



**UNIVERSIDAD “SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO”**

**CARRERA DE AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD - CPA**

**Tema:**

Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la Cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

**Autoras:**

Macías Sornoza Esther Andrea.

Mendoza Mera Kiara Dayanara

**Tutor:**

Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés

Portoviejo - Manabí - Ecuador

**2020**

## **CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN**

**Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés Mg.**, en calidad de Tutor del Trabajo de Titulación certifico que las Egresadas **Macías Sornoza Esther Andrea y Mendoza Mera Kiara Dayanara**, son autoras de la Tesis de Grado titulada: **“Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.”**, misma que ha sido elaborada siguiendo a cabalidad todos los parámetros metodológicos exigidos por la Universidad San Gregorio de Portoviejo, orientada y revisada durante su proceso de ejecución bajo mi responsabilidad, con la siguiente calificación:

**MACÍAS SORNOZA ESTHER ANDREA**

**MENDOZA MERA KIARA DAYANARA**

**Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés Mg.**  
**TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

El trabajo de investigación “**Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.**”, presentado por las egresadas **Macías Sornoza Esther Andrea y Mendoza Mera Kiara Dayanara**, luego de haber sido analizado y revisado por los señores miembros del tribunal y en cumplimiento a lo establecido en la ley, se da por aprobado.

---

Ing. Andrea Ruiz Vélez Mg.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA**

---

Ing. Marcelo Mendoza Vines Mg.  
**TUTOR TRABAJO INVESTIGACIÓN**

---

Ing. Walter Iván Navas Bayona Mg.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Francisco Isaac Verduga Vélez Mg.  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación, opiniones, resultados y conclusiones son responsabilidad de las autoras: Macías Sornoza Esther Andrea y Mendoza Mera Kiara Dayanara.

---

Macías Sornoza Esther Andrea  
**EGRESADA CARRERA DE AUDITORÍA  
AUDITORÍA Y CONTABILIDAD**

---

Mendoza Mera Kiara Dayanara  
**EGRESADA DE LA CARRERA DE  
Y CONTABILIDAD**

## DEDICATORIA

Hoy culmino una etapa muy importante en mi vida, que no pudo haberse completado sin la presencia de Dios en mi corazón, sin en el Amor y guía de mi Madre-Mercedes, sin la luz de mi Padre-Gonzalo (Mi Ángel), sin el apoyo de mis hermanos Hernán y Jorge, y sin el impulso de mis abuelos Esther, Reinaldo, Maximiliano y Nila. A estos seres a quienes amo les dedico este logro profesional.

“EL FUTURO PERTENECE A QUIENES CREEN EN LA BELLEZA DE SUS SUEÑOS”-Roosevelt

**Esther Andrea Macías Sornoza**

## DEDICATORIA

Lleno de regocijo, de amor y esperanza dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A Dios por su infinita bondad, sin el nada de esto hubiera sido posible.

A mi amada hija Doménica Valentina por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor, gracias por ser parte de este gran logro, Te Amo.

A mi Esposo Oscar por su amor incondicional y apoyo constante en todo el proceso de mi carrera.

A mis padres Víctor Hugo y Diana Alicia quienes han sido un apoyo fundamental en mi vida que, gracias a su amor, esfuerzo y confianza depositada, lograron hacer de mí, una persona de bien con ganas de superación.

A mis hermanos Víctor Augusto y Jean Paul por ser mis mejores amigos los que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo.

Gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

**Kiara Dayanara Mendoza Mera**

## AGRADECIMIENTO

El triunfo es la paz de la mente, es un resultado directo de la satisfacción de saber que hiciste todo lo posible por convertirte en la mejor versión de ti.

Todo lo grande comienza de la mano de Dios. Gracias Padre por la vida por la salud por la fuerza por el amor que me has brindado para enfrentar cada día con optimismo y fe. Gracias por dotarme de sabiduría, paciencia, de conocimientos y habilidades para continuar con este arduo proceso. Eres maravilloso. Su tiempo es perfecto.

A mi querida madre, a quien le debo lo que soy, le doy gracias porque ha sido mi apoyo, mi guía, el pilar fundamental para superar las pruebas de la vida, ella es mi inspiración y ejemplo. Te amo mamita. A mi ángel que desde hace mucho voló al cielo y que desde allí ha sido mi luz en todo momento. Siempre vivirás presente en mi corazón papito.

No hay palabras para expresar tanta gratitud a este noble trabajo empezando por la entrega en mi aprendizaje, por compartir su sabiduría y por impulsarme a ser cada día mejor. Gracias por su eterna tolerancia y amabilidad, por fomentar la educación de generación en generación, inculcando valores y sembrando el conocimiento. Gracias a mis queridos profesores y al mater Universidad San Gregorio de Portoviejo.

A mis compañeros de clases a quienes llamo Amigos y con quienes he compartido grandes y maravillosos momentos, le doy gracias a Dios por haberlos cruzado en mi camino, a mi compañera de tesis Kiara Mendoza agradezco a ella por ser parte de esta meta que con mucho esfuerzo, dedicación, disciplina y constancia hemos logrado, y es aquí donde hemos fortalecido las ganas de superarnos en lo personal y profesional.

Gracias Cooperativa Comercio y estimados compañeros porque durante todo este proceso sentí la confianza y el apoyo, y eso es algo que me motivo mucho, especialmente si proviene de ustedes a quienes les tengo mucho respeto y aprecio.

Mi eterno agradecimiento a todos ustedes.

**ESTHER ANDREA MACIAS SORNOZA**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer infinitamente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de mi estudio.

A mi hija, Esposo, Padres, Hermanos y demás familiares que me ayudaron con sus consejos de una forma u otra animándome a que siga adelante y que luche por alcanzar las metas que me propongo.

A mis compañeros y amigos por la amistad que entablamos y por haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencia inolvidable, en especial a mi compañera de Tesis Andrea Macias por acompañarme en este reto, ya que juntas logramos esta meta.

A la Universidad San Gregorio de Portoviejo por abrirme sus puertas durante estos cinco años de estudio, a la carrera de Auditoria y Contabilidad y a sus catedráticos por su colaboración a lo largo de este proceso por haberme impartido sus enseñanzas.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo.

**Kiara Dayanara Mendoza Mera**



## RESUMEN

El presente trabajo de titulación, tuvo como propósito examinar la gestión en la concesión de los créditos de consumo que otorga la Cooperativa Comercio Ltda., ubicado en la ciudad Portoviejo, a sus socios y con aquello vislumbrar la situación actual de la cartera vencida y el índice de morosidad. Por consiguiente, ante lo anteriormente expuesto, se ejecutó un examen especial que permitió conocer si los planes y metas propuestas con la entidad fueron cumplidos con eficiencia por parte de las áreas involucradas.

Por consiguiente, en el **capítulo I** del presente trabajo se detallan los antecedentes generales de la Institución, es decir, donde y cuando se creó la entidad, quienes fueron parte de este gran proceso de apertura, misión, visión y principios, además de los servicios que ofrece.

En relación al marco teórico, conceptual, legal y ambiental que se describen en el **capítulo II**, y en donde se proyecta la investigación en relación a los procesos, normativas, leyes y demás normativas legales que rigen en accionar del cooperativismo en nuestro país.

Así mismo para acatar y ejecutar los principales objetivos, (general y específicos) se efectúa el marco metodológico que consta en el **capítulo III**, y es en donde se describen las herramientas y las técnicas aplicadas que permitieron el desarrollo de este proyecto, logrando un óptimo resultado.

En el **capítulo IV** se constituye y se ejecuta el plan de Auditoria, con la finalidad de describir el control interno, programa de auditoria, hojas de hallazgos, recomendaciones y conclusiones, con el propósito de hacer que se cumpla con lo descrito en el Manual de Crédito y Cobranzas.

Una vez concluido el examen especial se realiza la siguiente propuesta en el **capítulo V** “Implementar la creación del puesto institucional de analista de control previo, que estará anexo al departamento de crédito, con la finalidad de fortalecer la gestión crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.”, la misma que permitirá mejorar la calidad de procesos de las operaciones crediticias.

**Palabras claves:** cartera vencida, crédito de consumo, morosidad, control interno, examen especial.

## ABSTRACT

The purpose of this degree work was to examine the management in the granting of consumer loans granted by Cooperativa Comercio Ltda., Located in the city of Portoviejo, to its partners and with that to glimpse the current situation of the overdue portfolio and the delinquency rate. Consequently, in light of the foregoing, a special examination was carried out to determine whether the plans and goals proposed with the entity were efficiently fulfilled by the areas involved.

Therefore, in chapter I of this paper the general background of the Institution is detailed, that is, where and when the entity was created, who were part of this great process of opening, mission, vision and principles, in addition to the services it offers. In relation to the theoretical, conceptual, legal and environmental framework that are described in chapter II, and where the research is projected in relation to the processes, regulations, laws and other legal regulations that govern the actions of cooperatives in our country.

Likewise, to comply with and execute the main objectives (general and specific), the methodological framework that appears in chapter III is carried out, and it is where the tools and techniques applied that allowed the development of this project are described, achieving an optimal Outcome.

In chapter IV the Audit plan is constituted and executed, in order to describe the internal control, audit program, finding sheets, recommendations and conclusions, with the purpose of ensuring compliance with what is described in the Manual of Credit and Collections.

Once the special examination has been concluded, the following proposal is made in Chapter V “Implement the creation of the institutional post of prior control analyst, which will be attached to the credit department, in order to strengthen the credit management of the savings and loan cooperative. Crédito Comercio Ltda.”, which will allow to improve the quality of credit operations processes.

**Keywords:** past due portfolio, consumer credit, delinquency, internal control, special examination

## TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL TUTOR DE TITULACIÓN .....	ii
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
1.    Problematización .....	1
1.1. Tema .....	1
1.2. Antecedentes generales.....	1
1.3. Formulación del problema.....	2
1.4. Planteamiento del problema .....	2
1.5. Preguntas de la investigación.....	5
1.6. Delimitación del problema .....	5
1.7. Justificación .....	6
1.8. Objetivos.....	7
1.8.1. Objetivo general.....	7
1.8.2. Objetivos específicos.....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>9</b>
2.    CONTEXTUALIZACIÓN .....	9

2.1. Marco teórico.....	9
2.1.1. Auditoria, y de la auditoría de gestión .....	9
2.1.2. De la auditoría de gestión.....	13
2.1.3. Examen especial .....	15
2.1.4. Control interno.....	17
2.1.5. Aplicabilidad de auditorías al sector del cooperativismo .....	18
2.1.6. El Cooperativismo: Nociones básicas: .....	20
2.1.7. Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio LTDA: Crédito de consumo	
21	
2.2. Marco conceptual.....	24
2.3. Marco Legal.....	27
2.4. Marco ambiental .....	34
2.5. Variables.....	34
2.5.1. Variable independiente: .....	34
2.5.2. Variable dependiente:.....	34
2.6. Operacionalización de las variables.....	35
2.6.1. Variable independiente: Examen especial a la gestión de créditos de consumo	35
2.6.2. Variable dependiente: Índice de morosidad en la cartera vencida....	36
CAPÍTULO III.....	37
3. MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Plan de investigación. ....	37
3.2. Tipos de investigación. ....	37
3.3. Fuentes de investigación.....	38
3.4. Población. ....	39

3.5. Tamaño de la muestra. ....	39
CAPITULO IV .....	41
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	41
4.1. Aplicación de instrumentos. ....	41
4.1.1. Encuesta dirigida al personal del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda. ....	41
Plan de Auditoría. ....	54
4.2. Fase I: Planificación Preliminar y Específica. ....	66
4.2.1. Evaluación del Control interno. ....	71
4.2.2. Calificación de los riesgos de auditoría. ....	74
4.3. Programa de auditoría. ....	79
4.4. Hojas de hallazgos. ....	89
4.5. Fase III: Comunicación de resultados. ....	98
4.5.1. Notificación de resultados. ....	98
4.6. Informe de auditoría. ....	100
4.6.1. Información introductoria. ....	100
4.6.2. Detalle de resultados de Examen Especial. ....	103
CAPÍTULO V .....	108
5. PROPUESTA. ....	108
5.1. Título de la propuesta .....	108
5.2. Autores de la propuesta. ....	108
5.3. Empresa auspiciante .....	108
5.4. Área que cubre la propuesta. ....	108
5.5. Fecha de presentación. ....	108
5.6. Fecha de terminación .....	108

5.7. Duración del proyecto.....	108
5.8. Participantes del proyecto .....	109
5.9. Objetivos de la propuesta.....	109
5.9.1. Objetivo General.....	109
5.9.2. Objetivos específicos .....	109
5.10. Beneficiarios Directos.....	109
5.11. Beneficiarios Indirectos .....	109
5.12. Impacto de la propuesta .....	110
5.13. Descripción de la propuesta.....	112
REFERENCIAS .....	117
APÉNDICES .....	121

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Utilización de créditos de consumo por parte de los oficiales de crédito .....	41
Tabla 2: Conocimiento del manual de créditos de consumo .....	42
Tabla 3: Cuadro de tabulación de datos. ....	43
Tabla 4: Modificación o alternación de procedimientos crediticios .....	45
Tabla 5: Cumplimiento de metas institucionales.....	46
Tabla 6: Cuadro de tabulación de datos. ....	47
Tabla 7: Etapas de concesión de créditos acordes a las necesidades del socio .....	48
Tabla 8: Capacidad de cumplimiento de funciones.....	49

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Objetivos de la auditoría de gestión.....	14
Figura 2. Fases de la auditoría de gestión.....	15
Figura 3. Proceso del Examen especial. ....	16
Figura 4. Componentes del control interno. ....	18
Figura 5. Utilización de créditos de consumo por parte de los oficiales de crédito.....	41
Figura 6. Conocimiento del manual de créditos de consumo.....	43
Figura 7. Inquietudes en la ejecución de las actividades de los oficiales de crédito. ...	44
Figura 8. Modificación o alternación de procedimientos crediticios. ....	45
Figura 9. Cumplimiento de metas institucionales. ....	46
Figura 10. Amonestación por incumplimiento de actividades. ....	47
Figura 11. Etapas de concesión de créditos acordes a las necesidades del socio. ....	48
Figura 12. Capacidad de cumplimiento de funciones. ....	49



# CAPITULO I

## 1. Problematicación

### 1.1. Tema.

Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

### 1.2. Antecedentes generales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., en la actualidad es una de las más representativas en la ciudad de Portoviejo, identificándose como un Ente intermediación financiera con el público en general. Adquirió su autorización ante la Superintendencia de Bancos y Seguros por medio de la resolución # 85-027-DC DEL 24 de octubre de 1985, iniciando su actividad el 01 de Julio de 1985, es decir que a la actualidad tiene 35 años prestando sus servicios financieros a la comunidad manabita.

