometido con los objetivos institucionales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

5. Garantizar la sostenibilidad y el crecimiento financiero de la Cooperativa, a través de productos y servicios financieros competitivos y oportunos, dentro del mercado financiero local y regional.
6. Contar con infraestructura estandarizada a nivel nacional para brindar servicios de calidad a nuestros asociados.

**Objeto Social**

La cooperativa tendrá como objeto social principal. “Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios”

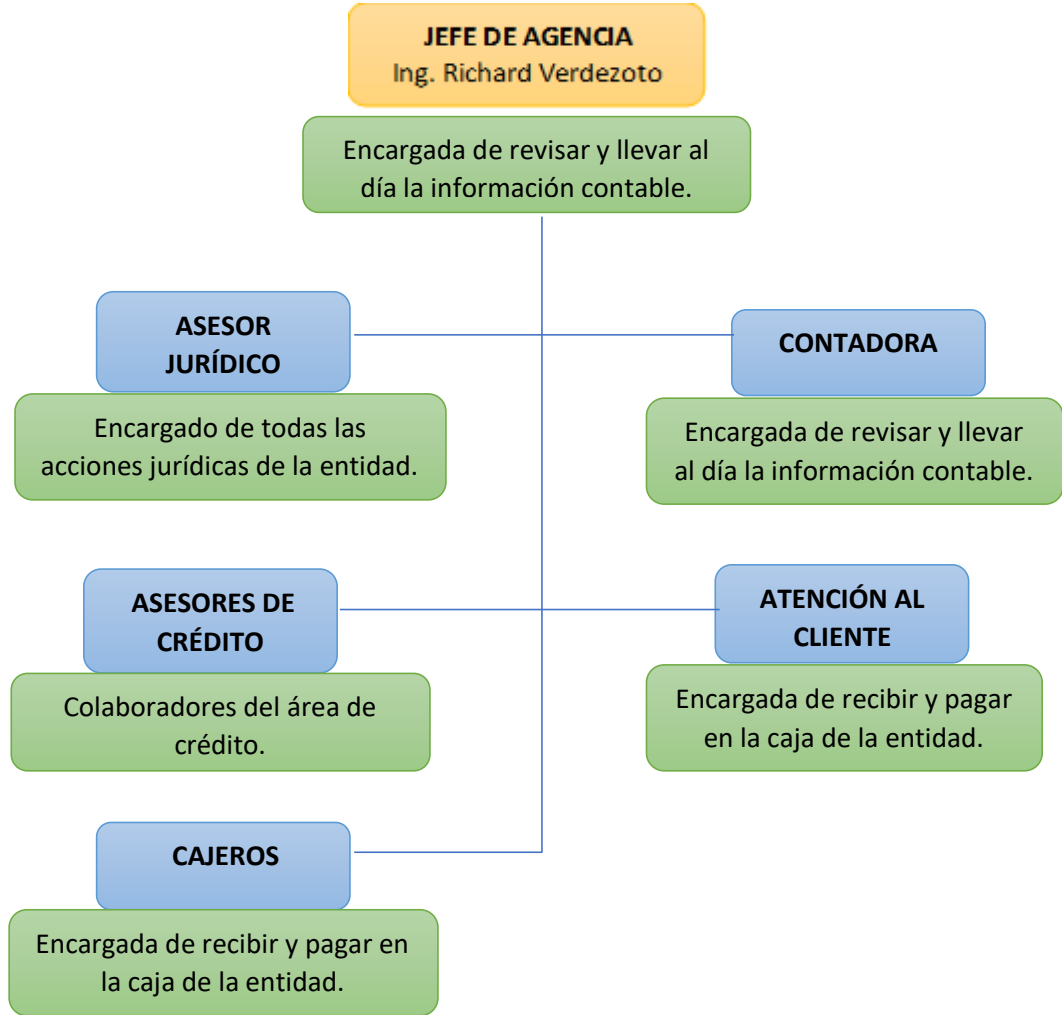
**FUNCIONARIOS Y PERSONAL DE LA COAC.**

No	Apellidos y Nombres	Cargo
1	Ing. Richard Verdezoto	Jefe de Agencia
2	Ing. Katherine Coloma	Contadora
3	Ing. Laura Gómez	Asesor de Crédito
4	Ing. Nicolas Torres	Asesor de Crédito
5	Ing. Lisette Camacho	Asesor de Crédito
6	Ing. Roberto Arregui	Atención al Cliente
7	Ing. Katty Velasco	Talento Humano
8	Ing. Damián Tamayo	Asesor Jurídico
9	Ing. Juan Escobar	Cajero
10	Ing. Mishel Barragán	Cajera

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

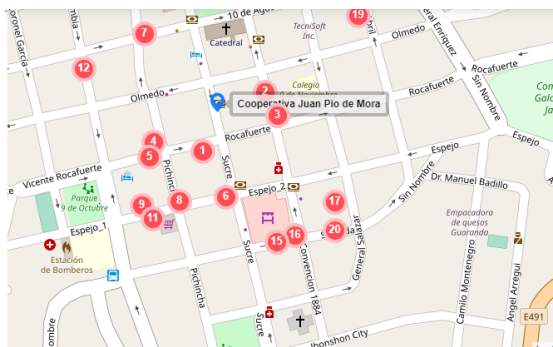
**Organigrama Funcional de la COAC "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., Agencia Guaranda**



**Fuente:** COAC Juan Pío de Mora

**Elaborado por:** Julissa Yáñez, 2023

**Ubicación Geográfica**



<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., se encuentra ubicada en las Calles Sucre y Olmedo, Cantón Guaranda, provincia de Bolívar – Ecuador (Agencia), ubicación geográfica que delimita el rango y dimensión de la presente investigación.

**Logotipo de la COAC "JUAN PÍO DE MORA" Ltda.**



**Slogan de la COAC "JUAN PÍO DE MORA" Ltda.**

*“Creemos en ti y te ayudamos a crecer”*

**Legislación aplicable a la COAC "JUAN PÍO DE MORA" Ltda.**

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
3. Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
4. Código Orgánico Monetario y Financiero.
5. Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
6. Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
7. Manual de Políticas de Créditos.
8. Manual de funciones para los empleados de la COAC
9. Leyes Tributarias.
10. Ley de Régimen Tributario Interno.
11. Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno.
12. Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos.
13. Código de trabajo.
14. Ley de Seguridad Social.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06/04/2023</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**EF**  
**1/2**

	CUENTA	VALOR
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	
		210.047,66
1101	Caja	109.311,43
1103	Bancos y otras instituciones financieras	100.424,53
1104	Efectos de cobro inmediato	311,7
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
		7994005,78
1402	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692420,99
1404	Cartera de microcrédito por vencer	7586813,16
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20693,48
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823
1444	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23
1452	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	219740,06
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13
1499	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	
		<b>111.542,45</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	95.141,78
1604	Otros intereses por cobrar	2.938,47
1614	Pagos por cuenta de socios	31.718,93
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-18256,73
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	
		<b>43.448,81</b>
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	56.698,95
1.8.06	Equipos de Computación	28.729,17
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	-41979,31
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	
		<b>201.472,40</b>
1.9.06	Materiales, Mercaderías E Insumos	1.747,53
1.9.08	Transferencias Internas	199.724,87
1.9.90	OTROS	7.507,15
1.9.99	Prov. Para Otros Activos Irrecuperables)	-7507,15
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>8.560.517,10</b>

Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>06/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>08/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

2	PASIVOS	
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>3.520.654,70</b>
2101	Depósitos a la vista	950.565,49
2103	Depósitos a plazo	2.376.616,50
2105	Depósitos restringidos	193.472,71
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>182.565,19</b>
2501	Intereses por pagar	53.058,27
2503	Obligaciones patronales	51.960,29
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.255,99
2590	Cuentas por pagar varias	4.290,64
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3.566.715,72</b>
2908	Transferencias internas	3.563.698,11
2990	Otros	3.017,61
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>7.269.935,61</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>250.022,47</b>
3103	Aporte socios	250.022,47
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>801.356,55</b>
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	801.356,55
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>239.202,47</b>
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	239.202,47
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>1.290.581,49</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>8.560.517,10</b>

Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>06/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>08/04/2023</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**NIA  
1/1**

Guaranda, 9 abril de 2023.

Ingeniero

Richard Verdezoto

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

Presente

De mi consideración,

En cumplimiento de la ejecución del presente Examen Especial de la Cartera de Crédito a la COAC Juan Pío de Mora Ltda., período 2021, en mi calidad de representante legal de la firma de auditoría “JV AUDITORES CALIFICADOS”, me permito comunicar a usted que se dará inicio al Examen Especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA Ltda.", conforme a los lineamientos técnicos y legales de auditoría establecidos para la naturaleza del trabajo.

Dicho examen iniciará con fecha 01 de abril de 2023, para ello solicito a usted el apoyo incondicional y total colaboración por parte de la Administración de la entidad a fin de llevar a buen término el Examen Especial, cumpliendo con los objetivos y procedimientos en el tiempo programado.

Agradezco de forma anticipada su atención al presente.

Atentamente.

Lic. Julissa Yánez

C.C.: 0250146990

**AUDITOR Y REPRESENTANTE LEGAL DE  
LA FIRMA DE AUDITORÍA " JV AUDITORES CALIFICADOS "**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>09/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/04/2023</b>

5.2.2. Archivos Corriente.



## ARCHIVO CORRIENTE

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.
<b>UBICACIÓN:</b>	Calles Sucre y Olmedo, Guaranda – Ecuador (Agencia)
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	EXAMEN ESPECIAL
<b>PERÍODO AUDITADO:</b>	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

5.2.2.1. *Planificación Preliminar*



# **FASE I**

## **PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**OBJETIVO GENERAL**

Recopilar información suficiente, competente y pertinente de la entidad examinada, a través de las técnicas de observación y análisis de los procesos financieros e información histórica y secundaria, tendiente a estructurar el memorando de planificación que refleje la realidad situacional de la entidad auditada.

**OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Observar los procesos administrativos, financieros y operacionales de la entidad, mediante la visita a las instalaciones para recopilar información.
- Entrevistar al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA Ltda.", a través de metodologías estructuradas para obtener información acerca de la entidad.
- Elaborar el memorando de planificación en base a la información de la entidad, por medio de la utilización de métodos de procesamiento y consolidación de la información que permitan diseñar el fondo y forma del objeto.

No	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELB. POR	FECHA
1	Elabore y presente la orden de trabajo, que dé inicio al Examen Especial	OT	J.Y.	14/04/2023
2	Realice la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa objeto de estudio.	VP	J.Y.	16/04/2023
3	Desarrolle la entrevista al Jefe de Agencia.	EG	J.Y.	19/04/2023
4	Elabore el Memorándum de Planificación del Examen Especial	MPA	J.Y.	21/04/2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/04/2023</b>

**ORDEN DE TRABAJO**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Guaranda, 14 abril de 2023.

Ing.

Richard Verdezoto

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

Presente

De mi consideración,

En cumplimiento del objeto de la naturaleza del presente Examen Especial a la Cartera de Crédito a la COAC Juan Pío de Mora Ltda., período 2021, de conformidad a los artículos 147 y 156 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, ejecute actividades de supervisión a las operaciones administrativas, financieras y crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA Ltda.", domiciliada en las Calles Sucre y Olmedo, Cantón Guaranda – Ecuador (Agencia), del período comprendido entre el 01 de Abril y el 31 de Julio de 2023.

El Examen Especial se efectuará tendiente a determinar lo siguiente:

- Determinar la razonabilidad de los estados financieros.
- Establecer la solidez de los mecanismos del control interno, administrativos y financieros aplicados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA Ltda."
- Comprobar el cumplimiento de leyes, normas u otras disposiciones técnicas contables y jurídicos que regulan a la entidad.

Para el efecto deberá realizar la visita a los diferentes departamentos de la entidad auditada con la finalidad de elaborar planes, programas y documentos que se utilizarán en el desarrollo de la auditoría.

El equipo de trabajo está conformado por los auditores:

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/04/2023</b>

**ORDEN DE TRABAJO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Equipo de trabajo:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Ing. <u>Lenín Gaibor</u>	Supervisor
Ing. Andrés Yambay	Jefe de <u>equipo</u>
<u>Lic. Julissa Yáñez</u>	Auditor

Atentamente.

---

Lic. Julissa Yáñez  
C.C.: 0250146990  
**AUDITOR Y REPRESENTANTE LEGAL DE  
LA FIRMA DE AUDITORÍA  
" JV AUDITORES CALIFICADOS "**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/04/2023</b>



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Siendo las 8h00 del día 10 de Abril de 2023, en sujeción y de conformidad al objetivo de trabajo de Examen Especial se procede a realizar la visita preliminar a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PÍO DE MORA Ltda., con domicilio en las Calles Sucre y Olmedo, del Cantón Guaranda – Ecuador (Agencia), en la cual se pudo observar que la entidad cuenta con infraestructura e instalaciones amplias y ordenadas por departamentos; Administrativo, Financiero, Inversiones, cajeros y bodega de archivos y documentación.

Se aprecia que la entidad financiera cuenta con servicios de guardianía, además de la implementación de cámaras de seguridad que resguardan la integridad física del personal, clientes, socios e infraestructura.

En la planta central, área administrativa de la Cooperativa, es en donde se realizan las principales operaciones administrativas y financieras; asimismo, se pudo observar que el personal de trabajo se organiza de forma adecuada, segmentado por departamentos de trabajo, coordinados sistemáticamente de manera que se genera la sinergia necesaria para alcanzar los grandes objetivos organizacionales, así también se pudo observar que todo el personal se identifica con la entidad a través del uso respetuoso del uniforme correspondiente.

La oficina del jefe de agencia de la entidad, es un lugar conformado por un escritorio y herramientas tecnológicas e informáticas necesarias, así como muebles y enseres de oficina, que hacen de este lugar, un sitio perfecto para el trabajo y reuniones entre directivos.

El área financiera se encuentra conformada por el Contador y el Auxiliar Contable, presenta un ambiente de estricto trabajo, organización y orden, pudiendo observarse gran cantidad de archivos resultado de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la entidad.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

El personal de área de inversiones se encuentra integrado por el Jefe departamental y agentes de inversión, así como por el personal de Talento Humano y de archivos, cuenta con la infraestructura suficiente, lo cual permite un trabajo a meno en el horario de 8h00 a 17h:00, con un receso de 1h00 al medio día para la alimentación.

En lo que corresponde a las instalaciones de operaciones de la entidad, están compuestas por el departamento de créditos y ventanillas atención al cliente, en los cuales se observó que el personal atiende a los socios y clientes con la máxima amabilidad, cordialidad y respeto, aun así, se advierte la necesidad de una mayor cantidad de personal en ventanillas que agilicen la atención a los usuarios.

Siendo las 10h00 se da por culminado la visita preliminar a las instalaciones de la entidad objeto de estudio, cumpliendo con la recopilación de información general y demás novedades de la entidad.

