



**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 EL CALVARIO**  
**LTDA., DEL CANTÓN TISALEO, PROVINCIA DE**  
**TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR:**

**NORMA DE JESÚS MANOTOA PAREDES**

Riobamba - Ecuador

2022



# **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 EL CALVARIO LTDA., DEL CANTÓN TISALEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR: NORMA DE JESÚS MANOTOA PAREDES**

**DIRECTOR: ING. LUIS GONZALO MERINO CHÀVEZ**

Riobamba – Ecuador

2022

**©2022, Norma de Jesús Manotoa Paredes**

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

Yo, NORMA DE JESÚS MANOTOA PAREDES, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citadas y referenciadas.

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

Riobamba, 7 de Junio del 2022.



**Norma de Jesús Manotoa Paredes**

**C.C: 180395574-7**

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA., DEL CANTÓN TISALEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.,** realizado por la señorita: Norma de Jesús Manotoa Paredes, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		<b>2022/06/07</b>
Ing. Luis Gonzalo Merino Sánchez <b>DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		<b>2022/06/07</b>
Ing. Mayra Alejandra Oñate Andino <b>MIEMBRO DE TRIBUNAL</b>		<b>2022/06/07</b>

## **DEDICATORIA**

A mi amada hija, familia, amigos y maestros de mi carrera que me apoyaron durante toda mi etapa universitaria con diversos consejos y acciones de apoyo que me motivaron en el transcurso del tiempo.

Norma

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a mi director y miembro del presente trabajo de titulación por su tiempo y entrega para que este trabajo se presente de la mejor manera posible.

Norma

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Auditoría.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1. Definición de auditoría .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.2. Importancia de la auditoría .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.3. Objetivos de la auditoría .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.4. Clasificación de auditoría .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1.5. Características de la auditoría .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.6. Alcance de la auditoría .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Auditoría financiera.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1. Definición de auditoría financiera .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.2. Objetivos de la auditoría financiera .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.3. Normas de auditoría generalmente aceptadas .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.4. Fases de la auditoría financiera .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.1. Fase I: la etapa preliminar de la auditoría: .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.2. Fase II: la etapa intermedia de la auditoría .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.4.3. Fase III: el cierre de la auditoría.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5. Técnicas de auditoría .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.1. Observación .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.2. Encuestas .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.5.3. Entrevistas.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.6. Papeles de trabajo.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.7. Marcas, índice y referencias .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.7.1. Marcas.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2.7.2. Índices.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.7.3. Referencias.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.8. Evidencia de auditoría .....</b>	<b>19</b>



1.2.9.	<i>Hallazgos de auditoría</i> .....	20
1.2.10.	<i>Informe y dictamen de auditoría</i> .....	21
1.2.11.	<i>Tipos de dictamen</i> .....	21
1.2.12.	<i>Riesgo</i> .....	22
1.2.12.1.	<i>Riesgo inherente</i> .....	23
1.2.12.2.	<i>Riesgo de control</i> .....	23
1.2.12.3.	<i>Riesgo de detección</i> .....	23
1.2.13.	<i>Control interno</i> .....	24
1.2.13.1.	<i>Elementos básicos del control interno</i> .....	25
1.3.	<b>Examen especial</b> .....	25
1.3.1.	<i>Proceso metodológico del examen especial</i> .....	26
1.4.	<b>Cooperativas de ahorro y crédito</b> .....	30
1.4.1.	<i>Origen del sistema financiero ecuatoriano</i> .....	30
1.4.2.	<i>El sistema financiero</i> .....	31
1.4.3.	<i>Funciones del sistema financiero</i> .....	31
1.4.4.	<i>Importancia del sistema financiero en el Ecuador</i> .....	32
1.4.5.	<i>Componentes del sistema financiero</i> .....	32
1.4.6.	<i>Clasificación de las instituciones financieras</i> .....	33
1.4.7.	<i>Historia del Crédito</i> .....	33
1.4.8.	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i> .....	34
1.4.9.	<i>Sector económico popular y solidario</i> .....	34
1.4.9.1.	<i>Objeto de la ley de economía popular y solidaria</i> .....	34
1.4.9.2.	<i>Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario</i> .....	35
1.4.10.	<i>Instituciones financieras</i> .....	35
1.4.11.	<i>Cooperativismo</i> .....	36
1.4.12.	<i>Cooperativas</i> .....	36
1.4.12.1.	<i>Principios Cooperativos</i> .....	37
1.4.12.2.	<i>Importancia de las Cooperativas</i> .....	37
1.4.12.3.	<i>Clasificación de las Cooperativas</i> .....	38
1.4.12.4.	<i>Finalidad de las Cooperativas</i> .....	39
1.4.13.	<i>Crédito</i> .....	39
1.4.13.1.	<i>Tipos o Clasificación de Crédito</i> .....	40
1.4.13.2.	<i>Riesgo Crediticio</i> .....	40
1.4.14.	<i>Cartera Vencida</i> .....	41
1.4.15.	<i>Mora</i> .....	41
1.4.15.1.	<i>Morosidad</i> .....	41

1.4.15.2.	<i>Índice de morosidad</i> .....	41
1.4.16.	<i>Gestión de cobranza</i> .....	42
1.4.17.	<i>Cobranza</i> .....	43
1.4.17.1.	<i>Importancia de la Cobranza</i> .....	44
1.4.17.2.	<i>Políticas de cobranzas</i> .....	44
1.4.17.3.	<i>Seguimiento de Cobranzas</i> .....	44
1.4.17.4.	<i>Procedimientos de Cobranzas</i> .....	45
1.4.17.5.	<i>Etapas de Cobranza</i> .....	45

## CAPÍTULO II

2.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	47
2.1.	<b>Modalidad de la investigación</b> .....	47
2.2.	<b>Tipos de investigación</b> .....	47
2.3.	<b>Métodos de investigación</b> .....	48
2.4.	<b>Metodología de investigación</b> .....	48
2.5.	<b>Técnicas de investigación</b> .....	48
2.6.	<b>Instrumentos de investigación</b> .....	49
2.7.	<b>Población y muestra</b> .....	49
2.8.	<b>Tabulación de encuesta</b> .....	49
2.9.	<b>Idea a defender</b> .....	60
2.10.	<b>Justificación de la propuesta</b> .....	60

## CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b> .....	61
3.1.	<b>Título</b> .....	61
3.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	61
3.2.1.	<i>Archivo permanente</i> .....	62
3.2.2.	<i>Archivo corriente</i> .....	45

	<b>CONCLUSIONES</b> .....	115
--	---------------------------	-----

	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	116
--	------------------------------	-----

## BIBLIOGRAFIA

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	12
<b>Tabla 2-1:</b>	Técnicas de auditoría.....	16
<b>Tabla 3-1:</b>	Ejemplo de marca de auditoría.....	18
<b>Tabla 4-1:</b>	Saldo de Activos.....	35
<b>Tabla 1-2:</b>	Capacitaciones al personal .....	50
<b>Tabla 2-2:</b>	Ejecución de examen especial a cartera .....	51
<b>Tabla 3-2:</b>	Actualización de documentos.....	52
<b>Tabla 4-2:</b>	Conocimiento de procesos.....	53
<b>Tabla 5-2:</b>	Conocimiento de índice de morosidad .....	54
<b>Tabla 6-2:</b>	Notificación previo al vencimiento .....	55
<b>Tabla 7-2:</b>	Informes judiciales de cartera vencida .....	56
<b>Tabla 8-2:</b>	Evaluación y calificación de cartera.....	57
<b>Tabla 9-2:</b>	Aplicación de Normas de Control Interno.....	58
<b>Tabla 10-2:</b>	Liquidez.....	59

## ÌNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b>	Clasificación de Auditoría.....	9
<b>Gráfico 2-1:</b>	Escala de medición del Nivel de Riesgo .....	24
<b>Gráfico 3-1:</b>	Entidades de Crédito .....	36
<b>Gráfico 1-2:</b>	Capacitaciones al personal .....	50
<b>Gráfico 2-2:</b>	Ejecución de examen especial a cartera vencida .....	51
<b>Gráfico 3-2:</b>	Actualización de documentos.....	52
<b>Gráfico 4-2:</b>	Conocimiento de procesos.....	53
<b>Gráfico 5-2:</b>	Conocimiento de índice de morosidad .....	54
<b>Gráfico 6-2:</b>	Notificación previo al vencimiento de la obligación.....	55
<b>Gráfico 7-2:</b>	Informes judiciales de cartera vencida .....	56
<b>Gráfico 8-2:</b>	Evaluación y calificación de cartera.....	57
<b>Gráfico 9-2:</b>	Aplicación de Normas de Control Interno.....	58
<b>Gráfico 2-10:</b>	Liquidez.....	59
<b>Gráfico 1-3:</b>	Contenido de la Propuesta .....	61

## **RESUMEN**

El presente trabajo de titulación denominado Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019; tuvo como propósito permitir a la empresa mantener una holgura en sus finanzas, pudiendo generar inversiones a largo plazo, para poder cumplir con sus obligaciones tanto con sus trabajadores, empleados y operarios. Para lo cual se utilizó técnicas como la observación para conocer la situación de la cooperativa, papeles de trabajo adecuados para un examen especial, así como el control interno con cuestionarios. Se realizó dos tipos de archivo el permanente y el corriente. Además, para la evaluación de la cartera de crédito se realizaron las siguientes fases: planificación donde se obtuvo información general de la entidad financiera; ejecución en la cual se realizaron los papeles de trabajo para evaluar la composición de la cartera de crédito, la evaluación del riesgo y confianza, la determinación de hallazgos y debilidades y la evaluación de indicadores financieros. Se concluye que existen varios hallazgos en cuanto a la gestión de la cartera de crédito; además se puso en conocimiento del nivel directivo varias deficiencias del control interno, que requieren de atención para asegurar la confiabilidad de la información financiera. También dentro de los estados financieros se obtienen indicadores bajos respecto de la colocación de recursos en relación a la captación y la liquidez se ve afectada por ello al observar la falta de los suficientes recursos disponibles para cubrir obligaciones al corto plazo como se aprecia en los indicadores financieros. Por lo expuesto se recomienda evaluar periódicamente el control interno en los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza, con el propósito de aumentar el nivel de confianza en la información financiera y contable.

**Palabras clave:** <EXAMEN ESPECIAL>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <CONTROL INTERNO>, <COOPERATIVA>, <ESTADOS FINANCIEROS>, <LIQUIDEZ>, <TISALEO (CANTÓN)>.

06-10-2022

1986-DBRA-UTP-2022

## **ABSTRACT**

The purpose of this degree work called Special examination of the credit portfolio of the savings and credit cooperative El Calvario Ltda., Tisaleo canton, province of Tungurahua, period 2019, was to allow the company to maintain slack in its finances, being able to generate long-term investments, to meet its obligations to its workers, employees, and operators. For this purpose, techniques such as observation were used to learn about the cooperative's situation, working papers suitable for a particular examination, as well as internal control with questionnaires. Two types of files were made: permanent and current. In addition, the following phases were carried out for the evaluation of the loan portfolio: planning, where general information was obtained from the financial entity; execution, in which the working papers were prepared to evaluate the composition of the loan portfolio, the evaluation of risk and confidence, the determination of findings and weaknesses, and the evaluation of financial indicators. It is concluded that there are several findings regarding the management of the loan portfolio; in addition, several internal control deficiencies were brought to the attention of management, which requires attention to ensure the reliability of the financial information. The financial statements also show low indicators for the placement of resources concerning fundraising, and liquidity is affected by the lack of sufficient resources available to cover short-term obligations, as shown in the financial indicators. Therefore, it is recommended to periodically evaluate the internal control in the loan granting and collection processes to increase confidence in the financial and accounting information.

**Keywords:** <SPECIAL REVIEW>, <CREDIT PORTFOLIO>, <INTERIM CONTROL>, <COOPERATIVE>, <FINANCIAL STATEMENTS>, <LIQUIDITY>, <TISALEO (CANTON)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, es una empresa privada legalmente constituida en el año 2002 cuyo objeto social es la prestación de servicios financieros y el fortalecimiento de los mercados financieros locales, la misma que busca nuevas herramientas o estrategias que permita una gestión eficiente de los recursos que disponen

Por tal motivo se determinó realizar un examen especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019; que permitirá determinar razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera de crédito y la eficiencia en la aplicación de las actividades dentro del proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera. El presente proyecto de investigación se encuentra dividido en tres capítulos que se detallan a continuación:

**CAPÍTULO I:** denominado marco teórico referencial se hace mención al marco teórico, que agrupa los antecedentes investigativos, y fundamentación teórica mediante el estudio de teorías y conceptos de diferentes autores que sustentan el tema a realizar.

**CAPÍTULO II:** denominado marco metodológico donde se menciona los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados, para el levantamiento de información pertinente y la verificación de la idea a defender.

**CAPÍTULO III:** denominado marco de resultados, análisis y discusión de resultados, donde contiene el examen especial por medio del archivo permanente y archivo corriente. Por último se encuentran las conclusiones, recomendaciones y bibliografía del proyecto de investigación presentado.

### **Planteamiento del problema**

La débil administración financiera en las organizaciones no permite una gestión eficiente de los recursos que disponen ni el control de costos operativos, especialmente los relacionados al manejo de cartera de crédito, factores que inciden directamente en la rentabilidad de las cooperativas, generando inestabilidad económica y rendimientos mínimos. Además, en las cooperativas en general, las evaluaciones financieras permiten determinar y evaluar si los controles internos realizados se cumplen de acuerdo con la normativa pertinente y que la información presentada en los estados financieros brinda una seguridad razonable y confiable y sugiere alternativas en cuanto al mejor uso y adecuado manejo de sus recursos ya sean administrativos o financieros.

Realizado un breve diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., se observó varias deficiencias:

- No se realiza capacitaciones constantes al personal encargado del área de crédito y cobranza.
- Los riesgos identificados de la cartera de crédito por parte del personal del área de crédito y cobranza no son comunicados a la gerencia de manera inmediata.
- No existe un plan de mitigación de los riesgos de créditos.
- Las políticas y manuales de créditos no se encuentran debidamente actualizados.
- La morosidad de la cartera total es alto.
- No realiza el cálculo de la provisión de créditos incobrables

Ante el problema que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., la gestión de la cartera de crédito tiene un mayor impacto en el desempeño de la entidad financiera, pues hasta el momento no se ha realizado una Auditoría Financiera o un examen especial a sus cuentas, por tal razón, no ha sido posible determinar con precisión si los procedimientos y operaciones financieras utilizadas son adecuados o si tienen un alto riesgo que puede afectar los resultados económicos y su situación financiera.

Por este motivo, al no realizar un examen especial de la cartera de crédito, que es una cuenta que tiene un impacto directo en la estabilidad de sus ingresos, en su sistema contable financiero y de mayor efecto en la rentabilidad; la administración no podrá tomar las decisiones correctas en cuanto a los mecanismos que permitan mejorar la gestión de los recursos financieros, o controlar las operaciones financieras en cuanto a políticas de crédito y así incrementar el nivel de liquidez de la cooperativa.

Es así que mediante el examen especial financiero centrado en la gestión de la cartera de crédito se podrá conocer la situación de la empresa para la toma de decisiones acertadas, orientándolo a tener una visión real de la situación en que se encuentre la empresa y adopte medidas preventivas y correctivas que considere pertinentes, dotando de pautas necesarias para establecer las deficiencias o virtudes que generen las actividades en la empresa.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de un examen especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019; permitirá determinar razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera de crédito y la eficiencia en la aplicación de las actividades dentro del proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera?



## **Delimitación del problema**

La planeación financiera se elaborará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda.

## **Delimitación del objeto de investigación**

Campo: Examen especial

Área: Auditoría financiera

Delimitación espacial: Cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua

Delimitación temporal: año 2019

## **Sistematización del problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., se enfrenta a problemas importantes, como una escasa gestión de sus recursos financieros, de forma concreta en el manejo de la cartera de crédito, debido a un mal manejo financiero, que conduce a decisiones de gestión inadecuadas en cuanto al control, protección y optimización efectiva de estos recursos.

Además, el problema de la gestión de los recursos financieros se debe al mal control de los gastos, especialmente los operativos, ya que representa un alto porcentaje del total de gastos incurridos en la entidad y provoca una disminución de los beneficios económicos, provocados también por problemas surgidos en cartera de crédito, afrontando de esta manera un problema sumamente grave.

La gestión inadecuada de la cartera de crédito también es consecuencia de la ausencia de una auditoría financiera, que contribuye para que la administración conozca y actúe ante las debilidades y riesgos relacionados con el control y optimización de las políticas crediticias que provocan una baja rentabilidad para la empresa.

## **Objetivos**

### **General**

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019.

### **Específicos**

- Analizar teóricamente los principales aspectos más relevantes del examen especial a la cartera de crédito de una cooperativa de ahorros.

- Desarrollar el marco metodológico mediante técnicas e instrumentos de investigación para recopilación de información.
- Realizar un informe detallado de los resultados del examen especial realizado a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019.

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

La presente investigación justifica la parte teórica pues el examen especial posee un alcance limitado ya que su análisis se enfoca en cierto grupo de las operaciones de la empresa, buscando mejorar las mismas mediante este análisis específico, generando como resultado un informe con sus correspondientes comentarios, conclusiones o recomendaciones del caso. El examen especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019, es fundamental, ya que esta herramienta administrativa, a través de un examen especial contribuye a la evaluación de la gestión de los recursos financieros, ayuda a evaluar el control de costes, especialmente los gastos, también contribuye en la obtención y suministro de bases de información contable y financiera para conocer el avance y desarrollo de la organización y así aceptar mejoras en la gestión de recursos.

### **Justificación metodológica**

El propósito de este trabajo es obtener evidencia empírica que explique de forma coherente el examen especial a la cartera de crédito, se debe admitir que este estudio no es inédito ya que existen algunos estudios anteriores, sin embargo, no consideran este tipo de empresas para el efecto. Se revisará la literatura e información científica, que determinarán los aspectos más relevantes en estudios anteriores. Se requiere para la investigación información secundaria que se extrae de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., durante el período 2019, en referencia a los estados financieros, es decir, estados de situación financiera y estados de resultados, los mismos que permitirán un acercamiento más concreto al tema de análisis.

### **Justificación práctica**

Conllevará además un beneficio social debido a que, al estructurar financieramente el examen especial a la cartera de crédito, le permite a la empresa mantener una holgura en sus finanzas, pudiendo generar inversiones a largo plazo, para poder cumplir con sus obligaciones tanto con

sus trabajadores, empleados y operarios. El sector cooperativo de Tungurahua es indispensable porque es parte de un gran sector económico y se integra en la actividad económica en el país, implica el aporte financiero al brindar dinamismo a la economía local y nacional. Es innovador porque cree que el la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., no se ha realizado un análisis parecido hasta el momento.

### **Antecedentes investigativos**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se consideró como referencia algunos trabajos de tesis realizadas anteriormente, los mismos que detallamos a continuación:

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DE LA CIUDAD DE TISALEO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017, elaborado por Naula (2018): Con la ejecución del Examen Especial mediante las fases de Auditoría se identificó: la inexistencia de un plan de mitigación de riesgo de la Cartera de Créditos, el manual y reglamento de crédito y cobranza no se encuentran actualizadas, no se realiza el cálculo de la provisión de créditos incobrables y existe la morosidad de la Cartera de Crédito alto (p. 172).

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA VENCIDA DE LOS PREDIOS URBANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN TISALEO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODOS 2016 – 2017, cuyo autor es Damián (2019) y concluye que: En la evaluación del control interno se pudo detectar varios problemas por lo que se determina la ausencia de un adecuado control interno en torno a las actividades que desempeña varios de los funcionarios, no se ha depurados los listados de la cartera vencida en especial el de la cartera vencida, además la cartera no cuenta con infraestructura propia lo que dificulta un adecuado desempeño de sus funciones y la prestación de servicios a los usuarios (p. 183).

EXAMEN ESPECIAL A LAS CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR APLICANDO LA NIIF 7, EN LA UNIDAD EDUCATIVA CRISTIANA “NAZARENO”, CANTÓN TISALEO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017, elaborado por Quitio (2019), en la cual se concluye que: El dictamen del examen especial es una herramienta que permite al nivel directivo de la Unidad Educativa Cristiana “Nazareno” tomar decisiones oportunas con respecto a controles, registros y tratamiento de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar (p. 163)

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Auditoría

##### 1.1.1. Definición de auditoría

Morales manifiesta que:

*Es el examen objetivo, sistemático, profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a la gerencia, realizado por el personal completamente independiente de las operaciones de la entidad evaluada, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios conclusiones y recomendaciones con la finalidad de verificarlas y evaluarlas.* (Morales, 2014, p.22)

Según Santillana menciona:

*La auditoría es una función que coadyuva con la organización para el logro de sus objetivos para ello se apoya en la metodología sistemática de analizar los procesos de las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.* (Santillana, 2013, p.11)

De lo citado por los autores se puede definir que la auditoría es un análisis que se utiliza para evaluar la información financiera, administrativa, y velar por el cumplimiento de las normativas, utilizando diversos métodos y técnicas propios del trabajo del auditor para finalmente emitir una opinión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

##### 1.1.2. Importancia de la auditoría

La Asociación Internacional RSM menciona que:

*Realizar auditoría a las empresas es importante debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sean favorables o negativos, pero son reales; ante ello se toma las medidas correctivas para ser administradas correctamente en todas las áreas o departamentos que posea la empresa.* (RSM Internacional, 2018, p.1)

Según Blanco (2012) menciona:

*La importancia de la auditoría radica en el mejoramiento empresarial de acuerdo a las decisiones que se tomen por las evidencias obtenidas en la determinación de errores de la información financiera y administrativa, así como el apego a la normativa legal y la consecución de las metas y objetivos propuestos de manera eficiente, efectiva y económica.* (Blanco, 2012, p. 5)

De lo que los autores han expuesto se puede concluir que la auditoría es importante porque brinda información detallada sobre la situación real de la empresa mediante el análisis de objetivos, control interno, ejecución de los procesos y los indicadores para emitir una opinión oportuna y adecuada. Ayuda a identificar las principales debilidades con el propósito de tomar acciones correctivas y mejorar el desempeño de la entidad auditada.