Como misión la Cooperativa Comercio exterioriza: “El brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de sus socios” (Coop. Comercio, 2020). Los valores cooperativos que aplica esta entidad son los siguientes:

- Respeto.
- Honestidad.
- Equidad.
- Servicio.

- Profesionalismo.
- Lealtad.

Bajo el slogan de: “Solidaridad, Igualdad, Cooperativismo, Principios básicos de nuestra Cooperativa”, La Cooperativa Comercio pone a la disposición de sus clientes diferentes tipos de créditos, entre los cuales están:

- **Créditos de Consumo:** Anticipo de sueldo, créditos de convenio, credisueldo.
- **Créditos de vivienda.**
- **Microcréditos:** Micro cero, micro productivo, micro agropecuario.
- **Créditos comerciales o PYMES.**

### **1.3. Formulación del problema**

¿De qué modo incidirá el examen especial a la gestión de crédito de consumo y morosidad de la cartera vencida en la Cooperativa Comercio, periodo 2019?

### **1.4. Planteamiento del problema**

A modo global, al sistema financiero se le ha dado relevancia por el papel que desempeña en el desarrollo de las naciones, concibiéndolo como crucial, en razón de que este sistema tiende a favorecer el crecimiento económico y bienestar, canalizando el ahorro hacia la inversión. Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC)

mundialmente consiguen forjarse como son entidades financieras cuyo enfoque es regido a sectores específicos, de acuerdo a varios autores, éstas las supervisan y controlan entidades reguladoras bajo parámetros legítimos como políticas, leyes, reglamentos y normas, establecidos en cada área geográfica. “En todo el mundo, las cooperativas tenían alrededor de mil millones de personas (socios) y crearon 100 millones de empleos; 20% más sobre las firmas multinacionales” (Alianza Cooperativa Internacional, 2012).

Lo antedicho, representa por ejemplo un Producto Interno Bruto (PIB) significativo para ciertas naciones de la masa continental americana y de Latinoamérica. En este sentido, la gestión legítima es básica en la totalidad de sus operaciones, los entes financieros en todo el mundo tienen problemas en las partidas de la cartera de crédito con una propensión al aumento, creando malas conductas conocidas como “morosidad” de carteras vencidas, por lo que es básico que creen metodologías que alivien los riesgos que crean la utilización de políticas y procedimientos inadecuadamente caracterizados y considerados de manera ineficaz en la zona de cartera de las organizaciones financieras.

En el Ecuador, las regula por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Ente encargado del control y la supervisión y control en búsqueda del desarrollo, la solidez, liquidez y el funcionamiento legítimo sector económico popular y solidario, con procedimientos especializados, directos y confiables. Los Entes del sector público y solidario, según su segmentación, se caracterizan por el saldo de sus activos, dependiendo del área del fragmento, los indicadores que se acompañan se aplican para evaluar, por ejemplo, el desarrollo de la cartera de crédito,

participación de cartera, morosidad del crédito, evolución de la inclusión de créditos riesgosos y un examen de la participación con créditos de la disposición propia de cada cooperativa de crédito y el buró de crédito del sistema financiero nacional.

Cabe destacar que los índices de morosidad de las instituciones bancarias no son equivalentes a morosidad de las COAC ello por el largo plazo para calificar y organizar su cartera. Por lo tanto, es concebible optimizar las carteras de crédito de las COAC con una propicia gestión y el avance suficientes de los sistemas que brindan los fundamentos para aliviar los riesgos de los diversos rubros señalados en las carteras de créditos vencidas.

En Manabí, y en específico en la ciudad de Portoviejo, la Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., con 35 años al servicio del pueblo manabita, considerada como un ente financiero controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuyo propósito es el velar por el desarrollo, estabilidad, solidez y principalmente por el correcto funcionamiento de la misma.

Como se indicó, esta entidad ofrece varios tipos de crédito, teniendo como principal a los créditos de consumo. Uno de los riesgos más representativos de esta cooperativa es precisamente; tener cartera vencida en este tipo de crédito, que se origina en el incumplimiento por parte de la persona que recibe el mismo crédito, que puede deberse a la falta de pago, pago parcial o la falta de oportunidad de pagar las obligaciones acordadas, generando menos retorno de capital, ampliando los costos, influyendo en la liquidez de la cooperativa y, para concluir, pero no menos importante, tomando malas decisiones.

La Cooperativa Comercio, en los créditos de consumo para el año 2018 presentó un índice de morosidad de 1.25%, bajando en el 2019 a 1.17%. En este sentido, un examen especial tiende a evitar que las deficiencias de las actividades crediticias se desglosen por dentro y por fuera debido a que su motivación es analizar los estados financieros en general, que debido a su gran alcance, a su increíble amplitud, es difícil desarrollar el irregularidades operativas de la cartera vencida, que es la razón de la importancia de realizar un examen especial, ya que permitirá mostrar claramente los errores que existen en la cartera para abordarlos y ayudar a los ejecutivos y gerencia a tomar buenas decisiones y el mejoramiento del índice de morosidad.

### **1.5. Preguntas de la investigación**

- 1) ¿De qué manera planifica la cooperativa la forma de otorgar los créditos de consumo?
- 2) ¿Cuáles son los lineamientos de control interno en función a las tasas de intereses de los créditos?
- 3) ¿Con que frecuencia se realiza un examen de auditoria a la morosidad de los clientes?

### **1.6. Delimitación del problema**

**Área:** Auditoría financiera.

**Campo:** Auditoría y Contabilidad.

**Aspecto:** Procesos de la Cooperativa.

**Problema:** Falencias en la gestión de riesgo de crédito de consumo

**Tema:** Examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo para mejorar el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

**Delimitación espacial:** El lugar de investigación será en la ciudad de Portoviejo, en la Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., dedicada al otorgamiento de varios tipos de créditos, haciendo un enfoque a los créditos de consumo.

**Delimitación temporal:** El examen especial se efectúa en las operaciones del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

**Línea de investigación:** Procesos de control en la organización.

## **1.7. Justificación**

La ejecución del examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo de la Cooperativa Comercio Ltda., es relevante y significativa, tanto para las autoras como para la entidad financiera, puesto que, el objetivo principal de la ejecución de este proyecto se cimenta en el ofrecimiento de una o unas soluciones a los problemas hallados dentro del periodo comprendido desde 01 de enero al 31 de diciembre del año 2019.

El examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo y su incidencia en índice de morosidad de la Cooperativa Comercia Ltda. en el periodo 2019, va a determinar los principales errores y los factores de carácter interno y externo, que podría estar afectando las operaciones financieras de la entidad, va a

comprobarse, verificarse y analizarse el registro de estas operaciones así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, todo ello se reflejará al finalizar el trabajo mediante un informe con las motivadas conclusiones y recomendaciones.

Por medio del examen especial se va a auxiliaren la toma de medidas correctivas tendientes a mejorar los procesos de las debilidades encontradas, con el único propósito de minimizar la morosidad de la cartera en los créditos de consumo, y con ello, dar cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente con respecto al riesgo crediticio.

El proyecto de investigación es factible por cuanto, se ejecuta con la aprobación de la gerencia de la Cooperativa, personal del área contable y Jefe de Créditos, con la necesidad de realizar un examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo para mejorar el índice de morosidad de la cartera vencida.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general.**

- Ejecutar un examen especial a la gestión de crédito de consumo y su índice de morosidad de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

### **1.8.2. Objetivos específicos.**

1. Utilizar herramientas metodológicas en el desarrollo del examen especial.
2. Evaluar el sistema de control interno en los procesos de adjudicación de créditos de consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
3. Evidenciar los hallazgos de las debilidades encontradas en el examen especial.
4. Comunicación de los resultados obtenidos en un informe final con sus debidas recomendaciones y conclusiones.
5. Realizar propuesta de los hallazgos encontrados.



## CAPÍTULO II

### 2. CONTEXTUALIZACIÓN

#### 2.1. Marco teórico

##### 2.1.1. Auditoría, y de la auditoría de gestión

La institución de la auditoría como tal, puede registrarse como un breve antecedente, que esta figura en el campo de la contabilidad surge del requisito de que las organizaciones auditen, es decir, que efectúen un examen a sus registros, del considerable número de movimientos completados por las empresas, con el motivo o la motivación de verificar su estructura organizativa, para establecer que se ajusta a los puestos de cada individuo del personal en sus diversas ocupaciones.

Después de algún tiempo, numerosas organizaciones aplicaron esta técnica, ya que verificaron que se obtuvieron resultados notables en su examen, lo que los llevó a expandir sus conexiones comerciales. Como principal referencia, según varios autores, la auditoría y todo lo que involucra, también tiene que ver en sus inicios con la Revolución Industrial, puesto que, el interés por parte de las empresas se estaba expandiendo, con esto el distribuidor tuvo que hacer o ejecutar el uso de otro marco para el control y la supervisión de los procedimientos que se pronuncian en su negocio.

Sandoval, hace referencia a lo antedicho: “Las primeras auditorías se concentraron esencialmente en la verificación de los registros contables, la garantía de los activos y, de esta manera, en el revelar y anticipar la tergiversación. Al auditor se le consideró como un Revisor de Cuentas” (Sandoval, 2013, p. 9).

Como mecanismo y herramienta para monitorear además de efectuar la verificación y control de las actividades en el ámbito financiero y administrativo que ejecuta una compañía, la naturaleza de la auditoría radica en primer plano ante la necesidad propia de las empresas y de sus agentes externos de transparentar su información financiera para que en lo posterior alcance la expansión en la evaluación operativa, administrativa y de gestión, ambiental, entre otras; desde esta óptica, el proceso de auditoría consigue su aplicación tanto en ciencias duras y blandas, en razón de que, consigue su ejecución mediante un equipo multidisciplinario en donde se cuenta con un operativo a fin al objeto de la auditor.

Parafraseando el Manual Práctico de Auditoría, se concibe a la auditoría como:

Aquella constituida en una evaluación de carácter sistematizado que consigue ser aplicada a los balances y estados financieros, dicho examen lo efectúa un profesional de la rama contable en aplicación de su criterio técnico e independencia, portando como consigna intrínseca; el salvaguardar los recursos financieros de la empresa a través de la determinación de la correcta aplicación de los principios y normas de contabilidad de general aceptación, así como también lo dispuesto en la normativa legal y tributaria vigente (...) (Madariaga, 2004).

El profesor Benjamín (2007) expone a la auditoría como un tipo examen especial que recae e informes de carácter financiero de una empresa u organización:

Este examen especial registra el balance, la cuenta de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto, así como el estado de flujo de efectivo y notas que comprenden un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas (Benjamin, 2007).

De las concepciones sobre la auditoria en general registrada, ha de entenderse que ésta, como lo menciona los eruditos, es un tipo de examen analítico, con el que logran ser evaluados todos los movimientos de la actividad que realiza una empresa, así como las operaciones de ésta, el propósito de dicho examen entonces, es el revelar las posibles insuficiencias o errores que pudieren estar existiendo en las entidades, para que los mismos puedan corregirse y a su vez que las compañías en un futuro logren omitirlos.

De acuerdo con la guía didáctica de Dueñas (2012: p. 32) como figura del campo contable, la auditoria presenta objetivos propios:

- Indagar lo relacionado con los estados financieros - económicos
- Determina respecto del estado
- Examina y efectúa la determinación del estado reditual.
- Tiende a revelar las deficiencias posibles, existentes.
- Consigue revelar errores, así como posibles tergiversaciones tendientes a fraude.
- Su carácter es preventivo (errores y fraudes)
- Abarca el examen de aspectos fiscales y legales.

Ahora bien, así como la auditoria involucra objetivos, de acuerdo con lo impreso por (Santillana, 2012) ésta también posee particularidades distintivas:

- a) **Posee independencia.** - Su ejecución la efectúa un profesional de forma libre sin ningún tipo de restricción que tiendan a limitar de algún modo el alcance de la revisión, y lo que concluya de su derivación (Santillana, 2012)
- b) **Se establece:** en razón de que, una vez que la requiera una compañía y autorice, quedará establecida se será válida (Santillana, 2012)
- c) **Es de evaluación-** Ello porque su principal trabajo es el examen, inspecciona efectúa una evaluación, girando su aplicación en torno a los hallazgos procedentes de una etapa previa de trabajo y del subsiguiente juicio evaluatorio (Santillana, 2012)
- d) **Coexisten con actividades integradoras:** Las actividades que logran integrarla se fundamentan en el alcance jurisdiccional que la integra, esto es, deberá ser aplicable conforme a las actividades propias de la organización (Santillana, 2012)
- e) **Servicio:** Es el resultado final del examen, radicando en servicios de asistencia, apoyo, ayuda y crecimiento organizacional (Santillana, 2012)
- f) **Interviene el Ente:** Con su intervención, la entidad va a corroborar el alcance del examen (Santillana, 2012).
- g) **Es una herramienta de control y de carácter preventivo:** Este carácter involucra específicamente a la responsabilidad del auditor interno, pues éste es un componente del control de la entidad y la extensión que tendrá hacia el examen y control, el cual provee mediante la elaboración e implementación de procedimientos, partiendo de que el auditor deberá ser un profesional en relación con los mecanismos de prevención (Santillana, 2007, pp. 115-118).

### **2.1.2. De la auditoría de gestión**

Por otro lado, la auditoría de gestión versa, como su nombre lo indica, el examen de la gestión Administrativa y Financiera de las compañías. Este tipo de auditoría se origina del resultado de la implementación de procesos y procedimientos en las empresas, se involucra cardinalmente en las instituciones del Estado, mismas en las que surgió la necesidad de efectuar una implementación del control relacionado a la gestión practica y efectiva en la ejecución de los procesos conforme a al denominado eje de las tres E: Eficiencia, Eficacia y Economía.

Citando a Montesinos Julve en su obra “La auditoría en España” consigue de forma explícita conceptualizar y exponer:

Según el American Institute Of Management, este tipo de auditoría -de gestión- es aquella relacionada con las tareas llevadas a cabo para la evaluación de la gestión, consiste en el aplicar procedimientos distintos, cuyo propósito es la realización de una evaluación a la eficiencia de sus resultados, examen que ha de efectuarse basado a las metas que se han definido previamente, así como también la evaluación de los recursos y la utilización de los mismos (Montesinos, 1993, p. 238).

Es tipo de auditoría, como lo es la de gestión, entonces, es el examen que se realiza las empresas cuya finalidad es la evaluación del nivel de eficiencia y eficacia con que éstas manejan los recursos de los que disponen y se logran los objetivos previstos por la Entidad.