---

**Lic. Julissa Yánez**  
**C.C.: 0250146990**  
**REPRESENTANTE LEGAL DE LA FIRMA DE AUDITORÍA**  
**" JV AUDITORES CALIFICADOS "**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/04/2023</b>

**Entrevistado:** Ing. Richard Verdezoto    **Cargo:** Jefe de Agencia COAC "JUAN PÍO DE MORA Ltda. **Fecha:** 19/04/2023    **Hora de Inicio:** 11h00

**Lugar:** Oficina del Jefe de Agencia    **Hora de Finalización:** 12h30

**OBJETIVO:**

Recopilar información previa general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA Ltda.", a través de la entrevista para conocer las distintas operaciones, así como su funcionamiento administrativo y financiero.

**PREGUNTAS ENTREVISTA**

**1. ¿Se han ejecutado auditorías financieras en periodos anteriores?**

Si, se realiza auditorías financieras de forma periódicas.

**2. ¿En su calidad de Jefe de Agencia, conoce las operaciones y actividades que se efectúan en las diferentes áreas de la entidad?**

Si, las actividades y operaciones del personal de los diferentes departamentos componentes de la organización de efectúan de acuerdo al manual de procedimientos estructurados y dispuestos para las funciones en cada cargo y puesto de trabajo, lo cual se supervisa de manera constante.

**3. ¿Se ha dado cumplimientos a las recomendaciones de auditorías financieras anteriores?**

Si, el hecho de ejecutar auditorías financieras periódicas, es para identificar y analizar posibles errores administrativos y financieros los cuales se reflejan en las recomendaciones y el cumplimiento de estos en el plan de seguimientos estructura.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/04/2023</b>

**4. ¿La cooperativa posee un plan estratégico, debidamente socializado?**

Si, en efecto la entidad cuenta con el plan estratégico formulado en noviembre de año 2021, el cual se proyecta para los períodos 2023 al 2024, conteniendo objetivos, metas administrativos, financieros, departamentales en cumplimiento del crecimiento sostenible y sustentable de la organización financiera.

**5. ¿La entidad cuenta con manuales, reglamentos y políticas, debidamente socializados con el personal?**

Si, los mismos en parte constan en el plan estratégicos referidos en el numeral anterior y el reglamento interno en base al estatuto de la cooperativa, con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos fundamentales.

---

Lic. Julissa Yánez

C.C. 0250146990

**REPRESENTANTE LEGAL DE LA FIRMA DE AUDITORÍA**  
**" JV AUDITORES CALIFICADOS "**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

<b>MARCA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
§	Número de documento no registrado.
μ	Acreditaciones mal realizadas.
✓	Verificado.
^	Cotejado.
∑	Sumatoria.
©	Ajustes realizados.
P	Comparado.
‡	Número de documento incorrecto.
∑da	Sumatoria de dos o más documentos.
Ω	Tasa de depreciación.
≠	Diferencia.
®	Cálculo realizado por el auditor.
□	Totalizado.
△	Información no proporcionada.
◇	No existe documentación.
H	Hallazgo.
⊖	Documentos sin firma.
±	Incumplimiento del proceso de archivo.
¥	Inexistencia de manuales.
£	No reúne requisitos.
∞	Conciliado.
β	Pendiente de registro.
¶	Expedientes desactualizados.
€	Sustentado con evidencia.
»	Datos incompletos.
Ë	Evidencia.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

<b>ABREVIATURAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>AP</b>	<u>Archivo permanente.</u>
<b>AC</b>	<u>Archivo corriente</u>
<b>VP</b>	<u>Visita Preliminar</u>
<b>IT</b>	<u>Entrevista</u>
<b>PA</b>	<u>Programas de auditoría.</u>
<b>ECAI</b>	<u>Evaluación del control interno.</u>
<b>HA</b>	<u>Hoja de Hallazgos.</u>
<b>IA</b>	<u>Informe de auditoría</u>
<b>ICI</b>	<u>Informe de Control Interno.</u>
<b>AC</b>	<u>Ambiente de control</u>
<b>EO</b>	<u>Establecimientos de Objetivos.</u>
<b>ER</b>	<u>Evaluación de Riesgos</u>
<b>IR</b>	<u>Identificación de Riesgos.</u>
<b>RER</b>	<u>Respuesta al Riesgo.</u>
<b>ACT</b>	<u>Actividades de control</u>
<b>ICI</b>	<u>Información y comunicación.</u>
<b>SM</b>	<u>Supervisión y monitoreo.</u>
<b>VD</b>	<u>Verificación de documentos</u>
<b>IG</b>	<u>Indicadores de gestión</u>
<b>VP</b>	<u>Visita Preliminar</u>
<b>EG</b>	<u>Entrevista al Jefe de Agencia.</u>
<b>MP</b>	<u>Memorando de Planificación de Auditoría</u>
<b>J.EY.V</b>	<u>Julissa Estefanía Yáñez Velasco.</u>
<b>J.L.G.</b>	<u>Javier Lenín Gaibor</u>
<b>E.A.Y.H</b>	<u>Eduardo Andrés Yambay Hernández</u>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

### **Antecedentes**

En el contexto anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. agencia Guaranda, con número de RUC 0290004454001, con denominación Contribuyente Especial, según el Registro Único de Contribuyentes, se encuentra ubicada en las calles Sucre y Olmedo de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, cuenta con 11 agencias distribuidas en diferentes ciudades del país. Fue constituida mediante decreto N.º 1.025 publicado en el Registro Oficial el 11 de mayo de 1973, en el Cantón San Miguel de Bolívar, Provincia Bolívar. Esta cooperativa fue conformada para proporcionar productos y servicios financieros de alta calidad, permitiendo así satisfacer las necesidades y por ende mejorar la calidad de vida de sus socios.

La COAC Juan Pío de Mora Ltda., está controlada y supervisada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y respaldada por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE). La Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PÍO DE MORA Ltda., es una entidad del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) que bajo los principios de solidaridad, igualdad, equidad y cooperativismo constitucionales difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos el mejoramiento de las condiciones y la calidad de vida de sus socios y la comunidad en general, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso a los productos y servicios financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PÍO DE MORA Ltda., pensando en el bienestar de sus asociados, ha desarrollado desde sus inicios una oferta de servicios financieros realmente sorprendentes, es importante destacar que con el transcurso del tiempo las transacciones financieras han aumentado notablemente, y en contra parte, se ha detectado una serie de problemas que afectan la labor diaria de esta entidad financiera.

Realizado un breve diagnóstico situacional, se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la Cooperativa Juan Pío de Mora, siendo éstas:

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- La COAC Juan Pío de Mora no ha realizado en los últimos años un examen especial a la cartera crédito, lo que ha ocasionado que la entidad desconozca la situación real en la que se encuentra la cartera de crédito, imposibilitando una adecuada toma de decisiones gerenciales.
- De otra parte, la institución carece de un plan anual de capacitaciones orientadas al personal de crédito y cobranza, lo que imposibilita la colocación y recuperación de cartera de crédito.
- Asimismo, el índice de morosidad de la cartera de crédito muestra un nivel elevado, lo que provoca que el riesgo de crédito sea alto.
- También es evidente, la falta de un plan de prevención y mitigación de riesgos, lo que reduce la posibilidad de actuar frente a la posibilidad de ocurrencia de cualquier riesgo que pueda afectar a la institución.
- Finalmente, es notoria la falta del control en las actividades al personal de crédito, lo que genera un alto riesgo al momento de desembolsar un crédito.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un examen especial a la cuenta Cartera de Crédito, que permita mitigar el riesgo crediticio que afectan a los resultados mensuales para el debido crecimiento de la cooperativa, además, determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la entidad financiera.

En el contexto anterior, resultó de vital importancia emprender con el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, de la provincia de Bolívar, período 2021, que incluyó las diferentes fases del proceso de auditoría, partiendo por una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final de

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>



auditoría, en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último que bien puede pasar a convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan emprender acciones

**Objetivo general**

Determinar el grado de riesgo financiero y operacional, a través de la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos de auditoría y control interno, tendientes a establecer el nivel de cumplimiento de la normativa legal, contable y financiera que le es aplicable.

**Objetivos específicos.**

- Analizar los saldos contables de las cuentas relacionadas con la captación y colocación de créditos en el período 2021, a través de métodos de examen financiero para determinar el nivel de participación y materialidad de los rubros por componentes.
- Evaluar el sistema de control interno de la entidad, a través del cuestionario de control interno basado en el modelo COSO I, con el fin de verificar la eficiencia, eficacia, economía y ética de las operaciones financieras.
- Examinar los componentes específicos de la información financiera, a través de la aplicación de programas de auditoría, procedimientos y técnicas específicas que permitan comprobar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros.
- Emitir el informe de Examen Especial, en base a los papeles de trabajo y los resultados de auditoría encontrados con el propósito de comunicar de manera oportuna a la administración de la entidad los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones tendientes al mejoramiento continuo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

### **ALCANCE DEL EXAMEN**

El trabajo de examen especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., agencia Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021, se llevará a cabo en las instalaciones de la entidad ubicadas en las Calles Sucre y Olmedo, del Cantón Guaranda – Ecuador (Agencia), por el lapso de 90 días a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría.

### **Base legal**

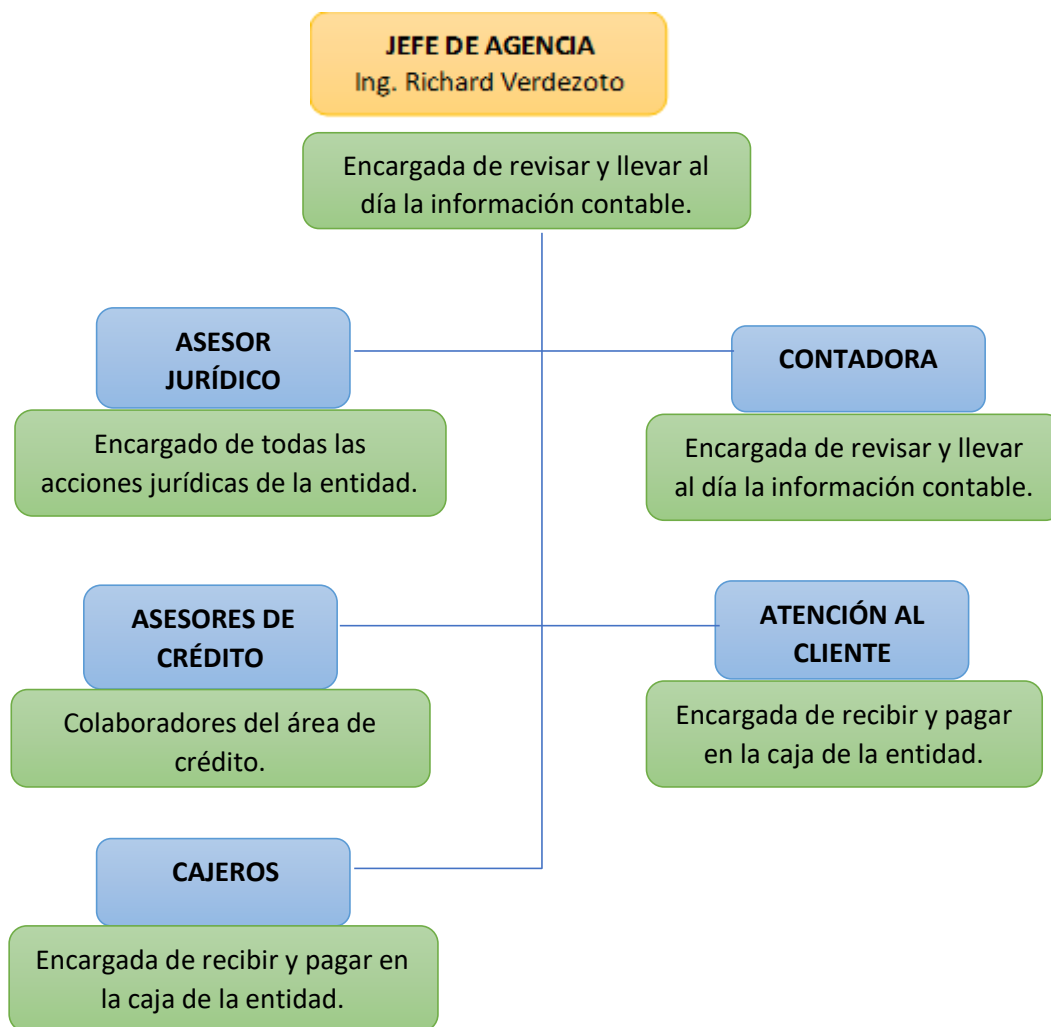
Leyes que regulan a la COAC “JUAN PÍO DE MORA” Ltda.

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- Ley de Régimen Tributario Interno;
- Ley de Cheques;
- Resolución No. MCDS-EPS-004-2013 emitida por el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social;
- Resolución No. SEPS-INEPS-2012-0024 emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Catálogo Único de Cuentas);
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda.
- Manual de Políticas de Créditos
- Manual de funciones para los empleados de la COAC
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Organigrama Funcional de la COAC "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., Agencia Guaranda**



Fuente: COAC Juan Pío de Mora  
Elaborado por: Julissa Yáñez, 2023

Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>21/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>25/04/2023</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

**MPA  
7/11**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Misión**

“Contribuir al desarrollo socioeconómico de los socios y clientes a través de la entrega de productos y servicios financieros de calidad con eficiencia, transparencia y rentabilidad mutua”.

**Visión**

“En el 2021, ser reconocida como una institución con indicadores sólidos, líder en la oferta de productos financieros que contribuyen al desarrollo y crecimiento de sus zonas de influencia”.

**OBJETIVOS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., determina los siguientes objetivos corporativos y específicos para los próximos tres años:

**OBJETIVO GENERAL:**

Brindar servicios financieros flexibles, a través de una cultura de ahorro y endeudamiento responsable que permita a nuestros asociados mejorar sus condiciones y calidad de vida.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Consolidar la solvencia de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.
2. Mejorar la calidad de vida de nuestros asociados a través de un portafolio de productos y servicios que cubran las expectativas y necesidades del cliente interno, externo y la comunidad en general a través de los servicios con valor agregado.
3. Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, a través de una adecuada planificación, valorando la importancia de la voluntad política entre directivos, ejecutivos y colaboradores como elementos decisivos para iniciar un programa de reforma institucional.
4. Afianzar un talento humano competente innovador y comprometido con los objetivos institucionales.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**ACTIVIDADES:**

De conformidad al artículo 83 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del sector financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, podrá realizar las siguientes actividades:

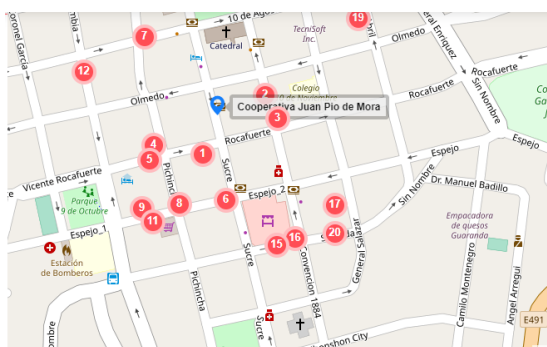
- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- Otorgar préstamos a sus socios;
- Conceder sobregiros ocasionales;
- Efectuar servicios de caja;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### Ubicación Geográfica



La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PÍO DE MORA" Ltda., establece su domicilio principal en las calles Sucre y Olmedo, del Cantón Guaranda – Ecuador (Agencia)).

### ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO

De conformidad al artículo 20 y 49 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario del sector financiero, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “JUAN PÍO DE MORA” Ltda., posee la siguiente estructura de financiamiento:

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- El capital social de esta organización, estará constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables, y por los excedentes del ejercicio económico.
- En el caso de bienes inmuebles obtenidos mediante donación, no podrán ser objeto de reparto en caso de disolución y se mantendrán con el fin social materia de la donación.
- El capital social de la cooperativa será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente valuados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

**FUNCIONARIOS Y PERSONAL DE LA COAC JUAN PÍO DE MORA, AGENCIA GUARANDA.**

<b>PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.</b>		
<b>No</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>
1	Ing. Richard Verdezoto	Jefe de Agencia
2	Ing. Katherine Coloma	Contadora
3	Ing. Laura Gómez	Asesor de Crédito
4	Ing. Nicolas Torres	Asesor de Crédito
5	Ing. Lisette Camacho	Asesor de Crédito
6	Ing. Roberto Arregui	Atención al Cliente
7	Ing. Katty Velasco	Talento Humano
8	Ing. Damián Tamayo	Asesor Jurídico
9	Ing. Juan Escobar	Cajero
10	Ing. Mishel Barragán	Cajera

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

**CRONOGRAMA DE EXAMEN:**

Nro.	Fases	Primer Mes				Segundo Mes				Tercer Mes				Cuarto Mes			
		(Abril)				(Mayo)				(Junio)				(Julio)			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
1	Planificación																
2	Ejecución																
3	Informe y comunicación de resultados																

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>



# **FASE II**

## **PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar la evaluación al control interno mediante la aplicación de un cuestionario de control interno basado en el COSO I para determinar los nudos críticos.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Emplear el cuestionario de control interno mediante preguntas cerradas y determinar las debilidades de control en el área de créditos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
01	Desarrolle el Programa de Auditoría	<b>PA</b>	<b>J. Y.</b>	28/04/2023
02	Realice la evaluación de Control Interno	<b>ECI</b>	<b>J. Y.</b>	28/04/2023
03	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	<b>CCI</b>	<b>J. Y.</b>	28/04/2023
04	Desarrolle Informe de Control Interno	<b>ICI</b>	<b>J. Y.</b>	30/04/2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25/04/2023</b>

Para realizar una evaluación al sistema de control interno ejecutado por la COAC JUAN PÍO DE MORA Ltda., se utilizará el cuestionario de control interno COSO I, a fin de verificar los diferentes procesos ejecutados por el personal, conocer su metodología e identificar riesgos, luego calificar el nivel de confianza y de riesgo, para lo cual se tomará una escala de calificación presentada a continuación:

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b> 15% - 50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% -95%
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>ALTO</b> 85% -50%	<b>MODERADO</b> 49% -25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%

**Fuente:** Contraloría General del Estado

**Elaborado por:** Yánez Julissa, 2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**COMPONENTE:** AMBIENTE DE CONTROL

**OBJETIVO:** Verificar si la COAC ha establecido sus valores y principios éticos, mismos que deben ser puestos en práctica para mantener un buen ambiente laboral.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿La COAC cuenta con un Código de Ética?	8	2	5	4	
2	¿Se realiza una socialización del Código de Ética?	7	3	5	3	
3	¿Evalúan habilidades y conocimientos antes de contratar al personal?	8	2	5	4	
4	¿Tiene un plan operativo para efectuar las actividades?	7	3	5	3	
5	¿Están definidas claramente las actividades por cada área dentro de la COAC?	8	2	5	4	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>18</b>	

$$NC = \frac{\text{CALIFICACIÓN TOTAL}}{\text{PONDERACIÓN TOTAL}} * 100$$

$$NC = \frac{18}{25} * 100$$

$$NC = 72\%$$

$$NR = 100\% - 72\%$$

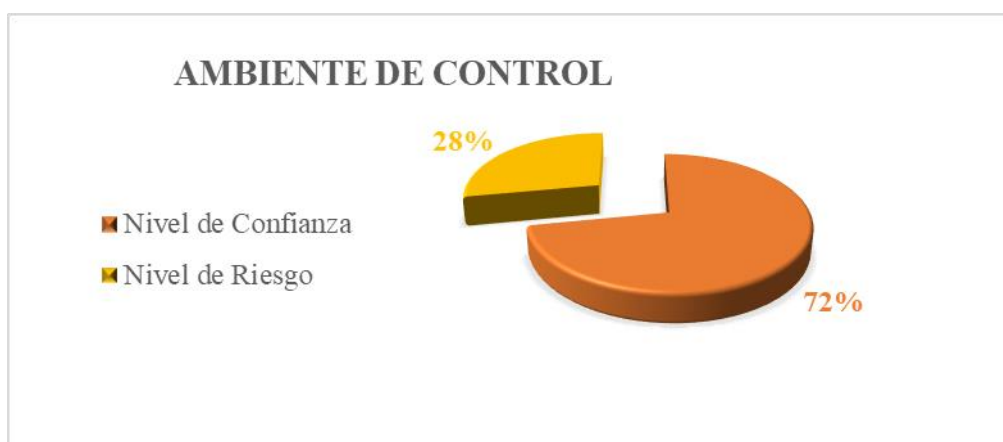
$$NR = 28\%$$

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b> 15% - 50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b> 85% - 50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%



**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en lo que respecta al componente Ambiente de Control, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 72%, considerado MODERADO; en contra parte, un nivel de riesgo del 28%, considerado MODERADO, lo que permite establecer la necesidad de mejorar el ambiente laboral de la COAC para realizar las actividades eficientemente.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**ECI  
4/14**

**COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS**

OBJETIVO: Determinar y analizar los riesgos relevantes presentados dentro de la COAC para evitar deficiencias a futuro.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Cuentan con la valorización de existencia de riesgos?	7	3	5	3	
2	¿Existen respaldos de información de cada socio en caso de extraviarse?	8	2	5	4	
3	¿La COAC cuenta con plan de mitigación de riesgos crediticios?	0	10	5	1	<b>D1</b> La COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios.
4	¿Es necesario estrategias para la mitigación de riesgos crediticios?	10	0	5	5	
5	¿Realizan un previo estudio para identificar los créditos vinculados antes de otorgar créditos?	8	2	5	4	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>17</b>	

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{17}{25} * 100$$

$$NC = 68\%$$

$$NR = 100\% - 68\%$$

$$NR = 32\%$$

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b> 15% - 50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b> 85% - 50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%



**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en lo que respecta al componente Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar un nivel de confianza del 68%, considerado MODERADO por otra parte, el nivel de riesgo del 32%, considerado MODERADO, lo que evidencia que la COAC no cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios para realizar adecuadamente sus actividades.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**JV****AUDITORES CALIFICADOS****COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO****“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.****ECI  
6/14****EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.****DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021****COMPONENTE:** ACTIVIDAD DE CONTROL**OBJETIVO:** Determinar y analizar los riesgos relevantes presentados dentro de la COAC para evitar deficiencias a futuro.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Se han establecido procesos de control para cada área de la COAC?	8	2	5	4	
2	¿Los manuales de crédito están actualizados?	10	0	5	5	
3	¿Han realizado capacitaciones frecuentes al personal de créditos? AC	3	7	5	1	<b>D2:</b> No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito
4	¿Cumplen la reglas y políticas para la autorización de créditos?	3	7	5	1	<b>D3</b> No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos
5	¿Los asesores cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual?	0	10	5	1	<b>D4</b> Los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>12</b>	

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{12}{25} * 100$$

$$NC = 48\%$$

$$NR = 100\% - 68\%$$

$$NR = 52\%$$

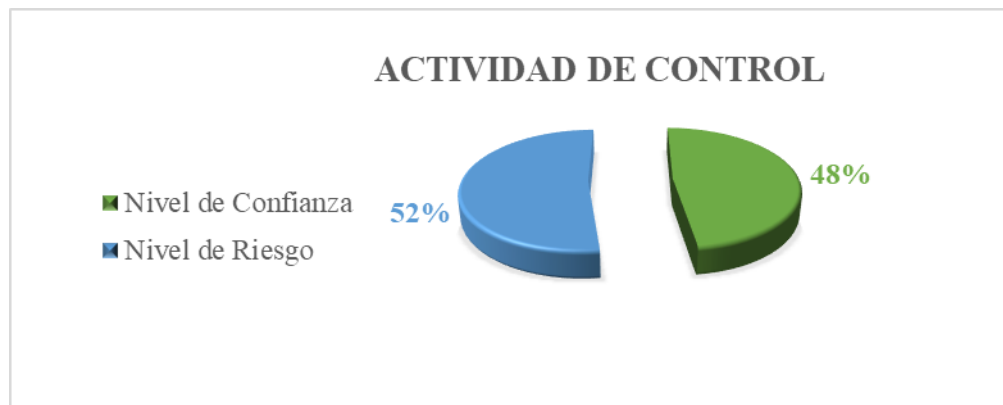
<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>



**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Actividad de Control, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 48% considerado BAJO, por otra parte, un nivel de riesgo del 52% considerado ALTO, resultado que evidencia la falta de capacitaciones periódicas orientadas al personal del área de créditos, así como el incumplimiento de reglas y políticas internas para la autorización de créditos, pues, los asesores no cumplen con el manual para el otorgamiento de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**OBJETIVO:** Verificar si la información y comunicación son presentadas de forma adecuada para que el personal pueda cumplir con responsabilidad.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Los asesores del área de créditos emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos?	0	10	5	1	<b>D5</b> Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos
2	¿Los saldos de cartera vencida son actualizados y verídicos?	10	0	5	5	
3	¿Comunican oportunamente sobre el nivel de morosidad al Jefe de área?	7	3	5	3	
4	¿El ambiente laboral dentro del área es la adecuada?	7	3	5	3	
5	¿Socializan oportunamente sobre los manuales y reglamentos a los funcionarios?	8	2	5	4	
	<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>16</b>	

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{16}{25} * 100$$

$$NC = 64\%$$

$$NR = 100\% - 64$$

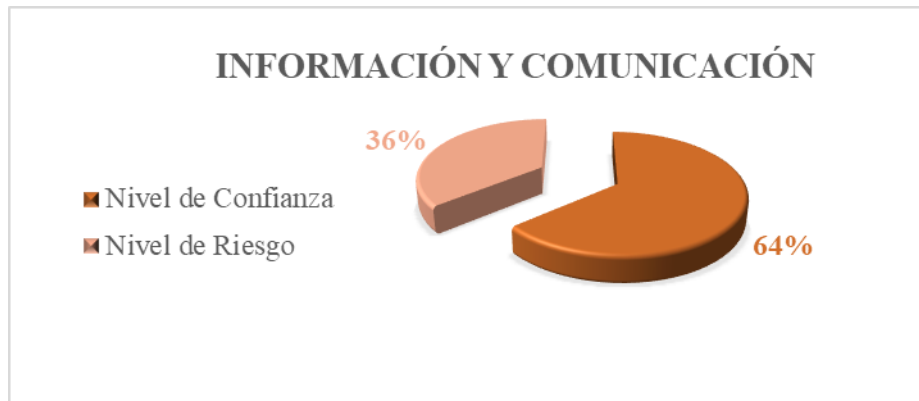
$$NR = 36\%$$

Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>28/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b> 15% - 50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b> 85% - 50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%



**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Información y Comunicación, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 64% considerado MODERADO, en contra parte, un nivel de riesgo del 36% considerado MODERADO, lo que evidencia que los asesores de crédito no emiten un informe al comité de créditos sobre las inspecciones in situ, considerado requisito previo para analizar y aprobar los créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de desempeño que realizan dentro del área de créditos mediante la supervisión y control para tener un mejor desarrollo de actividades.

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿La COAC verifica la gestión del personal del área de créditos?	0	10	5	1	<b>D6</b> No verifica la gestión del personal del área de créditos
2	¿Realizan evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad?	0	10	5	1	<b>D7</b> No realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad
3	¿Analizan oportunamente los saldos de cartera de crédito?	10	0	5	5	
4	¿Supervisan adecuadamente los documentos de los socios?	10	0	5	5	
5	¿Los asesores de crédito proporcionan información de manera eficiente?	7	3	5	3	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>15</b>	

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{15}{25} * 100$$

$$NC = 60\%$$

$$NR = 100\% - 60\%$$

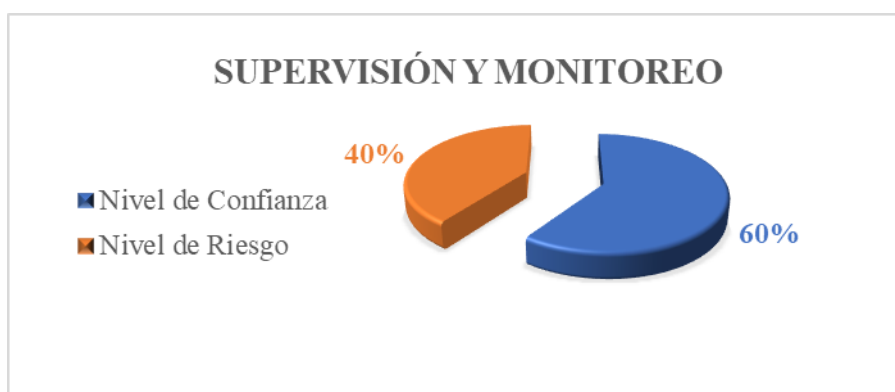
$$NR = 40\%$$

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%



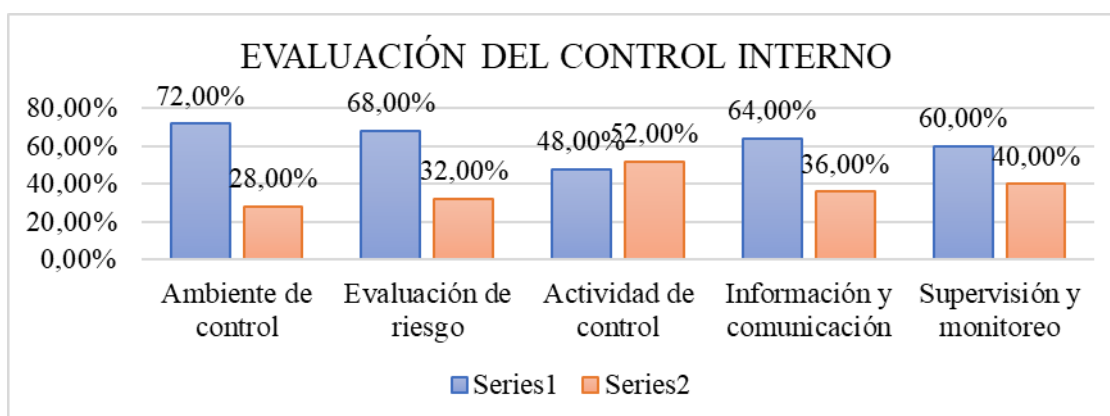
**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno en lo que respecta al componente Supervisión y Monitoreo, se pudo evidenciar un nivel de confianza del 60% considerado MODERADO, en tanto que, un nivel de riesgo del 40% considerado MODERADO, resultado que denota la falta de evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgos de morosidad al interior de la COAC.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Componentes	Ref	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de control	<b>CCI-AC</b>	72,00%	28,00%
Evaluación de riesgo	<b>CCI-ER</b>	68,00%	32,00%
Actividad de control	<b>CCI-AC</b>	48,00%	52,00%
Información y comunicación	<b>CCI-IC</b>	64,00%	36,00%
Supervisión y monitoreo	<b>CCI-SM</b>	60,00%	40,00%
<b>Promedio</b>		<b>66,40%</b>	<b>33,60%</b>



NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b> 15% - 50%	<b>MODERADO</b> 51% - 75%	<b>ALTO</b> 76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b> 85% - 50%	<b>MODERADO</b> 49% - 25%	<b>BAJO</b> 24% - 5%

**Interpretación:** Analizado el cuestionario de Control Interno COSO I aplicado a la COAC Juan Pío de Mora Ltda., se pudo determinar que el porcentaje de mayor concentración es el nivel confianza con un porcentaje del 66.40%, en contra parte, el de menor porcentaje se encuentra en la actividad de control con un 33.60%, resultado que deja entrever que el nivel de riesgo es elevado, situación de la COAC no debe dejar pasar por alto y tomar las medidas oportunas para mitigarlas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

Guaranda, 10 de mayo del 2023

Ing. Richard Verdezoto

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN DE PÍO MORA” LTDA**

Presente. -

De mi consideración

Con un atento y cordial saludo, quienes formamos el grupo de AUDITORES CALIFICADOS, tenemos a bien comunicar que luego de la aplicación del cuestionario de Control Interno mediante el método COSO I al área de créditos de la COAC Juan de Pío Mora Ltda., se han evidenciado una serie de debilidades que se deben tratar inmediatamente, entre ellas:

**H Debilidad 1:** La COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios.

**Recomendación 1:** Al Jefe de Agencia y al Jefe de Créditos crear un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios, tendiente a prevenir y mitigar los potenciales riesgos a los que se enfrenta esta entidad y de esta forma disminuir el nivel de morosidad dentro de la COAC.