### ***1.1.3. Objetivos de la auditoría***

El objetivo principal de una auditoría es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico. (Pablo y Alonso, 2008, p.12)

De igual forma se menciona que los objetivos que la auditoría persigue son las siguientes:

*Verificar la exactitud en cálculos*

*Determinar la existencia, ocurrencia o grado de integridad.*

*Comprobar la integridad.*

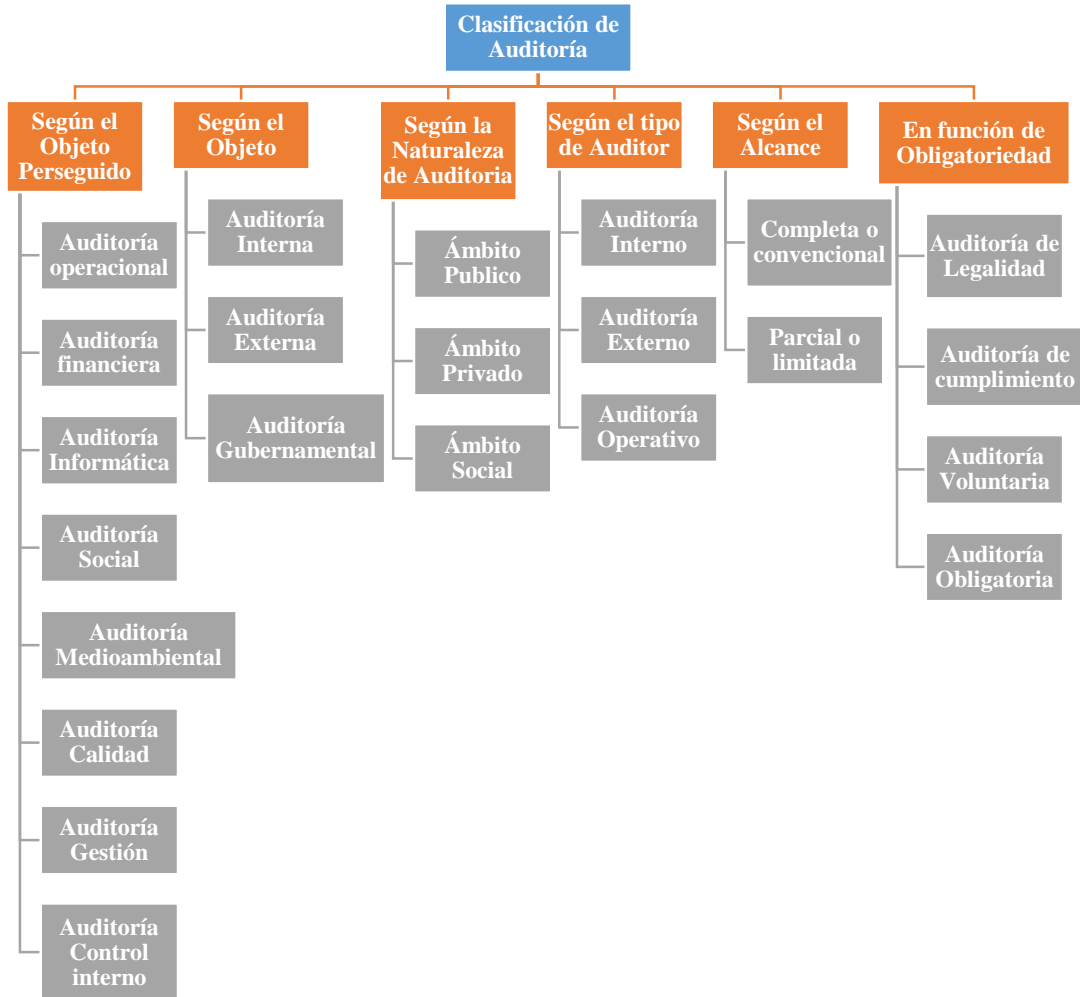
*Establecer los derechos y obligaciones.*

*Evidenciar la evaluación o asignación.*

*Examinar las prestaciones en estados financieros y revelación.* (Kell, et al., 1997,p.106)

Según lo expuesto por el autor la auditoría tiene objetivos muy importantes, ya que, al ser un examen a las operaciones de una entidad, permite obtener evidencias y de esta manera recomendar mejoras a través de acciones correctivas para las deficiencias encontradas.

### 1.1.4. Clasificación de auditoría



**Gráfico 1-1:** Clasificación de Auditoría  
**Realizado por:** Manotoa N. (2022)

### **1.1.5. Características de la auditoría**

Las características de la auditoría son las siguientes:

***Es objetiva:** Significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor.*

***Es sistemática y profesional:** La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevado a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan con la capacidad técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) y al código de Ética Profesional del Contador Público.*

***Elaboración del dictamen:** Contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo a la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas. (Ramos, 2013,p.1)*

En criterio del autor las características de la auditoría son: ser objetiva es decir sin la influencia de un factor externo que manipule o influya en los resultados obtenidos, debe ser sistemática y profesional por tanto debe ser ejecutada en base a principios de ética profesional y demás principios que regulan el funcionar de la información contable y financiera y, por último, elaborar un dictamen cuyo contenido sea de utilidad y aporte para la toma de decisiones.

### **1.1.6. Alcance de la auditoría**

El alcance del trabajo del auditor podemos definirlo como le conjunto de procedimientos y pruebas de auditoría suficiente y necesaria para expresar una opinión fundada sobre los estados financieros de la entidad. (Arens et al., 2007, p.18)

## **1.2. Auditoría financiera**

### **1.2.1. Definición de auditoría financiera**

Moreno menciona que:

*Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y Estados Financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económicas – financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a las mismas y el control interno. (Moreno, 2009,p.7)*

Por otro lado, la Enciclopedia Financiera manifiesta que:

*La auditoría financiera, o más exactamente, una auditoría de estados financieros, es la revisión de los estados financieros de una empresa o cualquier otra persona jurídica (incluyendo gobiernos) en base a una serie de normas previamente establecidas, dando como resultado la publicación de una opinión independiente sobre si los estados financieros son relevantes, precisos, completos y presentados con justicia. (Enciclopedia Financiera, 2014, p.1)*

De lo mencionado anteriormente se define a la Auditoría Financiera como el tipo de auditoría encargado de realizar un examen a los estados financieros de una entidad, efectuado por un auditor para emitir un dictamen respecto a la razonabilidad de los estados financieros auditados, para así lograr brindar las debidas conclusiones y recomendaciones tendientes a mejora en la entidad.

### ***1.2.2. Objetivos de la auditoría financiera***

Según Audicas indica los siguientes objetivos sobre auditoría financiera:

***Existencia:*** *Este objetivo consiste en revisar la existencia de las operaciones registradas, si realmente ocurren o no.*

***Valuación:*** *Este objetivo consiste en revisar si las operaciones hechas están acentuadas con los montos correctos.*

***Clasificación:*** *Este objetivo consiste en revisar si las operaciones incluidas en los diarios están clasificadas adecuadamente.*

***Causación:*** *Este objetivo consiste en revisar si las transacciones realizadas fueron registradas durante el periodo contable. (Audicas ,2016, p.1)*



El objetivo de la Auditoría Financiera es conocer los sistemas más significativos que se identifican con los estados financieros y llegar a conclusiones sobre el nivel de confianza que se pueda asignar la información que se deriva de ellos. (Sánchez, 2006, p.4)

Los objetivos de la auditoría financiera son importantes para que el auditor pueda emitir un dictamen objetivo y profesional debido a que tiene la gran responsabilidad de recopilar los diferentes elementos suficientes para hacer un juicio de la autenticidad de los estados. Financieros

### ***1.2.3. Normas de auditoría generalmente aceptadas***

Estas normas de auditoría fueron creadas para garantizar la calidad de trabajo que realiza el auditor.

Las NAGAS se dividen en 3 categorías y se subdividen como se demuestra continuación:

**Tabla 1-1:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

<b>Normas Generales</b>	<b>Normas sobre el trabajo de auditoría</b>	<b>Normas sobre Informe</b>
Capacitación adecuada y competente Actitud mental independiente Debido cuidado profesional	Planeación adecuada y supervisión Conocimiento suficiente de control interno Evidencia competente y suficiente	Si las declaraciones se prepararon de acuerdo a las NAGAS. Circunstancias en las que las NAGAS no se siguen de manera coherente Idoneidad de revelaciones informativas Expresión de opiniones sobre estados financieros.

**Fuente:** Arens et al., 2007, pp. 33-35

**Realizado por:** Manotoa, N. (2021)

Estas tres decisiones de las normas generalmente aceptadas de auditoría son las que guían la conducta del auditor como se había mencionado anteriormente; la primera tiene relación con la formación personal del auditor, la segunda con la forma de ejecutar su trabajo y la última con la presentación de la opinión o dictamen.

#### **1.2.4. Fases de la auditoría financiera**

Las fases de la Auditoría Financiera son:

##### *1.2.4.1. Fase I: la etapa preliminar de la auditoría:*

Según Sánchez menciona en la primera fase:

*En este momento se lleva a cabo el estudio y la evaluación del control interno, por lo que su objetivo principal puede resumirse en los siguientes términos: Conocer los sistemas más significativos que se identifican con los estados financieros y llegar a conclusiones sobre el nivel de confianza que se puede asignar a la información que deriva de ellos. El propósito es averiguar y entender cuál es el origen de la información financiera en los segmentos más significativos de ella.*

*La secuencia de los trabajos durante la etapa preliminar, en términos de lo que un auditor responsable y profesional debe hacer para cumplir con las normas de auditoría generalmente aceptadas, puede resumirse en los siguientes pasos:*

*Conocer la estructura de los sistemas.*

*Reflejar la estructura de sistemas en papeles de trabajo.*

*Identificar riesgos y definir las bases para calcular las muestras de auditoría necesarias en las pruebas de cumplimiento.*

*Verificar la autenticidad de los sistemas, mediante pruebas de cumplimiento.*

*Evaluar la confianza de los sistemas.*

*Emitir un informe con recomendaciones para mejorar los sistemas y prevenir la incidencia de riesgos. (Sánchez, 2006,p.4)*

##### *1.2.4.2. Fase II: la etapa intermedia de la auditoría*

De igual forma Sánchez afirma lo siguiente:

*Su objetivo principal es que el auditor se forme de una opinión preliminar sobre la razonabilidad de los estados financieros, considerando las normas de información aplicadas por la empresa de acuerdo con las características de sus transacciones. Esta etapa se caracteriza por las pruebas sustantivas que se aplican sobre los movimientos y saldos de una*

*balanza de comprobación, a una fecha cercana al cierre anual del ejercicio. El alcance, la naturaleza y oportunidad de dichas pruebas está determinado por los niveles de confianza que se asignaron a los controles internos como resultado de la etapa preliminar. La siguiente es una relación ilustrativa de algunos documentos e información solicitados por el auditor para efectos de la etapa intermedia de su examen sobre los estados financieros:*

*Balanza de comprobación.*

*Relaciones analíticas de todas las cuentas colectivas.*

*Extractos de las actas de las asambleas de socios.*

*Explicación, por escrito, de las variaciones significativas entre las cifras reales y las presupuestadas.*

*Conciliación, por escrito, entre las cifras entre las cifras fiscales declaradas y las cifras respectivas de los registros contables.*

*Análisis de primas de seguros por devengar y las posiciones devengadas cargadas a resultados.*

*Conciliación de saldos de todas las cuentas bancarias, así como le análisis y la explicación de las partidas en tránsito.*

*Análisis por antigüedad de las cuentas por cobrar a clientes y a otros deudores.*

*Preparación de la circularización de saldos, para obtener las confirmaciones de los clientes, otros deudores, proveedores y otros acreedores.*

*Análisis y aclaración de las inconformidades resultantes de la conformidad de saldos sobre activos y pasivos.*

*Relación analítica de inventarios obsoletos y de lento movimiento.*

*Conciliaciones de saldos con compañías afiliadas.*

*Análisis de incrementos y liberaciones a provisiones para primas de antigüedad, indemnizaciones y otras similares.*

*Instructivo para el inventario físico de mercancías en almacenes. (Sánchez , 2006, pp.5-6)*

#### *1.2.4.3. Fase III: el cierre de la auditoría*

De la misma manera Sánchez menciona que:

*En esta etapa se examina la información financiera final, es recomendable llevarla a cabo durante los primeros dos meses del siguiente ejercicio. Su objetivo es que el auditor actualice*

*el punto de vista que se ha formado sobre la razonabilidad de la información financiera intermedia, para consolidar la evidencia que dará sustento al dictamen. El cierre de la auditoría compense de tres puntos importantes:*

*Obtener la balanza final de comprobación.*

*Analizar la balanza de comprobación para identificar movimientos y saldos atípicos.*

*Considerar el resultado del examen sobre cifras intermedias, para decidir sobre la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría propios de esta etapa. (Sánchez, 2006, p.6)*

### ***1.2.5. Técnicas de auditoría***

Las técnicas de auditoría son métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener la evidencia que le permite emitir su opinión profesional. (Blanco, 2012,p.324)

En criterio del autor, las técnicas de auditoría corresponden a aquellos procedimientos que el auditor emplea con el propósito de obtener evidencia suficiente, necesaria y que surja como respaldo para emitir su opinión en el dictamen final.

Entre las técnicas de auditoría que más sobresalen están las siguientes:

#### ***1.2.5.1. Observación***

Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc. Fases: 1 Conocimiento preliminar, 2 Planificación y 3 Ejecución. (Miñano, 2011,p.35).

#### ***1.2.5.2. Encuestas***

Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deben ser posteriormente tabulados. (Miñano, 2011,p.35)

#### ***1.2.5.3. Entrevistas***

Es una conversación generalmente oral, entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. El papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista. Todas las entrevistas tienen alguna finalidad y la finalidad es la que da el carácter de la entrevista. (Pardinas, 2005, p.112)

Las técnicas de auditoría son utilizadas acorde al criterio del auditor para obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente que le dé como resultado una base objetiva y profesional, que le sirva de sustento en sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

**Tabla 2-1:** Técnicas de auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
OCULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación</li> <li>• Rastreo</li> <li>• Observación</li> </ul>
VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indignación</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuesta</li> </ul>
ESCRITA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Confirmación</li> <li>• Tabulación</li> </ul>
DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobación</li> <li>• Calculo</li> <li>• Revisión Selectiva</li> </ul>
FISICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspección</li> </ul>

**Fuente:** CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pp. 67-68

**Realizado por:** Manotoa, N. (2021)

### **1.2.6. Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo (formato papel, audiovisual o digital) constituyen el vínculo entre el trabajo de planeamiento y ejecución y el informe que se elabore. (Rodríguez, 2012,p.15)

Para Estupiñan los objetivos de los papeles de trabajo son:

*Facilitar la preparación del informe de Auditoría y revisoría fiscal.*

*Comprobar y explicar en detalles las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.*

*Coordinar y organizar todas las fases del trabajo de Auditoría.*

*Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.*

*Servir de guías en exámenes subsecuentes.* (Estupiñan, 2004,p.37)

Según lo determina Díaz los papeles de trabajo deben tener como mínimo el siguiente contenido:

*Encabezamiento: incluirá la entidad, ejercicio económico, número de codificación y referencia y breve descripción del contenido de la cédula.*

*Identificación: iniciales de las personas que han contribuido en su elaboración, fecha de realización, así como constancia de la revisión efectuada.*

*Fuente: indicación de la manera como se ha obtenido la información, con referencia a los documentos base y a las personas que la facilitaron.*

*Explicación: comentarios al trabajo realizado, señalando los objetivos perseguidos y las pruebas llevadas a cabo para su consecución.*

*Referencias: cada papel de trabajo tendrá su propia referencia, y deberá indicar las hojas de trabajo relacionadas de acuerdo con un sistema de referencias cruzadas que permita la revisión.*

*Alcance de trabajo: indicando el tamaño de las muestras y la forma de su obtención.*

*Información general: sobre problemas planteados, deficiencias encontradas, etc.*

*Conclusión: exposición sucinta de los resultados logrados con el trabajo, una vez finalizado.*

(Díaz, 2002, pp.6-7)

Para Peña las características de los papeles de trabajo son:

*Completos: el contenido y el diseño de cada hoja de trabajo estarán función de los objetivos que se pretendan alcanzar con la misma.*

*Claros: la presentación y el contenido de cada papel de trabajo deben permitir que una persona no familiarizada con el trabajo pueda comprenderlos.*

*Concisos: sólo deben confeccionarse los papeles de trabajo que sean estrictamente necesarios, y cada uno de ellos debe contener lo esencial para su comprensión, debiéndose de eliminar los detalles no necesarios. (Pena, 2009,p.67)*

### 1.2.7. Marcas, índice y referencias

#### 1.2.7.1. Marcas

Cepeda, manifiesta que:

*Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría. (Cepeda, 2000, p.134)*

**Tabla 3-1:** Ejemplo de marca de auditoría

N°	Marcas	Significado
1	□	Verificado
2	⊗	Deficiencia de Control interno
3	∞	Selección de un valor
4	∑	Sumatoria
5	±	Comprobado y verificado
6	⊙	Conciliado
7	≠	Diferencias encontradas
8	¥	Confrontado con libros
9	€	Cotejado con documentos
10	£	Confrontado
11	×	Valores erróneos
12	Δ	Comprado con auxiliar
13	Ψ	Análisis efectuado
14	∅	No reúne requisitos
15	Я	Constancia de revisión
16	Ç	Corrección realizada
17	§	Cruce de información
18	§	Sumas verificadas
19	∫	Verificación de cálculos
20	Б	Circularizado

**Fuente:** Cepeda, G.

**Realizado por:** Manotoa, N. (2021)

### 1.2.7.2. Índices

Los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (Cepeda, 2000, p.135)

### 1.2.7.3. Referencias

La Referencia cruzada se refiere a la interacción de asuntos contenidos en una cedula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc. (Cepeda, 2000,p.135)

### 1.2.8. Evidencia de auditoría

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. (Franklin, 2007,p.89)

Para Franklin los tipos de evidencia son los siguientes:

**Física:** *se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presentan a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.*

**Testimonial:** *Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.*

**Documental:** *Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.*

**Analítica:** *Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/ componentes.* (Franklin, 2007,p.89)

Los atributos de la evidencia en auditoría son los siguientes:

**Relevancia:** *La relevancia de la evidencia es sinónimo de importancia. Debe referirse a aspecto significativos de la organización auditada, lo cual tendrá impacto incluso en el producto final del proceso que es el informe de auditoría y sus recomendaciones.*



**Competencia:** La competencia tiene relación con la calidad de la evidencia, es decir cuando los papeles de trabajo que sustentan el hallazgo tiene directa relación con este.

**Suficiencia:** La suficiencia de la evidencia se relaciona con cantidad. Para que un problema sea un asunto a tomar en cuenta debe ser recurrente y no un caso aislado, por lo tanto el auditor puede obtener sustento cuantitativo con respecto a un hecho que debe corregirse. (Torres et al., s.f., p.317)

### **1.2.9. Hallazgos de auditoría**

La Contraloría General del Estado manifiesta que:

*Los hallazgos en auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que, en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración.* (Contraloría General del Estado, 2003, p.112)

Los atributos que caracterizan los hallazgos en auditoría son los mencionados a continuación:

**Condición:** Es la situación actual encontrada pero el auditor con respecto a una oración actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiere al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

**Criterio:** Es la norma con la cual el auditor mide la condición, Son las metas que la entidad está tratando de lograr las normas relacionadas con el logro de metas. Necesariamente con unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

**Causa:** Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o normas suficientes para el lector. También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que "Se cumplan las normas", hecho que la mayoría lo sabe que se lo diga.

**Efecto:** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro del cuantificado en dinero u otra entidad de medida. (Maldonado, 2006, pp.71-73)

#### **1.2.10. Informe y dictamen de auditoría**

Según Sandoval menciona lo siguiente:

*Un informe incluye elementos como: recomendaciones, sugerencias u otras conclusiones. A diferencia de un dictamen, el informe no da una opinión. Por lo que el informe en el ambiente de auditoría, es conocido correctamente como dictamen. El dictamen es el documento que suscribe el contador público conforme a las normas de su profesión, relativo a la naturaleza, alcance y resultado del examen realizado sobre los estados financieros de la entidad que se trate. La importancia del dictamen en la práctica profesional es fundamental, ya que usualmente es lo único que el público conoce de su trabajo. Los informes o dictámenes son esenciales para cualquier compromiso de auditoría o certeza de cumplimiento, puesto que comunican los hallazgos del auditor.* (Sandoval, 2012,p.124)

#### **1.2.11. Tipos de dictamen**

**Dictamen Limpio Sin Salvedades.** - Es aquel que emite el contador cuando durante el desarrollo de su examen no se encontró desviación en la aplicación de principios de contabilidad ni se le presentaron limitaciones a su trabajo a sea impuesta por la entidad auditada o por las circunstancias.

**Dictamen Con Salvedades.** - Es aquel que emite el contador público cuando detecto desviaciones en la aplicación de principios de contabilidad, o cuando se le presentaron limitaciones en el alcance del examen practicado.

**Dictamen Negativo.** - El auditor debe expresar una opinión negativa o adversa cuando, como consecuencia de su examen, concluye que los estados financieros no están de acuerdo a los principios de contabilidad, y las desviaciones son a tal grado importantes que la expresión de una opinión con salvedades no sería adecuada.

**Abstención de Opinión.-** El auditor debe abstenerse de expresar una opinión cuando el alcance de su examen haya sido limitado en forma tal que no proceda la emisión de un

*dictamen con salvedades. En ese caso, deberá indicar todas las razones que dieron lugar a dicha abstención.*

**Opinión Adversa.-** *Se usa cuando el auditor cree, que la información en su conjunto tiene errores importantes o son engañosos y no presentan de manera objetiva la información. Este tipo de opinión es poco usada. (Ibídem, pp.125-127)*

### **1.2.12. Riesgo**

Según Blanco nos dice que:

*El auditor usará la información obtenida al desarrollar procedimientos de valoración de riesgos, con el fin de obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo la evidencia de auditoría obtenida al evaluar el diseño de los controles y al determinar si han sido implementados, como evidencia de auditoría para soportar la valoración de riesgos. (Blanco, 2012, p. 63)*

El riesgo es una probabilidad de que un evento suceda o no y afecte a una o varias operaciones que se desarrollan en una entidad. Los riesgos deben ser tomados en cuenta por las personas que se encuentran al frente a la institución puesto que ellas son las encargadas de tomar acciones a fin de que se evite o reduzca e impacto de los mismos.

Es importante señalar que el riesgo en Auditoría obedece a la siguiente ecuación:

$$RA = RI + RC + RD$$

En donde:

RA = Riesgo en Auditoría

RI = Riesgo Inherente

RC = Riesgo de Control

RD = Riesgo de Detección

### *1.2.12.1. Riesgo inherente*

El riesgo inherente es:

*Es la susceptibilidad de los estados financieros a errores importantes suponiendo que no existen controles internos. Si el auditor llega a la conclusión de que exista una alta probabilidad de errores, sin tomar en cuenta los controles internos, el auditor determinaría que el riesgo inherente es alto. (Arens et al., 2007, p.241)*

### *1.2.12.2. Riesgo de control*

Se lo define de la siguiente manera:

*Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente. El riesgo de control presenta: una evaluación de la eficacia de la estructura del control interno del cliente para evitar o detectar errores y, la intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo 100% como parte del plan de auditoría. (Arens et al., 2007, p.242)*

### *1.2.12.3. Riesgo de detección*

El riesgo de detección es:

*Una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditoría de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. Existen dos puntos importantes al riesgo planeado de detección: 1) depende de los otros tres factores del modelo. El riesgo planeado de detección cambiará solo si el auditor cambia uno de los otros factores y 2) determina la cantidad de evidencias sustantivas que el auditor planea acumular, inversamente al tamaño del riesgo planeado de detección. (Arens, et al, 2007, p.241)*

Probabilidad Ocuencia	Muy Frecuente o Muy Alta (5)	5	25	125	625	3125	Riesgo Inherente Extremo
	Probable o Alta (4)	4	20	100	500	2500	Riesgo Inherente Alto
	Puede Ocurrir o Moderada (3)	3	15	75	375	1875	Riesgo Inherente Moderado
	Eventual Baja (2)	2	10	50	250	1250	Riesgo Inherente Bajo
	Rara vez o muy baja(1)	1	5	25	125	625	
		Insignificante o Inferior (1)	Menor (5)	Moderado o Importante (25)	Mayor (125)	Catastrófico o Critico (625)	
<b>Impacto</b>							

Resultado	
$\leq 10$	Bajo
$10 < y \leq 75$	Moderado
$75 < y \leq 500$	Alto
$\geq 625$	Extremo

**Gráfico 2-1:** Escala de medición del Nivel de Riesgo  
**Realizado por:** Manotoa, N. (2022)

### 1.2.13. Control interno

El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal de la entidad para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad. (Napolitano et al., 2011, p. 81).

El control interno comprende el conjunto de procedimientos, medidas y métodos, aplicados a las empresas para verificar la situación financiera, administrativa y operacional, cumplimiento de disposiciones legales y el logro de metas, fines y objetivos.

Según Duran los principales objetivos del control interno son:

*Medir los resultados obtenidos*

*Comparar el rendimiento real con los objetivos*

*Analizar las causas de diferencias*  
*Determinar la acción general apropiada*  
*Tomar las acciones oportunas y adecuadas*  
*Evaluar en forma continua* (Duran, 2012, p. 47)

#### *1.2.13.1. Elementos básicos del control interno*

Existen cinco elementos del control interno que son:

- Plan de Organización que provee una separación de responsabilidades apropiadas
- Un sistema de autorización y procedimientos registrados
- Prácticas sanas en ejecución de deberes
- Grado adecuado de idoneidad de personal
- Función de auditoría interna

### **1.3. Examen especial**

Las Normas de Auditoría Gubernamental manifiestan que:

Es la evaluación de la evidencia basada en información para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de los dispositivos legales y reglamentarios aplicables. (Normas de Auditoría Gubernamental, 2002, p. 23)

Según Fonseca nos dice que:

*El examen especial es una auditoría de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables.* (Fonseca, 2012, p. 277)

Por su parte la Contraloría General del Estado manifiesta que:

*Art. 19. Examen Especial.- Como parte de la auditoría gubernamental el examen especial verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de una parte de actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.*  
(Contraloría General del Estado, 2015, p. 9)

El examen especial, es realizar una auditoría a un componente específico, es decir, la revisión de tan solo una parte de las operaciones realizadas por una empresa, con el fin de verificar que los recursos estén siendo manipulados de manera correcta, de acuerdo a la normativa vigente.