La auditoría de gestión es concebida según los expertos desde el contexto de control de gestión: “Es el examen de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y de la identificación de la distribución del excedente público, así como de los beneficios de su actividad” (Isotools, 2017, p. 1).

### Objetivos de la Auditoria

De gestión



Constituye una herramienta.

Fundamental de la evaluación del grado  
eficiencia y eficacia

Acciones objetivas, diligentes y confiables  
que pueden tomarse para subsanar

Deficiencias y como superar obstáculos

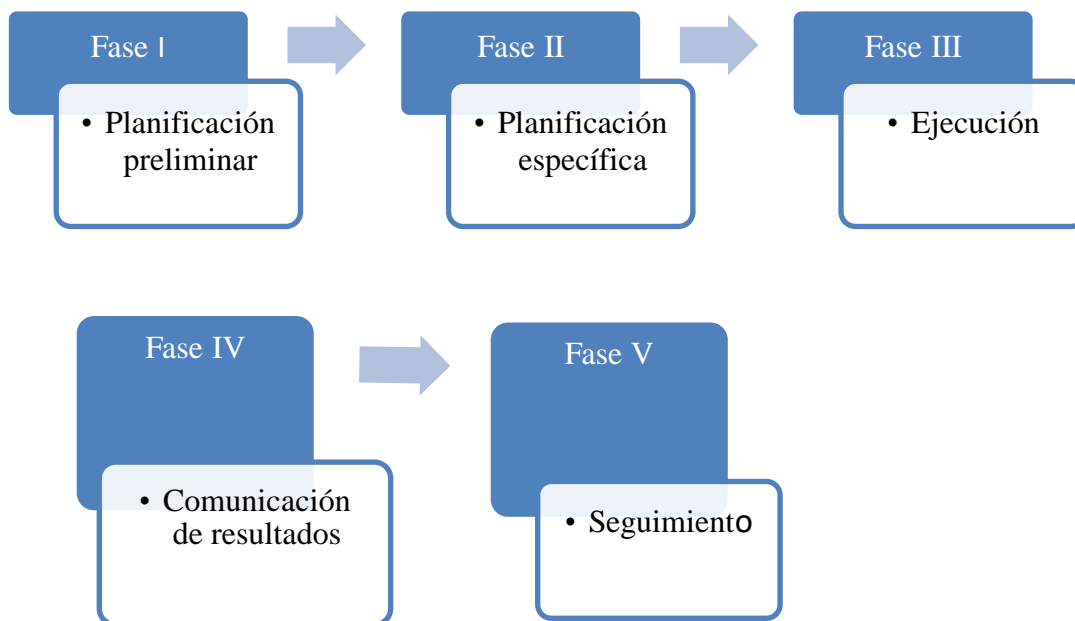
- De control
- De estrategias
- De productividad
- De organización
- De servicio
- De calidad
- De cambio
- De aprendizaje
- De toma de decisiones



Logra concluir si la institución ha sido conducida de modo ordenado en la consolidación de metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera (Silva, 2013)

*Figura 1.* Objetivos de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión se compone de cinco fases que se detallan en la siguiente ilustración:



*Figura 2.* Fases de la auditoría de gestión.

### 2.1.3. Examen especial

De acuerdo con lo indicado por Fonseca:

El Examen Especial, es considerado como componente del control posterior en las entidades, consigue encargarse de la verificación, el estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las actividades que se relacionan a la gestión operativa, financiera, administrativa, y entorno, en lo posterior a su ejecución, van a aplicárseles métodos y proceso de auditoría de conformidad

con la materia del examen, así mismo va a formularse el correspondiente informe que ha de contener obligatoriamente comentarios, conclusiones y recomendaciones (Fonseca, 2013).

Este examen de carácter especial, por lo general se encomienda a los auditores independientes, para el control posterior del área financiera o parte de ella, es examen a una determinada cuenta, solicitada por los propietarios de la compañía o sus socios.

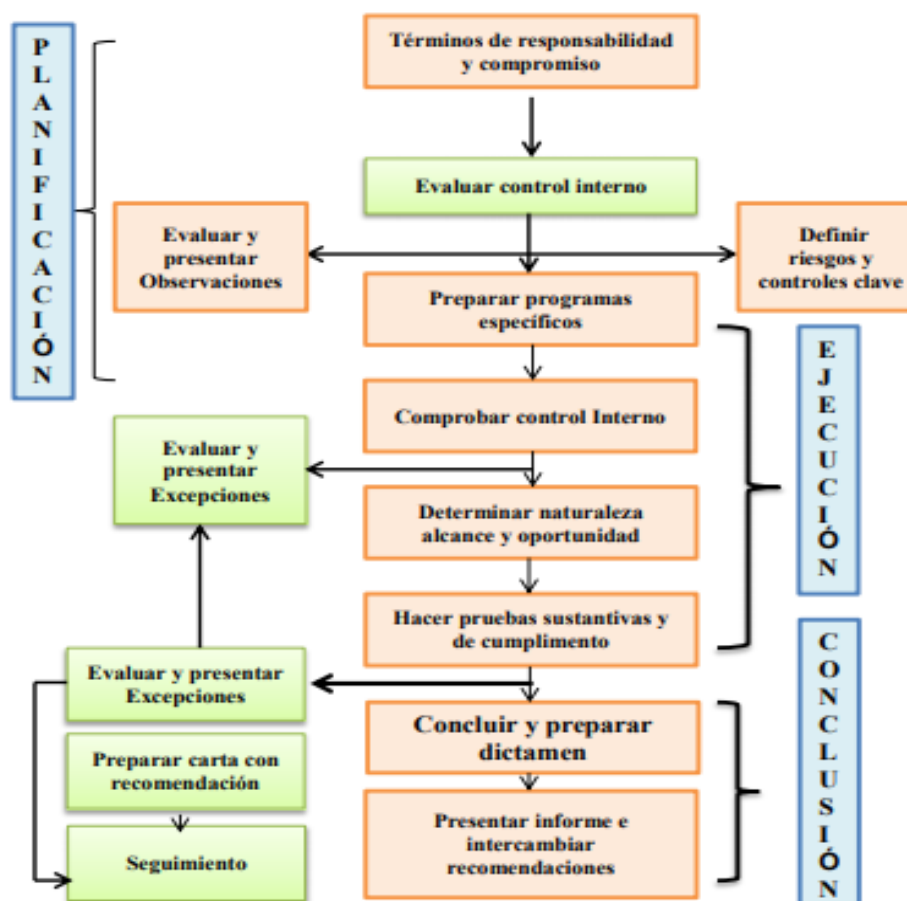


Figura 3. Proceso del Examen especial.

Fuente: (Porres, 2015)



#### 2.1.4. Control interno

El control interno ha sido nombrado como el método realizado por el personal responsable de controlar, investigar y crear procedimientos para obtener resultados que beneficien a la entidad. El control interno tiene algunos destinos principales, (Mantilla, 2013), menciona que estos fines de éste los siguientes:

- La planeación del desempeño de acciones.
- Utilización económica y eficiente los recursos.
- Salvaguardar los activos.
- Ofrece seguridad e integridad de la información
- Consigue que se cumplan las políticas, procesos, planes, leyes y regulaciones.

De estos objetivos puede entenderse que el control interno es en primer lugar una política, un proceso, quien lo establece es la administración de la Entidad para dar protección a los activos, así, además sirve para promover la rendición de cuentas, consigue crecerla eficiencia y evita o detiene cualquier tipo de conducta fraudulenta.

De acuerdo con los estudios, este control se fracciona en dos categorías:

- a) Control interno administrativo (Plan organizativo de las instituciones)
- b) Control interno contable (Protección de activos, prevención de errores, garantía y autorización de transacciones y registros contables (Blanco, 2010).



*Figura 4.* Componentes del control interno.

#### **2.1.5. Aplicabilidad de auditorías al sector del cooperativismo**

Las instituciones financieras, como lo son las cooperativas de ahorro y crédito, al ser un componente de un sector económico, es comprensible que a éstas se les establezcan estándares y/o indicadores tendientes a permitir la medición de su gestión institucional y los niveles de riesgos operativos y crediticios, al respecto de lo cual el Eco. Heredia, en su tesis *“Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: El nuevo marco jurídico y su rol económico y social”* hace una adecuada exposición respecto del análisis del impacto del nuevo marco jurídico institucional existente en el cooperativismo, levantando referencias al marco de valoración y los indicadores establecidos en estas entidades, que se consideran contribuciones dentro de la evaluación de las auditorías de gestión realizada por las unidades de examen interno:

... El objetivo de mantener un sistema de valoración en las Cooperativas es: La gestión económica y social de las cooperativas y su campo de acción: El Sistema de indicadores económicos, productivos y sociales para la valoración de la eficiencia y eficacia de las mismas y el perfeccionamiento de su gestión. El análisis de los indicadores para valorar la eficiencia socioeconómica de las entidades Cooperativas ha transitado por diferentes momentos. Al evaluar el sistema de indicadores que a partir de la implantación del Sistema de Economía Popular y Solidaria observamos que en tiempos pasados ha estado influenciado por deficiencias en su aplicación, debido a dificultades en los controles y registros de las cooperativas, así como por insuficiencias de los propios indicadores, que sólo valoran una parte del proceso de producción. Las Valorizaciones cuentan con dos dimensiones que caracterizan y evalúan su impacto, la dimensión económica y la social, dentro de la económica tenemos tres variables fundamentales, las variables de cooperativización, las económicas y las financieras cada una con sus respectivos indicadores que como parte del estudio y más adelante las veremos que son el Sistema de Indicadores para Análisis Financieros de la Cooperativas PERLAS. En la dimensión social tenemos que tener en cuenta que esta se evalúa en dos dimensiones la interna y la externa, dentro de la dimensión interna tenemos variables como características socio demográficas del personal asociado, relaciones laborales, condiciones de trabajo, ingreso real interno de los asociados, demandas y aspiraciones laborales y en la externa características socio demográficas de la comunidad, relaciones sociales comunitarias, condiciones sociales de la comunidad, demandas y aspiraciones sociales de la comunidad.

A cada una de estas variables le corresponden un conjunto de indicadores que nos permite definir los propios objetivos, metas, categorías de indicadores e indicadores específicos que evalúan el desempeño de cada una de estas dimensiones. En ella se sientan las bases que permiten determinar el estado real de la vida cooperativa, aun cuando el perfeccionamiento del instrumental de medición ha de ser un proceso continuo.

Los Indicadores de Gestión PERLAS es una ayuda en la gestión de toma de decisiones al tener un control sobre los rendimientos Financieros, así como una herramienta que utilizan los reguladores para supervisar, nos permite comparar a las cooperativas de ahorro y crédito entre ellas y con las demás instituciones (Heredia, 2014).

#### **2.1.6. El Cooperativismo: Nociones básicas:**

Como abreve reseña, los iniciales empujes de las cooperativas en el territorio ecuatoriano pudieron darse con la formación de gremios de los sectores agrícola, pymes, artesanos, entre otros, y. “Gracias a la formación e innovación se han implantado mecanismo para surgir nuevos planes de vida en unión con los ciudadanos y ciudadanas, que realizan transacciones, créditos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellos” (Heredia, 2014).

Las cooperativas han conseguido la caracterización de ser entidades que concesionan financiamiento, pudiendo gestionar cualquier tipo de transacción de carácter económico lícito en régimen de empresario en común, por lo tanto, tal

actividad tiene siempre un propósito de equidad, ayuda entre los miembros de la cooperativa.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son la primera institución que busca el pequeño comerciante, ello porque la facilidad que otorgan para la acceso del crédito a los pobres, pues a diferencia de las instituciones bancarias, los requisitos son menores, llegando así a convertirse la mayoría de los casos, en la única fuente de servicios financieros ya sean considerados formales o semiformales que alcanzan a la población en áreas rurales. Las cooperativas de ahorro y crédito se definen como:

Entidades del sector económico popular y solidario, que a través de los años han venido fortaleciéndose en el mercado financiero por medio de procesos innovadores y la accesibilidad que ofrece a sus clientes y socios quienes hacen uso de los productos y servicios, hecho que indudablemente consigue constituirse en un factor de desarrollo y local. (Caicedo, 2011, p. 16).

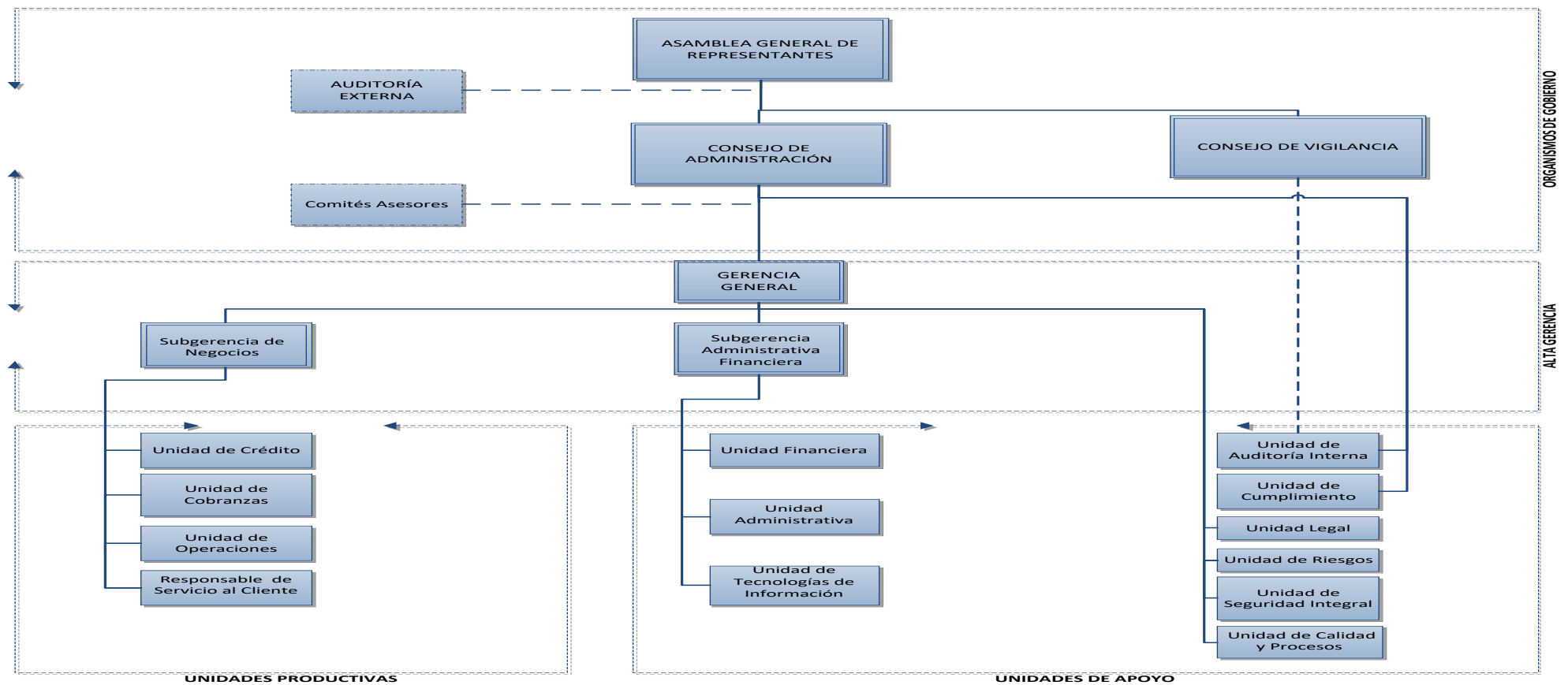
#### **2.1.7. Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio LTDA: Crédito de consumo**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., opera en la capital de los manabitas desde el 01 de Julio de 1985, es decir que a la actualidad tiene 35 años prestando sus servicios financieros a la comunidad manabita. La misión de esta institución es la de: “Brindar los mejores servicios de ahorro y crédito del mercado, con tratos justos y condiciones convenientes, confiando y desarrollando el potencial económico de sus socios” (Coop. Comercio, 2020). Los valores cooperativos que aplica esta entidad son los siguientes:

- Respeto.
- Honestidad.
- Equidad.
- Servicio.
- Profesionalismo.
- Lealtad.

## Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.

En este organigrama se detalla cómo está estructurada la Entidad Financiera.



**Tipos de crédito que ofrece:**

- **Créditos de Consumo:** Anticipo de sueldo, créditos de convenio, credisueldo.
- **Créditos de vivienda.**
- **Microcréditos:** Micro cero, micro productivo, micro agropecuario.
- **Créditos comerciales o PYMES.**

**2.2. Marco conceptual**

**Auditor:** Profesional del ámbito contable responsable último de los procesos de auditoría y quien emite una opinión respecto de los estados financieros de un Ente (Mora, 2008).

**Auditoría:** Examen profesional y objetivo, de carácter sistemático, aplicado a las operaciones administrativas o financieras, efectuadas con posterioridad a su ejecución, cuyo propósito es la verificación y evaluación, conforme a la normativa legal y elaborar el informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, orientadas para una mejor toma de decisiones a gerencia (Lindegaard, 2005, p. 9).

**Auditoría de Gestión:** el examen de la gestión Administrativa y Financiera de las compañías. Tareas llevadas a cabo para la evaluación de la gestión. Procedimientos distintos, cuyo propósito es la realización de una evaluación a la eficiencia de sus



resultados, examen que ha de efectuarse basado a las metas que se han definido previamente, así como también la evaluación de los recursos y la utilización de los mismos (Montesinos, 1993, p. 238).

**Cartera de crédito:** Conjunto documental amparado en los activos financieros, asegurado en recursos relacionados con el dinero o actividades financieras realizadas por un establecimiento financiero hacia un socio o cliente, que comprende la articulación sustancial del compromiso creado entre la persona endeudada y el prestatario; La contabilidad para esto se menciona en el registro utilizado para inscribir los productos capitalizados en la autorización de anticipos y préstamos, y servirá para registrar todos los créditos que a la fecha de corte no han llegado al vencimiento según la política y estrategia de transferencia del crédito actual vencido (Largo, 2015).

**Cartera vencida:** Aquella que se constituye por la totalidad de créditos y documentos que no han logrado cancelar las personas deudoras en las fechas máximas de pago (vencimiento) pactadas en las tablas de amortización suscritas al momento del crédito (Estrada, 2016).

**Cartera vigente:** Representa a los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de intereses (Puppio, 2016, p. 1).

**Crédito:** Más conocido como préstamo, es una operación de carácter crediticio en el ámbito financiero, por el cual un ente financiero da concesión de un cierto monto

de dinero por un tiempo determinado a una persona natural o jurídica, denominándose éste como acreedor, cuyo compromiso la devolución del monto recibido en conformidad a una periodicidad que se pactó al momento del otorgamiento, más el importe de los intereses cobrados por la prestamista, cuya cuantía dependerá del plazo del crédito y la tasa de interés activa fijada por la institución financiera.

(www.economía48.com, 2009).

**Control interno:** Método realizado por el personal responsable de controlar, investigar y crear procedimientos para obtener resultados que beneficien a la entidad (Mantilla, 2013).

**Cooperativa de ahorro y crédito:** Concebidas como instituciones financieras que pertenecen a un sector específico (economía popular y solidaria) de servicio cuyo propósito exclusivo es el brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. (Departamento de cooperativas de Chile, 2016, p. 1).

**Examen:** En el proceso de auditoría es una parte esencial: “El examen de los factores de la auditoría administrativa” consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer su naturaleza, las características y el origen de su comportamiento” (Franklin, 2007, p. 73).

**Papeles de trabajo:** El auditor siempre ha de llevar sus papeles de trabajo en la aplicación de las auditorías, pues, estos papeles son los registros en donde describe el auditor las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas” (Franklin, 2007, p. 69).

### 2.3. Marco Legal

#### **Constitución de la República del Ecuador.**

La constitución es la norma suprema que rige a las demás en el territorio ecuatoriano, este es el articulado que respalda lo referente a este estudio:

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir (...).

**Art. 308.-** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes

controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**Art. 310.-** El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en

la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.  
(Constitución, 2008, p.p. 91-92, 96-97).

**Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero  
Popular y Solidario.**

**Art. 8.-** Formas de Organización. - Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria la organización es conformada en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

**Art. 9.-** Personalidad Jurídica. - Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

**Art. 21.-** Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

**Art. 22.-** Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad

económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

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

**Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.** - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

**Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.** - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, pp. 4, 6-7, 14).

### **Código Orgánico Monetario y Financiero.**

**Art. 163.- Sector financiero popular y solidario.** El sector financiero popular y solidario está compuesto por: 1. Cooperativas de ahorro y crédito; 2. Cajas

centrales; 3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, 4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pp. 79-80).

Estos son los cuerpos legales que rigen en el Ecuador, ahora bien, al ser esta investigación una realización de un examen especial, la teoría y la praxis ha de someterse a las normas formales que rigen la actuación del auditor siendo estas:

- Normas Internacionales de Auditoría – NIA.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGA.
- Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

### **Normas Internacionales de Auditoría – NIA:**

Objetivo de las auditorías:

**Art. 3:** El objetivo de una auditoría es aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados financieros. Esto se logra mediante la expresión, por parte del auditor, de una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos

los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable. En la mayoría de los marcos de información con fines generales, dicha opinión se refiere a si los estados financieros expresan la imagen fiel o se presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco. Una auditoría realizada de conformidad con las NIA y con los requerimientos de ética aplicables permite al auditor formarse dicha opinión (NIA-ES, 2013).

### **Objetivos globales del auditor**

En el enumerado 11 imprime:

- (a) Obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, que permita al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con un marco de información financiera aplicable; y
- (b) La emisión de un informe sobre los estados financieros, y el cumplimiento de los requerimientos de comunicación contenidos en las NIA, a la luz de los hallazgos del auditor (NIA-ES, 2013).

### **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas – NAGA:**

Por estas normas va a regirse también el profesional auditor para ejecutar su trabajo; rigiendo éstas el actuar del auditor es cada una de las fases de la auditoría. Se hallan vigentes a la fecha diez (10) principios que rigen la actuación:

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional



2. Independencia

3. Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión

5. Estudio y Evaluación del Control Interno

6. Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

8. Consistencia

9. Revelación Suficiente

10. Opinión del Auditor

**Entrenamiento y capacidad profesional:** “La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor”. El profesional según este artículo debe poseer entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor (NAGA)

Independencia. - “En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio” (NAGA).

Cuidado O Esmero Profesional “Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen” (NAGA).

Planeamiento y Supervisión. - “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado” (NAGA)

## **2.4.Marco ambiental**

El Marco Ambiental en el que se desarrolla la presente investigación, es en consideración de la política nacional, así como en el desarrollo local y sobre la base de las responsabilidades ambientales asignadas por la ley ambiental y sus desarrollos normativos. Por tratarse de un examen especial el que va a ejecutarse y sustentarse el estudio, se puede determinar su complejidad en un nivel bajo, tanto en su diseño como en su ejecución y su operación, en consecuencia, no existen posibles impactos ambientales.

## **2.5.Variables.**

### **2.5.1. Variable independiente:**

Examen especial a la gestión de créditos de consumo

### **2.5.2. Variable dependiente:**

Índice de morosidad de la cartera vencida.

## 2.6.Operacionalización de las variables.

### 2.6.1. Variable independiente: Examen especial a la gestión de créditos de consumo

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas o instrumentos
<p><b>Examen especial:</b> El Examen Especial, es considerado como componente del control posterior en las entidades, consigue encargarse de la verificación, el estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las actividades que se relacionan a la gestión operativa, financiera, administrativa, y entorno, en lo posterior a su ejecución, van a aplicarse los métodos y proceso de auditoría de conformidad con la materia del examen, así mismo va a formularse el correspondiente informe que ha de contener obligatoriamente comentarios, conclusiones y recomendaciones (Fonseca, 2013, pág. 303).</p>	<p>Planificación preliminar y específica</p> <p>Aplicación del control interno</p> <p>Ejecución de auditoría.</p>	<p># De empleados conocen el proceso de concesión de créditos de consumo/ # de empleados que trabajan en el área recuperación de la cartera.</p> <p>Base legal/ aplicación de normativa</p> <p>% cumplimiento de objetivos y metas.</p>	<p>- ¿Ha hecho uso del crédito de consumo que otorga la cooperativa?</p> <p>- ¿Conoce usted si la cooperativa, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de concesión de créditos de consumo?</p> <p>- ¿De ser positiva la respuesta anterior, está en su conocimiento lo contemplado en los procedimientos y protocolos establecidos para esta área crediticia?</p> <p>- ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, solventa las mismas acudiendo a?</p> <p>- ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos del área concesión de créditos de consumo con la finalidad de lograr las metas planteadas?</p> <p>- ¿Las metas establecidas por la gerencia en relación al crédito de consumo se cumplen?</p> <p>- ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procedimientos y protocolos definidos en el Reglamento Interno de Trabajo y/o manual de procedimientos de otorgamiento de crédito de consumo?</p>	<p>Entrevista al jefe del área de crédito.</p> <p>Encuesta dirigida al personal del área de crédito.</p>

## 2.6.2. Variable dependiente: Índice de morosidad en la cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas o instrumentos
<p><b>Cartera vencida:</b> Cartera vencida: Aquella que se constituye por la totalidad de créditos y documentos que no han logrado cancelar las personas deudoras en las fechas máximas de pago (vencimiento) pactadas en las tablas de amortización suscritas al momento del crédito (Estrada, 2016).</p>	<p>Créditos de consumo</p> <p>Tasa de interés</p> <p>Morosidad</p>	<p># De créditos.</p> <p>Porcentaje de interés por crédito de consumo</p> <p>Índice de morosidad.</p>	<p>- ¿Cuál es índice de morosidad que presenta actualmente la Cooperativa?</p> <p>- ¿se ha aumentado o disminuido el índice de morosidad en la cooperativa en relación al año 2018?</p> <p>- ¿Cuáles son las razones del incremento de la morosidad generada cada año?</p> <p>- ¿Según su puesto de trabajo, el crédito de consumo presenta un elevado índice de morosidad</p> <p>- ¿La cooperativa cuenta con políticas para la pronta recuperación de la cartera?</p>	<p>Entrevista al jefe de créditos y recuperación de la cartera.</p> <p>Encuesta dirigida al personal del área de crédito.</p>

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO.

#### 3.1. Plan de investigación.

La presente investigación se efectuará en la institución principal de la cooperativa de ahorro y crédito comercio Ltda., del cantón Portoviejo, constituyéndose en la ejecución del examen especial a la gestión de crédito de consumo y el índice de morosidad, para efecto de lo cual, y a fin de determinar las variables que regirán la investigación, se detallan las modalidades de investigación:

#### 3.2. Tipos de investigación.

La investigación a desarrollar, se basa en los siguientes tipos de investigación:

**Exploratoria:** El trabajo investigativo es de tipo exploratorio, toda vez que el equipo auditor realizará visitas previas a la empresa auditada para la elaboración de la planificación preliminar y específicas, para lo cual se realizará un reconocimiento situacional de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio, en el cual se indagarán los procesos y subprocesos efectuados en el otorgamiento de créditos de consumo, índice de morosidad en este tipo de crédito y la recuperación de la cartera.

**Descriptiva:** La investigación es de tipo descriptiva en razón de que, una vez efectuadas las inspecciones a la Cooperativa para conocer la situación actual, este va a describirse por las investigadoras, permitiendo así obtener un conocimiento real y detallado del objetivo a investigar, con ello se conseguirá satisfacer la problemática de la investigación.

**Analítica:** El presente trabajo es de tipo analítico por cuanto luego de observar los procesos para el otorgamiento de créditos de consumo, recuperación de cartera, y observando los índices de morosidad del periodo antes mencionado, se hará la revisión de los resultados de conformidad a los objetivos.

### 3.3. Fuentes de investigación.

La información a recabar por parte de las investigadoras se obtendrá de las fuentes que se detallan a continuación:

**Primaria:** Libros, artículos científicos, noticias del periódico, revistas, leyes, resoluciones entre otros. La investigación se constituye en un trabajo de campo, toda vez que se aplicaran técnicas de obtención de información como la observación, la encuesta y la entrevista, las cuales son fuentes de información primaria, requerida para efectuar la verificación y confrontación de la información; estas técnicas serán aplicadas en el lugar de la ocurrencia del problema, a mediante el examen especial efectuada en las instalaciones de la Cooperativa comercio.

**Secundarias:** Fichas de observación, informativos, documentos oficiales, datos de órganos reguladores entre otros. Requerida para las bases teóricas, modalidad por la cual se valida y fundamentan los criterios expuestos en el trabajo de investigación a ejecutar, información obtenida de fuentes secundarias como libros (físicos y/ electrónicos), páginas y sitios web, documentos de sitios web, publicaciones, extractos, entre otros, el trabajo a ejecutar es de modalidad bibliográfica.