**H Debilidad 2:** En la COAC no se han realizado capacitaciones periódicas orientadas al personal del área de crédito.

**Recomendación 2:** Al Jefe de Agencia y al Departamento de Talento Humano poner mayor interés en realizar capacitaciones periódicas orientadas al personal del área de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., a fin de que puedan desarrollar adecuadamente sus actividades y que la entidad pueda alcanzar sus metas.

**H Debilidad 3:** En la COAC no se cumplen reglas y políticas internas para la otorgación de créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/05/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/05/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Recomendación 3:** Al Jefe de Agencia y del Departamento de Créditos, evaluar la calidad de la cartera para verificar el cumplimiento de reglas y políticas interna previa a la otorgación de créditos y así evitar un alto nivel de riesgo en la cartera vencida.

**H Debilidad 4:** Los asesores del área de Crédito y Cobranza de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no cumplen con los enunciados del manual de créditos en cuanto al otorgamiento de créditos.

**Recomendación 4:** A los asesores del área de Crédito y Cobranza cumplir con los procesos de otorgamiento de créditos establecidos en el manual de políticas y cobranzas, tendiente a evitar un alto nivel de riesgo de morosidad.

**H Debilidad 5:** Los asesores del área de créditos de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no emiten un informe periódico al comité de Crédito y Cobranza sobre las inspecciones in situ realizadas a los socios solicitantes, requisito previo al análisis y aprobación de los créditos

**Recomendación 5:** A los asesores de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., cumplir con la obligación de informar periódicamente al comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios solicitantes.

**H Debilidad 6:** En la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no se verifica la gestión del personal del área de créditos.

**Recomendación 6:** Al Jefe de Agencia y al Jefe del área de créditos controlar y verificar el desarrollo de las actividades de los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos.

**H Debilidad 7:** En la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no se realizan evaluaciones periódicas del nivel de riesgo de morosidad para identificar potenciales riesgos.

**Recomendación 7:** Al Jefe del área de Créditos y Jefe del área de riesgos realizar evaluaciones periódicas para identificar los potenciales niveles de riesgo de morosidad y así evitar posibles nudos críticos, comunicando dichos resultados al Jefe de Agencia.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Lic. Julissa Yáñez

**REPRESENTANTE LEGAL DE JV AUDITORES CALIFICADOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/05/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>10/05/2023</b>



## FASE III

### EJECUCIÓN



<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.</b>
<b>UBICACIÓN:</b>	Calles Sucre y Olmedo, Guaranda – Ecuador (Agencia)
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	EXAMEN ESPECIAL
<b>PERÍODO AUDITADO:</b>	1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Objetivo general:**

Ejecutar un examen especial a la cartera de créditos de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., a través de la utilización de procesos técnicos y analíticos para identificar la razonabilidad de los saldos establecidos en los estados financieros.

**Objetivos específicos:**

- Analizar los procedimientos de créditos y cobranzas a través de flujogramas de procesos para verificar los nudos críticos existentes.
- Verificar la razonabilidad de la cartera de créditos a través del análisis vertical y comparación de saldos para identificar cuáles son sus partidas más relevantes.
- Calcular los índices de morosidad y el nivel de riesgo de crédito mediante indicadores financieros, tendientes a identificar la situación de riesgo del crédito de la COAC.
- Elaborar la hoja de hallazgos estableciendo las debilidades o deficiencias identificadas para luego elaborar el informe de auditoría.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>			
01	Desarrolle el Programa de Ejecución de Auditoría	<b>PEA</b>	<b>J. Y.</b>	18-05-2023
02	Realice el flujograma de otorgamiento de crédito al socio	<b>FOCS</b>	<b>J. Y.</b>	19-05-2023
03	Elabore la Cédula analítica del flujograma de otorgamiento de crédito al socio.	<b>AFOCS</b>	<b>J. Y.</b>	19-05-2023
04	Realice el flujograma de recuperación de cartera	<b>FRC</b>	<b>J. Y.</b>	20-05-2023
05	Desarrolle la Cédula Analítica del flujograma de recuperación de cartera	<b>CAFRC</b>	<b>J. Y.</b>	20-05-2023
06	Diseñe la Cédula Descriptiva de Requisitos para créditos	<b>CDRC</b>	<b>J. Y.</b>	20-05-2023
07	Elabore el Análisis de Requisitos para Créditos	<b>ARC</b>	<b>J. Y.</b>	20-05-2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19/05/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

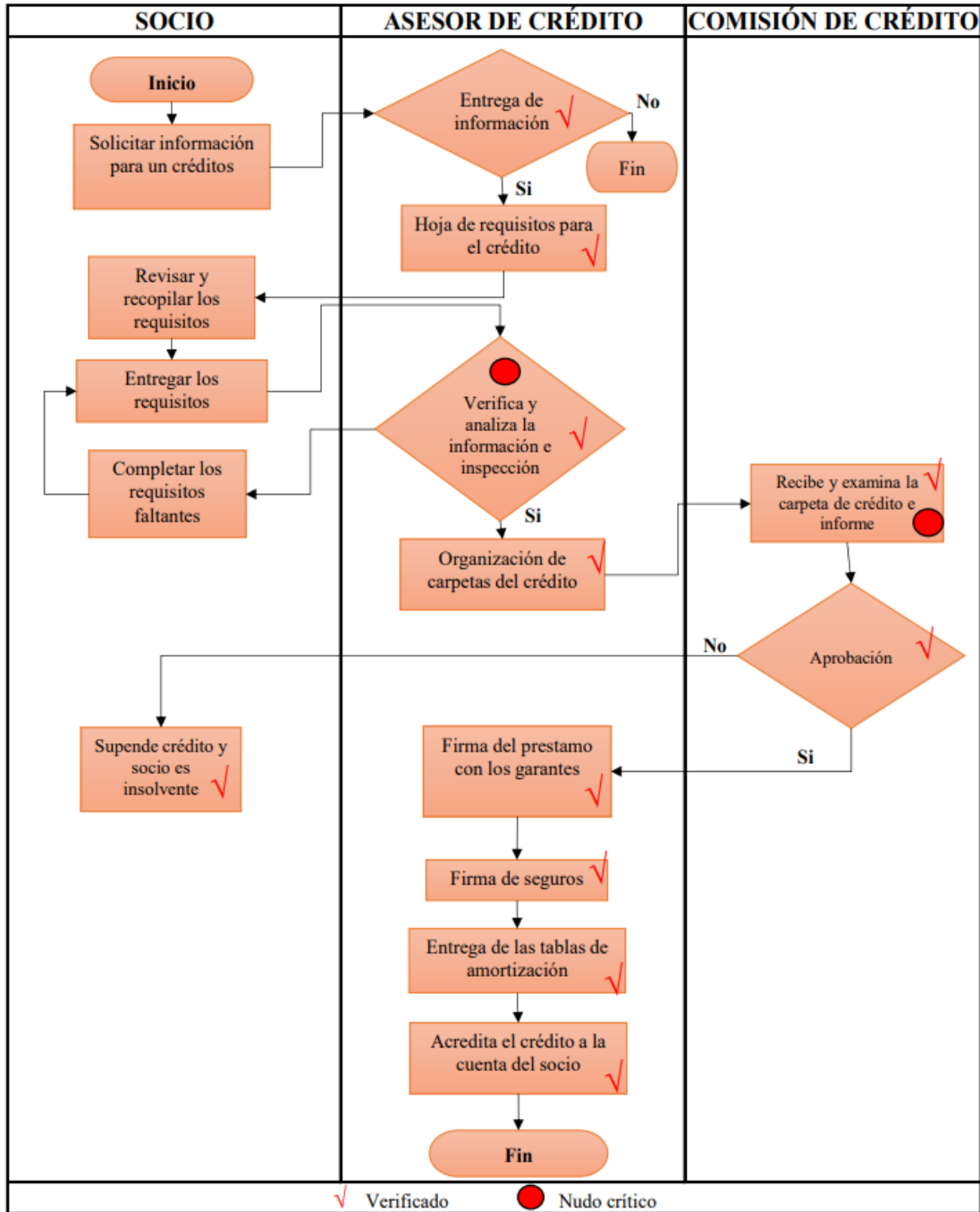
08	Realice el flujograma del proceso de capacitación	<b>FPC</b>	<b>J. Y.</b>	20-05-2023
09	Desarrolle la cédula analítica del flujograma del proceso de capacitación	<b>CAFPC</b>	<b>J. Y.</b>	09-06-2023
10	Realice la cédula sumaria del Balance general	<b>BG</b>	<b>J. Y.</b>	09-06-2023
11	Realice la cédula sumaria del grupo 14. Cartera de créditos	<b>CS</b>	<b>J. Y.</b>	09-06-2023
12	Desarrolle la cédula analítica del grupo 14. Cartera de créditos	<b>CA</b>	<b>J. Y.</b>	01-07-2023
13	Elabore el análisis vertical de la cartera de créditos	<b>AVCC</b>	<b>J. Y.</b>	02-07-2023
14	Analice la composición de los Créditos	<b>ACC</b>	<b>J. Y.</b>	03-07-2023
15	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos con indicadores financieros.	<b>AMCC</b>	<b>J. Y.</b>	04-07-2023
16	Elabore la Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>	<b>J. Y.</b>	07-07-2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18/05/2023</b>

**LUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE**

**CRÉDITOS A LOS SOCIOS**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**



Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>28/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>29/04/2023</b>

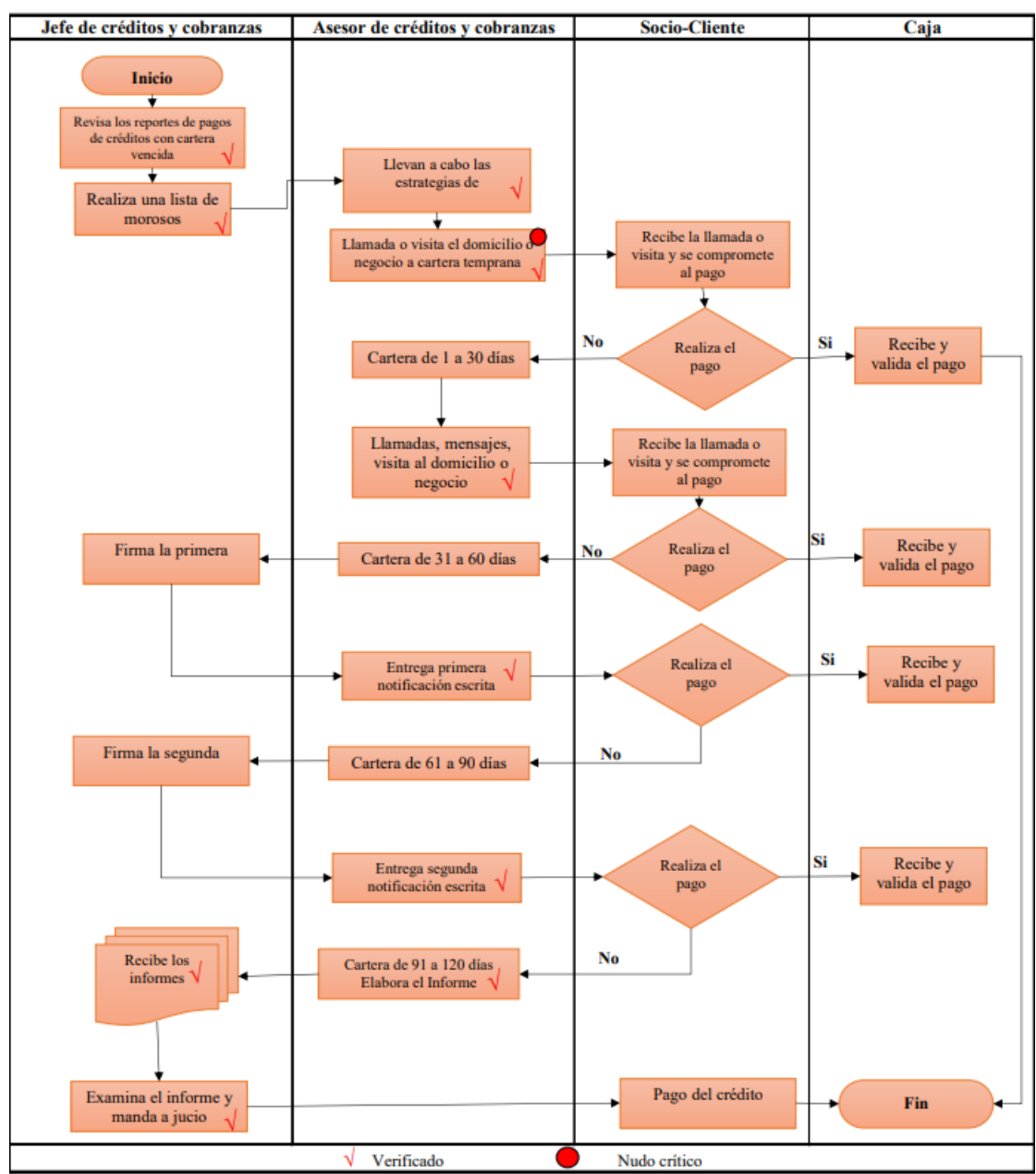
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**ANÁLISIS DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE**  
**CRÉDITOS A LOS SOCIOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Observación:**


**H:** De acuerdo al flujograma de otorgamiento de créditos al socios, se presenta un nudo crítico en las actividades realizadas por el asesor de crédito, la misma que consiste en verificar y analizar la información suministrada por el socio y la inspección in situ correspondiente; nudo crítico que también se evidencia en el proceso de revisión de las carpetas de los socios solicitantes, por parte del comité de créditos, ente que no examina ni verifica adecuadamente los informes, lo que puede provocar una mala colocación de la cartera; finalmente, otro nudo crítico se evidencia en la recuperación de cartera, pues, el departamento de crédito no verifica la información del socio, lo que deriva en gastos operativos para recuperar la cartera vencida.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO RECUPERACIÓN DE CRÉDITO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**



Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>28/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>29/04/2023</b>

 <p><b>JV</b> AUDITORES CALIFICADOS</p>	<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.</b></p> <p><b>ÁLISIS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO</b></p> <p><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021</b></p>	<p><b>ARC</b> <b>1/1</b></p>	
<p><b>Observación:</b></p> <p><b>H</b> De acuerdo al flujograma del proceso de recuperación de cartera, se pudo evidenciar un nudo crítico en el procedimiento que realiza el asesor de créditos y cobranzas, el mismo que no cumple en su totalidad con la realización de llamadas o visita al domicilio o negocio del socio deudor, es decir, días antes del vencimiento de la cuota del crédito, lo que deriva en la falta de pago por parte del socio, debido a que no fue informado con antelación sobre la fecha de pago.</p>			
<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>J.Y.</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>28/04/2023</b></p>
<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>L.G.</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>29/04/2023</b></p>

**CÉDULA DESCRIPTIVA – REQUISITOS DE CRÉDITOS**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Microcrédito Crédito Efectivo:**

- Tipo de crédito: Microcrédito, hasta USD 40.000 en socios antiguos, dos garantes con casa propia,
- hasta USD 25.000 socios nuevos, un garante con casa
- hasta USD 100.000 con garantía real.
- Sin base
- Hasta 60 meses.
- Destino: Financiamiento de actividades productivas, comerciales, prestación deservicios.