Las normas de Auditoría Gubernamental indican que el examen especial como parte de la auditoría gubernamental es el análisis de la evidencia de un componente específico a fin de determinar la razonabilidad de la información y verificar si cumple con los lineamientos legales.

### ***1.3.1. Proceso metodológico del examen especial***

El Manual General de Auditoría Gubernamental manifiesta que:

***Planificación:*** *en la planificación el auditor identifica los procesos más críticos, los potenciales problemas, evalúa el nivel de riesgo y confianza y elabora un programa a seguir para obtener la evidencia necesaria; a fin de revisar los procedimientos de la institución examinada. Refiere que el alcance de tiene la planificación puede presentar variaciones, dependiendo la magnitud de las operaciones de la institución, el tamaño de la misma y la experticia del auditor. Esta etapa requiere de dedicación y que todo el equipo de auditoría llegue a un consenso, que les permita identificar el objetivo y el alcance que tengan previsto otorgarle; no obstante, se pueden producir cambios en el desarrollo de la auditoría.* (Manual General de Auditoría Gubernamental, 2003)

Con esto se espera que la planeación haga posible que todo el proceso de auditoria se realice de manera eficaz y eficiente, garantizando así la consecución de los objetivos planteados. (Sotomayor, 2008)

Franklin infiere que:

*Planear es definir el camino que se recorrerá durante la auditoría. En esta fase se integra los objetivos, instrumentos y métodos, haciendo posible un nexo entre los fines que se persigue alcanzar y los medios empleados para lograrlos. En este proceso el auditor identifica las áreas y problemas que serán materia del análisis, se programa la obtención de la evidencia, se define la estrategia a utilizar y se integran los objetivos y los métodos de tal manera que se cree un vínculo entre los propósitos que se persiguen y los medios que se utilizarán para alcanzarlos. **Planificación preliminar.** - Esta fase empieza con la orden de trabajo; aquí se realizará una guía para la visita previa, a fin de obtener información de la institución a ser auditada. En este conocimiento preliminar se identificarán los siguientes aspectos como la visión, la misión, los objetivos, la naturaleza jurídica, la base legal de la institución, entre otros. Al finalizar esta etapa se debe presentar un informe, el mismo que proporciona una perspectiva de la auditoría a ejecutarse a fin de determinar los componentes a ser evaluados en la siguiente fase, respaldado en los papeles de trabajo; se puede exceptuar la presentación de este informe al tratarse de entidades pequeñas. En esta fase gracias a la experiencia del auditor, el diagnóstico parte de la percepción que se forma este, sobre la realidad y la cultura de la organización; la cual es intangible, sin embargo es posible percibirla en el desempeño del trabajo. (Franklin, 2013)*

Por su parte Estupiñan manifiesta que:

***Planificación específica.** - Se fundamenta en los datos recopilados en la etapa preliminar y consiste en la verificación de hechos, a través de esta información y mediante entrevistas a funcionarios; su objetivo es identificar las actividades relevantes de la entidad auditada para examinarlas en la siguiente fase y cuyo propósito es realizar la evaluación de control interno, calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos que se aplicarán en la fase de ejecución. En lo que respecta a los riesgos, existen el riesgo inherente que es el que está intrínseco en la naturaleza de cada actividad; el riesgo de control, es el riesgo de no obtener la eficacia esperada, con el sistema de control interno aplicado al interior de la entidad y el riesgo de detección que es el riesgo de obtener un informe de auditoría errado, por la probabilidad que el auditor no haya detectado alguna inobservancia en el proceso del examen. (Estupiñan, 2015)*



El grado de planeación dependerá del tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2002)

Franklin dice que:

*La planificación consiste en determinar las acciones que se van a desarrollar en forma secuencial y ordenada, con el fin de optimizar el tiempo y alcanzar los objetivos establecidos. Al tratarse de un examen que se ejecuta por primera vez en una institución la información que se obtendrá será numerosa, al contrario, cuando se trata de exámenes concurrentes, la información se deberá actualizar desde el examen anterior.* (Franklin, 2013)

Blanco comenta que:

*El auditor debe considerar los resultados de la planeación y hacer uso del conocimiento de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno, a fin de que esta estrategia general de auditoría sea efectiva y eficiente. El auditor en base a su juicio profesional determinará la forma y el contenido de esta estrategia.* (Blanco, 2012)

Franklin plantea que:

**Ejecución:** *En esta etapa se ejecuta la auditoría siguiendo la planificación desarrollada anteriormente, que permita determinar los resultados de la gestión de la entidad y detectar los hallazgos resultantes que sustentarán los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que se incluirán en el informe El examen consiste en separar los procesos materia de análisis, para conocer su naturaleza y características, sin perder de contexto la relación de las partes entre sí y de estas con el todo.* (Franklin, 2013)

Sotomayor menciona que:

*Al respecto, las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental (NEAG) relativas a la ejecución disponen; que al ejecutarse el examen se verificará la observancia de la normativa pertinente a los entes públicos y privados. Al analizar y validar la información se profundiza en los resultados de las pruebas aplicadas, con la finalidad de formar un juicio profesional que permita emitir una conclusión. En el proceso de ejecución se detectan los hallazgos e identifican las evidencias que fundamentarán las recomendaciones.* (Sotomayor, 2008)

Franklin añade que:

*La etapa de ejecución de la auditoría comienza con la obtención de la evidencia, la misma que permite evaluar los resultados de la gestión y cumplimiento de las leyes para determinar los hallazgos que sustenten los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se plasmarán en el informe final. Las evidencias pueden ser: físicas, documentales, testimoniales y analíticas, y deberán ser evaluadas para el desarrollo de los hallazgos. La evidencia física se obtiene mediante observación directa de las actividades y se presenta por medio de notas, fotografías, o muestras materiales; la documental se obtiene al analizar los documentos y se encuentran en actas, facturas, contratos, registros y todo tipo de documento producto del trabajo; la testimonial son las declaraciones que se obtienen durante el proceso de auditoría y puede ser también los datos derivados de entrevistas o encuestas aplicadas y la analítica son los cálculos, comparaciones y desagregación de la información por componentes. (Franklin, 2013)*

Sotomayor añade que:

**Papeles de trabajo:** *Durante el desarrollo de la auditoría se van elaborando los papeles de trabajo, que fundamentan la elaboración del informe; en el cual se indican dos aspectos significativos que se interrelacionan, estos son: la situación evaluada y las recomendaciones planteadas en el mismo. El informe es el producto final del trabajo del auditor, quien debe presentarlo de tal manera que el documento se caracterice en contenido y forma, por su calidad, claridad, oportunidad y eficiencia; de manera que queden plasmadas las situaciones encontradas, sobre las cuales deberán tomar decisiones los directivos a quienes se les dirige el mismo. Las (NEAG) señalan, que los papeles de trabajo son los programas escritos que indican el cumplimiento del auditor y la evidencia obtenida por el mismo. El auditor debe sustentar documentadamente los asuntos que considere relevantes, esta documentación sirve de soporte para las conclusiones emitidas en el informe y deja evidencia de que la auditoría se llevó a cabo cumpliendo con las normas y regulaciones exigidas; estos papeles de trabajo deben ser completos y detallados de manera que proporcionen una comprensión total de la auditoría. **Comunicación de resultados:** La redacción del informe cumplirá las normas nacionales e internacionales y demás reglamentación, aquí se presenta los hallazgos, conclusiones y recomendaciones. En esta fase se informará permanentemente a la entidad*

*sobre las observaciones encontradas, a fin de obtener justificativos previo a la elaboración del informe final. El informe contiene las conclusiones a las que llegó el auditor al finalizar el proceso de ejecución, sobre los estados financieros, el control interno, el cumplimiento de la normativa y la gestión. En el documento se indican los detalles de la presunta deficiencia y a quién se ha notificado, en este se debe hacer constar el acuse de recibido de la persona notificada. (Sotomayor, 2008)*

## **1.4. Cooperativas de ahorro y crédito**

### ***1.4.1. Origen del sistema financiero ecuatoriano***

Entre los años 1831 y 1839, en el país se dio a la creación de un sistema financiero, bastante conveniente para la época, aunque no muy desarrollado. En la actualidad, tras analizar una gama de posibilidades y sobrepasando incidencias, se ha logrado contribuir un sistema financiero nacional sólido y solvente.

*El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura. Hasta finales de 2012, el Sistema Financiero Nacional (SFN) estuvo conformado por 26 bancos privados, 39 cooperativos de ahorro y créditos de primer piso, 4 mutualistas, 10 sociedades financieras y 4 instituciones financieras públicas. Dentro de esta estructura que representa el sistema financiero del país, los bancos privados se han constituido en el pilar fundamental de misma, debido al peso específico que sus principales variables representan en su interior (privado y público). Lo cual se demuestra en las siguientes cifras: 69,3% de los activos, 66,2% de la cartera; 72,3% de los pasivos, 74,2% de los depósitos del público, es decir aproximadamente las dos terceras partes del SFN están en manos de bancos privados. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, p.3)*

### **1.4.2. El sistema financiero**

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador menciona que:

*Un sistema financiero es el conjunto que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos. Las intermediaciones financieras crediticias se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, p.1)*

Según Dueñas menciona que el sistema financiero es:

*Básicamente el sistema Financiero (llamado también Sector Financiero) es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas nacionales o extranjeras. (Dueñas ,2008, p. 4)*

Según los autores antes mencionados se coinciden que el sistema financiero es un conjunto de instituciones que captan dinero para realizar la colocación del crédito y el desarrollo de la economía de la población.

### **1.4.3. Funciones del sistema financiero**

El sistema financiero es uno de los más importantes dentro de la economía, ya que cumple múltiples funciones entre ellas tenemos las siguientes:

*Captar y promover el ahorro para luego canalizarlo de una forma correcta que permita ser más eficiente.*

*Facilitar el intercambio de bienes y servicios a sus asociados, de la tal forma que le permita ser más eficiente.*

*Buscar el crecimiento económico de la población.*

*Apoyar de una u otra manera para que la política monetaria sea más efectiva, y de esta manera contribuir al desarrollo local. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, p. 7)*

#### **1.4.4. Importancia del sistema financiero en el Ecuador**

*Una situación de estabilidad financiera podría definirse como aquella en que el sistema financiero opera de manera eficiente y constante. En una economía desarrollada las entidades financieras se encargan de distribuir los fondos que reciben de los ahorradores entre las personas necesitadas de créditos. De esta manera se mantiene una economía saludable, pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población para seguir generando riqueza. (Cuida tu Futuro, 2008, p. 1)*

De lo mencionado anteriormente el sistema financiero en el Ecuador es importante debido ya que es el encargado de mantener que la economía del país se encuentre saludable es decir mediante la distribución de fondos por parte de las entidades financieras.

#### **1.4.5. Componentes del Sistema financiero**

Los componentes del sistema financiero son:

**Activos financieros y dinero.** *Los activos financieros se representan mediante títulos, que son certificados acreditativos de la deuda contraída con el emisor y de los derechos de su poseedor. Los activos financieros sirven para transferir fondos y riesgos. Sus características son la liquidez, rentabilidad y riesgo.*

**Mercados financieros.** *Es el lugar, no necesariamente físico, y los procedimientos a través de los cuales se produce el intercambio de activos financieros y se determinan sus precios.*

*Los mercados financieros se caracterizan por:*

*Amplitud. Depende del volumen de activos que en ellos se intercambie.*

*Transparencia. Según la información que se suministre.*

*Grado de apertura. Según la libertad de acceso de los agentes económicos al mercado.*

*Profundidad. Depende del número de órdenes de compra-venta (número de operaciones).*

*Flexibilidad. Facilidad de reacción de los agentes a los cambios en los precios u otras condiciones del mercado. (Chiriboga, 2010, pp. 5-6)*

#### **1.4.6. Clasificación de las Instituciones Financieras**

Las instituciones financieras que integran el Sistema Financiero Ecuatoriano, tenemos los siguientes:

***Instituciones financieras públicas.*** Son entidades de desarrollo con capacidad de ejercer y contraer obligaciones estos son:

*Banco Central del Ecuador,*

*Banco del Estado, Ban Ecuador,*

*Corporación Financiera Nacional*

***Instituciones Financieras Privadas.***

*Bancos,*

*Sociedades Financieras,*

*Mutualistas*

*Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público.*

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012, p. 8)

De lo que se puede observar anteriormente el Sistema financiero Ecuatoriano se encuentra dividido en instituciones financieras públicas y privadas y cada una de estas se subdividen en diversas entidades las cuales ayudan a mejorar la calidad de vida de las familias y al crecimiento de la economía del país.

#### **1.4.7. Historia del Crédito**

Según Córdova nos dice que:

*El crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que los créditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos. Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad era distinta, pues trabajaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos a sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero y se encargaban de pagar las deudas de los clientes locales a sus acreedores radicados en otros lugares. (Córdova, 2007, p. 1)*

#### **1.4.8. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Sector Cooperativo menciona:

*Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público de autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Sector Cooperativo, 2012, p. 1)

#### **1.4.9. Sector económico popular y solidario**

La Ley de Economía Popular y Solidaria menciona que:

*Es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Esta forma se basa en las relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegio al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonio con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.* (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria , 2018, p. 4)

##### **1.4.9.1. Objeto de la ley de economía popular y solidaria**

Según la Ley de Economía Popular y Solidaria (2018) indica lo siguiente:

*Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país.*

*Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la SEPS.*

*Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS;*

*Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria.*

*Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2018,p. 5)*

#### 1.4.9.2. Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos.

**Tabla 4-1:** Saldo de Activos

<b>Segmento</b>	<b>Activos (USD)</b>
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, Bancos Comunales y cajas comunales

Fuente:LOEPS, 2018

Elaborado por: Manotoa, N. 2022

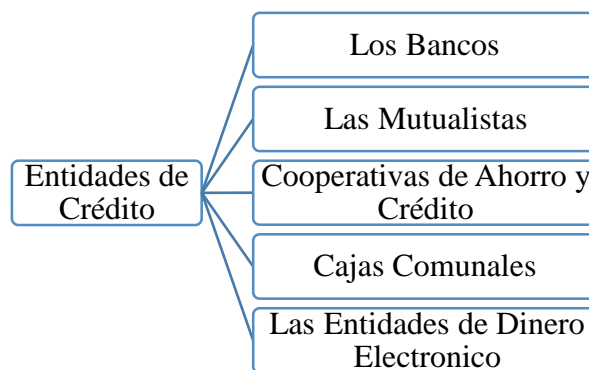
#### 1.4.10. Instituciones financieras

Una entidad financiera es aquella que presta servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes (familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita. (Mochon y Beker,2008, p. 5)

López y González manifiestan que:

*Las entidades financieras se han visto sometidas a diversos cambios legislativos tanto en Ecuador como en los diferentes países de Latinoamérica. Dentro de las entidades de crédito, es decir, aquellas entidades encargadas de recibir fondos prestables del público con el compromiso futuro de reembolsar dichos fondos, encontramos cuatro grandes grupos. (López y González, 2008, p. 7)*





**Gráfico 3-1:** Entidades de Crédito  
 Realizado por: Manotoa, N. (2022)

#### **1.4.11. Cooperativismo**

Es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades y se rige por unos valores y principios basados en el desarrollo integral del ser humano. (Jaramillo, 2005, p. 1)

El Cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuó con la colaboración y la solidaridad. (Ladrón de Guevera, 2010, p. 3)

De lo mencionado por los dos autores se concluye que el cooperativismo es una doctrina socio-económica, basada en la autonomía de las unidades que lo integran, en la administración interna democrática y en la ausencia de ánimo de lucro.

#### **1.4.12. Cooperativas**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria afirma que:

*Las cooperativas las sociedades con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus operaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrativa en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y de la comunidad. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía*

*Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Sector Cooperativo, 2012, pp.6-10).

Según las fuentes citadas una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una entidad de propiedad conjunta y democrática controlada.

#### *1.4.12.1. Principios Cooperativos*

**La** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria manifiesta que:

*Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se guiarán por la búsqueda del buen vivir y del bien común, la prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales, el comercio justo y consumo ético y responsable, la equidad de género, el respeto a la identidad cultural, la autogestión, la responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y, la distribución equitativa y solidaria de exedentes.* (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 8)

#### *1.4.12.2. Importancia de las Cooperativas*

Según el Comité Económico Social y Europeo afirma que:

*Las cooperativas son importantes para el desarrollo rural ya que contribuyen de forma activa a la viabilidad económica de las zonas rurales, incluidas las regiones menos favorecidas, siendo una importante fuente de trabajo directo e indirecto. En este sentido, para la Conferencia Europea Permanente de Cooperativas, Mutualidades, Asociaciones y Fundaciones (European Standing Conference of Cooperatives, Mutual Societies, Associations and Foundations), la Economía Social y, en consecuencia, las sociedades cooperativas, cuentan con una amplia base social caracterizada por:*

*Estar fundamentada sobre los principios de solidaridad y en el compromiso de las personas en un proceso de ciudadanía activa.*

*Generar empleo de calidad, así como una mejor calidad de vida, y propone un marco adaptado a las nuevas formas de empresa y de trabajo.*

*Desempeñar un papel importante en el desarrollo local y la cohesión social.*

*Ser socialmente responsable.*

*Ser un factor de democracia.*

*Contribuir a la estabilidad y al pluralismo de los mercados económicos.* (Comité Económico Social y Europeo, 2007,p. 7)

Se puede concluir que las cooperativas son de mucha importancia debido a que ayudan a fomentar la economía del país a través de la generación de empleo y logra mejorar la calidad de vida de las personas de escasos recursos a través de créditos y así lograr la estabilidad dentro de los mercados económicos.

#### *1.4.12.3. Clasificación de las Cooperativas*

La Ley Organica de Economía Popular y Solidaria añade que:

***Cooperativas de producción.*** - *Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas, en una sociedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles*

***Cooperativas de consumo.*** - *Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.*

***Cooperativas de vivienda.*** - *Tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con estas en beneficio de sus socios.*

***Cooperativas de Ahorro y Crédito.*** - *Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la ley.* (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria,201, p. 11)

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que existen diversos tipos de cooperativas las cuales ayudan a fomentar la cultura de inversión y ahorro dentro del país a través de los diferentes productos y servicios que estos ofertan a la sociedad.

#### *1.4.12.4. Finalidad de las Cooperativas*

La Ley Organica de Economía Popular y Solidaria menciona que:

*Promover la cooperación económica y social entre sus asociados y para este fin recibirá de estos sus ahorros y certificados de aportación.*

*Realiza cobros y pagos, así como todas aquellas funciones financieras necesarias para el desarrollo de la cooperación crediticia.*

*Otorgar préstamos a sus asociados, para atender sus necesidades e incentivar su ahorro.*

*Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.*

*Proporcionar una adecuada educación cooperativista entre sus asociados.*

*Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia.*

*Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior. (Ley Organica de Economía Popular y Solidaria , 2018, p.15)*

#### **1.4.13. Crédito**

Manifiesta que el crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro. (Brachfield , 2009, p. 5)

Por su parte John menciona que:

*En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.*

*La operación de crédito puede definirse: la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente en un futuro, pudiendo existir adicionalmente interés pactado. (John, 2008, p. 2)*

Teniendo en cuenta las definiciones anteriores el crédito es una operación mediante la cual una institución financiera otorga recursos en calidad de préstamo a un cliente con el compromiso a cancelar más los intereses generados en la forma y periodo de tiempo pactado entre las partes.

#### *1.4.13.1. Tipos o Clasificación de Crédito*

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios o viviendas.

***Créditos Comerciales:*** *Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, cuyo objeto es promover sectores de la economía, tales como: agropecuario, industrial turismo, comercio exportación, minería, comunicaciones y otras actividades rentables de la economía.*

***Créditos de Consumo:*** *Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, También se considera dentro de esta definición los créditos otorgados a personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.*

***Créditos hipotecarios para viviendas:*** *Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipoteca debidamente inscritas en los registros públicos.*

***Crédito Microcrédito.*** *- Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa.*  
(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017, p. 5).

#### *1.4.13.2. Riesgo Crediticio*

Se lo conoce también como insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y en la otra parte una pérdida financiera.

#### ***1.4.14. Cartera Vencida***

La cartera es una de las principales razones de toda entidad financiera, es decir se le conoce como conjunto de los activos financieros que generan liquidez y rendimiento de la misma. Por lo tanto, la cartera vencida es una parte de total de la cartera de la entidad que aún no sea realizado el pago correspondiente. Es el monto total de los créditos otorgados por una persona física o moral el mismo que se convierte en un activo de riesgo al mantener los créditos en mora.

#### ***1.4.15. Mora***

Mora es cuando el deudor no ha cumplido con su responsabilidad, es decir el adeudado llega a su vencimiento del plazo acordado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 17)

##### ***1.4.15.1. Morosidad***

Según López nos dice que:

*La morosidad se lo define como el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos. También es un indicador que mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones del préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (López , 2017, p. 1)*

La morosidad de una institución financiera es una medida de riesgo crediticio y se entiende como la proporción de créditos de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento. (Batle, 2008, p. 3)

Por lo tanto, la morosidad, es la proporción que representa la cartera improductiva, con respecto a la cartera total.

##### ***1.4.15.2. Índice de morosidad***

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de cartera bruta.

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

**Cartera de Crédito Bruta.** - Se refiere al total de cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo vivienda y microempresa) sin reducir la provisión para créditos incobrables.

**Cartera de Crédito Neta.** - Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo vivienda y microempresa) reduciendo la provisión para créditos incobrables.

**Cartera Improductiva.** - Son aquellos préstamos que no generan renta financiera de la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

**Morosidad bruta total.** - Mide el número de veces que representa los créditos improductivos con respecto a la cartera menos las provisiones. (Chiriboga, 2010, pp. 18-19)

#### **1.4.16. Gestión de cobranza**

*La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.* (Equifax el mejor buro del Ecuador, 2018, p. 1)

Según Cash Pot (2012) afirma que:

*Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.*

*La cobranza descansa sobre tres pilares fundamentales*

*Cliente – producto – Cobrador*

*Cliente: Capacidad de pago, Autoridad, Necesidad*

*Cobrador: Actitud, Capacidad y Aptitud* (Cash, 2012,p. 3)

Según los autores mencionados la gestión de cobranza es todas las acciones encaminadas a la recuperación de las obligaciones pendientes utilizando los instrumentos que tengamos a nuestro alcance: teléfono, visitas personalizadas, notificación socio y garante etc.

#### **1.4.17. Cobranza**

El Instituto Mexicano de Telemarketing menciona que:

*Hace referencia que la cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y sobre todo de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor.*

*La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte*

*Pagaré*

*Letras de cambio*

*Otro título valor.* (Instituto Mexicano de Telemarketing sc, 2015p. 1)

La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Los mecanismos de cobro dependen de lo establecido en los objetivos y perfil de riesgos asumidos por la institución y son los siguientes:

*Mecanismos preventivos, buscan evitar la asunción de riesgos por encima de la política de la institución.*

*El análisis previo el cliente, la medición de riesgos; el control de la deuda del cliente; el control de límites y el Corning, entre otros.*

*Mecanismos curativos, buscan asegurar la recuperación de la deuda en las condiciones pactadas con el cliente.*



*Las coberturas; los codeudores; las finanzas, avales y garantías; los seguros de créditos; los sistemas de aviso de vencimiento; la gestión proactiva de cobro; los sistemas de recobro y las acciones jurídicas.* (Ettinger, 2012, p. 12)

A partir de las definiciones anteriores se puede determinar que la cobranza es una gestión que realiza una entidad de intermediación financiera ante sus prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos y así controlar y mantener la calidad de su cartera y el riesgo institucional.