**3.3.1. Instrumentos:** Para el desarrollo de la investigación se utilizarán los instrumentos que se detallan a continuación:

**Entrevistas:** Dirigida al jefe del área de crédito y recuperación de cartera

**Encuesta:** A los empleados del área de crédito de la Cooperativa Comercio.

**Observación:** De los procesos y subprocesos ejecutados en el proceso otorgamiento de crédito de consumo, tratamiento de la información y tiempos de respuesta.

### **3.4. Población.**

Para la encuesta al personal que ejecuta funciones en el proceso otorgamiento de crédito de consumo, la población la constituirán el total de empleados, siendo éstos diez (10).

### **3.5. Tamaño de la muestra.**

<b>P=</b> Probabilidad que ocurra	50%
<b>Q=</b> Probabilidad que no ocurra	50%
<b>e=</b> Nivel de relevancia	5%
<b>N=</b> Población	07
<b>n=</b> Muestra	07
<b>Z=</b> Índice de Confianza	1,96

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

**Nota:** No se aplica fórmula porque se toma la totalidad de empleados del área de crédito.



## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### 4.1. Aplicación de instrumentos.

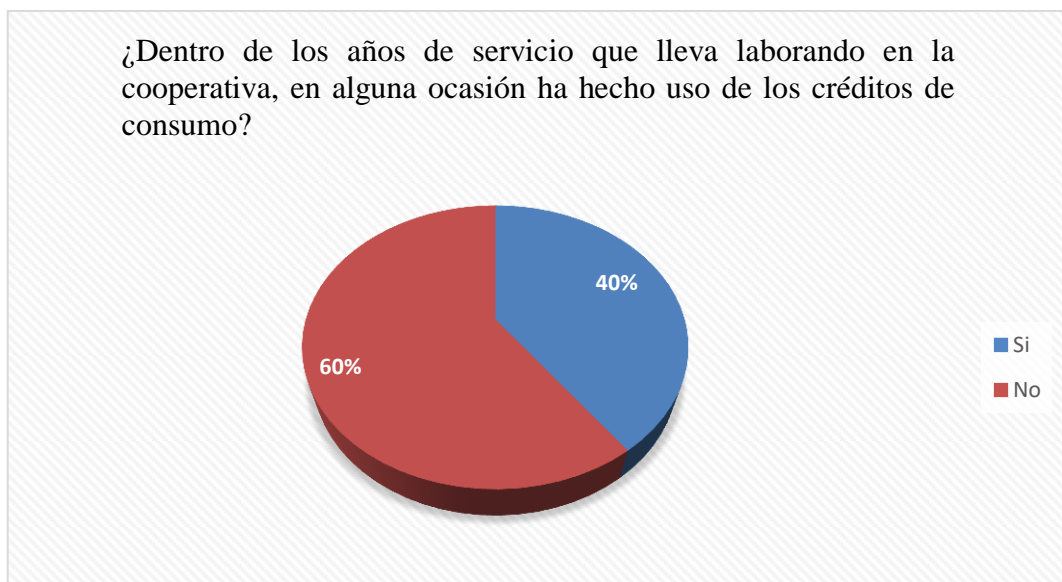
##### 4.1.1. Encuesta dirigida al personal del área de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

**Pregunta #1. ¿Dentro de los años de servicio que lleva laborando en la cooperativa, en alguna ocasión ha hecho uso de los créditos de consumo?**

Tabla 1

*Utilización de créditos de consumo por parte de los oficiales de crédito.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 5. Utilización de créditos de consumo por parte de los oficiales de crédito.*

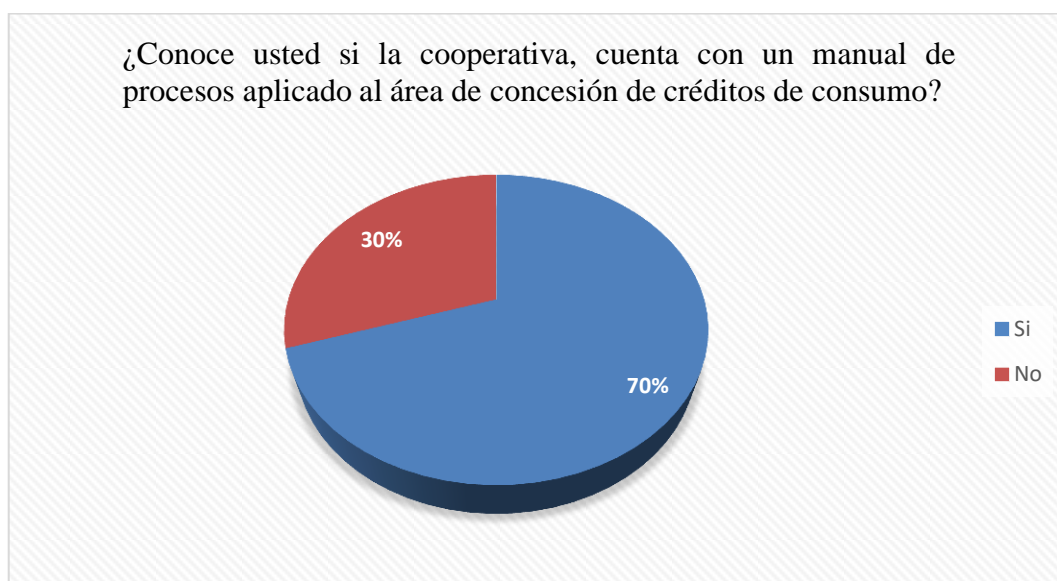
**Análisis e interpretación:** De la encuesta aplicada al personal del área de crédito, el 60% de los encuestados mencionaron que no han realizado créditos de consumo en la institución, mientras que el 40% restante indica que actualmente mantienen créditos vigentes en la misma; este resultado es producto de la demora que se tiene como empleado al pertenecer a un listado de vinculados que maneja la Superintendencias de la Economía Popular y Solidaria, en virtud de que el otorgamiento crediticio se torna más lento y por ende se opta por realizar créditos en otras instituciones financieras.

**Pregunta #2. ¿Conoce usted si la cooperativa, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de concesión de créditos de consumo?**

*Tabla 2:*

*Conocimiento del manual de créditos de consumo.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Sí	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	10	100%



*Figura 6. Conocimiento del manual de créditos de consumo.*

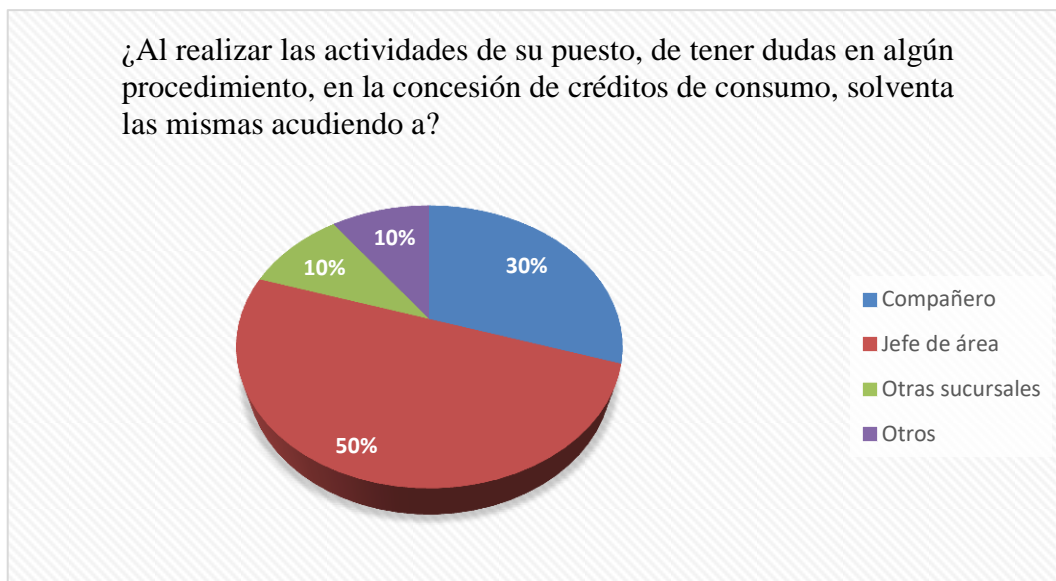
**Análisis e interpretación:** El 70% de los oficiales de créditos encuestados manifestaron que si tiene conocimiento del manual de procesos que mantiene vigente la cooperativa para el otorgamiento de créditos de consumo, mientras que el 30% respondieron que desconocen del mismo, este resultado demuestra que, a pesar de los mecanismos implementados por la institución, aún existe relativamente un personal minoritario que desconoce los procedimientos a seguir en la concesión de un crédito.

**Pregunta #3. ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, en la concesión de créditos de consumo, solventa las mismas acudiendo a?**

*Tabla 3*

*Cuadro de tabulación de datos.*

<b>Parámetro</b>	<b>Resultados</b>	<b>Porcentaje</b>
Compañero	3	30%
Jefe de área	5	50%
Otras sucursales	1	10%
Otros	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 7.* Inquietudes en la ejecución de las actividades de los oficiales de crédito.

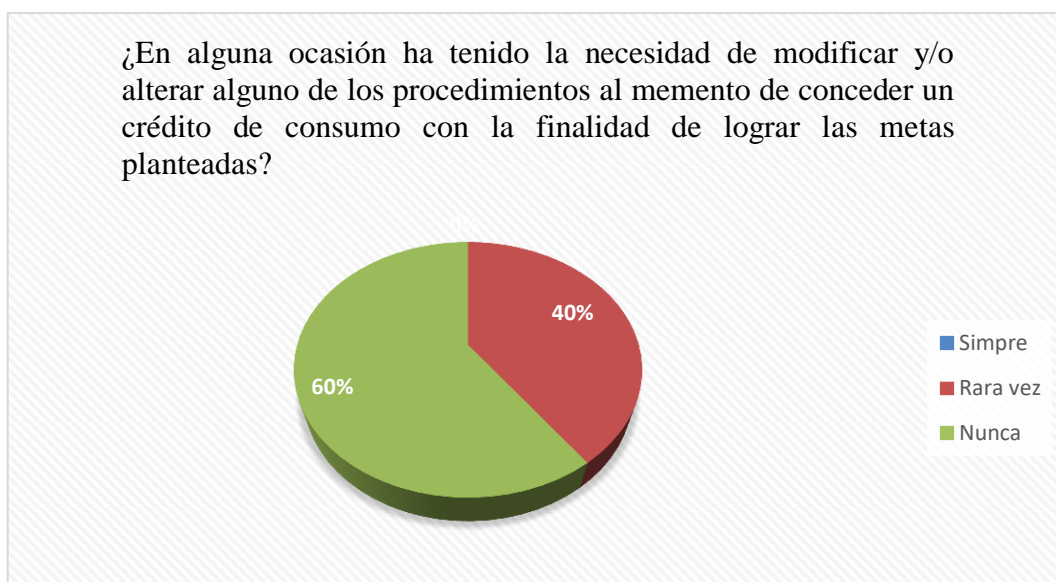
**Análisis e interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que el 50% del personal cuándo tiene algún tipo de duda acude al jefe de área, en virtud de que es la persona con mayor experiencia y un vasto conocimiento al momento de tomar un decisión, mientras que el 30% le consulta a un compañero de las dudas o inquietudes que surgen al momento de conceder un crédito, esto es producto de que las interrogantes no son de mayor trascendencia; y finalmente con un 10% los oficiales de crédito realizan sus interrogantes con otras sucursales o compañeros de otras áreas de trabajo.

**Pregunta #4. ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos al momento de conceder un crédito de consumo con la finalidad de lograr las metas planteadas?**

Tabla 4

*Modificación o alternación de procedimientos crediticios.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Siempre	0	0%
Rara vez	4	40%
Nunca	6	60%
<b>Total</b>	10	100%



*Figura 8. Modificación o alternación de procedimientos crediticios.*

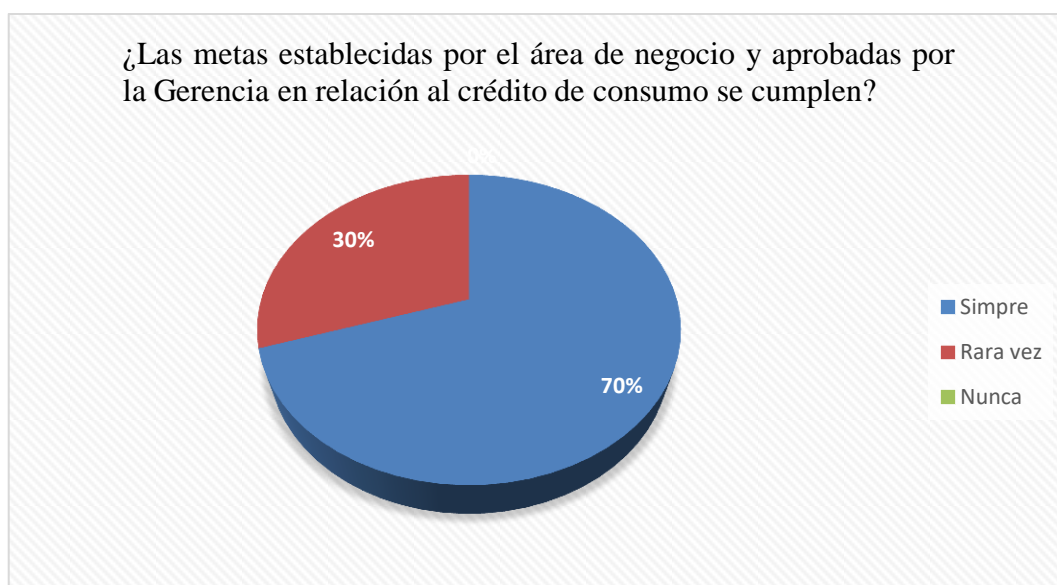
**Análisis e interpretación:** Una vez obtenido los resultados, podemos determinar que el 60% de los encuestados indican que nunca han tenido la necesidad de modificar algún proceso en el momento de conceder un crédito, puesto que se siente comprometido con su profesionalismo, mientras que el 40% afirman que rara vez han tenido que realizar algún tipo de modificación sea esta porque viene de un alto mando, o por cuestiones de amistad, lo que evidencia un eficiente cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

**Pregunta #5. ¿Las metas establecidas por el área de negocio y aprobadas por la Gerencia en relación al crédito de consumo se cumplen?**

*Tabla 5*

*Cumplimiento de metas institucionales.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Siempre	7	70%
Rara vez	3	30%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 9. Cumplimiento de metas institucionales.*

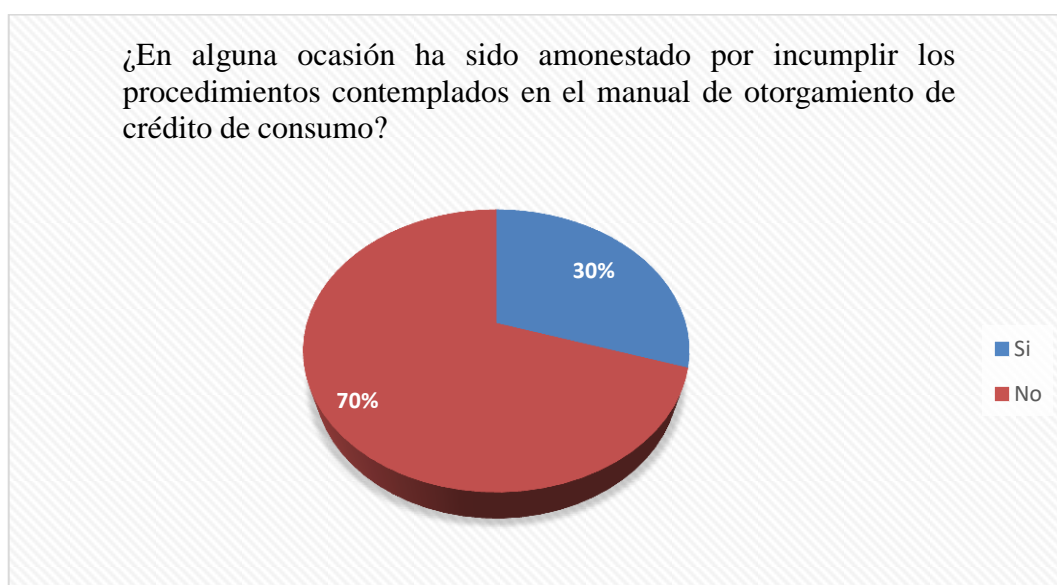
**Análisis e interpretación:** Luego de obtenido los resultados, se logra determina que el 70% indican que siempre se ha cumplido con el presupuesto asignado a cada oficial de crédito, lo que demuestra el empoderamiento del empleado hacia la institución, mientras que el 30% restante manifestaron que por motivos de fuerza mayor como la situación actual que estamos atravesando, impiden que se cumplan el presupuesto a cabalidad.