**Requisitos**

- Copia de la Cédula
- Ser socio de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda.
- Copia de la cédula a color, papeleta de votación del socio y cónyuge, garante y cónyuge
- Una foto a color actualizada
- Copia del RUC o certificado de proveedores o facturas de compra)
- Rol de pago (actualizado, certificado de ingresos)
- Carta de pago de (luz, agua o teléfono), socio y garante actualizado de los tres últimos meses.
- Copia de escritura de socio y garante junto con el pago del impuesto predial (actualizado)
- Copia de matrícula vehicular (si posee vehículo) Si el socio solicita un crédito mayor a los 40.000 deberá presentar:
- Escritura original del inmueble hacer Hipotecado
- Pago original del predio del último año
- Certificado de desgramen del último del inmueble actualizado a la fecha de solicitud del crédito.
- Avalúo del inmueble realizado por un arquitecto

**Crédito de Consumo**

- Un crédito destinado a cumplir sus sueños y anhelos, financiamos la compra de bienes y pago de servicios, para que haga realidad todos sus proyectos
- Hasta 20.000,00

**Requisitos**

- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta votación.
- Carta original de un servicio básico.
- Original o copia del rol de pagos o certificado de ingresos (último mes).
- Carta del impuesto predial (en caso de ser necesario).
- Aplica los mismos requisitos en caso de garante.
- Copia de matrícula en caso de tener vehículo. 111
- Copia de la libreta de ahorros (en la cual se realicen las acreditaciones en caso de pensiones).
- Llenar la solicitud de crédito.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>



N°	N. PRÉSTAMO	TIPO DE CRÉDITO	FECHA CONESION	FECHA VENIMIENTO	DEUDA INICIAL	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
						SI	NO	
1	50300200320272014	MICROCRÉDITO	31/01/2020	08/08/2023	25.000 ✓	X		
2	5030040019780002	MICROCRÉDITO	07/06/2017	09/07/2021	20.000 ✓	X		
3	50300400129687002	MICROCRÉDITO	06/06/2017	11/03/2023	25.000 ✓		X	sin garante c
4	50300400129697002	MICROCRÉDITO	07/06/2017	09/06/2021	40.000 ✓		X	1 garante c
5	50300100131962001	CONSUMO	12/04/2018	04/11/2023	20.000 ✓	X		
6	50300100131985001	CONSUMO	02/05/2018	03/02/2023	15.000 ✓	X		
7	50300100132064001	CONSUMO	01/06/2018	10/06/2023	10.000 ✓	X		
8	50300100131013001	CONSUMO	16/12/2020	10/06/2025	15.000 ✓	X		
9	50300100511562015	MICROCRÉDITO	18/12/2020	20/12/2023	10.000 ✓	X		
10	50300100132811001	CONSUMO	21/12/2020	10/12/2025	18.000 ✓		X	Copia de cédula y papeleta de votación poco legible c

**Observaciones:**

**H** Luego del análisis realizado a los microcréditos otorgados, se establece que el microcrédito #50300400129687002, de \$ 25.000, no cumple con un requisito principal que es tener un garante con casa, para créditos de hasta \$ 25.000 de acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas. Este crédito no tiene garante, lo que quiere decir que no se ha procedido de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Créditos.

**H** Al realizar la verificación del cumplimiento de requisitos de los expedientes de créditos se determina que el microcrédito #50300400129697002, de \$40.000, no cumple con un requisito principal que está definido en el Manual de Políticas de Créditos, que textualmente dice: **Microcréditos Políticas Específicas: Literal a) Todo crédito concedido mayores a USD 25.000, se concederá únicamente con garantía real o prendaria. Salvo con los socios recurrentes que hayan alcanzado la calificación hasta A3 podrán presentar dos garantes solventes hasta USD 40.000 (cuarenta mil dólares), mayor a este monto es obligatorio garantía real o prendario.** Este crédito cuenta solamente con un garante, por lo tanto, se concluye que no cumple con una de las políticas establecidas en el Manual de Créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**

**VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITOS**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PRÉSTAMOS CON  
GARANTÍA MICROCRÉDITO – CONSUMO**

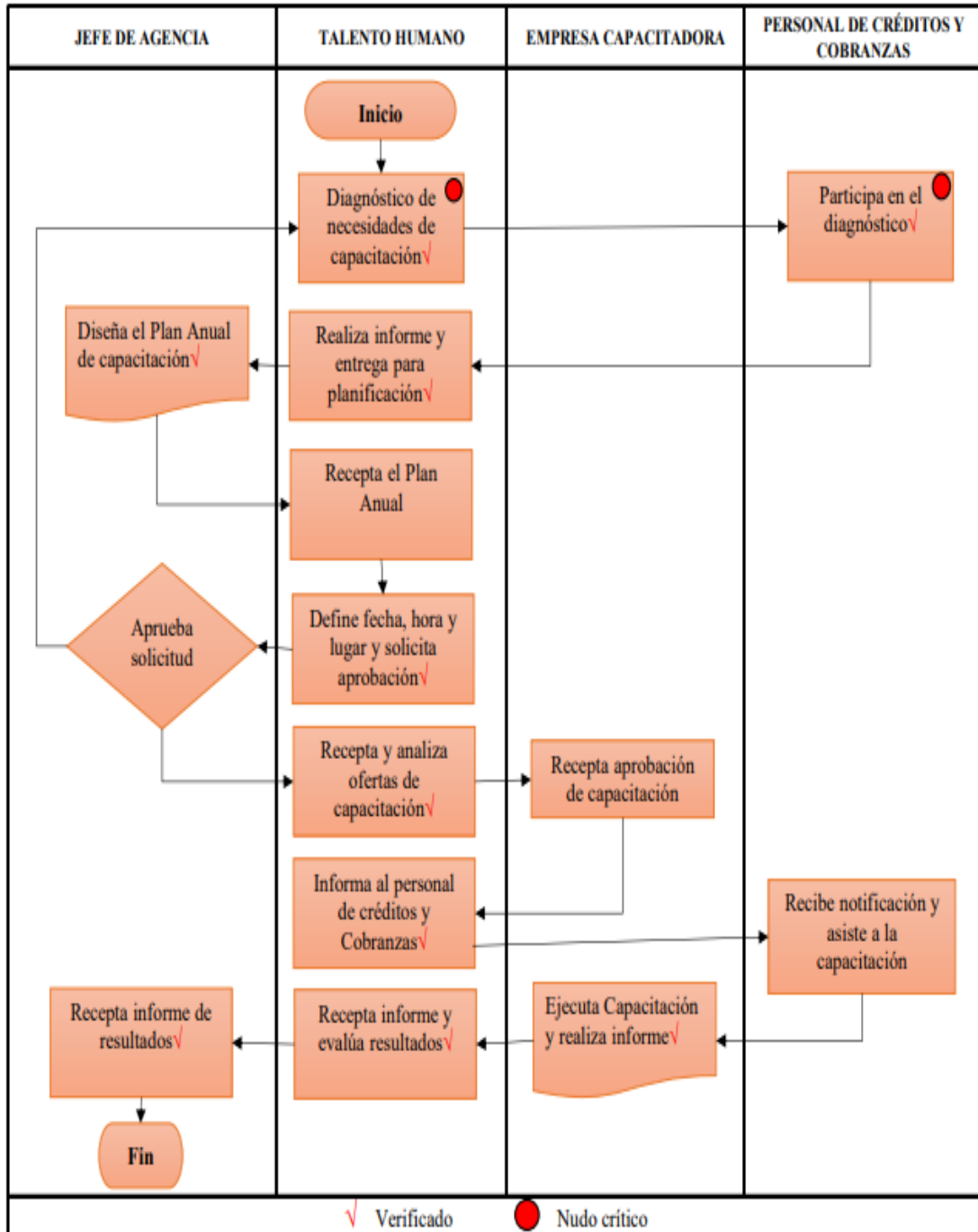
**MPA  
2/2**

**H** Realizado el análisis a los créditos de consumo, la mayoría cumplen con los requisitos previstos, sin embargo, el expediente de crédito # 50300100132811001 de \$18.000 tiene las copias de cédula y papeleta de votación poco legibles, documentos que de acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas deben ser claras y legibles.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**



<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**Observaciones:**

**H** Realizado el análisis del Flujograma del Proceso de Capacitación se verifica que la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no realiza un diagnóstico periódico de las necesidades de capacitación de su personal, esto se convierte en un punto crítico, en virtud de que el primer paso para identificar las necesidades de capacitación, debe ser el diagnóstico, lo que permite planificar o programar adecuadamente el Plan de Capacitación Anual con el fin de mejorar los resultados de colocación y recuperación de cartera. Además, la no participación de personal de Créditos en el Diagnóstico de necesidades de capacitación puede direccionar erróneamente a áreas que no necesitan ser capacitadas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**BG**  
**1/2**

	<b>CUENTA</b>	<b>VALOR</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	
1101	Caja	210.047,66
1103	Bancos y otras instituciones financieras	109.311,43
1104	Efectos de cobro inmediato	100.424,53
		311,7
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
1402	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	7994005,78
1404	Cartera de microcrédito por vencer	692420,99
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	7586813,16
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	20693,48
1428	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92
1444	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823
1444	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23
1452	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	219740,06
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13
1499	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>111.542,45</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	95.141,78
1604	Otros intereses por cobrar	2.938,47
1614	Pagos por cuenta de socios	31.718,93
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-18256,73
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>43.448,81</b>
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	56.698,95
1.8.06	Equipos de Computación	28.729,17
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	-41979,31
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>201.472,40</b>
1.9.06	Materiales, Mercaderías E Insumos	1.747,53
1.9.08	Transferencias Internas	199.724,87
1.9.90	OTROS	7.507,15
1.9.99	Prov. Para Otros Activos Irrecuperables)	-7507,15
<b>TOTALACTIVO</b>		<b>8.560.517,10</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

2	PASIVOS	
		<b>3.520.654,70</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	
		950.565,49
2101	Depósitos a la vista	2.376.616,50
2103	Depósitos a plazo	193.472,71
2105	Depósitos restringidos	
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	182.565,19
2501	Intereses por pagar	53.058,27
2503	Obligaciones patronales	51.960,29
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.255,99
2590	Cuentas por pagar varias	4.290,64
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	3.566.715,72
2908	Transferencias internas	3.563.698,11
2990	Otros	3.017,61
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>7.269.935,61</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	250.022,47
3103	Aporte socios	250.022,47
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	801.356,55
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	801.356,55
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	239.202,47
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	239.202,47
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1.290.581,49</b>
	<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>8.560.517,10</b>

Elaborado por:	<b>J.Y.</b>	Fecha:	<b>28/04/2023</b>
Revisado por:	<b>L.G.</b>	Fecha:	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**VERIFICACIÓN DEL SALDO DE LA CARTERA DE CRÉDITO**

La COAC Juan Pío de Mora Ltda., en el año 2021, generó una extensa cartera de crédito, la cual fue objeto de revisión por parte del equipo de auditoría, de cuyo análisis y verificación de saldos, se obtuvo los siguientes resultados:

CÓD.	DETALLE	SALDO DEL AÑO 2021	SALDO SEGÚN AUDITORÍA
1.4.02	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692420,99 ✓	692420,99 ✓
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	7586813,16 ✓	7586813,16 ✓
1.4.10	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20693,48 ✓	20693,48 ✓
1.4.20	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92 ✓	24650,92 ✓
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823 ✓	114823 ✓
1.4.44	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3 ✓	3 ✓
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23 ✓	83,23 ✓
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	219740,06 ✓	219740,06 ✓
1.4.68	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13 ✓	1093,13 ✓
1.4.99	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19 ✓	-666315,19 ✓
	<b>SUMA TOTAL</b> Σ	Σ130.990.110,6 ✓	Σ130.990.110,61 ✓
	Σ Suma	✓ Valor confirmado con Balance General	

**Fuente:** COAC Juan Pío de Mora Ltda.

**Realizado por:** Yáñez Julissa, 2023

**Interpretación:** De acuerdo a la verificación del estado financiero del año 2021 de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., y la información proporcionada por el departamento de créditos, se determina que no existen diferencias y en su defecto existe un correcto registro de los saldos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