#### *1.4.17.1. Importancia de la Cobranza*

Los procedimientos para la cobranza revisten importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes. (Ettinger, 2012, p. 13)

Para cubrir con el objetivo de rentabilidad, desde el punto de vista financiero, se debe darle mayor rotación al capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que pueda representar los clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. Por eso la importancia de la cobranza es vital para la salud financiera de la empresa.

#### *1.4.17.2. Políticas de cobranzas*

Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos. La esencia de las políticas es la existencia de cierto grado para guiar la toma de decisiones. (Gomez Arias, 2014, p.12)

#### *1.4.17.3. Seguimiento de Cobranzas*

Para Moyer afirma que:

*El seguimiento de la cartera de crédito es una acción imprescindible en el proceso y se encuentra bajo la responsabilidad del oficial de crédito quien se mantendrá pendiente de todos los créditos bajo su cargo con una actitud persistente y firme en la gestión de cobros* (Moyer, 2014, p. 25)

El propósito fundamental del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad de manera que no afecte la rentabilidad ni la liquidez institucional.

#### *1.4.17.4. Procedimientos de Cobranzas*

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran:

*Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación*

*Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago*

*Emplear una agenda de cobranza*

*Emprender acciones legales contra el cliente.* (Morales , 2014, p. 15)

#### *1.4.17.5. Etapas de Cobranza*

##### ***Gestión Telefónica***

*La gestión telefónica es un medio de comunicación por el cual podemos estar en contacto entre dos personas y realizar conversaciones continuas. También es un Medio eficaz de comunicación en el cual se maneja base de datos.*

##### ***Gestión Domiciliaria o Notificación***

*La notificación consiste no en una declaración, sino en crear un acto jurídico mediante por el cual la declaración llegue a ser percibido por una determinada persona, permitiéndole conocer su contenido. Es la comunicación a las partes y peritos que intervienen en los expedientes, de las circunstancias acontecidas y/o de las decisiones tomadas en él. Es el acto por el cual se pone en conocimiento de las partes o de un tercero una resolución judicial.*

##### ***Gestión de Cobranza Extrajudicial***

*Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación a socios que se encuentran con operaciones de crédito en mora o vencidas.* (Diccionario de Marketing,2012, p. 1)

## **Gestión de Cobranza Judicial**

Galaz y Ruiz lo definen como:

*El proceso Judicial es una herramienta de cobro, la cual será utilizada como última opción después de haber agotado todo el proceso pre judicial. Se demandarán todas las operaciones vencidas que registre el cliente, inclusive con la posibilidad de declarar de plazo vencido las operaciones de crédito que no estén vencidas. (Galaz y Ruiz, 2012, pp. 5-6)*

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Modalidad de la investigación

El presente trabajo investigativo es correlacional, porque manipula dos tipos de variables, dependiente e independiente, y a través de la unión de ellas se generan causas y efectos relacionados al problema por el cual se ejecuta este trabajo. Es por ello que las dos variables objeto de estudio marcan trazabilidad en la relación que las dos mantienen.

#### 2.2. Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se emplean dentro de este trabajo se los divide de la siguiente manera:

Según el contexto de generación del conocimiento:

**Aplicada:** Se emplea este tipo de investigación para resolver los problemas administrativos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Calvario” Cía. Ltda., basándose en hechos reales de los entornos externo e interno que envuelven a la entidad sujeto de estudio.

Según las fuentes de información para generar conocimiento:

**Documental:** Este tipo de investigación es aplicada al buscar fuentes primarias y secundarias de información, para generar un marco sustentable para la investigación, y sea empleada como guía para llevar a cabo un trabajo adecuado y sistemático de auditoría de gestión.

**De campo:** Dentro de este tipo de investigación se obtendrá la información requerida de la empresa para realizar el análisis correspondiente de la gestión de la Cooperativa. En este tipo de investigación participarán: el gobierno corporativo y empleados de la institución.

### 2.3. Métodos de investigación

**Deductivo:** Este método se lo empleará para justificar la información recopilada para el sustento en el desarrollo de la misma, de tal manera que las ideas puedan ir de lo más general hacia lo más específico.

**Inductivo:** En este método científico se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Este es el método más usual que se basa en cuatro etapas básicas: observación y registro de los hechos, análisis y clasificación de los hechos, derivación inductiva de generalización, y contrastación.

### 2.4. Metodología de investigación

La investigación se realizará mediante el enfoque cualitativo y cuantitativo.

**Cualitativo:** Se la utiliza para analizar las particularidades de la Institución, y a través de técnicas e instrumentos describir las situaciones de deficiencia encontradas dentro de los procesos que se realiza dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito “El Calvario” Ltda.

**Cuantitativo:** Se la emplea para cuantificar el impacto que poseen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que se encuentran luego de un análisis situacional a la entidad.

### 2.5. Técnicas de investigación

**Observación:** Es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente.

**Entrevista:** Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

**Encuesta:** Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener

mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

## **2.6. Instrumentos de investigación**

**Guía de observación:** Es el formato que contiene los objetivos de la investigación plasmados en parámetros, factores, aspectos o elementos a ser observados en su comportamiento. En la investigación se la empleará para obtener el conocimiento preliminar de la cooperativa.

**Guía de entrevista:** Este formato contiene preguntas abiertas y cerradas para definir las variables de estudio, contextualizar el problema y plantear los objetivos de investigación. Esta entrevista será aplicada directamente al gerente de la entidad, para obtener información relevante sobre las actividades de la cooperativa y encontrar sus falencias en las operaciones.

**Cuestionario:** Para evidencias, la técnica de la encuesta personal se utilizará por medio de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas dicotómicas, de múltiple selección.

## **2.7. Población y muestra**

Para la población y muestra del presente trabajo de investigación se toma en cuenta la nómina de Talento Humano existente dentro de la entidad financiera. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Calvario” Cía. Ltda., cuenta a su disposición con 26 empleados. Ellos se encuentran divididos entre el gobierno corporativo (19) y otros empleados de la agencia (7) que ayudan al crecimiento de la institución. Al tratarse de una población reducida, se tomará como muestra el número total de empleados (ocho) que intervienen en el proceso de crédito y cobranza, para realizar los respectivos análisis.

## **2.8. Tabulación de encuesta**

Se aplicó el cuestionario a los ocho funcionarios de la cooperativa en la que se está realizando la investigación:

El principal objetivo de la aplicación de este cuestionario es obtener información preliminar para la ejecución de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua.

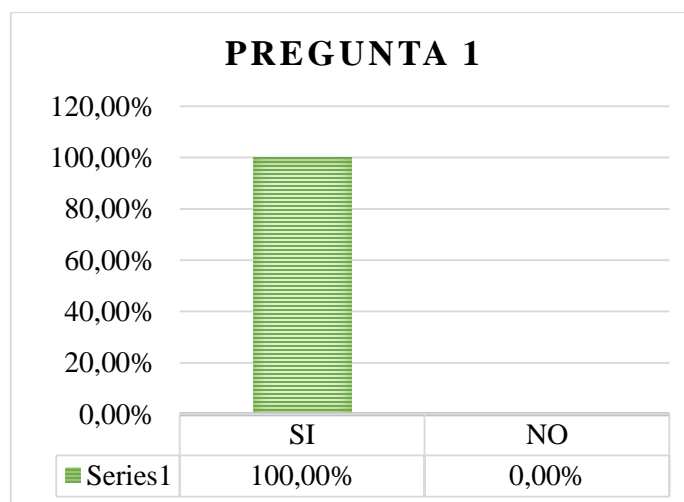
**1. ¿La COAC ha brindado capacitaciones al personal sobre los procesos de concesión de créditos y su recuperación?**

**Tabla 1-2:** Capacitaciones al personal

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 1-2:** Capacitaciones al personal

Realizado por: Manotoa, N. 2022

**ANÁLISIS:**

El 100% de los encuestados indican que efectivamente reciben capacitaciones constantes para el personal en cuanto a créditos y cobranza, por lo que se debe entender que el personal es el idóneo para asumir las funciones del cargo que desempeñan, lo necesario es evaluar ese desempeño.

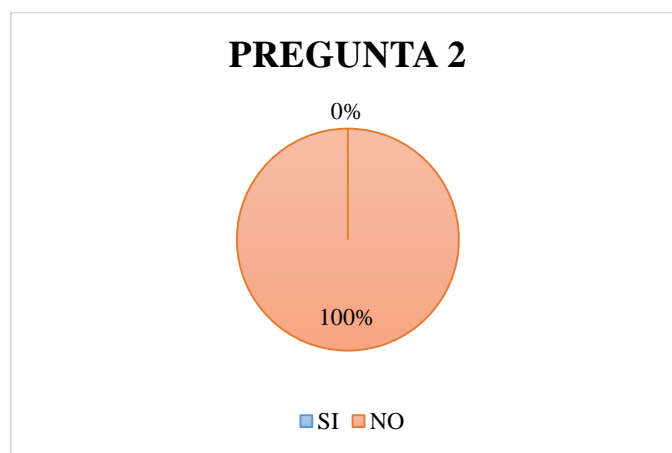
## 2. ¿Se ha realizado un examen especial a la cartera de crédito de la COAC El Calvario Ltda.?

**Tabla 2-2:** Ejecución de examen especial a cartera vencida en años anteriores

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Elaborado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 2-2:** Ejecución de examen especial a cartera vencida en años anteriores

Realizado por: Manotoa, N. 2022

### ANÁLISIS:

En esta pregunta se puede notar que en la cooperativa objeto de estudio no se ha realizado ningún examen especial a la cuenta cartera de crédito. Esto se puede evidenciar pues el 100% de los encuestados respondió que no se han ejecutado este tipo de exámenes en la entidad por lo que ratifica la idea de realizar este tipo de trabajo.



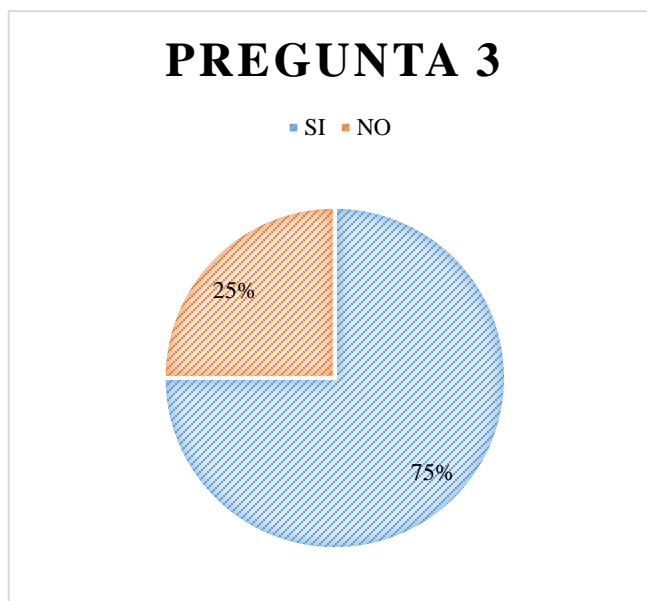
### 3. ¿La COAC El Calvario posee un manual de crédito y recuperación de cartera actualizada?

**Tabla 3-2:** Actualización de documentos

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 3-2:** Actualización de documentos

Realizado por: Manotoa, N. 2022

#### **ANÁLISIS:**

Esta pregunta señala que el 75% de los encuestados concuerda que los documentos de la cooperativa para el área de crédito y cobranza no se encuentran actualizados mientras que un 25% indica que si posee documentación para el presente año aplicable a esta área.

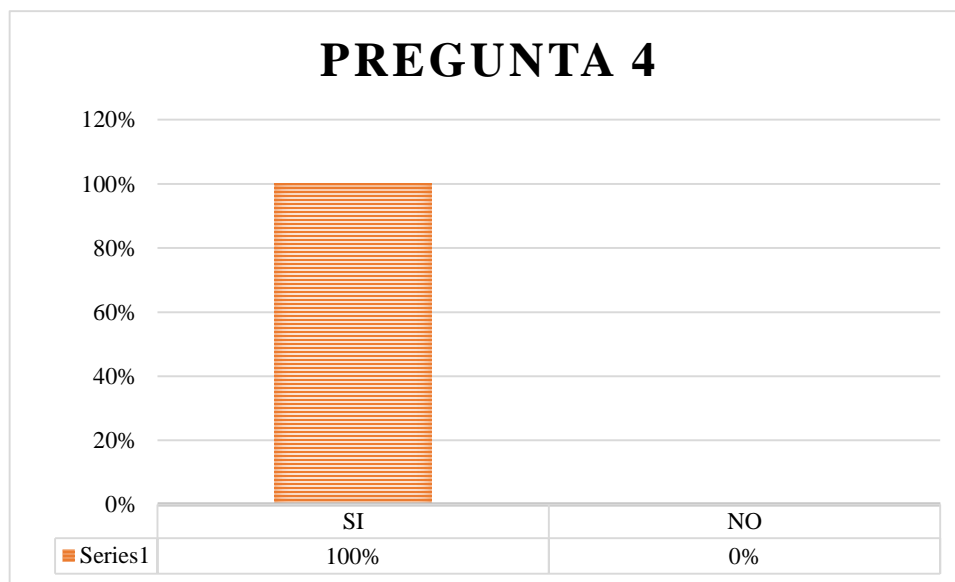
#### 4. ¿Conoce usted el proceso y los requisitos para la concesión de créditos en la COAC?

**Tabla 4-2:** Conocimiento de procesos

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 4-2:** Conocimiento de procesos

Realizado por: Manotoa, N. 2022

#### **ANÁLISIS:**

A través de esta pregunta se ha obtenido que el 100% de empleados que laboran en el área de crédito y cobranza conocen los procedimientos que deben realizar para otorgar créditos.

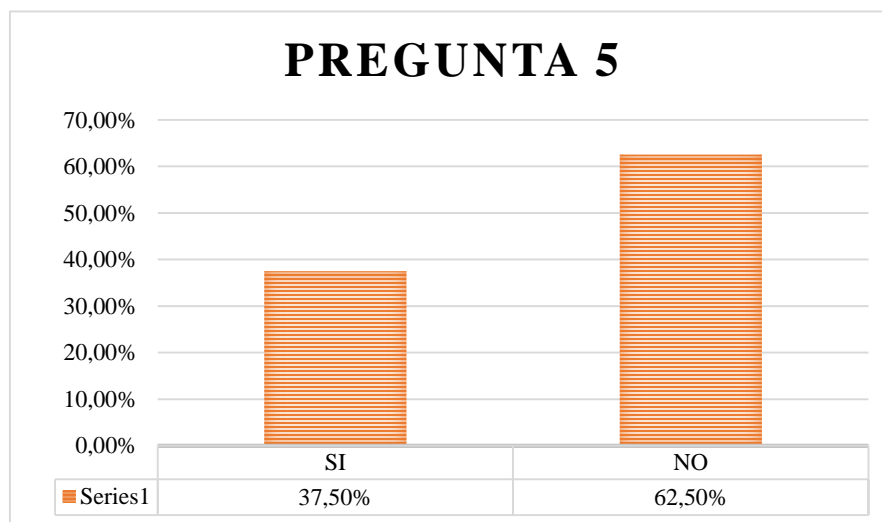
## 5. ¿Conoce usted el índice de morosidad que tiene la COAC El Calvario Ltda.?

**Tabla 5-2:** Conocimiento de índice de morosidad

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 5-2:** Conocimiento de índice de morosidad

Realizado por: Manotoa, N. 2022

### ANÁLISIS:

En esta pregunta se evidencia que el 63% de los empleados del área de crédito conocen el índice de morosidad que posee la cooperativa y el 37% lo desconoce; por lo que se puede manifestar que es una deficiencia de la institución pues a través este índice se toman decisiones para la gestión de la cartera.

**6. ¿Las notificaciones enviadas a los socios se los realiza antes del vencimiento de las obligaciones?**

**Tabla 6-2:** Notificación previo al vencimiento de la obligación

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta COAC El Calvario

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022



**Gráfico 6-2:** Notificación previo al vencimiento de la obligación

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022

**ANÁLISIS:**

A través de la pregunta anterior, al obtener que el 100% de los encuestados respondió afirmativamente, se puede definir que las notificaciones de pago se realizan días antes del vencimiento de la obligación, pero hay que analizar qué acciones y técnicas de cobranza se aplica luego del vencimiento de la obligación según el tiempo de mora.

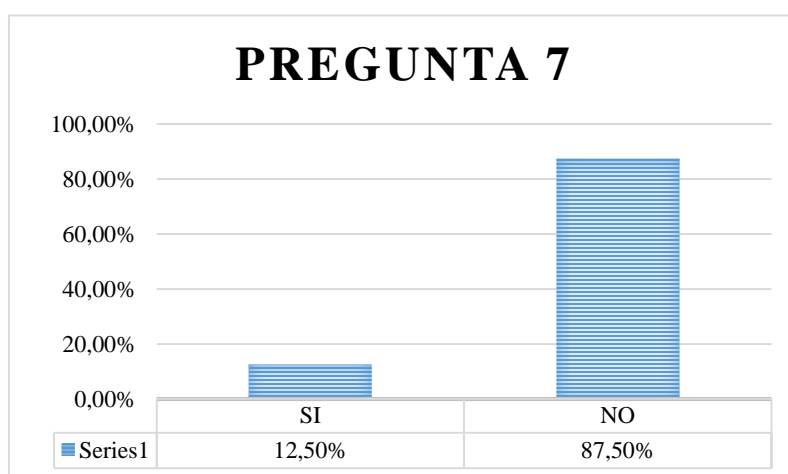
**7. ¿Se reciben los informes judiciales de las gestiones realizadas por el abogado para la recuperación de la cartera?**

**Tabla 7-2:** Informes judiciales de cartera vencida

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	1	12,50%
NO	7	87,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta COAC El Calvario

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022



**Gráfico 7-2:** Informes judiciales de cartera vencida

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022

**ANÁLISIS:**

En esta pregunta se puede verificar que no se realiza correctamente las gestiones de cobranza judiciales cuando se tiene carteras vencidas y el riesgo ha aumentado. Esto se deduce al obtener como respuesta que el 88% de los encuestados afirmó que no se reciben estos informes.

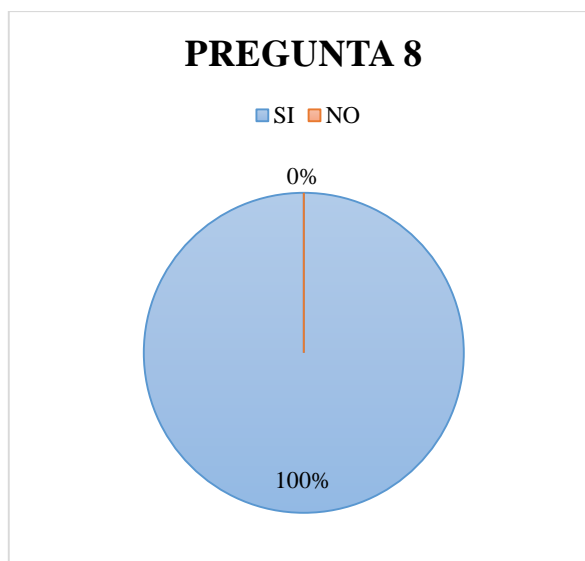
## 8. ¿Se realiza la evaluación y calificación de la cartera de manera oportuna?

**Tabla 8-2:** Evaluación y calificación de cartera

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 8-2:** Evaluación y calificación de cartera

Realizado por: Manotoa, N. 2022

### ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados afirmó que si se realiza la calificación y evaluación de la cartera de manera oportuna. Una vez conocido este detalle es importante analizar qué acciones se llevan a cabo para realizar la evaluación y bajo qué parámetros se califica la cartera.

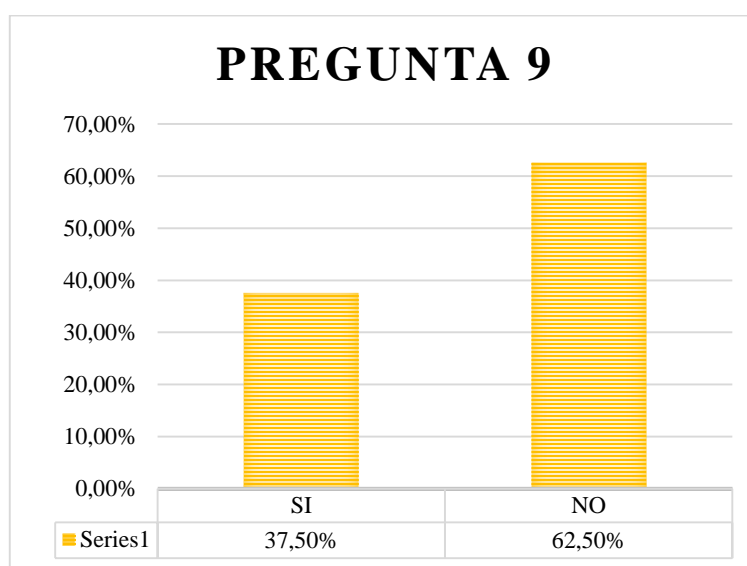
**9. ¿Considera usted que se aplican Normas de Control Interno en el manejo de la cartera de crédito de la institución financiera?**

**Tabla 9-2:** Aplicación de Normas de Control Interno

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta COAC El Calvario

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022



**Gráfico 9-2:** Aplicación de Normas de Control Interno

**Realizado por:** Manotoa, N. 2022

**ANÁLISIS:**

El 63% de los encuestados señalan que no se aplica las Normas de Control Interno mientras el 37% afirma su aplicación. Una vez obtenido estos resultados se debe aplicar cuestionarios de control interno en este proceso para determinar que debilidades posee la cooperativa en estos procesos.

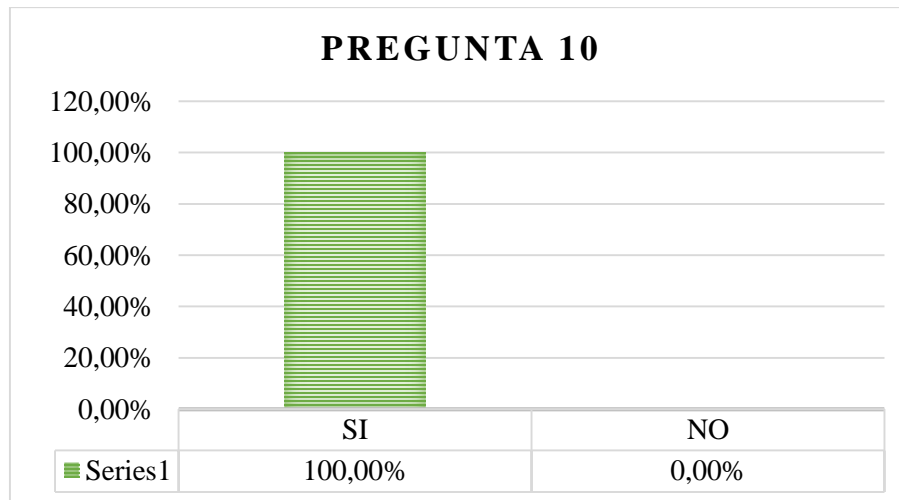
**10. ¿La liquidez de la COAC El Calvario se ve afectado a consecuencia de la cartera de crédito vencida?**

**Tabla 10-2:** Liquidez

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	100,00%
NO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC El Calvario

Realizado por: Manotoa, N. 2022



**Gráfico 2-10:** Liquidez

Realizado por: Manotoa, N. 2022

**ANÁLISIS:**

El 100% de los encuestados indican que la cartera vencida es la principal causa de una posible falta de liquidez en la institución pues es la naturaleza propia de las entidades financieras el captar recursos y colocarlo, pero al no recuperar la cartera se dificulta el cumplimiento del ciclo normal de cooperativa.



## **2.9. Idea a defender**

La ejecución de un examen especial en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019; permite determinar la razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera de crédito y la eficiencia en la aplicación de las actividades dentro del proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera.