**Pregunta # 6. ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procedimientos contemplados en el manual de otorgamiento de crédito de consumo?**

*Tabla 6*

*Cuadro de tabulación de datos.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 10. Amonestación por incumplimiento de actividades.*

**Análisis e interpretación:** Se puede determinar que el 70% de los encuestados, indicaron que no han sido amonestados por infringir los procesos determinados en el manual de otorgamiento de crédito, demostrando un compromiso de los oficiales por cumplir sus actividades de manera eficiente, en cambio el 30% manifestó que ha sido

notificado en alguna ocasión por incumplir lo contemplado en el manual, producto del desconocimiento parcial de sus atribuciones al puesto de trabajo.

**Pregunta #7. ¿Cree usted que las etapas para la concesión de los créditos de consumo son las más oportunas para el socio?**

*Tabla 7*

*Etapas de concesión de créditos acordes a las necesidades del socio.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	10	100%



*Figura 11. Etapas de concesión de créditos acordes a las necesidades del socio.*

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, el 80% considero que las etapas del proceso de crédito son las más oportunas, en virtud de que los socios se sienten a gusto con la atención brindada por los oficiales de crédito al momento de otorgar



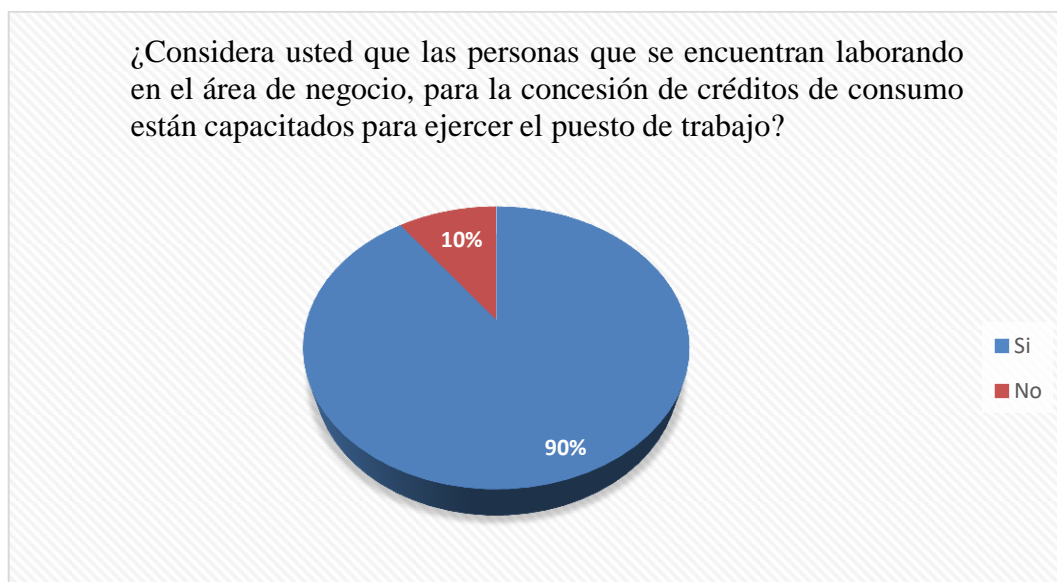
un crédito, mientras que el 20% manifestó no estar de acuerdo con las etapas, esto se pudo originar por las demoras en los tiempos de espera que ocasione desconformidad de un socio en algún momento.

**Pregunta # 8. ¿Considera usted que las personas que se encuentran laborando en el área de negocio, para la concesión de créditos de consumo están capacitados para ejercer el puesto de trabajo?**

*Tabla 8*

*Capacidad de cumplimiento de funciones.*

Parámetro	Resultados	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



*Figura 12. Capacidad de cumplimiento de funciones.*

**Análisis e interpretación:** Se evidencia claramente que del 100% de los oficiales de créditos encuestados, el 90% indican estar capacitados para ejercer el puesto de trabajo, conforme a la necesidad que se presenta día a día en el otorgamiento de un crédito, sin embargo, un 10% considera no encontrarse capacitado para desempeñar las funciones asignadas para la cual fue contratado, en razón del sinnúmero de problemas que surgen al conceder un crédito a un socio y no cuenta con el carisma y don de atención requerido para el puesto.

#### **4.1.2. Entrevista realizada a la Ing. Mónica Loor Solórzano<sup>1</sup>.**

##### **1. ¿Cuál es índice de morosidad que presenta actualmente la Cooperativa?**

La cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., con corte a diciembre del 2019 de un total de 11.707 operaciones crediticias vigentes; 8.123 créditos corresponden a la cartera de consumo con un saldo deudor de \$49'225.267,30; con un porcentaje de participación del 72.11% de la cartera general de crédito y un saldo vencido de \$576.740,97 correspondiente al 1.17% del índice de morosidad.

##### **2. ¿Se ha aumentado o disminuido el índice de morosidad en la cooperativa en relación al año 2018?**

Conforme ha pasado el tiempo la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., en base a la necesidad de sus socios, se ha visto en la obligación de implementar nuevos productos, que van de la mano con la actividad productiva y conforme a ello se satisfacen sus requerimientos, es por esto que la cartera de morosidad ha aumentado en virtud del incremento de operaciones vigentes en relación al año 2018.

##### **3. ¿Cuáles son las razones del incremento de la morosidad generada cada año?**

---

<sup>1</sup> Jefe de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa

Los causales que han contribuido al incremento de los índices de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., están influenciados por el desempleo, recesión económica, reducción de ingresos, falta de cultura de pago, entre otros.

**4. ¿Según su puesto de trabajo, el crédito de consumo presenta un elevado índice de morosidad?**

El crédito de consumo al ser el producto financiero con mayor representación para la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., en comparación con otras instituciones crediticias, cuenta con un índice de morosidad bajo, en razón de su correcta gestión y oportuna toma de decisiones en base a las políticas establecidas.

**5. ¿La cooperativa cuenta con políticas para la pronta recuperación de la cartera vencida?**

La cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., cuenta con un manual integral de créditos, en el mismo contempla las medidas a tomar para la correcta recuperación de la cartera vencida, fruto de ello se demuestran en los indicadores de morosidad que al cierre del año 2019 fue del 1.17%.

**6. De detectarse incumplimientos en la ejecución de los procesos, ¿se aplican las sanciones correspondientes?**

La cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., cuenta con su respectivo reglamento interno, además de manuales de talento humano, mismos que contemplan las sanciones según la gravedad del tema, desde un llamado de atención hasta la destitución de su puesto, si el caso lo amerita.

**7. ¿Considera usted que pueden mejorarse los procesos en el área de recuperación de cartera vencida en los créditos de consumo?**

Considero que, si se pueden mejorar los procesos en el área de recuperación de cartera, esto va de la mano de nuevas técnicas y medidas que se puedan adaptar a las necesidades que se presentan al respecto, además de un acompañamiento de las herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procedimientos de la recuperación.

**8. Desde su punto de vista, ¿Cuáles podrían ser las posibles opciones que propondría para mejorar el proceso de recuperación de cartera y el índice de morosidad en créditos de consumo?**

Entre las medidas que propondría para la recuperación de cartera, en base a la experiencia en este puesto, serían:

- Analizar de manera óptima la capacidad de pago
- Evitar la flexibilidad en las políticas crediticias
- Identificar prioridades y necesidades antes de contraer una deuda.

**Criterio personal de la entrevista realizada a la Ing. Mónica Loor Solórzano**

A lo largo de mi experiencia en las funciones que he desempeñado en la cooperativa Comercio Ltda., y actualmente en el cargo de Tesorera, he podido evidenciar que el área de crédito es la de mayor trascendencia y constituye la razón de ser de la institución, al ser el crédito de consumo el más representativo que tiene la cartera de crédito, junto con mi compañera de tesis nos llamó la atención, el hecho de cómo se llevan a cabo los procesos en la concesión de un crédito y sobre todo como la Jefa de esta área, demuestra seguridad en lo que indica, ya que conoce bien del tema, cada punto relevante de la cartera, los procesos que se llevan a cabo, las políticas internas y grado de preparación que tiene, demostrándolo en cada pregunta que hicimos como parte de nuestro trabajo.

Se denota claramente el empoderamiento que ella tiene sobre el rol que desempeña en su papel como tal, de esta importante institución, durante estos 35 años de vida institucional la

cooperativa ha crecido en el otorgamiento de créditos, cumplimientos de metas establecidas por el personal que es parte de su equipo de trabajo, y lo que más nos llamó la atención es la cantidad de operaciones que se conceden y a pesar de ello el índice de morosidad que maneja es bajo, sin embargo siempre están a la expectativa en el mejoramiento de sus servicios.

## Plan de Auditoría.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE**  
**DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**  
**HOJA DE INDICES**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>		
<b>HOJA DE INDICES</b>		
#	PAPELES DE TRABAJO	INDICES
--	<b>ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA</b>	<b>AD</b>
01	Orden de Trabajo	AD/1
02	Notificación	AD/2
03	Correspondencia Enviada	AD/3.1
04	Hoja de Índices	AD/4
05	Hoja de marcas	AD/5
06	Hoja de distribución de actividades	AD/6
07	Hoja de distribución de tiempo	AD/7
--	<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>PP</b>
08	Programa de Planificación Preliminar	PI/1
09	Reporte de la Planificación Preliminar	PP/2
--	<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	<b>PE</b>
10	Programa de Planificación Específica	PE/1
11	Cuestionario de Control Interno	CI/1
12	Evaluación del Cuestionario de Control Interno	PE/4
13	Programa de Auditoría.	PA/1
--	<b>EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>EJ</b>
14	Proceso de otorgamiento de créditos de consumo	A
15	Capacitación de personal	B
16	Presentación de informes e indicadores de gestión	C
--	<b>INFORME</b>	<b>I</b>
17	Borrador del Informe	I/1
18	Informe Final	I/2
19	Cronograma de recomendaciones	I/3
<i>Elaborado por: EAMS / KDMM</i>		
<i>Revisado por: MEMV</i>		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE**  
**DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**

**AD/5**  
**1 - 1**

**HOJA DE MARCAS**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Chequeado o Verificado
S	Documentación sustentatoria
△	Transacción rastreada
Σ	Comprobado sumas
A	Saldo auditado
©	Conciliado
¢	No confirmado
C	Confirmado
∅	Inspección física
<i>Elaborado por: EAMS / KDMM</i> <i>Revisado por: MEMV</i>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**  
**HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE TIEMPOS**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

FASES	DÍAS	%	JULIO														AGOSTO																		
			L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L			
			2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3			
			0	1	2	3	4	7	8	9	0	1	3	4	5	6	7	1	2	3	4	7	8	9	0	1	4	5	6	7	8	1			
Planificación preliminar y específica	07 días	23 %	x	x	x	x	x	x	x																										
Ejecución de trabajo y análisis de resultados	18 días	60 %								x	x	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
Comunicación de resultados	05 días	17 %																													x	x	x	x	x
Seguimiento*	-- días	-- %																																	

*Elaborado por: EAMS / KDMM*  
*Revisado por: MEMV*

**\*Nota:** El seguimiento lo realiza la cooperativa y no forma parte del cronograma de auditoría.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.****EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE****MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA****HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES****PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>DÍAS</b>
Elaborar el Programa de Planificación Preliminar	20 de julio de 2020	01
Visita Preliminar a la cooperativa	20 de julio de 2020	01
Solicitud de información mediante oficio	20 de julio de 2020	01
Resumen de Visita Preliminar (inspección)	21 de julio de 2020	01
Recepción de información documental requerida	21 de julio de 2020	01
Reporte de Planificación Preliminar	22 de julio de 2020	01
Elaborar el Programa de Planificación Específica	23 de julio de 2020	01
Elaboración del Control Interno	24 de julio de 2020	01
Evaluación de Control Interno y Riesgo	27 de julio de 2020	01
Elaboración del Programa de Auditoría	28 de julio de 2020	01
Ejecución de examen especial – Hojas de Trabajo	29 de julio de 2020	15
Ejecución de examen especial – Hojas de Hallazgo	20 de agosto de 2020	03
Presentación de Borrador de Informe	25 de agosto de 2020	01
Presentación de Informe Final	26 de agosto de 2020	04
<b>Elaborado por: EAMS / KDMM</b>		
<b>Revisado por: MEMV</b>		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.  
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE  
DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA  
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

**Objetivo:** Conocer las instalaciones y estructura de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., así como también los aspectos generales del proceso de adjudicación de créditos de consumo y cartera vencida.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Remitir Oficio de Notificación de inicio de auditoría.	AD/2	EAMS / KDMM / MEMV	17/07/2020	
2	Realizar visita previa a las instalaciones de la cooperativa.	--	EAMS / KDMM / MEMV	20/07/2020	
3	Efectuar entrevistas al Jefe de Crédito y personal del área.	--	EAMS / KDMM / MEMV		
4	Remitir oficio de solicitud de información.	AD/3.1	EAMS / KDMM / MEMV	20/07/2020	
5	Elaborar la nómina del personal que interviene en el Examen especial.	NP/1	EAMS / KDMM / MEMV	20/07/2020	
6	Conocer las áreas y departamentos de la cooperativa.	--	EAMS / KDMM / MEMV	21/07/2020	
7	Indagar si se han efectuado auditorías o exámenes especiales anteriores	--	EAMS / KDMM / MEMV	21/07/2020	
8	Verificar la base legal de constitución de la cooperativa, consultar la misión, visión, objetivos y valores institucionales.	--	EAMS / KDMM / MEMV	21/07/2020	
9	Preparar el informe de Planificación preliminar	PP/1	EAMS / KDMM / MEMV	22/07/2020	

**Elaborado por: EAMS / KDMM**

**Revisado por: MEMV**

**Orden de trabajo No. 001**

Portoviejo, 15 de julio de 2020

Srta.