COD.	DETALLE	2021	A.V.%
<b>1.4</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>7.994.005,78</b>	<b>100,00%</b>
<b>1.4.02</b>	<b>Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer</b>	<b>692.420,99</b>	<b>8,00%</b>
1.4.02.05	De 1 a 30 días	20.705,92	0,24%
1.4.02.10	De 31 a 90 días	44.144,06	0,51%
1.4.02.15	De 91 a 180 días	64.922,40	0,75%
1.4.02.20	De 181 a 360 días	126.758,57	1,46%
1.4.02.25	De más de 360 días	435.890,04	5,03%
<b>1.4.04</b>	<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	<b>7.586.813,16</b>	<b>87,60%</b>
1.4.04.05	De 1 a 30 días	307.006,64	3,54%
1.4.04.10	De 31 a 90 días	549.279,56	6,34%
1.4.04.15	De 91 a 180 días	754.444,84	8,71%
1.4.04.20	De 181 a 360 días	1.403.576,25	16,21%
1.4.04.25	De más de 360 días	4.572.505,87	52,80%
<b>1.4.10</b>	<b>Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer</b>	<b>20.693,48</b>	<b>0,24%</b>
1.4.10.05	De 1 a 30 días	252,90	0,00%
1.4.10.10	De 31 a 90 días	555,46	0,01%
1.4.10.15	De 91 a 180 días	830,44	0,01%
1.4.10.20	De 181 a 360 días	1.773,87	0,02%
1.4.10.25	De más de 360 días	17.280,81	0,20%
<b>1.4.20</b>	<b>Cartera de microcrédito reestructurada por vencer</b>	<b>24.650,92</b>	<b>0,28%</b>
1.4.20.05	De 1 a 30 días	368,36	0,00%
1.4.20.10	De 31 a 90 días	806,67	0,01%
1.4.20.15	De 91 a 180 días	1.217,22	0,01%
1.4.20.20	De 181 a 360 días	2.672,84	0,03%
1.4.20.25	De más de 360 días	19.585,83	0,23%
<b>1.4.28</b>	<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	<b>114.823,00</b>	<b>1,33%</b>
1.4.28.05	De 1 a 30 días	19.911,24	0,23%
1.4.28.10	De 31 a 90 días	18.049,44	0,21%
1.4.28.15	De 91 a 180 días	18.135,75	0,21%
1.4.28.20	De 181 a 360 días	23.121,89	0,27%
1.4.28.25	De más de 360 días	35.604,68	0,41%

Elaborado por: **J.Y.** Fecha: **28/04/2023**

Revisado por: **L.G.** Fecha: **29/04/2023**



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

<b>1.4.44</b>	<b>Cartera microcrédito reestructurada por vencer</b>	<b>3,00</b>	<b>0,000035%</b>
1.4.44.05	De 1 a 30 días	1,00	0,000012%
1.4.44.20	De 181 a 360 días	1,00	0,000012%
1.4.44.25	De más de 360 días	1,00	0,000012%
<b>1.4.50</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario vencida</b>	<b>83,23</b>	<b>0,001%</b>
1.4.50.20	De 181 a 270 días	82,23	0,001%
1.4.50.25	De más de 270 días	1,00	0,000%
<b>1.4.52</b>	<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	<b>219.740,06</b>	<b>2,54%</b>
1.4.52.10	De 31 a 90 días	17.644,28	0,20%
1.4.52.15	De 91 a 180 días	21.880,18	0,25%
1.4.52.20	De 181 a 360 días	42.445,14	0,49%
1.4.52.25	De más de 360 días	137.770,46	1,59%
<b>1.4.68</b>	<b>Cartera de microcredito reestructurada vencida</b>	<b>1.093,13</b>	<b>0,013%</b>
1.4.68.15	De 91 a 180 días	215,74	0,002%
1.4.68.20	De 181 a 360 días	574,78	0,007%
1.4.68.25	De más de 360 días	302,61	0,003%
<b>1.4.99</b>	<b>(Provisión de Créditos Incobrables)</b>	<b>-666.315,19</b>	<b>-7,69%</b>
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritar...	-18.213,69	-0,21%
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	-567.660,86	-6,55%
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología credit...	-80.440,64	-0,93%

**Análisis:**

De acuerdo con el análisis vertical al Estado de Situación Financiera del año 2021 de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., realizada a la Cuenta Cartera de Créditos, se determina que la Cartera de microcrédito por vencer es la que más concentración de valores representa, con un 87.60%, seguido de la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por vencer con el 8.00%, complementado por la cartera de crédito de consumo prioritario vencida con un porcentaje del 2.54%, así también, la Cartera de microcrédito que no devenga intereses con un 1.33%, así como la Cartera microcrédito reestructurada por vencer con 0.28%, seguida de la cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer con un 0.24%, luego la cartera de microcrédito reestructurada vencida con un 0.013%, a continuación la cartera de consumo prioritario vencida con un 0.001%; y, finalmente, la Cartera reestructurada por vencer 0.000035%.

En conclusión, se determina que la Cartera de microcrédito por vencer es la que mayor concentración posee con un total 87.60%, mientras que la Cartera de Créditos de Consumo representa el 8%, es decir que en la COAC “Juan Pío de Mora Ltda., el tipo de crédito que más acogida tiene entre los socios es la de Microcrédito.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR SUBCOMPONENTES**

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE	SALDOS	% PARTICIPACIÓN
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	por vencer	8.324.581,55	96%
	no devenga intereses	114.823,00	1%
	vencida	220.916,42	3%
	provisión créditos incobrables	-666.315,19	
<b>Cartera de crédito improductiva</b>		<b>335.739,42</b>	
<b>Cartera Bruta</b>		<b>8.660.320,97</b>	<b>100%</b>

Fuente: COAC Juan Pío de Mora Ltda.

Realizado por: Yáñez Julissa, 2023



**Interpretación:** Según el gráfico del componente cartera de créditos de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021, se determina la existencia de un 96% de la cartera por vencer, seguido por un 1% en la cartera que no devenga interés y un 3% en cartera vencida, resultados que denotan una mayor concentración en la cartera de crédito por vencer.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

ANÁLISIS DE MOROSIDAD A LA CARTERA DE CRÉDITO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

**Morosidad de cartera consumo prioritario**

$$MCT = \frac{\text{Cartera Improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}} \times 100$$

$$MCT = \frac{692.504,22}{8.660.320,97} \times 100$$

$$MCT = 0,08$$

$$MCT = 8 \% \text{ H}$$

**Análisis:**

Aplicado el indicador de morosidad de cartera consumo prioritario, muestra que la Cartera de consumo prioritario alcanza el 8% de morosidad, lo cual se puede interpretar como un "riesgo medio", porcentaje que debe ser disminuido para mantenerse en riesgo bajo, para ello, los directivos deben buscar nuevas estrategias para recuperar adecuadamente la cartera vencida. Esta cartera en comparación a la de microcrédito es negativa, por ello en la brevedad posible se debe mejorar.

**Morosidad de cartera de microcrédito**

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}} \times 100$$

$$MCT = \frac{115.916,13}{7.947.123,27} \times 100$$

$$MCT = 0,01458$$

$$MCT = 1\%$$

**Análisis:**

Aplicado el indicador de morosidad de cartera de microcrédito, se determina que la morosidad de la cartera de microcrédito representa el 1%, lo cual es de "riesgo bajo", es decir que se está realizando adecuadamente los procedimientos de recuperación de cartera. Aun así, la COAC debe buscar mecanismos necesarios para reducir el riesgo de morosidad, por cuanto esto puede representar pérdidas inesperadas y falta de liquidez a la institución.

Elaborado por:	J.Y.	Fecha:	28/04/2023
Revisado por:	L.G.	Fecha:	29/04/2023

ANÁLISIS DE MOROSIDAD A LA CARTERA DE CRÉDITO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

**Morosidad de cartera de crédito total**

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo}}{\text{Cartera bruta}} \times 100$$

$$MCT = \frac{335.739.42}{8.660.320.97} \times 100$$

$$MCT = 0,0387675$$

**MCT = 4%**

**Análisis:**

Una vez aplicado el indicador de morosidad de cartera de crédito total, se establece que la Morosidad de la cartera de crédito total alcanza un 4%, lo que significa que la cooperativa cumple las políticas del manual de crédito y los parámetros establecidos por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, resultado que puede ser considerado como una exposición de riesgo medio alto en términos de recuperación de cartera.

**Cartera en mora**

$$CM = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}} \times 100$$

$$CM = \frac{220.916,42}{8.8660.320,97} \times 100$$

$$CM = 0,025509034$$

**CM = 2,55%**

**Análisis:** Analizado el indicador cartera en mora, se deduce que la COAC Juan Pío de Mora cuenta con un nivel de morosidad de un 2,55% menor al porcentaje estimado por los Organismos de Control, lo cual significa que la entidad si está realizando adecuadamente sus actividades, aun así, debe mejorar sus políticas de cobranzas para que este nivel de morosidad sea menor y refleje mejor la situación de la entidad cooperativista.

Elaborado por:	J.Y.	Fecha:	28/04/2023
Revisado por:	L.G.	Fecha:	29/04/2023

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 1	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO		
<p><b>Condición:</b> La COAC Juan Pío de Mora Ltda., no cuenta con un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios.</p> <p><b>Criterio:</b> <b>Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos.</b> <i>Establece que los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.</i></p> <p>Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”, es <b>responsabilidad del jefe de agencia</b> “<i>presentar políticas y procedimientos... enfocados a afianzar una correcta administración de la cartera y gestión de riesgos, ...</i>”</p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento de las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p><b>Efecto:</b> La inexistencia del plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios provoca la deficiente recuperación de cartera en la COAC Juan Pío de Mora Ltda.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Dentro de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., es evidente la inexistencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios, sumado a la falta de actualización en los análisis de morosidad, lo que provoca un alto riesgo crediticio.</p>	<p>Al Comité de Administración de Riesgos de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., elaborar de forma inmediata un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios, a fin de mantener una adecuada gestión de créditos, de tal manera que a futuro se evite riesgos innecesarios y un alto nivel de morosidad que pueda comprometer el desarrollo de la institución.</p> <p>Al jefe de agencia cumplir con la responsabilidad de elaborar políticas y procedimientos de crédito, incluyendo un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios que ayuden a una correcta administración y gestión de riesgos.</p>	<p>- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos.</p> <p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno.</p>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

HALLAZGO 2	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO	
<p><b>Condición:</b> En la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no se han realizado capacitaciones periódicas orientadas al personal del área de crédito.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el <b>Ministerio de Relaciones Laborales Art. 70 de la LOSEP</b>, establece que: <i>El subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos.</i> Según el Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.” Art. 25. Literal a)</p> <p><b>Responsabilidades del departamento de Talento Humano:</b> “Realizar capacitaciones al personal”. Según el Estatuto de la COAC “JUAN PÍO DE MORA LTDA.” Art. 20.</p> <p><b>Funciones del Consejo de Administración:</b> “Aprobar el desarrollo de actividades basadas en capacitación y bienestar social”.</p> <p><b>Causa:</b> Incumplimiento de la obligación de evaluar al personal del área de créditos y cobranzas, antes de la elaboración de un plan anual de capacitación.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no realizar capacitaciones periódicas orientadas al personal, provoca la desactualización y deficiencia en temas relacionados con la gestión de créditos y cobranzas.</p> <p><b>Conclusión:</b> Dentro del departamento de Talento Humano de la COAC Juan Pío de Mora, se pudo evidenciar una falta de evaluación periódica del desempeño al personal, lo que deriva en la falta de un plan anual de capacitación orientada a las diferentes área operativas y en especial al área de créditos y cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al departamento de Talento Humano de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., priorizar las capacitaciones al área de créditos y cobranzas con base en las principales necesidades de formación, a fin de mejorar la colocación de créditos y bajar el nivel de morosidad de la institución.</li> <li>- Al Consejo de Administración de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., comprobar la efectividad de la evaluación del desempeño del personal, tratando de auscultar las necesidades en términos de conocimiento, previó a la aprobación del plan anual de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Relaciones Laborales Art. 70 de la LOSEP.</li> <li>- Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda. Art. 25. Literal a)</li> <li>- Estatuto de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.” Art. 20.</li> <li>- Cuestionario de Control Interno.</li> </ul>	
	<p><b>Elaborado por:</b> <b>J.Y.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> <b>28/04/2023</b></p>	
	<p><b>Revisado por:</b> <b>L.G.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> <b>29/04/2023</b></p>	

**ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 3	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO		
<p><b>Condición:</b> El personal del Departamento de Crédito, no cumple las reglas y políticas para la otorgación de créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según la Junta de política y Regulación Monetaria y Financiera Art 444 determinar que: <i>las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero</i>”.</p> <p>Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>Políticas Generales:</b></p> <p>a) <i>El Reglamento de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.</i> b) <i>Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</i></p> <p><b>Causa:</b> El incumplimiento de las reglas y política internas en cuanto al otorgamiento de créditos, sumado al desconocimiento del reglamento y manual de políticas de crédito derivan en el otorgamiento de créditos sin las garantías respectivas.</p> <p><b>Efecto:</b> El incumplimiento de las reglas y políticas de crédito establecidas por la COAC aumenta la cartera vencida, genera la pérdida del valor de la entidad y disminuye la fidelidad de los clientes.</p> <p><b>Conclusión:</b> Dentro del departamento de crédito, el personal no cumple con las reglas y políticas establecidas, sumado al desconocimiento del reglamento y manual de créditos, lo que genera ineficiencia en el servicio prestado a los socios y afecta la cartera de créditos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al jefe de agencia de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual de crédito con el fin de que conozcan de mejor manera las reglas y políticas internas que deben seguirse previo al otorgamiento de un crédito De igual manera debe hacerse un seguimiento para que el reglamento se cumpla en su totalidad.</li>   <li>- Al jefe de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., realizar evaluaciones periódicas a la calidad de la cartera de crédito para verificar el cumplimiento de reglas y políticas internas por parte de los asesores a fin de mejorar el desempeño laboral y la recuperación de la cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Art 444.</li>   <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”.</li>   <li>- Cuestionario de Control Interno.</li> </ul>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
	<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 4	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición</b> Los asesores de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual, además que no realizan un análisis adecuado de la carpeta de créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>5.4 Políticas específicas:</b> <i>Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.</i></p> <p><b>5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:</b> <i>“Verificar las solicitudes, capacidad de pago, destino de crédito según lo establecido en el manual de políticas y segmentos de la cooperativa.”</i></p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> <i>“Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</i></p> <p><b>Causa:</b> Falta de supervisión y monitoreo al desarrollo de las actividades del proceso de otorgamiento de créditos.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no cumplir con el proceso de otorgamiento de créditos conlleva a qué la COAC entre en riesgo y la cartera se vea afectada por la falta de pago, insuficiente sustento en la colocación de cartera, así como el aumento en los índices de morosidad.</p> <p><b>Conclusiones:</b> El incumplimiento a los procesos de otorgamiento de crédito por parte de los asesores provoca el desembolso de créditos sin suficiente sustento que ayuden a la recuperación de cartera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al jefe de agencia exigir el cumplimiento de políticas establecidas en el manual de créditos y cobranzas.</li> <li>- Al Comité de créditos evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.</li> <li>- Al jefe de créditos controlar el proceso de créditos de cada asesor haciendo cumplir con sus funciones y responsabilidades expuestos en el manual de créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un nivel alto de riesgo en créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> <li>- Cuestionario de Control Interno.</li> <li>- Flujograma de otorgamiento de créditos.</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 5	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>5.4.2.3. Jefe de agencia:</b> <i>“Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”</i></p> <p><b>5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:</b> <i>“Ejecutar inspecciones expuestos en este manual o cuando sea necesario para el proceso responsable.”</i></p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> <i>“Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</i></p> <p><b>Causa:</b> Incumplimiento al proceso de visita o inspección in situ al socio o falta de evidencia de tal manera que no emiten un informe,</p> <p><b>Efecto:</b> Ausencia de evidencia de datos mismas que no pueden ser verídicas, y afectará a la recuperación de cartera debido a que no se podrá localizar a través de la dirección de domicilio, negocio o del trabajo laboral.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Dentro del departamento de créditos y cobranzas no emiten un informe de las inspecciones in situ por tal motivo no hay evidencias que verifiquen el dicho proceso, lo que provoca dificultades al tratar de comunicarse con el socio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A los asesores de créditos cumplir con el procedimiento de informar al Comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios.</li>   <li>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos.</li>   <li>- Al Comité de Créditos ordenar las inspecciones in situ a los socios que soliciten créditos, y de manera obligatoria solicitar los informes con sus respectivas evidencias mismos que servirán para un correcto análisis y aprobación de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li>   <li>- Cuestionario de Control Interno.</li>   <li>- Manual de procesos.</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 6	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> El Auditor Interno no verifica la gestión del personal del área de créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>5.4.2.7. Auditoría Interna:</b> <i>“Controlar que las políticas y procedimientos expuestos para las actividades crediticias sean cumplidos por el personal relacionado con dicho proceso conforme al plan anual”</i></p> <p><b>5.4.2.3. Jefe de agencia:</b> <i>“Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”</i></p> <p>Según el Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>Art. 25. Jefe del área de Créditos y Cobranzas.</b> c) <i>“Controlar y vigilar el desarrollo de actividades de los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p><b>Causa:</b> Insuficiente interés por parte del auditor interno al momento de realizar una verificación a la gestión del personal del área de créditos, ya que es una obligación de cada asesor de créditos y cobranzas analizar y verificar conforme al manual de créditos todos los documentos previo al otorgamiento de un crédito.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no verificar la gestión del personal del área de créditos, provoca la falta de evidencias y sustento en el otorgamiento de créditos.</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores de crédito puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación de respaldo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al auditor interno evaluar y controlar la gestión del personal del área de créditos para dar cumplimiento al plan anual de auditoria.</li> <li>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos.</li> <li>- Al jefe de créditos, controlar y verificar el desarrollo de las actividades ejecutadas por los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> <li>- Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> <li>- Cuestionario de Control Interno.</li> <li>- Manual de procesos.</li> <li>-</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 7	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> El Jefe del área de riesgos no realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad.</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con la Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito <b>Art. 4.-</b> “<i>De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la carteravencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2</i>”</p> <p>Según, <b>Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</b></p> <p><b>5.4.2.1 Consejo de Administración;</b> “Tener el conocimiento sobre los informes de gestión de créditos...”</p> <p><b>5.4.2.7. Jefe del área de Riesgos:</b> “<i>Examinar la gestión de los riesgos crediticios, mercado y producto a fin de identificar riesgos en la entidad por llevar a cabo nuevas políticas...</i>”</p> <p><b>Causa:</b> Falta de conocimiento del Jefe del área de riesgos sobre la Norma para la gestión del riesgo del crédito de la resolución N° 129-2015- y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no realizar evaluaciones periódicas para identificar los niveles de riesgo de morosidad, ocasiona incertidumbre al proponer estrategias de mitigación de riesgos en los créditos mismos que afectarían la liquidez de la COAC.</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de evaluación frecuente para identificar el nivel de morosidad se da por un desconocimiento del jefe del área de riesgos a las normas expuestas por el ente de control, lo que provoca incertidumbre al proponer estrategias de mitigación de riesgos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al jefe del área de riesgos ejecutar una evaluación periódica para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos, y comunicar al jefe de agencia y Consejo de Administración.</li> <li>- Al Consejo de Administración cumplir con su función respecto de la gestión de crédito, debiendo solicitar obligatoriamente un informe detallado al jefe del área de riesgos para establecer estrategias que ayuden a enfrentar posibles riesgos dentro de la COAC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.</li> <li>- Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> <li>- Cuestionario de Control Interno.</li> <li>- Manual de procesos.</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 8	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> El Departamento de crédito y cobranzas no cumple en su totalidad con el proceso de realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de los socios con cartera temprana.</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.” # 3. Políticas 3.1. Políticas generales. Literal f. <i>“La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada”.</i> Según el Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas.</b> c) <i>“Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p><b>Causa:</b> El asesor no notifica a los socios previamente sobre las fechas del próximo pago.</p> <p><b>Efecto:</b> Provoca que los socios olviden realizar el pago a tiempo de su cuota del préstamo, por no haber sido notificados con antelación.</p> <p><b>Conclusiones:</b> El asesor incumple con las políticas establecidas por la COAC en lo que respecta a recuperación de cartera.</p>	<p>-Al Asesor de Cobranzas realizar llamadas o visitas al domicilio o negocio de los socios con cartera temprana, antes del vencimiento de cada cuota del préstamo, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.</p> <p>- Al jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p>- Flujograma de procesos de recuperación de cartera.</p> <p>- Manual de procesos.</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 9	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> El jefe del Departamento de Talento Humano no cuenta con un diagnóstico periódico sobre las necesidades de capacitación del personal a su cargo.</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda. Art. 12. Talento Humano, <i>“Es responsabilidad del jefe de talento humano diagnosticar las necesidades de capacitación en cada departamento”</i>. Para realizar todo plan o programa de Capacitación, es importante realizar un diagnóstico inicial al personal de cada departamento a fin de determinar cuáles son los posibles temas en las que poseen deficiente conocimiento para poder mejorar con la capacitación.</p> <p><b>Causa:</b> El Jefe del departamento de talento humano no cumple con sus funciones estipuladas en el Manual de Funciones.</p> <p><b>Efecto:</b> Deficiente programa de capacitación que impide la actualización de conocimientos del personal en temas prioritarios.</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación por el incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca la falta de un programa anual de capacitación.</p>	<p>- Al jefe del departamento de talento humano cumplir con la responsabilidad de diagnosticar las necesidades de capacitación del personal, previo a realizar el Plan Anual de Capacitación y de esta forma obtener resultados satisfactorios en la gestión de créditos y cobranzas.</p>	<p>- Manual de Funciones de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p>- Flujograma de procesos de capacitación.</p> <p>- Manual de control Interno.</p> <p>- Manual de procesos.</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 10	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Los asesores de créditos incumplen los requisitos para el otorgamiento de Créditos, tales como: Microcrédito de \$25.000 no tiene el Garante Microcrédito de \$ 40.000 tiene 1 garante Crédito de consumo \$ 18.000 con documentos poco legibles.</p> <p>- <b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p><b>Microcréditos</b> <b>Políticas Específicas: a) Créditos hasta el USD 25.000 siendo socios nuevos deben presentar un garante con casa.</b> <b>b) Todo crédito concedido mayores a USD 25.000, que hayan alcanzado la calificación hasta A3 podrán presentar dos garantes solventes hasta USD 40.000 (cuarenta mil dólares</b></p> <p><b>Políticas generales:</b> “Es responsabilidad de Asesor de Crédito o a de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos...”.</p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> “Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</p> <p><b>Causa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de control del jefe de crédito a la gestión de créditos</li> <li>- Desconocimiento de los asesores del área del créditos y cobranzas de los cambios operados en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> </ul> <p><b>Efecto:</b> Mala colocación de cartera y difícil recuperación o pérdida de la cartera mal colocada, o mayores gastos operativos para la recuperación de la cartera de créditos.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Se determina incumplimiento del área de créditos en exigir a los asesores de crédito los requerimientos establecidos en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas que puede ocasionar inconvenientes en la recuperación o pérdida de la cartera mal colocada.</p>	<p>Se recomienda a los Asesores de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al comité de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito, a fin de evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.</p> <p>Se recomienda al Jefe de Agencia vigilar que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas.</p> <p>Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos, garantías y la legibilidad de los documentos presentados por el cliente, tal cual se señala en el Manual de Créditos y Cobranzas.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</p> <p>Checlist sobre el cumplimiento de requisitos presentados por el socio previo a la otorgación de créditos.</p> <p>- Cédula Analítica del cumplimiento de requisitos.</p>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

HALLAZGO 11	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Alta morosidad en la cartera de consumo prioritario.</p> <p><b>1.</b> Morosidad de cartera consumo prioritario: <b>8%</b></p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Crédito y Cobranza de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.” en su capítulo V, literal 5.3, afirma que: <i>Se sujetará a los índices establecidos por el sistema financiero manejado por todas las cooperativas de segmento uno, en donde para la cartera de microcrédito maneja un índice hasta el 5%, si sobrepasa este límite se considera un riesgo financiero para la entidad, además la inspección y evaluación de los solicitantes servirá para determinar la capacidad de pago y evaluará los aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis de manera que minimice el riesgo de la morosidad de la cartera de crédito.</i></p> <p><b>Causa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de un adecuado análisis de la capacidad de pago del deudor y su garante.</li> <li>- Falta de un seguimiento y recuperación de los créditos otorgados.</li> </ul> <p><b>Efecto:</b> El alto índice de morosidad de cartera de consumo puede afectar a la rentabilidad de la cooperativa, así como provocar sanciones por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, al persistir en esta deficiencia.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera de Consumo 8% por encima de los límites establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sector cooperativas de Segmento 1, que en este caso es mayor al índice permitido, teniendo como resultado una calificación de exposición al riesgo crediticio medio alto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al jefe de Agencia verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de créditos, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa.</li> <li>- Al jefe de créditos y cobranzas solicitar garantías o bienes en garantía a los socios de acuerdo al monto solicitado, con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito.</li> <li>- Analizar la capacidad de pago del deudor y sus garantías y hacer seguimientos a las carteras vencidas de manera permanente, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito y evitar potenciales pérdidas económicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Juan Pío de Mora Ltda.”</li> <li>- Cédula Analítica de Indicadores de Morosidad</li> <li>- Manual de Control Interno.</li> <li>- Manual de Procesos.</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/04/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/04/2023</b>

# FASE IV

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

<b>NOMBRE DE LA ENTIDAD:</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “JUAN PÍO DE MORA” LTDA.</b>
<b>UBICACIÓN:</b>	Calles Sucre y Olmedo, Guaranda – Ecuador (Agencia)
<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	EXAMEN ESPECIAL
<b>PERÍODO AUDITADO:</b>	1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**JUAN PÍO DE MORA LTDA.**  
**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

<b>PCR</b> <b>1/1</b>
--------------------------

### Objetivo General

Exponer los hallazgos encontrados en el procedimiento del Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., agencia Guaranda, Provincia de Bolívar, período 2021, mediante la emisión del dictamen, conclusiones y recomendaciones contenidas en el informe final para contribuir con el mejoramiento continuo de los procesos de gestión financiera de la entidad.

### Objetivos Específicos

- Determinar las debilidades en el área de créditos y cobranzas de la entidad, mediante la revisión de documentación de respaldo suficiente y competente, a fin de emitir recomendaciones que puedan mejorar las deficiencias encontradas en la organización.
- Emitir el dictamen de auditoría, en base a los riesgos detectados que ayuden a estructurar estrategias que minimicen el impacto negativo en la gestión de la institución.
- Formular el informe de auditoría en base a los hallazgos de auditoría, mediante el criterio profesional del auditor, con el propósito de orientar a la administración de la COAC a la eficiencia en la gestión financiera.

No	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELB. POR	FECHA
1	Elabore el programa de comunicación de resultados.	<b>PCR</b>	<b>J.Y.</b>	16/07/2023
2	Realice la convocatoria de la lectura del informe.	<b>CLI</b>	<b>J.Y.</b>	20/07/2023
3	Redacte el informe del examen especial.	<b>IEE</b>	<b>J.Y.</b>	28/07/2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>16/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**CONVOCATORIA DE LA LECTURA DEL INFORME**



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

Guaranda, 20 Julio de 2023

Ingeniero

Richard Verdezoto

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN PÍO DE MORA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Con un atento y cordial saludo, la firma auditora JV AUDITORES CALIFICADOS, tiene a bien comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación respectiva, se procede a convocar a la sesión de Lectura y entrega del Informe final del Examen Especial practicado a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., agencia Guaranda, Provincia de Bolívar, período 2021, la misma que se llevará a cabo el día 28 de Julio de 2023, a partir de las 11H00, en las instalaciones del Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., ubicada en las Calles Sucre y Olmedo del Cantón Guaranda, provincia de Bolívar.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

---

Lic. Julissa Yánez

**AUDITOR Y REPRESENTANTE LEGAL**  
**DE LA FIRMA AUDITORA “JV AUDITORES CALIFICADOS”**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>21/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

<b>IEE</b> <b>1/8</b>
--------------------------

**Guaranda, 28 de julio de 2023**

**Ingeniero**

Richard Verdezoto

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC JUAN PÍO DE MORA LTDA.**

**Asunto:** Informe del Examen Especial

De mi consideración:

**Motivo**

El examen especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa Juan Pío de Mora Ltda., del cantón Guaranda, período 2021, se realizará con el fin de emitir un informe que sirva como herramienta de gestión para mejorar el otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera de crédito.

**Objetivo**

Realizar un examen especial a la cuenta Cartera de Crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., del cantón Guaranda, período 2021, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera.

**Objetivos específicos**

- Recopilar la información suficiente y relevante sobre el manejo de la cartera de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., agencia Guaranda, período 2021, para el desarrollo del examen especial.
- Ejecutar programas y procedimientos de auditoría sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, mediante la evaluación del control interno para emitir una serie de recomendaciones para su mejoramiento.
- Presentar los resultados del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, agencia Guaranda, período 2021, a los directivos para una correcta colocación de los créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>2/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Responsabilidad del auditor**

El Código Orgánico Monetario y Financiero, en uno de sus artículos dispone que “el auditor externo tendrá la responsabilidad de realizar auditorías externas en cada una de las entidades financieras”, dicho artículo establece las acciones que deben contemplar dichas auditorías y entre ellas el numeral 7, donde se indica:

- “7. Informar sobre los demás requerimientos que el respectivo organismo de control disponga, asumiendo plena responsabilidad por los informes que emitan, de conformidad con las normas que expidan las superintendencias.”
- Los resultados de los procesos de auditoría externa componen un insumo importante en el modelo de supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo que, permiten identificar los principales problemas en la gestión de los entes controladores.

Con estos antecedentes, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria dispone a los auditores externos que, como resultado de las revisiones realizadas se emita el informe de auditoría externa, con el fin de comunicar los hallazgos encontrados.

**Resultados del examen especial**

Una vez realizada la evaluación vertical del Estado de Situación General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., período 2021, los principales hallazgos fueron:

**LA COAC JUAN PÍO DE MORA LTDA., NO CUENTA CON UN PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS.**

**Conclusión**

Dentro de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., es evidente la inexistencia de un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios, sumado a la falta de actualización en los análisis de morosidad, lo que provoca un alto riesgo crediticio.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>3/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Recomendación.**

- Al Comité de Administración de Riesgos de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., elaborar de forma inmediata un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios, a fin de mantener una adecuada gestión de créditos, de tal manera que a futuro se evite riesgos innecesarios y un alto nivel de morosidad que pueda comprometer el desarrollo de la institución.
- Al jefe de agencia cumplir con la responsabilidad de elaborar políticas y procedimientos de crédito, incluyendo un plan de prevención y mitigación de riesgos crediticios que ayuden a una correcta administración y gestión de riesgos.