## **2.10. Justificación de la propuesta**

A través de la encuesta aplicada en una muestra del personal de la Cooperativa El Calvario Ltda., se puede evidenciar que en la pregunta tres manifiesta la ausencia de un examen especial para la cuenta de cartera de créditos en esta institución, la pregunta cinco indica que el personal en su mayoría desconoce el índice de morosidad que posee actualmente la entidad, la pregunta siete por su parte recalca que existen falencias en la aplicación de la gestión de cobranza dentro de la cooperativa, la pregunta nueve menciona que no se está aplicando correctamente normas de control interno en los procesos objetos de análisis y por último en la pregunta diez se señala que la liquidez se ve afectada directamente por la gestión que se realiza en la cuenta cartera de créditos.

Es de gran importancia conocer cuál es la situación actual de la cooperativa respecto de la cartera de crédito y sobre todo si cada una de las actividades ejecutadas cuentan con controles que ayuden a mejorar la operatividad de la entidad financiera, así, uno de los mecanismos que ayuda a prevenir, corregir y mejorar es el examen especial, pues es una auditoría destinada a cubrir únicamente un área específica. Sustentado en las preguntas antes mencionadas es necesario realizar esta investigación y análisis para verificar la veracidad de los saldos y la eficiencia y eficacia de los procedimientos y técnicas aplicadas al proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera.

## CAPÍTULO III

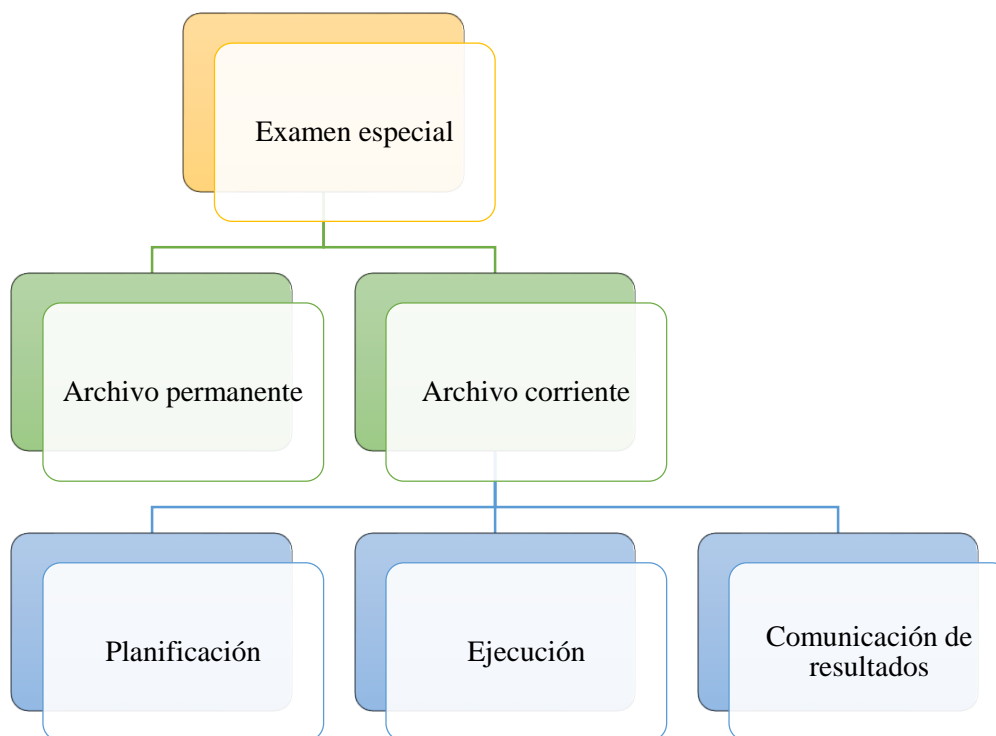
### 3. MARCO DE RESULTADOS, DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

#### 3.1. Título

Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019.

#### 3.2. Contenido de la propuesta

El trabajo se realiza aplicando el siguiente esquema:



**Gráfico 1-3:** Contenido de la Propuesta  
Realizado por: Manotoa, N. 2022

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

### 3.2.1. Archivo permanente



<b>INSTITUCIÓN</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.
<b>NATURALEZA</b>	Examen Especial
<b>CUENTA</b>	Cartera de créditos
<b>PERIODO</b>	2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

<b>PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>REFERENCIA</b>
Índice de archivo permanente	IAP
Información general de la institución	AP1
Marcas y referencias	AP2

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.
<b>INICIO DE ACTIVIDADES</b>	18 de octubre de 2002
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Segundo Juan Adán Cali Verdesoto
<b>ESLOGAN</b>	Caminando juntos por un futuro mejor
<b>ACTIVIDAD</b>	Ahorro, crédito e inversión
<b>SEGMENTO</b>	4
<b>UBICACIÓN</b>	Provincia de Tungurahua, Cantón Tisaleo
<b>DIRECCIÓN</b>	17 de Noviembre y Cacique Tisaleo
<b>TELÉFONOS</b>	032751442 – 0960542256
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:Coacelcalvario@hotmail.com">Coacelcalvario@hotmail.com</a>

## 1. Reseña histórica

En el año de 1997 en la casa del señor Manuel Manotoa se reúnen 23 personas por iniciativa de tres compañeros que formaban parte del cabildo de la comunidad el Calvario. Apoyado por el Ingeniero Juan Escobar promotor de la Fundación Pastaza quien en ese entonces trabajaba con grupos organizados en proyectos de crianza de especies menores, huertos familiares, forestales y otros.

Este grupo de personas se organiza para formar parte de estos proyectos y mejorar nuestro sistema socio económico y crear una cultura organizativa, dando un nombre a esta organización como grupo de granjeros el Calvario; se nombra una directiva para que represente y gestione en bien de la organización y así se empieza a trabajar en proyectos pequeños.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

En el año 2001 todos los socios acuerdan formar una pre-cooperativa de ahorro y crédito y comienzan a realizar el trámite correspondiente ante el Ministerio de Bienestar Social de Tungurahua, buscando que la pre-cooperativa sea una cooperativa reconocida con un registro oficial.

Transcurrido un año de trámite ante el ministerio correspondiente el 18 de octubre del año 2002, el Ministerio de Bienestar Social nos reconoce como una entidad Financiera jurídica con un Registro Oficial N° 037, y desde ese entonces es la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.

## **2. Misión**

El Calvario es una Cooperativa Financiera con visión social, que busca el desarrollo integral de la población marginada del Ecuador en las áreas rurales y urbanas populares, a través de la prestación de servicios financieros, y del fortalecimiento de los mercados financieros locales.

## **3. Visión**

Ser una entidad Financiera sólida y en permanente crecimiento, referente a nivel nacional en el apoyo al desarrollo de las finanzas populares y solidarias, que presta productos y servicios financieros eficientes orientados principalmente a la generación de empleo y a la producción, logrando la satisfacción de nuestros socios, clientes y colaboradores

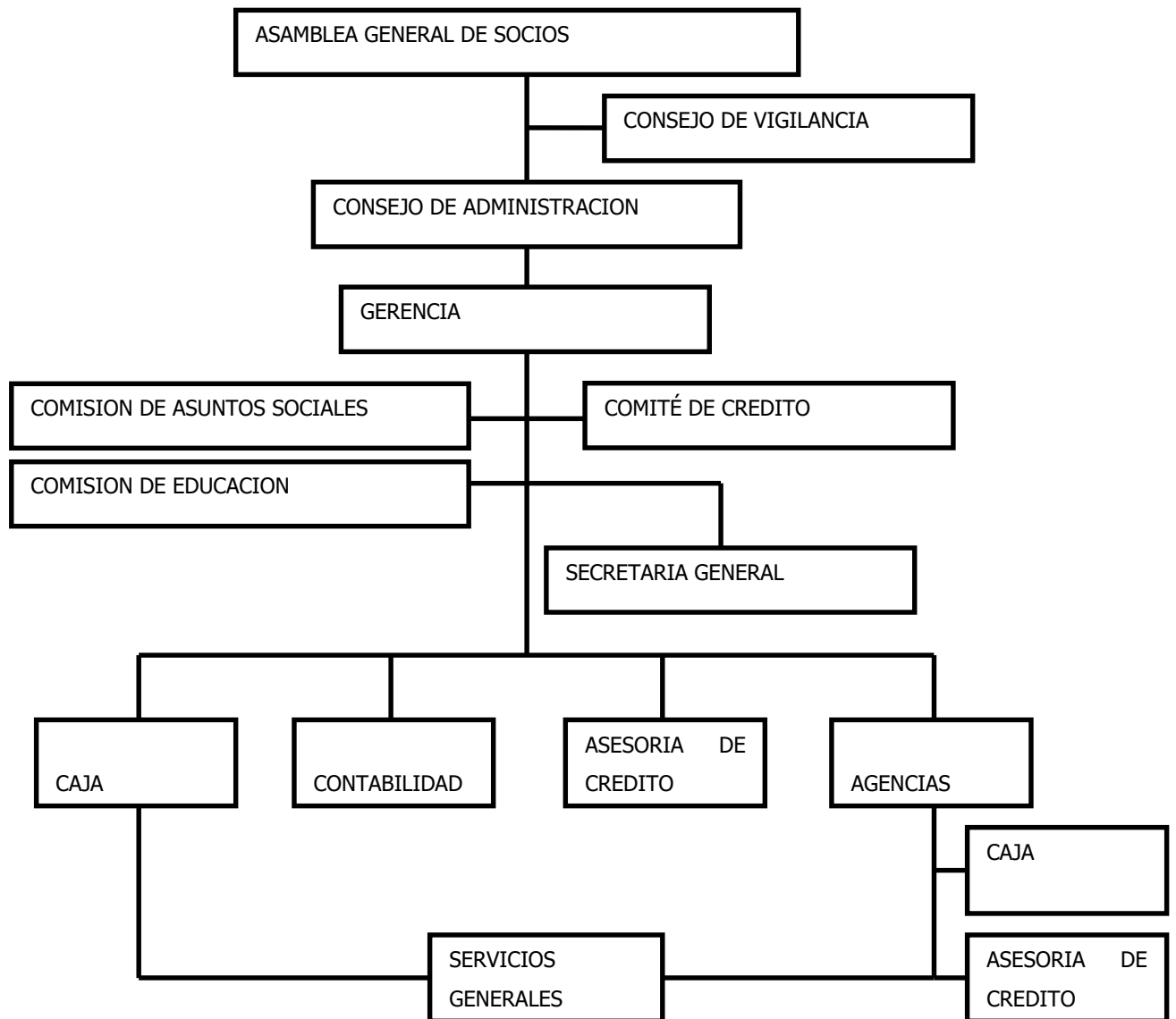
## **4. Productos y servicios**

Dentro de los productos que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., son:

- Ahorros a la vista
- Depósitos a plazo fijo
- Depósitos en certificados de aportación
- Créditos de emergencia
- Créditos ordinarios
- Ahorro fácil

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

## 5. Organigrama estructural



Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA  
EXAMEN ESPECIAL  
FASE I: ETAPA PRELIMINAR  
PROPUESTA DE TRABAJO  
2019

PDA

1/3

Tisaleo, 25 de mayo de 2021

Sr.

Segundo Juan Adán Cali Verdesoto  
**GERENTE GENERAL COAC EL CALVARIO LTDA.**

Presente

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, me dirijo a usted como representante legal de la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., para ofertar los servicios en el campo de auditoría, con un proceso de examen especial para el periodo 2019, el mismo que garantizo será de calidad y profesional.

En espera de su pronta respuesta, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Norma de Jesús Manotoa P.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.  
EXAMEN ESPECIAL  
FASE I: ETAPA PRELIMINAR  
ORDEN DE TRABAJO  
2019**

<b>OT</b> <b>2/2</b>
-------------------------

Tisaleo, 26 de mayo de 2021

Sra.

Norma de Jesús Manotoa Paredes

**TESISTA**

Presente.

De mi consideración:

Tras la presentación de la propuesta y aceptación de la misma, en cumplimiento con los procedimientos internos, remito este documento para informar a usted la responsabilidad de la ejecución del examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa El Calvario Ltda., que tendrá una duración de 45 días laborables.

También me permito informar los objetivos a cumplir:

**Objetivo General**

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019, para determinar la razonabilidad del saldo de la cuenta.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**ORDEN DE TRABAJO**  
**2019**

<b>OT</b> <b>2/2</b>
-------------------------

**Objetivos específicos**

- Analizar la materialidad de la cuenta, a través del análisis financiero, para la significancia de la segmentación de la cuenta en la ejecución del examen especial.
- Evaluar el control interno de la cuenta a través de cuestionarios para determinar el nivel de riesgo y confianza de la cuenta.
- Presentar el informe final del examen para brindar al nivel directivo de la cooperativa sus respectivas conclusiones y recomendaciones de las debilidades encontradas.

**Alcance**

El alcance de este examen especial es la revisión de la cuenta cartera de crédito para determinar la razonabilidad de la misma, durante el periodo 2019.

Ing. Luis Merino

**SUPERVISOR**

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN**  
**2019**

<b>NIE</b>
<b>1/1</b>

Tisaleo, 11 de noviembre de 2018

Sr.

Segundo Juan Adán Cali Verdesoto  
**GERENTE GENERAL COAC SALATE LTDA.**

Presente.

De mi consideración:

En primer lugar, expreso deseos de éxito en sus funciones, y me permito suscribir la presente para comunicar a usted que se dará inicio al examen especial a la cooperativa representada por su persona, por el periodo 2019; este proceso dará inicio el 01 de junio de 2021. Por tal motivo solicito a usted muy comedidamente se comunique a los empleados del área de crédito y cobranza de la institución, con el propósito de obtener información veraz y oportuna con la colaboración de todos los interesados durante el desarrollo de este trabajo.

Por la acogida que da a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Sra. Norma de Jesús Manotoa P.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**INDICE DE MARCAS**  
**2019**

IM
1/1

<b>MARCAS</b>		
N°	Marcas	Significado
1	☐	Verificado
2	®	Deficiencia de Control interno
3	∞	Selección de un valor
4	∑	Sumatoria
5	±	Comprobado y verificado
6	©	Conciliado
7	≠	Diferencias encontradas
8	¥	Confrontado con libros
9	€	Cotejado con documentos
10	£	Confrontado
11	×	Valores erróneos
12	Δ	Comparado con auxiliar
13	ψ	Análisis efectuado
14	⊖	No reúne requisitos
15	Я	Constancia de revisión
16	ç	Corrección realizada
17	§	Cruce de información
18	§	Sumas verificadas
19	f	Verificación de cálculos
20	Ⓞ	Circularizado
21	P	Pendiente de registro
22	i	Inspeccionado
23	A	Cotejado con auditoría

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**INDICE DE REFERENCIAS**  
**2019**

<b>IR</b>
<b>1/1</b>

Norma de Jesús Manotoa Paredes	<b>NJMP</b>
Archivo Permanente	<b>AP</b>
Información general	<b>IR7 IM</b>
Hoja de Marcas y Referencias	<b>AP2</b>
Programa de Examen	<b>AP3</b>
Archivo Corriente	<b>AC</b>
Orden de Trabajo	<b>OT</b>
Carta de Presentación	<b>CP</b>
Notificación de Inicio	<b>NII</b>
Requerimientos de Información	<b>RI</b>
Memorándum de Planificación	<b>MP</b>
Evaluación del Control Interno cuentas	<b>ECI</b>
Análisis Financiero de los Estados Financieros	<b>AF</b>
Análisis de Materialidad	<b>AM</b>
Programas Específicos	<b>PE</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>
Carta de Presentación	<b>CPR</b>
Notificación de Lectura del Informe	<b>NLI</b>
Dictamen	<b>D</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

### 3.2.2. Archivo corriente



<b>INSTITUCIÓN</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.
<b>NATURALEZA</b>	Examen Especial
<b>CUENTA</b>	Cartera de créditos
<b>PERIODO</b>	2019

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

<b>ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE</b>	<b>I-AC</b>
Programa de Examen	<b>PAF</b>
<b>FASE I: Planificación</b>	
<b>Planificación Preliminar</b>	
Cédula Narrativa de la Visita Preliminar	<b>VP</b>
Memorando de planificación	<b>MDP</b>
<b>Planificación Específica</b>	
Análisis Financiero de los Estados Financieros	<b>AF</b>
Análisis de Materialidad	<b>AM</b>
Análisis de flujogramas	<b>AFG</b>
<b>FASE II: Ejecución</b>	
Programas Específicos	<b>PA</b>
Evaluación del control interno	<b>AC42</b>
Hojas de análisis	<b>BT</b>
Hoja de Indicadores	<b>HI</b>
Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>
<b>FASE III: Comunicación de resultados</b>	
Notificación de Lectura del Informe	<b>NLI</b>
Informe de Final	<b>IA</b>
Acta de Conferencia Final	<b>ACF</b>

Elaborado por:	<b>N.J.M.P.</b>	Fecha:	<b>26/6/2022</b>
Revisado por:	<b>L.G.MC</b>	Fecha:	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**PROGRAMA GENERAL**  
**2019**

PAF
1/2

**Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.

**Período:** 2019

**Naturaleza:** Examen especial

**Objetivos:**

- Analizar la materialidad de la cuenta, a través del análisis financiero, para la significancia de la segmentación de la cuenta en la ejecución del examen especial.
- Evaluar el control interno de la cuenta a través de cuestionarios para determinar el nivel de riesgo y confianza de la cuenta.
- Presentar el informe final del examen para brindar al nivel directivo de la cooperativa sus respectivas conclusiones y recomendaciones de las debilidades encontradas.

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por:	Fecha
1	Elabore el Archivo Permanente	AP	NJMP	
2	Elabore el Archivo Corriente	AC	NJMP	
	<b>FASE I: Planificación</b>		NJMP	
3	Elabore Programa Examen Especial	PE	NJMP	
4	Transcriba la Visita Preliminar	VP	NJMP	
5	Elabore el Memorándum de Planificación.	MDP	NJMP	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**PROGRAMA GENERAL**  
**2019**

**PAF**

**2/2**

No.	Procedimientos	Referencia	Elaborado por:	Fecha
	<b>FASE II: Ejecución</b>			
6	Realice los programas específicos	PEAF	NJMP	
7	Evalúe el control interno de cada cuenta	AC42	NJMP	
8	Analice la cuenta Cartera de crédito	C	NJMP	
9	Realice Indicadores Financieros	HI	NJMP	
10	Elabore Hoja de Hallazgos	HH	NJMP	
	<b>FASE III: Comunicación de Resultados</b>			
11	Notifique la lectura del informe	NLI	NJMP	
12	Realice el Informe Final	IF	NJMP	
13	Presente el Acta Final de Comunicación de Resultados	ACF	NJMP	

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR**  
**2019**

**VP**  
**1/2**

**RAZÓN SOCIAL:** Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda.

**REPRESENTANTE LEGAL:** Segundo Juan Adán Cali Verdesoto

**OBJETIVO:** Obtener información histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., para tener ideas generales y claras de esta entidad financiera que permitan orientar el examen especial de la cuenta cartera de créditos.

El día 26 de mayo de 2021 siendo las 08h00 de la mañana, se visitó las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., ubicado en el cantón Tisaleo en las calles 17 de Noviembre y Cacique. El objetivo de la visita preliminar es obtener datos históricos de la empresa que es objeto de estudio. Nos recibió su representante legal, quien manifiesta que la actividad primordial es la captación y colocación de recursos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “El Calvario” Ltda., tendrá como objeto social principal, realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, siendo ésta de carácter abierta, entendiéndose que una de las prioridades básicas, como requisitos a los socios es la capacidad de ahorro y crédito, lo que significa que se sujetará a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Se obtiene datos como los Estados Financieros y reportes de la cartera de créditos del año 2019. También se solicitó el Manual de crédito y cobranza de la cooperativa, pero al verificar este se encontraba desactualizado, pues el último año de verificación y aprobación fue el 2016.

También se verificó que no todo el personal conocía del documento Manual de Crédito aun cuando para ingresar a laborar en la entidad se debió dar una inducción.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**2019**

<b>MDP</b> <b>1/5</b>
--------------------------

### **1. Motivo del examen**

El motivo por el que se ejecuta el examen especial a la cuenta cartera de créditos es para dar cumplimiento a uno de los requisitos previo a la obtención del título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado (C.P.A.), dentro de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Además, es necesario analizar la razonabilidad de los saldos de la cuenta pues por la naturaleza de la empresa es importante identificar los riesgos internos y externos que pueden afectar a la liquidez y solvencia de la cooperativa.

### **2. Objetivo de la Auditoría**

#### **2.1. Objetivo General**

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019, para determinar la razonabilidad del saldo de la cuenta.

#### **2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la materialidad de la cuenta, a través del análisis financiero, para la significancia de la segmentación de la cuenta en la ejecución del examen especial.
- Evaluar el control interno de la cuenta a través de cuestionarios para determinar el nivel de riesgo y confianza de la cuenta.
- Presentar el informe final del examen para brindar al nivel directivo de la cooperativa sus respectivas conclusiones y recomendaciones de las debilidades encontradas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE I: ETAPA PRELIMINAR**  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**  
**2019**

<b>MDP</b> <b>2/5</b>
--------------------------

### 3. Alcance

El alcance del examen especial es a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., durante el año 2019.

### 4. Puntos de Interés para el examen

- Sistema de control interno para la cuenta cartera de crédito
- Cumplimiento de flujogramas
- Cumplimiento de disposiciones en manual
- Indicadores financieros
- Razonabilidad de la información financiera

### 5. Componentes a analizar

Se ha determinado que los componentes financieros que van a ser evaluador para dar cumplimiento al trabajo son:

- Estado de Situación Financiera
- Documentos soporte de transacciones

### 6. Recursos Humanos a Utilizar

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Luis Gonzalo Merino	Supervisor
	Jefe de Equipo
Norma de Jesús Manotoa Paredes	Tesista

### 7. Tiempo Asignado

El tiempo que se ha designado para la ejecución del trabajo de investigación es de 45 días laborables.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

## 8. Metodología utilizada

La información requerida y proporcionada por la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda., se analiza en base a técnicas y procedimientos de auditoría como comparación de saldos, verificación de documentación y análisis de procesos.

## 9. Resultados del examen

Una vez concluido el trabajo se emitirá un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones de las debilidades y hallazgos encontrados que requieran de mayor atención para evitar o mitigar los riesgos que los mismos implican en el desarrollo de actividades de la entidad financiera.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

## PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICA CUENTA: CARTERA DE CRÉDITO

**Periodo:** 2019

**Naturaleza:** Examen especial

**Objetivos:**

- Analizar el cumplimiento de los procesos en la cuenta cartera de crédito.
- Garantizar la confiabilidad de la cuenta cartera de crédito a través del análisis de saldos para verificar la exactitud de los valores.