Esther Andrea Macías Sornoza

**JEFE DE EQUIPO AUDITOR**

Ciudad.

De mi consideración:

Sirva el presente para poner a su conocimiento que, con fecha 13 de julio de 2020, el tribunal de revisión de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, aprobó el trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad, ante lo cual por medio del presente me permito emitir autorización para la ejecución de un *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA*, misma que a pedido de parte interesada fue aprobado mediante Oficio S/N de fecha 20 de febrero de 2020, suscrito por la Ing. Maribel Santistevan Solís, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

En este sentido expongo a usted los objetivos definidos para el examen especial, se detallan a continuación:

- Evaluar el sistema de control interno en los procesos de adjudicación de créditos de consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.

- Evidenciar los hallazgos de las debilidades encontradas en el examen especial.
- Comunicación de los resultados obtenidos en un informe final con sus debidas recomendaciones y conclusiones.

El equipo de trabajo estará conformado de la siguiente manera:

**SUPERVISOR:** Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés

**JEFE DE EQUIPO 1:** Srta. Esther Andrea Macías Sornoza

**MIEMBRO DEL EQUIPO:** Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera

Por lo anterior expuesto, sírvase programar una visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., a fin de conocer las generalidades para la elaboración de la planificación preliminar, cuestionario de control interno, mismos que serán desarrollados durante la ejecución de la auditoría de gestión. El tiempo estimado para la ejecución desde la etapa preliminar hasta la comunicación de resultados es de 30 días hábiles contados a partir de la notificación de la visita a la entidad.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente,

Ing. Marcelo Mendoza Vincés

**SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

**NOTIFICACIÓN****Oficio No. 001**

Portoviejo, 16 de julio de 2020

Ingeniera

Maribel Santistevan Solís

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COMERCIO LTDA.**

Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted con el motivo de informarle que, mediante Orden de Trabajo No. 001, suscrita por el Ing. Marcelo Mendoza Vinces, se aprobó el inicio para la ejecución de un *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA*, mismo que a pedido de parte interesada fue aprobada por parte del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., mediante Oficio S/N de fecha 20 de enero de 2020, a la vez me permito informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 20 de julio de 2020, por lo cual solicito de la manera más atenta se sirva disponer a los empleados involucrados en el área de negocios brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información, a fin de conseguir los objetivos

propuestos en el presente examen especial.

Es menester indicar que el examen especial en cuestión se efectuará cumpliendo con los siguientes objetivos establecidos por el equipo auditor:

- Evaluar el sistema de control interno en los procesos de adjudicación de créditos de consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
- Evidenciar los hallazgos de las debilidades encontradas en el examen especial.
- Comunicación de los resultados obtenidos en un informe final con sus debidas recomendaciones y conclusiones.

Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por el Ing. Marcelo Mendoza Vincés, en calidad de Supervisor de Auditoría, la Srta. Esther Andrea Macías Sornoza, Jefe de equipo auditor y la Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera, como Auditor operativo.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Srta. Esther Andrea Macías Sornoza

Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

**COMUNICACIÓN****Oficio No. 002**

Portoviejo, 17 de julio de 2020

Ingeniera

Maribel Santistevan Solís

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COMERCIO LTDA.**

Ciudad.

De mi consideración:

De conformidad a la programación para la ejecución del *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA de 2019*, y notificación de inicio de acción de control en Oficio No. 001 del 16 de julio de 2020, tengo a bien dirigirme a usted para solicitarle se facilite la siguiente información:

- Nómina de los representantes de la Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.
- Información de constitución de la cooperativa.
- Misión, Visión, Valores, Principales Políticas de la cooperativa.
- Manual integral de crédito, Reglamentos y documentación normativa interna.
- Etapas del proceso de otorgamiento de créditos de consumo.
- Principales regulaciones e indicadores de cartera de créditos de consumo.
- Índices de morosidad durante el periodo 2019.

La información solicitada formará parte de la evaluación preliminar de la auditoría de gestión que se está desarrollando, por lo cual agradeceré su pronta atención.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Srta. Esther Andrea Macías Sornoza

Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

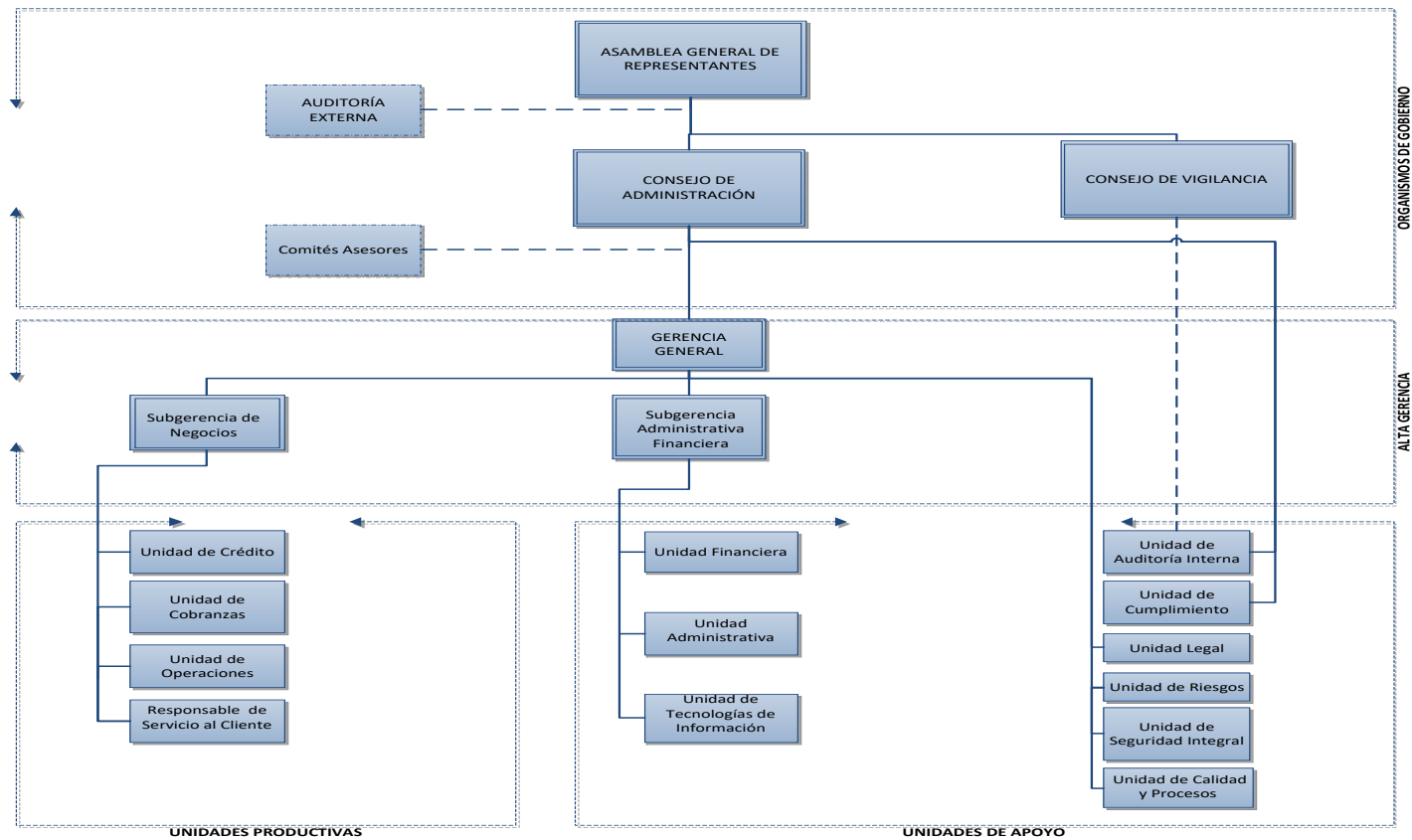


***Nómina del personal que interviene en el EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA. PORTOVIEJO, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019***

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>FIRMA</b>
Maribel Santistevan Solís	Gerente		
Álvarez Sergia Keirina	Subgerente de Negocios		
Loor Mónica Luisa	Jefe de Crédito		

#### 4.2. Fase I: Planificación Preliminar y Específica.

**Estructura Orgánica:** La estructura orgánica de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., es la siguiente:



Tomado de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

**INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.**

---

***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.  
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL  
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA  
DETALLE DE RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR  
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019***

**DETALLE DE LA VISITA PRELIMINAR:**

Una vez que se recibió la Orden de Trabajo para la ejecución del *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.*, del cantón Portoviejo, misma que se aplicó al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, el equipo auditor efectuó la visita previa a la cooperativa visitando su oficina matriz, se conoció además que la cooperativa tiene una oficina especial ubicada en el centro comercial “Velboni”, y tres sucursales localizadas en la parroquia Picoazá, y en los cantones de Chone y Rocafuerte.

Las visitas efectuadas permitieron tener un mayor conocimiento sobre las instalaciones de la matriz de la empresa; así como también se efectuó un análisis focalizado en el área de negocios, con lo cual se pudo obtener información relevante en los siguientes aspectos:

- Conocimiento amplio sobre la misión, visión, objetivos, políticas, así como de sus principales actividades y productos del área.
- Conocimiento integral de los principales procesos y subprocesos del área de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

**RESULTADOS:**

La información recabada en la planificación preliminar permitió al equipo auditor tener un conocimiento más detallado de la función y gestión realizada en la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., de la ciudad de Portoviejo, con lo cual se puede establecer una programación focalizada al componente auditado.

Con la visita preliminar se pudo identificar las instalaciones de la cooperativa, las cuales a criterio del equipo auditor se encuentran debidamente acondicionadas para los clientes

internos y externos; en el mismo sentido, se observó además una adecuada estructura en la organización de las áreas y procesos, que responden a la estructura funcional y organizacional contenida en el organigrama de la institución financiera.

La cooperativa cuenta, con un robusto sistema de procesos, para lo cual se tienen establecidos manuales, protocolos e instructivos, que rigen y direccionan cada una de los procesos y subprocesos ejecutados en la institución. En cuanto al área de negocios en la planificación preliminar se identificó que cuenta con un total de diez (10) oficiales de crédito y una (1) jefe de área, así como también se tiene establecido el manual integral de créditos.

***Elaborado por: EAMS / KDMM***

***Revisado por: MEMV***

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE**  
**DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**  
**PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia y eficacia en la gestión del proceso de adjudicación de créditos de consumo y cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

No.	PROCEDIMIENTO	REF.	ELAB.	FECHA	OBSERVACIONES
1	Elaborar el Cuestionario de Control Interno.	CI/1	EAMS / KDMM / MEMV	23/07/2020	
2	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de la estructura del proceso de colocación de créditos de consumo.	CI/1	EAMS / KDMM / MEMV	24/07/2020	
3	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente de créditos cancelados, demandados.	CI/1	EAMS / KDMM / MEMV	24/07/2020	
4	Ejecutar el cuestionario de Control Interno en el componente del establecimiento y medición de indicadores de gestión.	CI/1	EAMS / KDMM / MEMV	24/07/2020	
5	Evaluar los resultados del Control Interno.	PE/2	EAMS / KDMM / MEMV	27/07/2020	
6	Determinar los niveles de riesgos en base al Control Interno.	PE/3	EAMS / KDMM / MEMV	27/07/2020	
7	Determinar el riesgo inherente de la cooperativa	--	EAMS / KDMM / MEMV	27/07/2020	
8	Evaluar las áreas críticas en base a los niveles de riesgos determinados en el Control Interno.	--	EAMS / KDMM / MEMV	27/07/2020	
9	Prepara la matriz de evaluación de riesgos	PE/4	EAMS / KDMM / MEMV	28/07/2020	
10	Estructurar el informe de planificación específica.	PE/5	EAMS / KDMM / MEMV	28/07/2020	

**Elaborado por: EAMS / KDMM**  
**Revisado por: MEMV**

## COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES

COMPONENTES		SUBCOMPONENTES
A	ANÁLISIS Y CONCESIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO	A1. Normativa de crédito
		A2. Cumplimiento de procedimientos
		A3. Seguimiento y control de crédito
		A4. Fortalecimiento del personal de crédito
B	RIESGO CREDITICIO	B1. Procedimientos de cobranza
		B2. Recuperación de cartera de crédito
		B3. Seguimiento y control de la gestión de crédito
C	SERVICIOS FINANCIEROS ONLINE	C1. Aplicación móvil
		C2. Simulador online
		C3. Buzón de quejas y sugerencias online
D	TALENTO HUMANO	D1. Capacitaciones
		D2. Vacaciones
		D3. Horas extraordinarias y suplementarias
		D4. Seguridad y salud ocupaciones
		D5. Control de asistencia

#### 4.2.1. Evaluación del Control interno.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE**  
**MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