**EN LA COAC JUAN PÍO DE MORA LTDA., NO SE HAN REALIZADO CAPACITACIONES PERIÓDICAS ORIENTADAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO.**

**Conclusión.**

Dentro del departamento de Talento Humano de la COAC Juan Pío de Mora, se pudo evidenciar una falta de evaluación periódica del desempeño al personal, lo que deriva en la falta de un plan anual de capacitación orientada a las diferentes áreas operativas y en especial al área de créditos y cobranzas.

**Recomendación.**

- Al departamento de Talento Humano de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., priorizar las capacitaciones al área de créditos y cobranzas con base en las principales necesidades de formación, a fin de mejorar la colocación de créditos y bajar el nivel de morosidad de la institución.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>4/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- Al Consejo de Administración de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., comprobar la efectividad de la evaluación del desempeño del personal, tratando de auscultar las necesidades en términos de conocimiento, previo a la aprobación del plan anual de capacitación.

**EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO, NO CUMPLE LAS REGLAS Y POLÍTICAS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS.**

**Conclusión.**

Dentro del departamento de crédito, el personal no cumple con las reglas y políticas establecidas, sumado al desconocimiento del reglamento y manual de créditos, lo que genera ineficiencia en el servicio prestado a los socios y afecta la cartera de créditos.

**Recomendación**

- Al jefe de agencia de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual de crédito con el fin de que conozcan de mejor manera las reglas y políticas internas que deben seguirse previo al otorgamiento de un crédito. De igual manera debe hacerse un seguimiento para que el reglamento se cumpla en su totalidad.
- Al jefe de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda., realizar evaluaciones periódicas a la calidad de la cartera de crédito para verificar el cumplimiento de reglas y políticas internas por parte de los asesores a fin de mejorar el desempeño laboral y la recuperación de la cartera.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>5/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**LOS ASESORES DE LA COAC JUAN PÍO DE MORA LTDA., NO CUMPLEN CON EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL, ADEMÁS QUE NO REALIZAN UN ANÁLISIS ADECUADO DE LA CARPETA DE CRÉDITOS.**

**Conclusiones**

El incumplimiento a los procesos de otorgamiento de crédito por parte de los asesores provoca el desembolso de créditos sin suficiente sustento que ayuden a la recuperación de cartera.

**Recomendación.**

- Al jefe de agencia exigir el cumplimiento de políticas establecidas en el manual de créditos y cobranzas.
- Al Comité de créditos evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.
- Al jefe de créditos controlar el proceso de créditos de cada asesor haciendo cumplir con sus funciones y responsabilidades expuestos en el manual de créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un nivel alto de riesgo en créditos.

**Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos.**

**Conclusiones**

Dentro del departamento de créditos y cobranzas no emiten un informe de las inspecciones in situ por tal motivo no hay evidencias que verifiquen el dicho proceso, lo que provoca dificultades al tratar de comunicarse con el socio.

**Recomendación.**

- A los asesores de créditos cumplir con el procedimiento de informar al Comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>6/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos.
- Al Comité de Créditos ordenar las inspecciones in situ a los socios que soliciten créditos, y de manera obligatoria solicitar los informes con sus respectivas evidencias mismos que servirán para un correcto análisis y aprobación de créditos.

**EL AUDITOR INTERNO NO VERIFICA LA GESTIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS.**

**Conclusiones**

La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores de crédito puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación de respaldo.

**Recomendación.**

- Al auditor interno evaluar y controlar la gestión del personal del área de créditos para dar cumplimiento al plan anual de auditoria.
- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos.
- Al jefe de créditos, controlar y verificar el desarrollo de las actividades ejecutadas por los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos.

**EL JEFE DEL ÁREA DE RIESGOS NO REALIZA EVALUACIONES FRECUENTES PARA IDENTIFICAR LOS NIVELES DE RIESGO DE MOROSIDAD.**

**Conclusiones:**

La falta de evaluación frecuente para identificar el nivel de morosidad se da por un desconocimiento del jefe del área de riesgos a las normas expuestas por el ente de control, lo que provoca incertidumbre al proponer estrategias de mitigación de riesgos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

<b>IEE</b> <b>7/8</b>
--------------------------

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Recomendación.**

- Al jefe del área de riesgos ejecutar una evaluación periódica para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos, y comunicar al jefe de agencia y Consejo de Administración.
- Al Consejo de Administración cumplir con su función respecto de la gestión de crédito, debiendo solicitar obligatoriamente un informe detallado al jefe del área de riesgos para establecer estrategias que ayuden a enfrentar posibles riesgos dentro de la COAC.

**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS NO CUMPLE EN SU TOTALIDAD CON EL PROCESO DE REALIZACIÓN DE LLAMADAS O VISITA AL DOMICILIO O NEGOCIO DE LOS SOCIOS CON CARTERA TEMPRANA.**

**Conclusiones**

El asesor incumple con las políticas establecidas por la COAC en lo que respecta a recuperación de cartera.

**Recomendación.**

- Al Asesor de Cobranzas realizar llamadas o visitas al domicilio o negocio de los socios con cartera temprana, antes del vencimiento de cada cuota del préstamo, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.
- Al jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO NO CUENTA CON UN DIAGNÓSTICO PERIÓDICO SOBRE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL A SU CARGO.**

**Conclusiones**

La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación por el incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca la falta de un programa anual de capacitación.

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**“JUAN PÍO DE MORA” LTDA.**  
**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**



**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

**Recomendación.**

Al jefe del departamento de talento humano cumplir con la responsabilidad de diagnosticar las necesidades de capacitación del personal, previo a realizar el Plan Anual de Capacitación y de esta forma obtener resultados satisfactorios en la gestión de créditos y cobranzas.

**ALTA MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO. LA MOROSIDAD DE CARTERA CONSUMO PRIORITARIO: 8%.**

**Conclusión**

Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera de Consumo 8% por encima de los límites establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, sector cooperativas de Segmento 1, que en este caso es mayor al índice permitido, teniendo como resultado una calificación de exposición al riesgo crediticio medio alto.

**Recomendación**

- Al jefe de Agencia verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de créditos, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa.
- Al jefe de créditos y cobranzas solicitar garantes o bienes en garantía a los socios de acuerdo al monto solicitado, con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito.
- Analizar la capacidad de pago del deudor y sus garantes y hacer seguimientos a las carteras vencidas de manera permanente, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito y evitar potenciales pérdidas económicas.

---

Lic. Julissa Yáñez

**AUDITOR Y REPRESENTANTE LEGAL**

**DE LA FIRMA AUDITORÍA “JV AUDITORES CALIFICADOS”**

<b>Elaborado por:</b>	<b>J.Y.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>28/07/2023</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>31/07/2023</b>

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. CONCLUSIONES

- En cuanto al marco teórico del presente trabajo de titulación, se llevó a cabo una recopilación exhaustiva de información teórica suficientemente competente y relevante, en base a libros, artículos científicos, monografías y páginas web confiables, contenido que permitió orientar y sustentar de manera clara y precisa la presente investigación.
- En la parte metodológica se utilizó diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los mismos que permitieron recopilar información precisa, relevante y suficiente para la elaboración del examen especial, y así poder establecer los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Finalmente, a través de la ejecución del examen especial a la cuenta cartera de crédito de la COAC Juan Pío de Mora Ltda. cantón Guaranda, provincia de Bolívar, en el período 2021, se pudo identificar las principales falencias que caracterizan a esta entidad financiera, entre ellas: No cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios, no han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito, no realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a las autoridades de la FADE, dotar permanentemente de textos completamente actualizados sobre la ejecución de auditorías y particularmente el examen especial a la cartera de crédito de las organizaciones financieras, ya que será una fuente de información necesaria para futuras investigaciones sobre el mismo tema.
- Se recomienda considerar las técnicas de investigación aplicadas en el marco metodológico como guías para futuras recolecciones de información, ya que proporcionan la seguridad de recabar información relevante, pertinente y confiable y de esta forma garantizar la objetividad y transparencia de los exámenes de auditoría practicados.
- A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda., analizar los hallazgos establecidos en el informe final del examen especial a la cartera de crédito, con la finalidad de que adopten medidas preventivas y correctivas, evitando desviaciones futuras, además realizar evaluaciones periódicas al departamento de crédito con la finalidad de mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión crediticia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio, M. (2018). *Planificación de Auditoría*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/105602>
- Agotegaray, M. (2008). *Capital social en las organizaciones: su generación a partir de la Capacitación*. Buenos Aires: Universidad Católica Argentina.
- Benedicto, M. (2006). *Auditoría Financiera*. Obtenido de <https://www.eoi.es/sites/default/files/savia/documents/componente45054.pdf>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobranza*. Barcelona: Profit.
- Campos, A., Castañeda, R., Holguín, F., López, A., & Tejero, A. (2018). *Auditoría de los estados financieros y su documentación con énfasis en riesgos*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116938>
- Carrión, P., Morales, L., Jaramillo, F., & Peña, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista espacios*, 39(3), 30-45. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- CEPAL. (2022). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48077/4/S2200607\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/48077/4/S2200607_es.pdf)
- COLAC. (2019). *Desafíos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Nueva Era Digital*. Obtenido de <https://www.colac.coop/noticias/165/desafos-y-oportunidades-para-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-la-nueva-era-digital>
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>
- Daqui, R. (2006). *Organización de Créditos y de Cobranzas*. Buenos Aires: Edi. Machis.
- De Armas, R. (2008). *Auditoría de Gestión: conceptos y métodos*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223>
- Espino, G. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: Grupo editorial Patria S.A.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433>
- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La Contabilidad y Auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15412/La%20Contabilidad%20y%20auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Figueroa, D., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). *El examen especial como proceso de control: fases y aplicación práctica en el sector público*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/336635555\\_El\\_examen\\_especial\\_como\\_proceso\\_de\\_control\\_fases\\_y\\_aplicacion\\_practica\\_en\\_el\\_sector\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/336635555_El_examen_especial_como_proceso_de_control_fases_y_aplicacion_practica_en_el_sector_publico)
- Fonseca, L. (2012). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Perú: Lico.

- Granda, I. (2018). *Supervisión*. Obtenido de Volumende crédito : [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/Revista-SuperVision\\_No.\\_1.pdf](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/Revista-SuperVision_No._1.pdf)
- Gualpa , K., & Tigmaasa , L. (2023). *Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Empleados Municipales de Latacunga Ltda de la provincia de Cotopaxi año 2021*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi): <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10060>
- Guerrero, M. (2017). *Manual de crédito Cooperativas seguros 4 y 5*. Obtenido de chrome-extension://ehhttps://coaceducadoreschimboraazo.fin.ec/wp-content/uploads/2021/06/MANUAL-DE-CREDITO.pdf
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Álvarez, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Ciencias económicas y empresariales*, Vol.6 N°1, 127-166. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1139>
- Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo*. Obtenido de <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- Hernández, O. (2012). En *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2014/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Igual, D. (2017). *Produtos y servicios bancarios*. Barcelona: Profit Editorial.
- Lara, E., Brucil, G., & Saráuz, V. (2019). *Auditoría financiera*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49438293/AUD\\_FINANCIERA\\_GUBERNAMENTAL-libre.pdf?1475882851=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCURSO\\_DE\\_AUDITORIA\\_GUBERNAMENTAL\\_Tema\\_AU.pdf&Expires=1687335704&Signature=VvxWiY-k6j6~vGtBpWsHYnduGS2WrexO4](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49438293/AUD_FINANCIERA_GUBERNAMENTAL-libre.pdf?1475882851=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCURSO_DE_AUDITORIA_GUBERNAMENTAL_Tema_AU.pdf&Expires=1687335704&Signature=VvxWiY-k6j6~vGtBpWsHYnduGS2WrexO4)
- Lefovich, M. (2009). *La gestión del riego*. Buenos Aires: Editor apuntes.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Clasificación del Sector Cooperativo*. Obtenido de <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>

- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2017). *Sistema del Control Externo*.  
Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- López, A., & Minguillón, A. (2016). AUDITORÍA Y GESTIÓN DE LOS FONDOS PÚBLICOS.  
*El informe de auditoría financiera en el marco de las normas internacionales de auditoría del sector público*, 9-18. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/sites/default/files/investigacion/2020-07/Revista-Auditor%C3%ADa-P%C3%ABblica-n%C2%BA-68-pag-9-18.pdf>
- López, J., & González, S. (2008). *Gestión bancaria: factor clave en un entorno competitivo*. Madrid: McGraw - Hill.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Kimpres.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de [http://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](http://contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Mendívil, V. (2016). *Elementos de Auditoría*. México.
- Mesén, V. (2009). *El riesgo de auditoría y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente*. Obtenido de <file:///C:/Users/Julissa/Downloads/Dialnet-EIRiesgoDeAuditoriaYSusEfectosSobreElTrabajoDelAud-3201923.pdf>
- Montaño, E. (2013). *Control Interno, Auditoría y Aseguramiento, Revisión Fiscal y Gobierno Corporativo*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501>
- Montaño, F. (2014). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Moposita, N., & Ramírez, C. (2016). Digital Publisher. *Auditoría a la cartera de créditos aplicado*. Obtenido de [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/10/87](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/10/87)
- Morales, J., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Naula, A. (2018). *Examen especial a la cuenta de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9884>
- Norma Internacional de Auditoría 200. (2009). *OBJETIVOS GLOBALES DEL AUDITOR INDEPENDIENTE Y REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA*. Obtenido de <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/6%20-%20NIA%20200.pdf>
- Otero, A. (2018). *Enfoque de investigación. En métodos para el diseño del proyecto de investigación*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION)

- Pesántez, L. (2018). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Contexto del Sistema Financiero*.  
Obtenido de <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/65w2.pdf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana*, 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Restrepo, M. (2018). *Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia.*, 115-128. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74452>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimientos. (0.-8. D. 1(26), Ed.) *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647>
- Sánchez, B., & Yanzapanta, R. (2022). *Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda*. Obtenido de (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato): <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35933>
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Santa Cruz, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista De Investigación Valor Contable, Vol.1 N°1*. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- SEPS. (2021). *Actualidad y Cifras - EPS*. Obtenido de <https://www.seps.gov.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-nov2021.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). *Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito*.
- Torres, M., Gutiérrez, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales, Vol. 6*. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Vallejo, C., & Montes, C. A. (2021). *Auditoría Financiera: papeles de trabajo según las NIIF NIA*. Bogotá: Alpha editorial.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS. *Investigación & Desarrollo*, 5-25. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002)
- Villardefrancos, M., & Rivera, Z. (2006). *La auditoría como proceso de control: concepto y tipología*, 53-59.
- Zapata, P. (2011). *Contabilidad General con base en las Normas Internacionales de*. Bogotá: McGraw-Hill.





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA GUÍA PARA**  
**NORMALIZACIÓN DE TRABAJOS DE FIN DE GRADO**

**Fecha de entrega:** 29/ 02 / 2024

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JULISSA ESTEFANÍA YÁNEZ VELASCO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
 <b>Ing. Javier Lenin Gaibor</b> <b>Director del Trabajo de Titulación</b>  <b>Ing. Eduardo Andrés Yambay Hernández</b> <b>Asesor del Trabajo de Titulación</b>