Nº	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elaboración programa específico	PE	NJMP	
2	Evaluar el Control Interno cuenta Cartera de crédito	AC42	NJMP	
3	Análisis de cumplimiento de flujogramas	C1	NJMP	
4	Análisis de cumplimiento de políticas	C2	NJMP	
4	Análisis Financiero de la cartera de crédito	C3	NJMP	
5	Aplicación de indicadores	C5	NJMP	

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**Área:** Departamento de Crédito y Cobranza

**Entrevistado:** Responsable del departamento

**Componente:** Ambiente de Control Interno

**Objetivo:** Evaluar el nivel de confianza del componente ambiente de control a través de preguntas enfocadas a los objetivos, valores, principios y cultura organizacional con los que se desarrolla.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El área de crédito y cobranza se encuentra adecuadamente en la estructura organizacional de la cooperativa?		X	D1. El organigrama estructural no define claramente el nivel que ocupa el área dentro de la organización.
2	¿Los canales de comunicación internos y externos entre áreas se encuentran claramente definidos?	x		
3	¿La cooperativa posee indicadores para medir el desempeño del área de crédito?	x		
4	¿Existen políticas y procedimientos actualizados en el proceso de otorgamiento de créditos?		X	D2. Las políticas y procedimientos no se encuentran actualizados
5	¿Se evalúan los procesos constantemente para definir estrategias de mejora?		X	D3. Falta de estrategias de mejora en los procesos
6	¿Existen políticas para la contratación de personal para el área de crédito y cobranza?	x		
7	¿Los empleados del área se encuentran en constante evaluación de desempeño?	x		
8	¿Los empleados del área tiene conocimiento de la reglamentación interna y demás documentos internos de la cooperativa?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

*Fórmula para determinar el nivel de confianza y riesgo.*

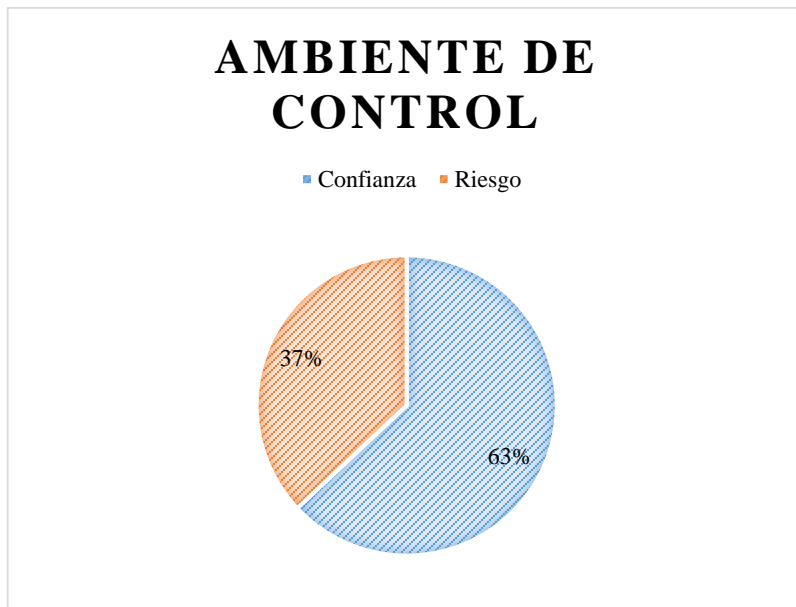
**Nivel de Confianza NC= (RP/TR)\*100**

**NC= (5/8)\*100=63%**

**Nivel de Riesgo NR=100-NC**

**NR= (100-63) = 37%**

Rango	Confianza	Riesgo
0% -50%	Baja	Alto
51%-75%	Moderada	Moderado
76%-100%	Alta	Bajo



**ANÁLISIS:**

Dentro del componente ambiente de control para la evaluación del control interno existente en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa El Calvario Ltda., se obtiene que, de un total de ocho preguntas, cinco fueron positivas por lo que aplicando la respectiva fórmula el nivel de confianza es del 63%, lo que implica un riesgo del 37%.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**EVALUACIÓN CONTROL INTERNO**  
**2019**

**AC42**  
**2/11**

El nivel de confianza es moderado por lo que el nivel de riesgo también está dentro del mismo parámetro, es decir es aceptable, pero se deberían tomar acciones que ayuden a mejorar este porcentaje pues esta área es de vital importancia para el desarrollo normal de las actividades de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**Área:** Departamento de Crédito y Cobranza

**Entrevistado:** Responsable del departamento

**Componente:** Evaluación del Riesgo y Respuesta al Riesgo

**Objetivo:** Verificar si el área de crédito posee procedimientos adecuados para la identificación, valuación y respuesta al riesgo.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El área posee un mapa de riesgos relacionados con la cartera de crédito y su vencimiento?		x	D4. Ausencia de un mapa de riesgos relacionados a la cartera de crédito y su vencimiento,
2	¿Se identifican riesgos que afectan el cumplimiento de objetivos?		x	D5. Falta de identificación de riesgos
3	¿Los riesgos externos en el ámbito económico, político, tecnológico, social y ambiental son tomados en consideración por parte de la cooperativa?		x	D6. Los riesgos externos no son considerados en la ejecución de actividades en la cooperativa
4	¿La entidad posee un filtro de verificación de la información proporcionada por las personas que solicitan créditos?		x	D7. Ausencia de verificación de información de los solicitantes de crédito,
5	¿Se da un seguimiento continuo a los créditos otorgados por la entidad financiera?	x		
6	¿Se reúnen todos los requisitos necesarios para otorgar un crédito?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

*Fórmula para determinar el nivel de confianza y riesgo.*

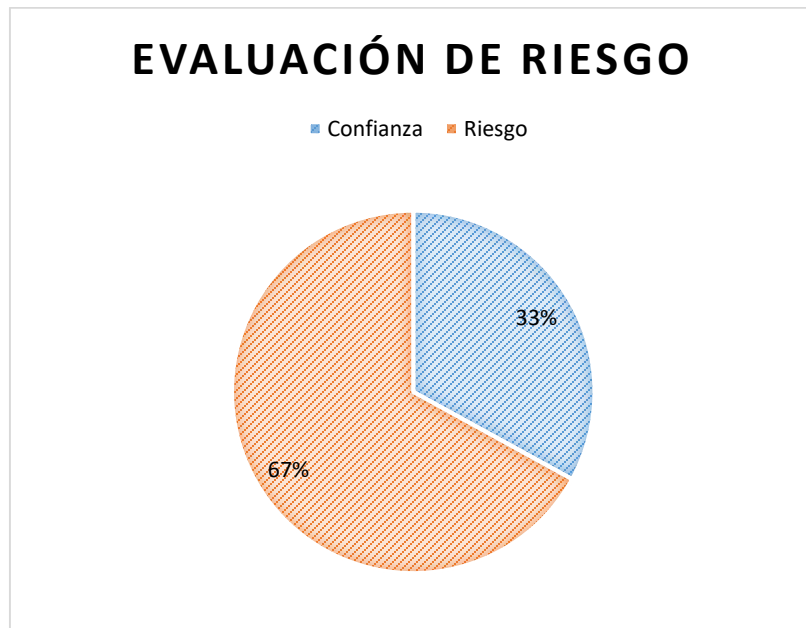
**Nivel de Confianza NC= (RP/TR)\*100**

**NC= (2/6)\*100=33%**

**Nivel de Riesgo NR=100-NC**

**NR= (100-33)= 67%**

Rango	Confianza	Riesgo
0% -50%	Baja	Alto
51%-75%	Moderada	Moderado
76%-100%	Alta	Bajo



**ANÁLISIS:**

Dentro del componente evaluación del riesgo se obtiene que de un total de seis preguntas, solamente dos fueron lo que implica un nivel de confianza bajo, representado por apenas un 33# mientras el nivel de riesgo es del 67%.

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**EVALUACIÓN CONTROL INTERNO**  
**2019**

**AC42**  
**4/11**

En cuanto a este componente se necesita tomar acciones urgentes que permitan mitigar los riesgos que suponen aquellos factores internos y externos que provocan inestabilidad en operaciones de la cooperativa.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**Área:** Departamento de Crédito y Cobranza

**Entrevistado:** Responsable del departamento

**Componente:** Actividades de Control

**Objetivo:** Verificar el cumplimiento de las actividades de control existentes dentro del área de crédito y cobranza.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El área cuenta con políticas claramente definidas para el otorgamiento de créditos?	x		
2	¿Los empleados conocen las políticas definidas para la cobranza?		x	D8. Falta de conocimiento de las políticas de cobranza
3	¿Se realiza reuniones constantes para verificar la situación de la cartera con el personal?	x		
4	¿Se lleva un registro de control del vencimiento de la cartera de forma diaria?	x		
5	¿Se realiza un control verificable de las acciones realizadas por los empleados a las personas que poseen cartera vencida con la entidad?		x	D9. Escasas gestiones de cobro a los deudores,
6	¿Se evalúa el índice de morosidad de forma mensual?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

*Fórmula para determinar el nivel de confianza y riesgo.*

**Nivel de Confianza NC= (RP/TR) \*100**

NC= (4/6) \*100=67%

**Nivel de Riesgo NR=100-NC**

NR= (100-67) = 33%

Rango	Confianza	Riesgo
0% -50%	Baja	Alto
51%-75%	Moderada	Moderado
76%-100%	Alta	Bajo



**ANÁLISIS:**

Dentro del componente actividades de control se obtuvo que el nivel de confianza alcanzó el 67% y el nivel de riesgo un 33%. Los niveles son moderados, pero se necesitan de estrategias para alcanzar un nivel de confianza óptimo y evitar consecuencias a causa de la ocurrencia de uno u otro evento que implique desestabilizar al normal funcionamiento de la cooperativa que aún es pequeña.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**Área:** Departamento de Crédito y Cobranza

**Entrevistado:** Responsable departamento

**Componente:** Información y Comunicación

**Objetivo:** Verificar que los canales de comunicación internos y externos tienen impacto positivo en las actividades que se realizan en el área.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los documentos que llenan los solicitantes proporcionan información suficiente para evaluar su condición económica?	x		
2	¿La información es archivada de tal manera que permite su revisión constante?	x		
3	¿El comité de crédito aprueba los créditos con oportunidad una vez revisada la información proporcionada por los asesores?	x		
4	¿Existe documentación adecuada para el respaldo de los pagos de cuotas?	x		
5	¿Los empleados reciben dinero para abonar cuotas vencidas por parte de deudores?		x	D9. Empleados reciben pagos de cuotas vencidas por parte de los deudores en gestiones de cobranza,
6	¿Las comunicaciones a los deudores a largo plazo se las realiza de forma escrita?	x		
7	¿La gerencia tiene conocimiento detallado de la cartera que no devenga intereses?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

*Fórmula para determinar el nivel de confianza y riesgo.*

**Nivel de Confianza NC= (RP/TR) \*100**

**NC= (6/7) \*100=86%**

**Nivel de Riesgo NR=100-NC**

**NR= (100-86) = 14%**

Rango	Confianza	Riesgo
0% -50%	Baja	Alto
51%-75%	Moderada	Moderado
76%-100%	Alta	Bajo



**ANÁLISIS:**

Dentro del componente información y comunicación se puede observar que el nivel de confianza es alto lo que implica un nivel de riesgo bajo. Los porcentajes alcanzados son 87% y 14% respectivamente. Este componente implica fortaleza dentro del área, pero hay que corregir la debilidad que presenta para sumar acciones positivas en este departamento.

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022



**Área:** Departamento de Crédito y Cobranza

**Entrevistado:** Responsable del departamento

**Componente:** Seguimiento

**Objetivo:** Conocer la efectividad de las acciones de seguimiento en cuanto a control interno dentro del componente seguimiento.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se realiza seguimiento a los pagos efectuados por los deudores?	x		
2	¿En caso de que algún cliente no cancele las cuotas que le corresponde el cobrador le da el seguimiento necesario para que cancele su deuda?	x		
3	¿Se evalúan a los empleados encargados de la cartera de créditos?	x		
4	¿¿Se realizan evaluaciones periódicas al departamento de créditos?	x		
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

*Fórmula para determinar el nivel de confianza y riesgo.*

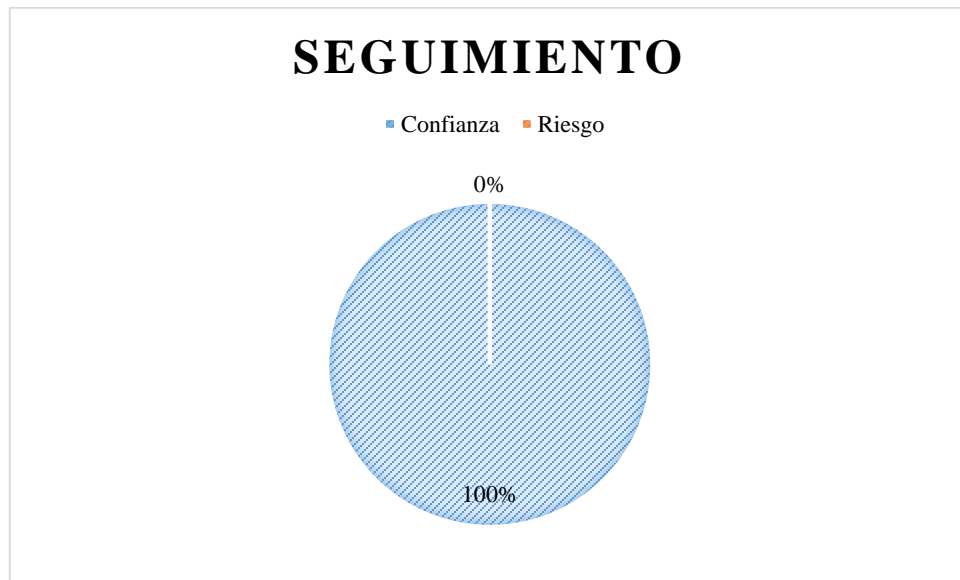
**Nivel de Confianza NC= (RP/TR) \*100**

**NC= (4/4) \*100=100%**

**Nivel de Riesgo NR=100-NC**

**NR= (100-100) = 0%**

Rango	Confianza	Riesgo
0% -50%	Baja	Alto
51%-75%	Moderada	Moderado
76%-100%	Alta	Bajo



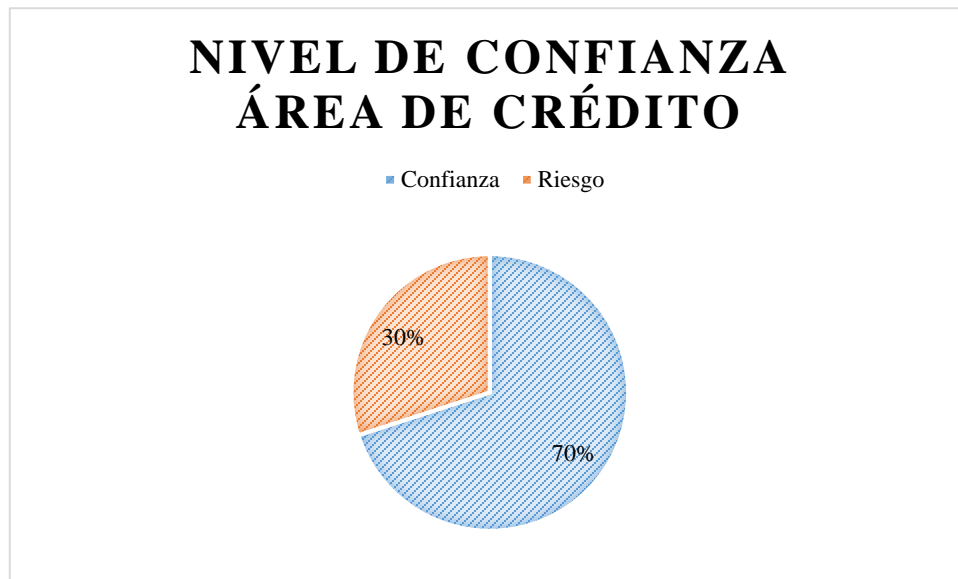
**ANÁLISIS:**

Dentro del componente de seguimiento se obtuvo un nivel de confianza del 100%, pero hay que considerar un margen de error en este componente, pues, aunque las respuestas hayan sido positivas por parte del responsable existen debilidades en los otros componentes que se relacionan a este.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

Una vez aplicados los respectivos cuestionarios se puede realizar un promedio para conocer el riesgo expresado cuantitativamente al que se encuentra expuesto el área de crédito y cobranza.

<b>COMPONENTE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
Ambiente de control	37	63
Evaluación del riesgo	67	33
Actividades de control	33	67
Información y comunicación	14	86
Seguimiento	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>70</b>



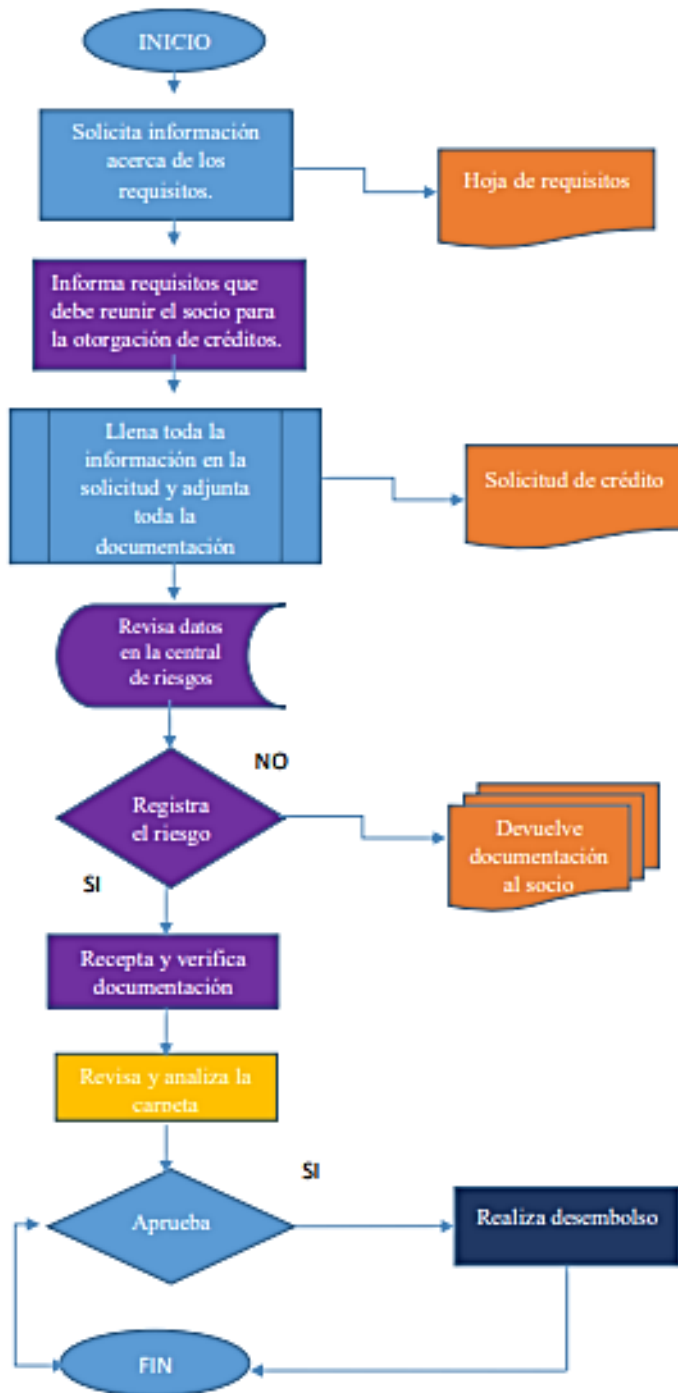
A partir de la tabla elaborada se deduce que el área posee un nivel de confianza alto, pero necesita atención en algunos de sus componentes que pueden provocar que ese nivel de confianza disminuya.

Por lo tanto, es necesario tomar medidas preventivas y correctivas que fortalezcan el área.

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

<b>Hoja de Procedimientos N° 01</b>		
<b>PROCESO</b>	Otorgación de crédito	
<b>N°</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
1	Socio	Solicita información sobre los requisitos de los créditos
2	Asesor de créditos	Informa requisitos que debe reunir el socio para la otorgación de créditos
3	Socio	Llena toda la información en la solicitud y adjunta la documentación: Solicitud de crédito, Copia de cédula y papeleta de votación del socio y garante, copia de predio urbano, pago de luz o agua, certificado de ingresos
4	Asesor de créditos	Revisa datos en la central de riesgos
5	Asesor de créditos	Registra el riesgo
6	Asesor de créditos	Receipta documentación verifica su historial
7	Comité de crédito	Revisa y analiza la carpeta, acepta o rechaza solicitud
8	Socio	Aprueba
9	Cajera	Realiza desembolso

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022



Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**Procedimiento de cobranza**

N°	GESTIÓN	DÍAS
1	Cobranza preventiva	01 a 10 días antes de cumplirse la fecha de vencimiento
<b>RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA DE 01 A 45 DÍAS DE VENCIMIENTO</b>		
2	Primera llamada de cobro	Día 1 de vencimiento
3	Notificación 1	Día 4 de vencimiento
4	Notificación 2	Día 8 de vencimiento
5	Notificación 3	Día 15 de vencimiento
<b>RECUPERACIÓN OPERATIVA DE 16 A 45 DÍAS DE VENCIMIENTO</b>		
6	Cobro extrajudicial	A los 30 días de vencida la cuota
7	Notificación extrajudicial 1	A los 30 días de vencida la cuota
8	Notificación extrajudicial 2	A los 60 días de vencida la cuota
9	Cobro judicial	A los 90 días de vencida la cuota
10	Inspección final para solicitar medida cautelar para la demanda	A los 120 días de vencida la cuota

**ANÁLISIS:**

A través de la consulta del manual de crédito de la entidad financiera se puede verificar que el personal del área de crédito y cobranza conoce los procedimientos a realizar para el proceso de otorgamiento de créditos pues existen varios puntos definidos claramente. Pero en cuanto a la cobranza se detectó:

**D10. Falta de flujograma del proceso de cobranza**

Pues, aunque existen los procedimientos dentro del Manual no se ha realizado un diagrama que permita de forma gráfica consultar rápidamente los procesos a seguir.

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS CUMPLIMIENTO POLÍTICAS DE CRÉDITO**  
**2019**

**C2 1/5**

N <sup>a</sup>	POLÍTICAS DE CRÉDITO FORMALMENTE ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SÍ	NO		
1	El Manual de crédito será revisado y actualizado al menos una vez al año o cuando este lo requiera		x	Manual de crédito	El Manual de crédito fue elaborado en el año 2016 y actualizado en el año 2021.
2	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	x		Documentación actualizada de clientes	
3	Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.	x		Carpeta de solicitud de crédito	
4	Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador	x		Contratos	
5	El Gerente y el jefe de Crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera		x	Informes de evaluación	El gerente no participa activamente de las evaluaciones de cartera.
6	Todas las operaciones deberán estar garantizadas		x	Contratos	No todos los créditos otorgados poseen garantías.
7	El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.	x		Documentación interna	-

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS CUMPLIMIENTO POLÍTICAS DE CRÉDITO**  
**2019**

**C2 2/5**

8	Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito	x		Carpeta de solicitud de crédito	
9	Verificar en toda operación la cédula de identidad y papeleta de votación original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere	x		Carpeta de solicitud de crédito	
10	Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías		x	Carpeta de solicitud de crédito	Varios clientes no poseen información actualizada y verificada.
11	Comprobar los ingresos que la solicitante declaración todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados		x	Carpeta de solicitud de crédito	Varios clientes no poseen información actualizada y verificada.
12	En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración	x		Contrato	
13	Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.		x	Reportes	No existe este tipo de reporte
14	Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio	x		Informe de inspección	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS CUMPLIMIENTO POLÍTICAS DE CRÉDITO**  
**2019**

**C2 3/5**

15	Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.	x		Comprobante de desembolso	
16	Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa u otras instituciones del sector financiero, no se deberá otorgar un crédito	x		Copia de historial crediticio	
17	Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado	x		Carpeta de solicitud de crédito	
18	En caso de fuerza mayor no se pudiera firmar los documentos del crédito en días laborables, el procesamiento del crédito se lo realizara el fin de semana; y su retiro u otorgamiento del valor procesado solo se lo realizara en los días laborables	x		Carpeta de solicitud de crédito	

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS CUMPLIMIENTO POLÍTICAS DE COBRANZA**  
**2019**

**C2 4/5**

M. <sup>a</sup>	POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	CUMPLIMIENTO		MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
		SÍ	NO		
1	Controlar periódicamente las cuotas vencidas de los créditos otorgados.	x		Base de datos	
2	Mantener un contacto continuo con los clientes a fin de tenerles presente la fecha de vencimiento de las cuotas.	x		Registro de llamadas y visitas	
3	Establecer un período de actualización de datos con el propósito de tener información verídica en el caso de una cobranza con sus respectivas notificaciones.		x	Base de datos actualizada	No existe información actualizada
4	Establecer un personal técnico adecuado, para la recuperación de cartera.	x		Registro de notificaciones	
5	El área de cobros del departamento elaborará y enviará las notificaciones de cobro	x		Notificaciones de cobro	
6	Intensificar el cobro mediante contacto telefónico o notificación telefónica (Máx. 3 llamadas)	x		Registro de llamadas telefónicas	
7	Elaborar y presentar informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece		x	Informes	Ausencia de informes

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS CUMPLIMIENTO POLÍTICAS DE COBRANZA**  
**2019**

**C2 5/5**

9	Analizar y establecer los límites de crédito mensual a fin de disminuir o suspender la venta bajo esta modalidad, si así lo exigen los indicadores económicos de la cooperativa.		x	Informes	Ausencia de informes
---	--	--	---	----------	----------------------

**Análisis:**

En cuanto al cumplimiento de políticas de cobranza se puede identificar que el proceso de cobranza se dificulta porque no se tienen datos actualizados y verídicos de los clientes que adeudan. Este es uno de los principales problemas por los que se dan por perdidos valores y se incrementan el saldo de la cuenta cartera vencida.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

**C3 1/3**

CODIGO	CUENTA	2018	ANÁLISIS VERTICAL 2018	2019	ANÁLISIS VERTICAL 2019	ANÁLISIS HORIZONTAL
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 743.923,83↓		\$ 836.435,37↓		12,44%¥
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer</b>	\$ <b>315.710,19↓</b>	<b>42,44%¥</b>	\$ <b>146.732,74↓</b>	<b>17,54%¥</b>	-53,52%¥
140205	De 1 a 30 días	\$ 3.128,69↓	0,99%¥	\$ 5.121,37↓	3,49%¥	63,69%¥
140210	De 31 a 90 días	\$ 9.521,16↓	3,02%¥	\$ 10.435,59↓	7,11%¥	9,60%¥
140215	De 91 a 180 días	\$ 98.325,36↓	31,14%¥	\$ 15.538,66↓	10,59%¥	-84,20%¥
140220	De 181 a 360 días	\$ 22.789,23↓	7,22%¥	\$ 27.845,42↓	18,98%¥	22,19%¥
140225	De más de 360 días	\$ 181.945,75↓	57,63%¥	\$ 87.791,70↓	59,83%¥	-51,75%¥
<b>1404</b>	<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	\$ <b>322.057,57↓</b>	<b>43,29%¥</b>	\$ <b>500.563,98↓</b>	<b>59,84%¥</b>	55,43%¥
140405	De 1 a 30 días	\$ 22.789,36↓	7,08%¥	\$ 25.141,32↓	5,02%¥	10,32%¥
140410	De 31 a 90 días	\$ 38.249,00↓	11,88%¥	\$ 43.039,76↓	8,60%¥	12,53%¥
140415	De 91 a 180 días	\$ 58.941,23↓	18,30%¥	\$ 63.285,50↓	12,64%¥	7,37%¥
140420	De 181 a 360 días	\$ 98.567,31↓	30,61%¥	\$ 112.862,61↓	22,55%¥	14,50%¥
140425	De más de 360 días	\$ 103.510,67↓	32,14%¥	\$ 256.234,79↓	51,19%¥	147,54%¥
<b>1407</b>	<b>Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer</b>	\$ <b>78.500,20↓</b>	<b>10,55%¥</b>	\$ <b>82.559,15↓</b>	<b>9,87%¥</b>	5,17%¥
140705	De 1 a 30 días	\$ 958,63↓	1,22%¥	\$ 1.280,49↓	1,55%¥	33,57%¥
140710	De 31 a 90 días	\$ 1.574,36↓	2,01%¥	\$ 2.613,27↓	3,17%¥	65,99%¥
140715	De 91 a 180 días	\$ 3.210,01↓	4,09%¥	\$ 4.054,17↓	4,91%¥	26,30%¥
140720	De 181 a 360 días	\$ 6.257,96↓	7,97%¥	\$ 7.928,35↓	9,60%¥	26,69%¥
140725	De más de 360 días	\$ 66.499,24↓	84,71%¥	\$ 66.682,87↓	80,77%¥	0,28%¥
<b>1426</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses</b>	\$ <b>27.345,30↓</b>	<b>3,68%¥</b>	\$ <b>59.025,14↓</b>	<b>7,06%¥</b>	115,85%¥
142605	De 1 a 30 días	\$ 3.100,21↓	11,34%¥	\$ 4.506,14↓	7,63%¥	45,35%¥
142610	De 31 a 90 días	\$ 1.758,63↓	6,43%¥	\$ 3.098,68↓	5,25%¥	76,20%¥

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

**C3 1/3**

142615	De 91 a 180 días	\$ 3.745,16√	13,70%¥	\$ 4.795,04√	8,12%¥	28,03%¥
142620	De 181 a 360 días	\$ 7.687,02√	28,11%¥	\$ 9.426,19√	15,97%¥	22,62%¥

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

C3 2/3

142625	De más de 360 días	\$ 11.054,28	40,42%	\$ 37.199,09	63,02%	236,51%
<b>1428</b>	<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	<b>\$ 29.740,11</b>	<b>4,00%</b>	<b>\$ 70.376,71</b>	<b>8,41%</b>	136,64%
142805	De 1 a 30 días	\$ 6.852,14	23,04%	\$ 8.576,75	12,19%	25,17%
142810	De 31 a 90 días	\$ 3.402,57	11,44%	\$ 5.405,73	7,68%	58,87%
142815	De 91 a 180 días	\$ 6.104,03	20,52%	\$ 7.423,08	10,55%	21,61%
142820	De 181 a 360 días	\$ 11.789,59	39,64%	\$ 13.599,70	19,32%	15,35%
142825	De más de 360 días	\$ 1.591,78	5,35%	\$ 35.371,45	50,26%	2122,13%
<b>1431</b>	<b>Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses</b>	<b>\$ 17.036,73</b>	<b>2,29%</b>	<b>\$ 20.631,07</b>	<b>2,47%</b>	21,10%
143105	De 1 a 30 días	\$ 987,00	5,79%	\$ 1.160,08	5,62%	17,54%
143110	De 31 a 90 días	\$ 312,15	1,83%	\$ 799,35	3,87%	156,08%
143115	De 91 a 180 días	\$ 1.168,74	6,86%	\$ 1.239,36	6,01%	6,04%
143120	De 181 a 360 días	\$ 1.863,21	10,94%	\$ 2.631,20	12,75%	41,22%
143125	De más de 360 días	\$ 12.705,63	74,58%	\$ 14.801,08	71,74%	16,49%
<b>1450</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario vencida</b>	<b>\$ 2.114,53</b>	<b>0,28%</b>	<b>\$ 7.237,73</b>	<b>0,87%</b>	242,29%
145005	De 1 a 30 días		0,00%	\$ -	0,00%	0,00%
145010	De 31 a 90 días	\$ 716,08	33,86%	\$ 1.446,43	19,98%	101,99%
145015	De 91 a 180 días	\$ 855,24	40,45%	\$ 2.373,89	32,80%	177,57%
145020	De 181 a 270 días	\$ 543,21	25,69%	\$ 1.738,99	24,03%	220,13%
145025	De más de 270 días	\$ -	0,00%	\$ 1.678,42	23,19%	100,00%
<b>1452</b>	<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	<b>\$ 7.341,05</b>	<b>0,99%</b>	<b>\$ 7.710,94</b>	<b>0,92%</b>	5,04%
145205	De 1 a 30 días	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%	0,00%
145210	De 31 a 90 días	\$ 2.727,93	37,16%	\$ 2.775,33	35,99%	1,74%
145215	De 91 a 180 días	\$ 2.735,50	37,26%	\$ 2.730,90	35,42%	-0,17%
145220	De 181 a 360 días	\$ 1.258,30	17,14%	\$ 1.426,76	18,50%	13,39%
145225	De más de 360 días	\$ 619,32	8,44%	\$ 777,95	10,09%	25,61%

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

**C3 2/3**

1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	\$ 244,48 <sup>√</sup>	0,03% <sup>¥</sup>	\$ 346,70 <sup>√</sup>	0,04% <sup>¥</sup>	41,81% <sup>¥</sup>
145505	De 1 a 30 días	\$ 165,36 <sup>√</sup>	67,64% <sup>¥</sup>	-	0,00% <sup>¥</sup>	-100,00% <sup>¥</sup>

Elaborado por:	N.J.M.P.	Fecha:	26/6/2022
Revisado por:	L.G.MC	Fecha:	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

**C3 3/3**

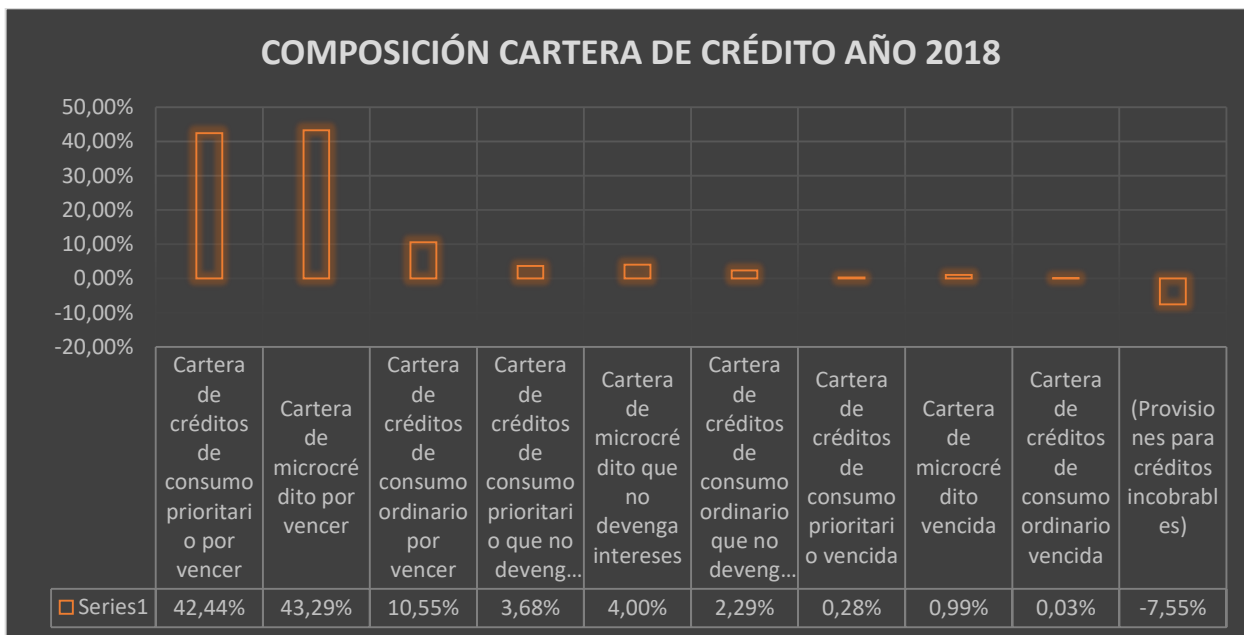
145510	De 31 a 90 días	\$ 79,12√	32,36%¥	\$ 346,70√	100,00%¥	338,20%¥
145515	De 91 a 180 días	\$ -	0,00%¥	\$ -	0,00%¥	0,00%¥
145520	De 181 a 360 días	\$ -	0,00%¥	\$ -	0,00%¥	0,00%¥
145525	De más de 360 días	\$ -	0,00%¥	\$ -	0,00%¥	0,00%¥
<b>1499</b>	<b>(Provisiones para créditos incobrables)</b>	\$ <b>(56.166,33)</b> √	<b>-7,55%¥</b>	\$ <b>(58.748,79)</b> √	<b>-7,02%¥</b>	4,60%¥
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	\$ (12.233,03)√	21,78%¥	\$ (12.797,09)√	21,78%¥	4,61%¥
149920	(Cartera de microcréditos)	\$ (30.756,68)√	54,76%¥	\$ (32.171,54)√	54,76%¥	4,60%¥
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	\$ (12.407,14)√	22,09%¥	\$ (12.980,07)√	22,09%¥	4,62%¥
149989	(Provisión genérica voluntaria)	\$ (89,47)√	0,15%¥	\$ (800,09)√¥	1,36%¥	794,26%¥

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>



**Análisis:**

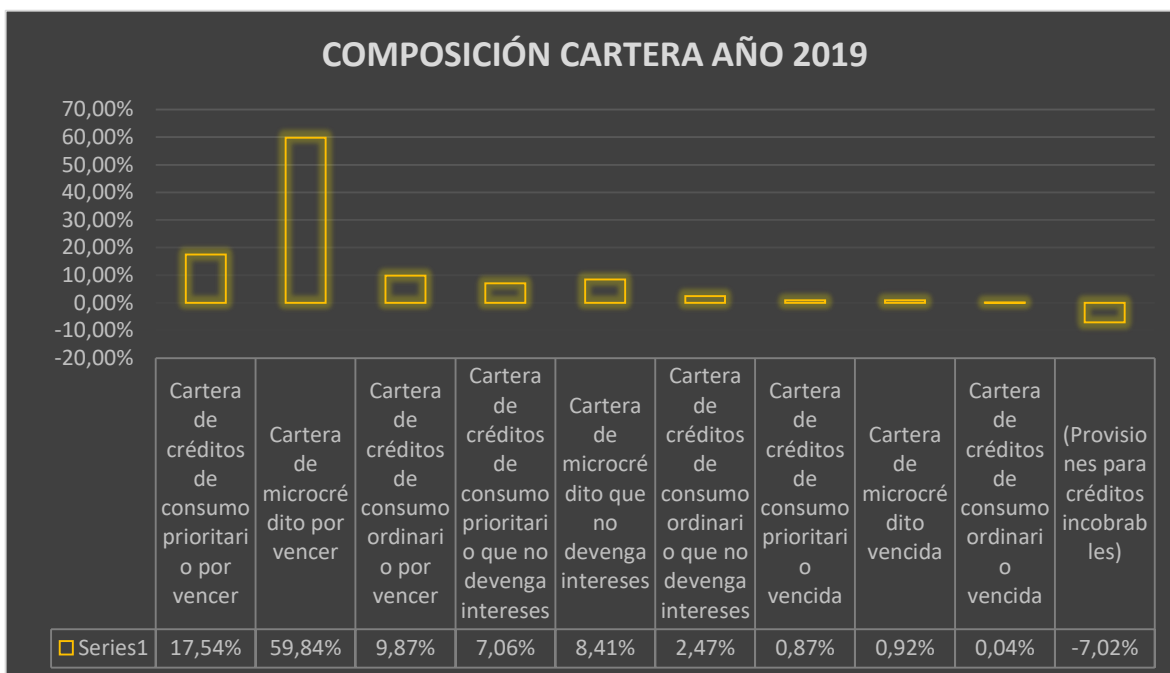
La cuenta cartera de crédito se encuentra formada por diez sub cuentas que a través del análisis efectuado se pudo conocer que porcentaje representan del total de cartera de crédito obteniendo los siguientes resultados:



De esta manera en el año 2018 la sub cuenta con mayor representación es la cartera de crédito es la cartera de microcrédito por vencer con un porcentaje del 43.29% seguida de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer con el 42.44% y la cartera de cartera de crédito de consumo ordinario que no devenga intereses con el 10.55%. La cartera de crédito de microcrédito que no devenga intereses se encuentra representado por el 4%; la cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses es el 3.68% del total de la cuenta; la cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses es el 2.29%; la cartera de créditos de consumo prioritario vencida, la cartera de microcrédito vencida y la cartera de créditos de consumo ordinario vencida tienen el 0.28%, 0.99% y 0.03% respectivamente.

La provisión para cuentas incobrables es el 7.55% de la cartera. Mientras para el año 2019 se compone de la siguiente manera:

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>



En el año 2019 la cuenta con mayor representación sigue siendo la cartera de microcrédito por vencer al alcanzar el 59.84%. Seguida de la cartera de créditos de consumo prioritario por vencer con un 17.54%. La cartera de créditos de consumo ordinario por vencer es el 9.87%, la cartera de microcréditos que no devenga intereses alcanzó el 8.41% y por su parte la cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses el 7.06%. La cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses tiene el 2.47%; mientras que la cartera de crédito vencida, consumo prioritario vencida y créditos ordinarios vencida alcanza el 0.92%, 0.87% y 0.04% respectivamente.

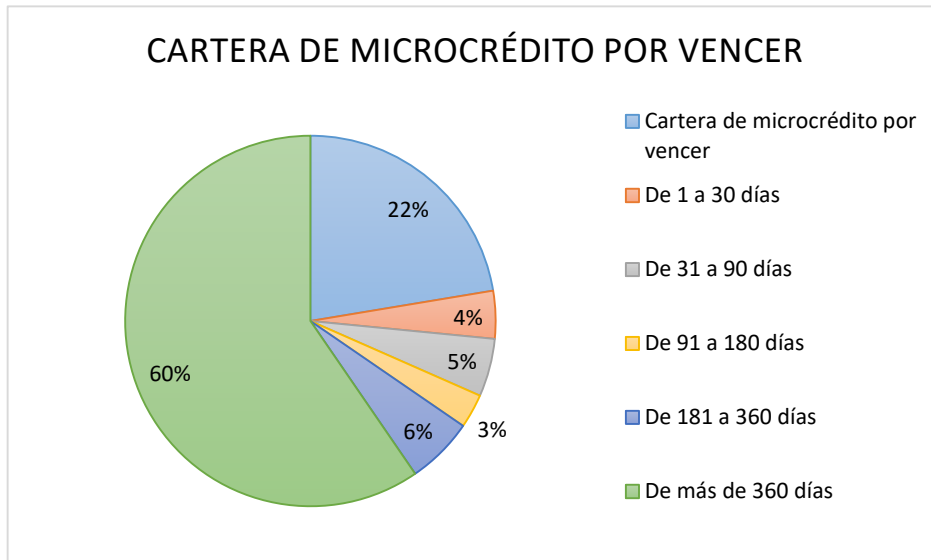
Con esto se puede verificar que la cartera de créditos por vencer es la más alta y esto se debe a que esta cartera está conformada por las cuentas que aún se puede recaudar los pagos a tiempo. El análisis horizontal por su parte nos muestra el incremento de un año a otro de los valores que constan en la cartera.

En la cartera de crédito de microcrédito por vencer se identifica que:

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

<b>1404</b>	<b>Cartera de microcrédito por vencer</b>	55,43%
140405	De 1 a 30 días	10,32%
140410	De 31 a 90 días	12,53%
140415	De 91 a 180 días	7,37%
140420	De 181 a 360 días	14,50%
140425	De más de 360 días	147,54%



En esta cartera se observa que el mayor incremento de un año a otro es la cartera de más de 360 días que sin las acciones necesarias llegaría a ser cartera vencida si los deudores no abonaran el dinero necesario para evitarlo.

La cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga intereses también por su parte obtiene los siguientes datos:

<b>1426</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses</b>	115,85%
142605	De 1 a 30 días	45,35%
142610	De 31 a 90 días	76,20%
142615	De 91 a 180 días	28,03%
142620	De 181 a 360 días	22,62%
142625	De más de 360 días	236,51%

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**ANÁLISIS FINANCIERO**  
**2019**

**C3 1/3**

<b>1428</b>	<b>Cartera de microcrédito que no devenga intereses</b>	136,64%
142805	De 1 a 30 días	25,17%
142810	De 31 a 90 días	58,87%
142815	De 91 a 180 días	21,61%
142820	De 181 a 360 días	15,35%
142825	De más de 360 días	2122,13%
<b>1431</b>	<b>Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses</b>	21,10%
143105	De 1 a 30 días	17,54%
143110	De 31 a 90 días	156,08%
143115	De 91 a 180 días	6,04%
143120	De 181 a 360 días	41,22%
143125	De más de 360 días	16,49%

Esta es la cartera que más se ha incrementado pues esta es la que no genera ingresos para la cooperativa. Esto se debe a la inadecuada aplicación de las técnicas de cobranza por lo que no se puede recuperar a tiempo los valores adeudados y pueden afectar directo a la liquidez de la cooperativa dificultando el desarrollo normal de las operaciones.

La cartera de crédito vencida se encuentra con las siguientes variaciones:

<b>1450</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario vencida</b>	242,29%¥
145005	De 1 a 30 días	0,00%¥
145010	De 31 a 90 días	101,99%¥
145015	De 91 a 180 días	177,57%¥
145020	De 181 a 270 días	220,13%¥
145025	De más de 270 días	100,00%¥
<b>1452</b>	<b>Cartera de microcrédito vencida</b>	5,04%¥
145205	De 1 a 30 días	0,00%¥
145210	De 31 a 90 días	1,74%¥
145215	De 91 a 180 días	-0,17%¥
145220	De 181 a 360 días	13,39%¥
145225	De más de 360 días	25,61%¥
<b>1455</b>	<b>Cartera de créditos de consumo ordinario vencida</b>	41,81%¥
145505	De 1 a 30 días	-100,00%¥
45510	De 31 a 90 días	338,20%¥
145515	De 91 a 180 días	0,00%¥
145520	De 181 a 360 días	0,00%¥
145525	De más de 360 días	0,00%¥

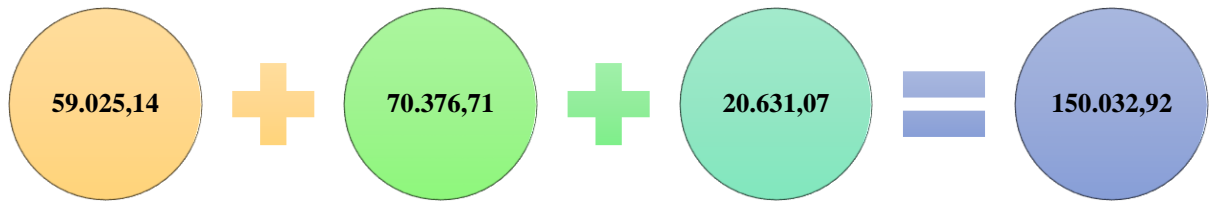
Esta cartera también se ha incrementado en un año de manera considerable superando hasta dos veces más el valor del año base (2018) Esto refleja la misma situación mencionada con la cartera que no devenga intereses y que se complementa con las debilidades halladas por medio del control interno.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

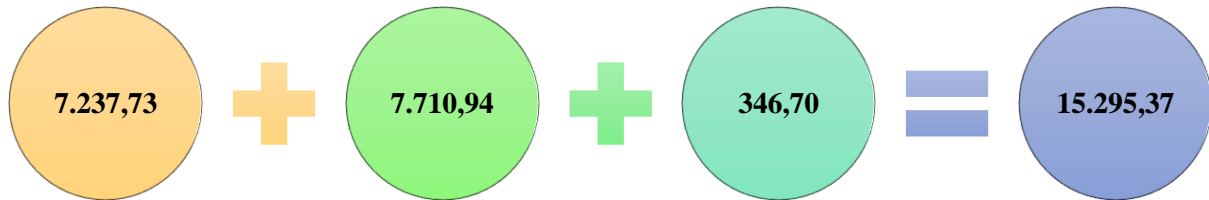
La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria define la cartera improductiva como:

“Cartera que no genera ingresos para la entidad, es decir, cartera a la cual se ha suspendido la causación de intereses. Se obtiene de la suma entre la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida” (SEPS, 2018, p. 12).

Una vez observada la definición revisaremos la composición de la cartera improductiva. En primer lugar se obtiene el valor de la cartera que no devenga intereses para la Cooperativa El Calvario Ltda., y corresponde a:



El valor de la cartera vencida en el año 2019 suma:



<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**CARTERA IMPRODUCTIVA**  
**2019**

**C3 1/3**

<b>CARTERA TOTAL</b>	<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN</b>
\$ 895.184,16	\$ 165.328,29	$(165.328,29/895.184,16) * 100 = 19\%$

Al sumar los dos valores obtenemos la que la cartera improductiva del año 2019 es de \$ **165.328,29**, que representa el 19% de la cartera total. Los créditos deben ser cancelados mediante cuotas que forman parte del registro de maduración de cartera.

Cuando existe una porción del capital de estos créditos, vencida hasta 60, 30 o 15 días, según sea el caso, dicha porción se transfiere a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasa a la cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses. Igualmente, cuando existan cuotas de los créditos registrados en cartera que no devenga intereses, vencidos por más de quince, treinta o sesenta días, según sea el caso, dichas cuotas se transferirán a cartera vencida.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**

**EXAMEN ESPECIAL**

**FASE II: EJECUCIÓN**

**INDICADORES FINANCIEROS**

**C3 1/2**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>APLICACIÓN FÓRMULA</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
1	Morosidad de la cartera total	$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$ \$ 165.328,29/ \$ 895.184,16	19%	El porcentaje de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., alcanza el 19% de morosidad que es un porcentaje demasiado alto para la cooperativa pues sobrepasa el límite establecido por la SEPS que indica que a mayor resultado del indicador mayor es el riesgo
2	Cobertura de la cartera problemática	$\frac{\text{Provisiones de cartera de crédito}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$ \$ 58.748,79/ \$ 165.328,29	-36%	La provisión de la cartera de crédito representa el 36% de la cartera improductiva, tomando en cuenta que la morosidad es alta entonces la provisión de la cartera que no devenga interés más la cartera vencida a pesar de que cumple con los límites establecidos por la SEPS y la Junta Monetaria no representa la suficiente contingencia de la cartera que cae en mora.
3	ROE	$\frac{(\text{Ingresos} - \text{gastos})}{\text{Patrimonio}}$ (\$ 172.822,08- \$ 168.772,24)/ \$ 330.745,95	0,01224	El nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los socios de la entidad financiera representa el 0,12% que es un porcentaje mínimo, es decir la entidad no posee los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus socios.
4	ROA	$\frac{(\text{Ingresos} - \text{gastos})}{\text{Activo}}$ (\$ 172.822,08- \$ 168.772,24)/ \$ 1'147.706,23	0,35%	Este indicador que se muestra bastante bajo da a notar que la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer su patrimonio.
5	Intermediación financier	$\frac{\text{Cartera Bruta}}{(\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo})}$ \$ 895.184,16/ \$ 586.640,34	152%	El nivel de créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes de la COAC El Calvario apenas representa un 152%, y se debe comprender que aunque a mayor resultado más eficiente es la colocación, en esta entidad se está colocando una cantidad superior a la que se tiene como obligaciones al público.

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE II: EJECUCIÓN**  
**INDICADORES FINANCIEROS**  
**2019**

**C3 2/2**

6	Liquidez	Activo corriente/ Pasivo corriente \$ 144.852,31 / \$ 586.640,34	25%	La cooperativa posee una liquidez del 25% aproximadamente que resulta un indicador bajo y que requiere de acciones de control para incrementarlo; al corto tiempo la entidad sería incapaz de hacer frente a sus obligaciones.
---	----------	---	-----	--

<b>Elaborado por:</b>	N.J.M.P.	<b>Fecha:</b>	26/6/2022
<b>Revisado por:</b>	L.G.MC	<b>Fecha:</b>	26/6/2022



**PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICA CUENTA: CARTERA DE CRÉDITO**

**Periodo:** 2019

**Naturaleza:** Examen especial

**Objetivos:**

- Comunicar los resultados obtenidos durante el examen especial.
- Brindar las respectivas conclusiones y recomendaciones

Nº	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore programa específico	<b>PE</b>	<b>NJMP</b>	
2	Redacte la notificación de lectura de informe	<b>NLI</b>	<b>NJMP</b>	
3	Presente el informe del examen especial	<b>IEE</b>	<b>NJMP</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**INDICADORES FINANCIEROS**  
**2019**

**C3 2/2**

Tisaleo, 07 de julio de 2021

Sr.

Segundo Juan Adán Cali Verdesoto  
**GERENTE GENERAL COAC EL CALVARIO LTDA.**  
Presente.

De mi consideración:

De acuerdo a lo estipulado con su persona para la ejecución del examen especial a la cartera de crédito de la entidad a la que usted representa, me permito convocar a la lectura del borrador del informe, que se llevará a cabo en el cantón Tisaleo, Provincia de Tungurahua, en las instalaciones de la cooperativa el día 16 de julio de 2021.

Atentamente,

Norma de Jesús Manotoa Paredes  
**TESISTA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>L.G.MC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/6/2022</b>

**INFORME FINAL DEL  
EXAMEN ESPECIAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO EL CALVARIO  
LTDA., PERIODO 2019**

**FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS**

Norma de Jesús Manotoa Paredes  
**TESISTA**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL**  
**FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**  
**INDICADORES FINANCIEROS**  
**2019**

**C3 2/2**

**1. Motivo del examen**

El motivo por el que se ejecuta el examen especial a la cuenta cartera de créditos es para dar cumplimiento a uno de los requisitos previo a la obtención del título profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado (C.P.A.), dentro de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Además, es necesario analizar la razonabilidad de los saldos de la cuenta pues por la naturaleza de la empresa es importante identificar los riesgos internos y externos que pueden afectar a la liquidez y solvencia de la cooperativa.

**2. Objetivo de la Auditoría**

**2.1. Objetivo General**

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019, para determinar la razonabilidad del saldo de la cuenta.

**2.2. Objetivos específicos**

- Analizar la materialidad de la cuenta, a través del análisis financiero, para la significancia de la segmentación de la cuenta en la ejecución del examen especial.
- Evaluar el control interno de la cuenta a través de cuestionarios para determinar el nivel de riesgo y confianza de la cuenta.
- Presentar el informe final del examen para brindar al nivel directivo de la cooperativa sus respectivas conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontradas.

<b>Elaborado por:</b>	<b>N.J.M.P.</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26/05/2021</b>
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha:</b>	

### **3. Alcance**

En base a la NIA 700, sobre la Elaboración del informe se presenta el Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019.

#### **DICTAMEN**

Hemos verificado los saldos de la cuenta cartera de créditos en los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., comprendidos al 31 de diciembre de 2019, así como la determinación del uso de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Señalado esto se dictamina que, los estados financieros se presentan razonablemente en estas cuentas y los resultados, van en apego a las Normas y Principios Contables Generalmente Aceptados, pues representan saldos veraces y oportunos, pero existe una opinión con salvedades pues se muestran aspectos importantes de la situación financiera de la cooperativa relacionadas con sus indicadores financieros.

#### ***BASES DEL DICTAMEN***

La evaluación fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.

Como persona independiente a la entidad de acuerdo con las disposiciones del Código de Ética para auditores públicos se considera que la evidencia de auditoría que se ha obtenido es suficiente para proporcionar una base razonable para este dictamen.

#### ***ASUNTOS CLAVES DEL EXAMEN***

- El porcentaje de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., alcanza el 19% de morosidad que es un porcentaje demasiado alto para la cooperativa pues sobrepasa el límite establecido por la SEPS que indica que a mayor resultado del indicador mayor es el riesgo
- La provisión de la cartera de crédito representa el 36% de la cartera improductiva, tomando en cuenta que la morosidad es alta entonces la provisión de la cartera que no devenga interés más la cartera vencida a pesar de que cumple con los límites establecidos por la SEPS y la Junta Monetaria no representa la suficiente contingencia de la cartera que cae en mora.

- El nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los socios de la entidad financiera representa el 0,12% que es un porcentaje mínimo, es decir la entidad no posee los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus socios.

Este indicador que se muestra bastante bajo da a notar que la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer su patrimonio.

- El nivel de créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes de la COAC El Calvario apenas representa un 152%, y se debe comprender que, aunque a mayor resultado más eficiente es la colocación, en esta entidad se está colocando una cantidad superior a la que se tiene como obligaciones al público.
- La cooperativa posee una liquidez del 25% aproximadamente que resulta un indicador bajo y que requiere de acciones de control para incrementarlo; al corto tiempo la entidad sería incapaz de hacer frente a sus obligaciones.

### ***RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR PARA EL EXAMEN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS***

Los objetivos de este examen fueron obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros como un todo están libres de errores materiales, ya sea por fraude, error u omisión, y emitir el dictamen respectivo en cuanto a información financiera se refiere.

### ***RESPONSABILIDADES DEL NIVEL DIRECTIVO***

La administración de la Entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, así como del control interno que la administración de la Entidad considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores importantes. La persona encargada de la preparación de los Estados Financieros de poseer los conocimientos necesarios respecto a las normativas aplicables al proceso de preparación de los mismos.

Se requiere que la entidad analice en periodos de tiempo establecidos los indicadores financieros de la entidad para que de esta manera se tome en cuenta la situación de la cooperativa y tomar las acciones necesarias para que la cooperativa crezca en el mercado cooperativo competitivo en el que se encuentra.

**Hallazgo 1: El organigrama estructural no define claramente el nivel que ocupa el área dentro de la organización.**

**Condición**

Inadecuada definición de organigrama estructural.

**Criterio**

Según el plan estratégico de la Cooperativa El Calvario Ltda., el organigrama estructural debe definir claramente los niveles jerárquicos, puestos y funciones alineados a la actividad que desempeña la entidad.

**Causa**

Falta de actualización del plan estratégico anual.

**Efecto**

Desconocimiento de las líneas de autoridad y niveles de comunicación.

**Conclusión**

La entidad no cuenta con un organigrama estructural adecuadamente definido por lo que el área de crédito no se identifica adecuadamente dentro de la gráfica.

**Recomendación**

Se recomienda al gerente de la entidad realizar un estudio para actualizar el organigrama estructural de tal manera que su organización se encuentre adecuada a la necesidad institucional y permita la identificación de puestos y funciones.

**Hallazgo 2: Falta de procedimientos y políticas actualizadas**

**Condición**

Políticas y procedimientos de la entidad desactualizados

**Criterio**

Según el Plan estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., indica que las políticas y procedimientos se deben actualizar por lo menos cada año.

**Causa**

Ausencia de una comisión encargada de actualización del Plan Estratégico.

**Efecto**

Los procedimientos realizados muchas de las veces son obsoletos y demandan demasiado tiempo sin simplificarlos ni culminarlos adecuadamente.

**Conclusión**

Por la falta de cumplimiento del plan estratégico la institución no ha actualizado sus políticas y procedimientos

**Recomendación**

Se recomienda al gerente establecer un cronograma de actualización de políticas y procedimientos aplicados especialmente en el área de crédito con el fin de que los procesos se encaminen hacia la mejora institucional.

**Hallazgo 3: Falta de estrategias de mejora en los procesos****Condición**

Falta de estrategias de mejora en los procesos.

**Criterio**

Según las políticas internas de gestión los responsables de área deben presentar informes que permitan establecer acciones de mejora para cada uno de los procesos.

**Causa**

No se han establecido tiempos y fechas exactas para la emisión de informes departamentales.

**Efecto**



Ausencia de estrategias de mejora.

**Conclusión**

Debido a la falta de informes constantes por parte de los responsables de área no se han establecido estrategias de mejora oportunas que permitan alcanzar la visión de la cooperativa.

**Recomendación:**

Se recomienda al gerente solicitar los informes necesarios a los responsables departamentales con el fin de evaluar el desempeño en general de la cooperativa y establecer acciones de mejora.

**Hallazgo 4: Ausencia de un mapa de riesgos.**

**Condición**

Ausencia de un mapa de riesgos relacionados a la cartera de crédito y su vencimiento.

**Criterio**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito deben evaluar el riesgo financiero e integral a los que están expuestas las entidades bajo su control. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.

**Causa**

Falta de conocimiento sobre los requerimientos de cumplimiento obligatorio de la SEPS.

**Efecto**

Carencia de mapa de riesgos para el área de crédito.

**Conclusión**

Con motivo de la falta de conocimiento sobre los requerimientos de cumplimiento obligatorio que exige la SEPS la entidad carece de un mapa de riesgos relacionado a la cartera de crédito.

**Recomendación**

Se recomienda al gerente analizar la oportunidad de la creación de la unidad de riesgos dentro de la cooperativa para que se aplique la gestión de riesgos financieros especialmente en el área de crédito.

#### **Hallazgo 5: Falta de identificación de riesgos**

##### **Condición**

Falta de identificación de riesgos

##### **Criterio**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito deben evaluar el riesgo financiero e integral a los que están expuestas las entidades bajo su control. La entidad debe obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

##### **Causa**

Falta de capacitación sobre riesgo financiero en la cooperativa.

##### **Efecto**

La entidad no posee identificados sus riesgos que pueden afectar el desempeño de sus operaciones.

##### **Conclusión**

Debido a la falta de conocimiento sobre manuales de la SEPS, la entidad no posee identificados los riesgos que afectan al desempeño de sus actividades.

##### **Recomendación**

Se recomienda al nivel directivo, establecer una comisión, que elabore un mapa de riesgos con el fin de establecer las acciones requeridas para identificar los posibles riesgos y tomar acciones que ayuden a mitigarlos.

#### **Hallazgo 6: Los riesgos externos no son considerados en la ejecución de actividades en la cooperativa**

##### **Condición**

Ausencia de identificación de riesgos externos.

**Criterio**

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito deben evaluar el riesgo financiero e integral a los que están expuestas las entidades bajo su control. Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios, sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia.

**Causa**

Ausencia de procedimientos para gestión de riesgos de cartera de crédito.

**Efecto**

Desconocimiento de mapa de riesgos y plan de mitigación.

**Conclusión**

Por la falta de conocimiento la entidad no ha establecido mecanismos de recolección de información para conocer los riesgos externos que podrían afectar a la entidad.

**Recomendación**

Se recomienda al nivel directivo establecer cronogramas y responsables para el manejo de la información sobre riesgos externos para valorar e identificar su probabilidad de ocurrencia e impacto.

**Hallazgo 7: Ausencia de verificación de información de los solicitantes de crédito.****Condición**

Inadecuada verificación de información de clientes

**Criterio**

Dentro del manual de crédito la entidad ha establecido lineamientos para que la información otorgada por los usuarios solicitantes de crédito sea verificada con el fin de reducir el riesgo interno que este supone a la entidad.

**Causa**

Falta de control sobre información otorgada por clientes y socios.

**Efecto**

Información errónea y desactualizada de los mismos.

**Conclusión**

Debido a la falta de controles sobre la información otorgada por los usuarios, se obtiene información errónea y desactualizada al momento de cobranza lo que implica riesgo para la entidad.

**Recomendación**

Se recomienda al gerente realizar un diagnóstico junto con el jefe de crédito sobre las políticas y procedimientos para establecer mecanismos y técnicas de control para la oportuna verificación de la información relacionada al otorgamiento de créditos.

**Hallazgo 8: Falta de conocimiento de las políticas de cobranza****Condición**

Desconocimiento de políticas de cobranza

**Criterio**

Según el Manual de crédito en el apartado de cobranza, se establece que el personal debe recibir capacitaciones previas la obtención del puesto de trabajo en cuanto a la documentación interna y además sobre los procedimientos internos a aplicarse para cada puesto de trabajo.

**Causa**

Inadecuada inducción al personal que ingresa a laborar en la entidad.

**Efecto**

Desconocimiento de políticas internas y procedimientos a seguir para el cumplimiento de objetivos.

**Conclusión**

Debida a la falta de inducción adecuada previo la obtención de puesto los empleados desconocen de las políticas internas de cobranza.

**Recomendación**

Se recomienda al área de talento humano organizar capacitaciones para el personal de tal manera que se influya sobre el desempeño y se actúe acorde a los lineamientos internos que rigen el accionar dentro de la cooperativa de ahorro y crédito El Calvario Ltda.

#### **Hallazgo 9: Escasas gestiones de cobro a los deudores**

##### **Condición**

Escasas gestiones de cobro a deudores

##### **Criterio**

Según el Manual de crédito en el apartado de cobranza, se establece que el personal debe recibir capacitaciones previas la obtención del puesto de trabajo en cuanto a la documentación interna y además sobre los procedimientos internos a aplicarse para cada puesto de trabajo.

##### **Causa**

Ausencia de control para evaluación de gestión de cobranza.

##### **Efecto**

No se han evidenciado informes de gestiones realizados a los deudores.

##### **Conclusión**

Debida a la falta de inducción adecuada previo la obtención de puesto los empleados desconocen de las políticas internas de cobranza y no se han evidenciado informes de gestiones realizados a los deudores.

##### **Recomendación**

Se recomienda al supervisor de créditos establecer metas para efectuar las gestiones necesarias de cobro y además informar sobre la presentación de un informe con dichas acciones para tener un control de como se está recuperando los valores adeudados.

#### **Hallazgo 10: Empleados reciben pagos de cuotas vencidas por parte de los deudores en gestiones de cobranza.**

##### **Condición**

Empleados de crédito reciben pagos de cuotas vencidas

##### **Criterio**

Según el Manual de crédito en el apartado de cobranza, dentro de las prohibiciones al personal se indica que no pueden recibir dinero ni dádivas de los clientes y usuarios,

### **Causa**

Ausencia de control en gestión de cobro previo al vencimiento de la obligación.

### **Efecto**

Reclamos por parte de clientes por pago incompleto de cuotas.

### **Conclusión**

Debida a la falta control existe personal que para disminuir la morosidad recibe dinero en sus manos para posterior depósito y abono de deudas.

### **Recomendación**

Se recomienda al supervisor de créditos establecer mecanismos de control para evitar que los empleados reciban dinero en sus manos por parte de los clientes y de esta manera minimizar el riesgo que puede existir por este tipo de acciones.

## **Hallazgo 11: Ausencia de flujogramas**

### **Condición**

Ausencia de flujogramas

### **Criterio**

Dentro del manual de procesos en su art. 18: "... debe tener a disposición de sus grupos de interés, los flujogramas de todos y cada uno de los procesos que se desarrollan de la entidad. Los directivos y personal comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos. Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores. Además de la representación gráfica de este documento"

### **Causa**

Falta de actualización de los documentos internos de la entidad.

## **Efecto**

Desconocimiento de cultura organizacional y desempeño inadecuado por los colaboradores.

## **Conclusión**

Debido a la falta de conocimiento sobre manuales de organización, la entidad no posee flujogramas, esto ha generado un desempeño inadecuado en la entidad y que los empleados actúen de acuerdo a su experiencia.

## **Recomendación**

Se recomienda al nivel directivo, establecer una comisión, que elabore diagramas de flujo para establecer las responsabilidades para cada función en los procesos de la institución incluyendo los procesos contables.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

### **Morosidad de la cartera total**

Cartera improductiva/ Cartera bruta=19%

#### *Análisis:*

El porcentaje de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., alcanza el 19% de morosidad que es un porcentaje demasiado alto para la cooperativa pues sobrepasa el límite establecido por la SEPS que indica que a mayor resultado del indicador mayor es el riesgo.

### **Cobertura de la cartera problemática**

Provisiones de cartera de crédito/ Cartera improductiva bruta= -36%

#### *Análisis:*

La provisión de la cartera de crédito representa el 36% de la cartera improductiva, tomando en cuenta que la morosidad es alta entonces la provisión de la cartera que no devenga interés más la cartera vencida a pesar de que cumple con los límites establecidos por la SEPS y la Junta Monetaria no representa la suficiente contingencia de la cartera que cae en mora.

## **ROE**

$(\text{Ingresos} - \text{gastos}) / \text{Patrimonio} = 0,01224$

### ***Análisis***

El nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los socios de la entidad financiera representa el 0,1224% que es un porcentaje mínimo, es decir la entidad no posee los suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus socios.

### **ROA**

$(\text{Ingresos} - \text{gastos}) / \text{Activo} = 0,35\%$

### ***Análisis***

Este indicador que se muestra bastante bajo da a notar que la entidad muestra que no podrá generar los suficientes ingresos que permitan fortalecer su patrimonio.

### **Intermediación financiera**

$\text{Cartera Bruta} / (\text{Depósitos a la vista} + \text{Depósitos a plazo}) = 152\%$

### ***Análisis***

El nivel de créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes de la COAC El Calvario apenas representa un 152%, y se debe comprender que, aunque a mayor resultado más eficiente es la colocación, en esta entidad se está colocando una cantidad superior a la que se tiene como obligaciones al público.

### **Liquidez**

$\text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente} = 25\%$

### ***Análisis***

La cooperativa posee una liquidez del 25% aproximadamente que resulta un indicador bajo y que requiere de acciones de control para incrementarlo; al corto tiempo la entidad sería incapaz de hacer frente a sus obligaciones.

Norma de Jesús Manotoa Paredes  
**TESISTA**



## CONCLUSIONES

- La ejecución del examen especial permitió determinar la razonabilidad de la cuenta cartera de crédito a través del análisis financiero de saldos, con ello se evidenciaron algunos hallazgos que requieren de acciones preventivas y correctivas.
- El análisis teórico, formó parte fundamental de este trabajo de investigación, puesto que permitió crear una base y sustento en la ejecución del examen especial de tal manera que sea un trabajo adecuado que refleje la realidad institucional y que contribuya a la mejora de los procesos en beneficio de la consecución de los objetivos de la entidad.
- Dentro de la metodología utilizada, se utilizaron varias técnicas y procedimientos de auditoría como la comprobación de saldos, confirmaciones, entre otras; estas técnicas ayudaron a reunir la evidencia suficiente y competente para emitir el informe final.
- Se presentó el informe final con el que se presenta la situación actual de la Cooperativa El Calvario Ltda., donde se evidencian varios hallazgos en cuanto a la gestión de la cartera de crédito; además se puso en conocimiento del nivel directivo varias deficiencias del control interno, que requieren de atención para asegurar la confiabilidad de la información financiera. También dentro de los estados financieros se obtienen indicadores bajos respecto de la colocación de recursos en relación con la captación y la liquidez se ve afectada por ello al observar la falta de los suficientes recursos disponibles para cubrir obligaciones al corto plazo como se aprecia en los indicadores financieros.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la entidad, evaluar periódicamente el control interno en los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza, con el propósito de aumentar el nivel de confianza en la información financiera y contable.
- Se recomienda crear flujogramas que permitan a los empleados, conocer cuáles son los pasos a seguir para el adecuado desempeño laboral, y cumplir a cabalidad sus funciones. De esta manera, el personal no actuará de forma empírica en sus labores.
- Se recomienda al gerente establecer reuniones con el equipo de créditos de la cooperativa para brindar informes que permitan conocer el desempeño del área y conjuntamente tomar decisiones que reflejen eficiencia y efectividad en el área.
- Por último, se recomienda a la entidad actualizar el manual de crédito y realizarlo en función de las necesidades de la cooperativa para que la orientación de los esfuerzos y los lineamientos a seguir sean propios de la entidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Blanco, H. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoc Ediciones.
- Cepeda, G. (2000). *Auditoría y control interno*. Bogotá: Kimpres.
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual General de Auditoría Gubernamental*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-VI.pdf>
- Damián, J. (2019). Examen especial a la cuenta cartera vencida de los predios urbanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodos 2016-2017. En (*Tesis*) (págs. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Riobamba, Ecuador.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo S.A. .
- Díaz, Z. (11 de Junio de 2002). *Ministerio de la Hacienda*. Obtenido de [http://www.igae.pap.minhap.gob.es/sitios/igae/es/cIncontrolgastopublico/documents/norma\\_organizacion\\_de\\_papeles\\_trabajo.pdf](http://www.igae.pap.minhap.gob.es/sitios/igae/es/cIncontrolgastopublico/documents/norma_organizacion_de_papeles_trabajo.pdf).
- Estupiñán, R. (2004). *Papeles de trabajo en la Auditoría Financiera: con base en las normas nacionales e internacionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales*. Obtenido de Ciencias económicas

y empresariales. Vol. 6, núm. 1, Especial marzo pp. 127-166:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7344294.pdf>

Instituto Mexicano de Telemarketing sc. (2015). *IMT*. Obtenido de <http://imt.com.mx/>

Kell, W., Boyntony, W., & Ziegler, R. (1997). *Auditoría Moderna*. México D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A.

Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.

Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de la Auditoría*. Obtenido de Acciones derivadas de la ley 1474 de 2011: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)

Miñano, J. (2011). Auditoría de la Gestión Empresarial. *QUIPUKAMAYOC*, 1-65.

Moreno, E. (2009). *Auditoría*. Santa Fe: el CID Editor.

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, periodo 2017. En (*Tesis*) (págs. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Riobamba, Ecuador.

Pablo, A., & M. A., A. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera teoría y casos prácticos*. Barcelona: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Quitio, E. (2019). Examen especial a las cuentas por cobrar y cuentas por pagar aplicando la NIFF 7, en la Unidad Educativa Cristiana "Nazareno", cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017. En (*Tesis*) (págs. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de

Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría).  
Riobamba, Ecuador.

Ramos, D. (11 de Abril de 2013). Obtenido de  
<http://davidramosm.blogspot.com/2013/04/caracteristicas-de-la-auditoria.html>

Rodríguez, E. (2012). *Procedimientos metodológicos para realizar auditorías financieras*. Las  
Tunas: B-EUMED.

Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

SEPS. (2019). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Servicios al sector  
financiero: <https://www.seps.gob.ec/>

Torres, M., Subia, J., Mantilla, D., & Becerra, E. (s.f.). *Auditoría Integral. Cumplimiento - Gestión -  
Financiera - Control Interno*. Quito: Mengraf.