#	Preguntas	PT	Si/No	CT	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
		30	Si/No	26	86.67 %	Alto	13.33 %	Bajo
<b>COMPONENTE: ANÁLISIS Y CONCESIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO</b>		<b>30</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
1	¿La Cooperativa cuenta con un sistema ingenioso, que permita el acceso con facilidad de los datos de los socios?	1	SI	1				
2	¿La Cooperativa tiene accesos a sistemas públicos, donde se pueda validar los datos de los socios?	1	SI	1	Entre ellos Servicio de Rentas Internas, Registro Civil, Portoaguas, CNEL, CNT, entre otros.			
3	¿La Cooperativa cuenta con una manual de crédito?	1	SI	1				
4	¿Existen procesos de adjudicación de créditos de consumo?	1	SI	1				
5	¿Los oficiales de consumo aplican los procesos de otorgación de créditos de consumo?	1	NO	0	Se pudo constatar que ciertos requisitos, en pocos casos han sido omitidos a fin de poder llegar a la etapa final del otorgamiento del crédito.			
6	¿La tasa de interés que otorga la cooperativa en los créditos de consumo son atractivas a la vista de los socios?	1	SI	1	La tasa de interés de los créditos de consumo es del 15.20%, la misma que es segmentada por el BCE.			
7	¿Los oficiales de consumo previo a la adjudicación de un crédito, analizan el perfil del socio?	1	SI	1				
8	¿Los oficiales de créditos de la cartera de consumo realizan un seguimiento oportuno al socio posterior a su otorgamiento?	1	SI	1				
9	¿Se cumple con las metas, según lo establecido en la planificación de inicio del año?	1	SI	1				
10	¿Los oficiales de crédito de consumo reciben capacitaciones periódicas según la necesidad del puesto de trabajo?	1	SI	1				
<b>COMPONENTE: RIESGO CREDITICIO</b>		<b>10</b>	<b>-</b>	<b>9</b>				

11	¿La Cooperativa cuenta con un manual de cobranzas?	1	SI	1	
12	¿Se han establecido estrategias que permitan mitigar el índice de morosidad de los créditos de consumo?	1	SI	1	
13	¿Estas estrategias de cobranzas permite una óptima recuperación de cartera?	1	SI	1	
14	¿Dentro de estas estrategias esta la cobranza preventiva?	1	SI	1	Con esta cobranza preventiva se educa al cliente para que realice el pago en la fecha pactada según la tabla de amortización.
15	¿Utilizan herramientas para una cobranza más efectiva y con resultados?	1	SI	1	Entre ellas visitas domiciliarias, centro de llamadas, a-mail, mensajes de audios pregrabados, sms, entre otros.
16	¿Se han recuperado operaciones que se encuentran en estado judicial?	1	SI	1	
17	¿Los indicadores que se emplean en el área de riesgo miden en su totalidad la gestión de recuperación de cartera con respecto al área de cobranza?	1	NO	0	A pesar de que el área de riesgo de la Cooperativa cuenta con indicadores de gestión de la cartera vencida por productos de crédito, el departamento de cobranzas emplea ciertos indicadores, a pesar de emplear un sistema de gestión de cobranza, se debería utilizar otros indicadores que permitan medir el cumplimiento de los socios con respecto al compromiso adquirido. Podemos citar los siguientes: La gestión de compromiso de pagos realizados mensualmente, Número de citaciones como compromisos de pagos, entre otros.
18	¿Realizan informes mensuales indicando los resultados según las cobranzas?	1	SI	1	
19	¿La Cooperativa cuenta con un manual de cobranzas?	1	SI	1	
20	¿Se han establecido estrategias que permitan mitigar el índice de morosidad de los créditos de consumo?	1	SI	1	
<b>COMPONENTE: SERVICIO FINANCIEROS ONLINE</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	
21	¿Cuenta la cooperativa con el servicio de aplicación móvil?	1	NO	0	En la actualidad la cooperativa Comercio Ltda., no cuenta con una app móvil que les permitan a los socios realizar pagos de servicios, transferencias y otros servicios desde su teléfono celular, sin la necesidad



					de ir presencialmente a la institución.
22	¿La cooperativa dispone de un buzón de quejas y sugerencias para sus socios en línea?	1	SI	1	
23	¿La cooperativa cuenta con un simulador de crédito en línea?	1	SI	1	
24	¿Los requisitos para el otorgamiento de créditos de consumo, se encuentran en su página web oficial de la cooperativa?	1	SI	1	
<b>COMPONENTE: TALENTO HUMUANO</b>		<b>6</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	
25	¿La cooperativa ha implementado un biométrico para el registro de las marcaciones de entrada y salida del personal?	1	SI	1	
26	¿Posee la cooperativa una unidad de seguridad y salud ocupacional de conformidad a lo que establece el Ministerio de Trabajo?	1	SI	1	
27	¿La cooperativa da fiel cumplimiento a la planificación de vacaciones?	1	SI	1	
28	¿Emplea la cooperativa procedimiento de rotación de personal de conformidad como lo establecen las normativas legales vigentes?	1	SI	1	
29	¿Las capacitaciones en la cooperativa se ejecutan de conformidad a las necesidades establecidos por las diferentes áreas y de acuerdo a lo planificado con anterioridad?	1	NO	0	La cooperativa Comercio Ltda., a pesar de contar con un programa de capacitación, la frecuencia con que se dan los mismos, no se ejecutan de conformidad a lo planificado con anterioridad ya que muchas veces surgen impresiones donde se llevan a cabo reprogramaciones.
30	¿Cumple la cooperativa con el porcentaje que exigen el Ministerio de Trabajo para la contratación de persona con discapacidad?	1	SI	1	
<i>Elaborado por: EAMS / KDMM</i>					
<i>Revisado por: MEMV</i>					

### Resumen de los resultados de la evaluación del control interno.

Una vez efectuado el Cuestionario de Control Interno, a la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., se pudo identificar las siguientes debilidades:

- Se evidenció que una mínima cantidad de oficiales que trabajan en el área de crédito de consumo, omiten cierta documentación en el otorgamiento de un crédito.

- El departamento de cobranzas emplea de forma mínima indicadores de gestión, como una herramienta que contribuye a la mejora continua de los procesos.
- Inexistencia de un aplicativo móvil que permita a los socios realizar pagos, transferencia y otros servicios desde una app.
- A pesar de la existencia de capacitaciones al personal, se constató que, según la planificación no fueron impartidas oportunamente, teniendo que aplazarlas por factores exógenos a la institución.

<b>Resumen del control interno</b>	
Calificación total = CT	26
Ponderación total = PT	30
Nivel de confianza (norma 200): $NC=CT/PT*100$	86.67%
Nivel de riesgo inherente (norma 200): $RI=100\%-NC\%$	13.33%

*Nota: Con un 86.67% el nivel de confianza obtenida por la Cooperativa Comercio Ltda., posterior a la aplicación del cuestionario de control interno es alta, por lo que su nivel de riesgo es bajo.*

#### **4.2.2. Calificación de los riesgos de auditoría.**

##### **Fórmula:**

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

Ponderación Total (PT)

Calificación Total (CT)

Calificación Porcentual (CP)

Nivel de Riesgo (NR)

**Determinación de los niveles de riesgo:**

<b>Confianza</b>	<b>Baja</b>	<b>Moderada</b>	<b>Alta</b>
	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
<b>Riesgo</b>	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
	<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{26 \times 100}{30} = \frac{2600}{30} = 86.67\%$$

$$NR = 100\% - CP = 100.00 - 86.67 = 13.33\%$$

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA**  
**MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**  
**PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

Componentes y afirmaciones	Riesgo y su fundamento	Controles claves	Enfoque de auditoría	
			Pruebas de cumplimiento	Pruebas sustantivas
Análisis y concesión de crédito de consumo	<b>R.C. bajo: 13.33%</b> - Fortalecimiento del personal de crédito	- Reglamento Interno de la cooperativa.  - Manual integral de crédito	- Constatar digitalmente que no exista omisión de información y se dé fiel cumplimiento con los requisitos necesarios para otorgar un crédito de consumo.	- De una muestra aleatoria, evidenciar si la información proporcionada por el oficial de crédito concuerda con los datos otorgados por el socio.
Riesgo crediticio	<b>R.C. bajo: 13.33%</b> - Eficiencia en la recuperación de cartera	- Reglamento Interno de la cooperativa.  - Manual integral de crédito	- Verificar si lo estipulado en el manual integral de crédito, con respecto a la gestión de cobranza se cumple según lo estipulado.	- Evidenciar digitalmente si la gestión realizada por el departamento de cobranza, cumple con la meta establecida por el jefe del área de negocios
Servicios financieros online	<b>R.C. bajo: 13.33%</b> - Implementación de una app móvil	- Manual de procedimientos de aprobación del parte de los miembros del consejo administrativo.  - Código de ética institucional. - Código de trabajo	- Comprobar si la resolución establecida por los miembros del consejo administrativo, aprueba la implementación de una app móvil.	- Determinar la existencia de folletos e instructivos que sean de fácil comprensión por parte de los socios para su eficiente implementación.
Talento humano	<b>R.C. bajo: 13.33%</b> - Cumplimiento eficaz de la planificación de capacitaciones	- Código de ética institucional. - Código de trabajo	- Confirma la existencia de un programa de capacitación, según las necesidades expuestas por las diferentes áreas de la institución	- Identificar si la información con respecto a la planificación de capacitaciones se encuentra documentada.

**Elaborado por: EAMS / KDMM**  
**Revisado por: MEMV**

**INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.**

***COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.  
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL  
ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA  
DETALLE DE RESULTADOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA  
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019***

**DETALLE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA:**

Una vez efectuada la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., de la ciudad de Portoviejo, y posterior a que el equipo auditor realizó un recorrido por las instalaciones de la matriz, con un enfoque en el área de negocios, donde desarrollan sus actividades los oficiales de créditos, posterior se indagó sobre la misión, visión, políticas, valores y estructura organizacional de la cooperativa, se ejecutó la planificación específica al área de negocios:

- Aplicación y análisis de los resultados del control interno aplicado al proceso de otorgamiento de créditos de consumo de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.
- Verificación de la existencia y aplicación de manuales y/o procesos para el oportuno otorgamiento de créditos de consumo de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

**ANÁLISIS DE RIESGOS EN BASE A LOS RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO:**

La aplicación general del Control Interno denota un riesgo de control del 15.00% lo cual se constituye en un riesgo bajo para la cooperativa, siendo los principales factores:

- En su totalidad se observa un cumplimiento eficiente del procedimiento para el otorgamiento de un crédito de consumo, a pesar de que se omite cierta documentación no relevante para la cooperativa, en una cantidad mínima de expedientes.
- Complementariedad de indicadores de gestión para fortalecer los ya existente, afín de generar una mejora continua en el proceso de recuperación de la cartera vencida.
- Inexistencia de un aplicativo móvil que permita a los socios realizar pagos, transferencia y otros servicios desde una app.

- A pesar de la existencia de capacitaciones al personal, se constató que, según la planificación no fueron impartidas oportunamente, teniendo que aplazarlas por factores exógenos a la institución.

### **REQUERIMIENTO DE AUDITORÍA:**

Borrador del Informe, Informe aprobado, conclusiones y recomendaciones.

#### **Equipo multidisciplinario:**

- Supervisor de Auditoría
- Jefe de equipo auditor
- Auditor Operativo

#### **Recursos materiales y financieros**

**Material de trabajo: USD. 280.00**

- Papelería y oficina USD. 90.00
- Impresiones y fotocopiado USD.140.00
- Espiralado y encuadernación USD. 50.00

**Viáticos y movilización: USD. 65.00**

- Jefe de Equipo Auditor USD. 40.00
- Auditor Operativo USD. 25.00

**TOTAL USD. 345.00**

*Elaborado por: EAMS / KDMM*

*Revisado por: MEMV*

## 4.3. Programa de auditoría.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b>					
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b>					
<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>					
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>					
<b>Componente / Cuenta:</b> Proceso de otorgamiento de créditos de consumo					
<b>Controles claves:</b> Reglamento Interno de la cooperativa, Manual integral de crédito, Sistema informático de la cooperativa.					
#	Procedimientos:	Tiempo Estimado	Utilizado	Elaborado Por:	Ref. P/T
1	Verificar el incumplimiento en los procesos para el otorgamiento de créditos de consumo, por parte del oficial responsable.	1 día	1 día	EAMS / KDMM / MEMV	A1
2	De una muestra de socios al azar, determinar el grado de satisfacción sobre el proceso de otorgamiento de créditos de consumo.	1 día	1 día	EAMS / KDMM / MEMV	A2
3	Constatar la documentación solicitada para el otorgamiento de créditos de consumo y si la misma se encuentra plenamente justificada para el efecto.	1 día	1 día	EAMS / KDMM / MEMV	B1
4	Verificar cuál de los productos financieros que ofrece la Cooperativa, es el más representativo en volumen de crédito y morosidad, además influencia de su cartera en el crédito de consumo.	1 día	1 día	EAMS / KDMM / MEMV	B2
5	Comprobar si las actividades ejecutadas dentro del proceso de otorgamiento de créditos de consumo, se desarrollan de conformidad a las políticas establecidas en el manual integral de créditos.	3 días	3 días	EAMS / KDMM / MEMV	B3
6	Verificar el cumplimiento de las metas del área de negocios y si se han establecido medidas para que sean alcanzadas.	2 días	2 días	EAMS / KDMM / MEMV	C1
7	Comprobar a través de indicadores de gestión, los índices de morosidad y si existe medidas preventivas para una eficiente gestión de la cartera vencida.	2 días	2 días	EAMS / KDMM / MEMV	C2
8	Comprobar el proceso de recuperación de cartera y la frecuencia con que el departamento de cobranzas, notifica sus gestiones para su posterior análisis del departamento de riesgo.	2 días	2 días	EAMS / KDMM / MEMV	C3
<b>Elaborado por:</b> EAMS / KDMM					
<b>Revisado por:</b> MEMV					
<b>Aprobado:</b> Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés.					
<b>Fecha:</b> 31 de julio de 2020					

## Papeles de Trabajo.

<i>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</i>				<b>PT: A1</b>		
<i>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL</i>				<b>Ø</b>		
<i>ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</i>						
<i>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</i>						
<b>VERIFICACIÓN DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO</b>						
<b>ETAPAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE CONSUMO</b>	<b>Atención</b>			<b>Cumplimiento</b>		
	Excelente	Buena	Mala	Total	Parcial	Nulo
1. Ingreso del crédito	X				X	
2. Análisis del crédito con respecto a la capacidad de pago	X			X		
3. Filtro o revisión de documentación relacionada con el crédito	X			X		
4. Aprobación crediticia	X			X		
5. Desembolso o liquidación del préstamo		X		X		
Otros: (Especifique):						
<i>Fuente: Expedientes que sustentan la consecución de créditos otorgados, misma que reposa en el archivo institucional</i>						
<b>Elaborado por:</b> EAMS / KDMM				<b>Fecha:</b>		
<b>Revisado por:</b> MEMV				03/08/2020		

**Ref.:** Ø Inspección física.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.  
EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y  
EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA  
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019**

**PT: A2  
S**

**RESUMEN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SOCIOS**

**1.- En promedio con qué frecuencia realiza visitas a las agencias o sitio web de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.**

RANGO	FRECUENCIA	%
Diario	62	62%
Semanal	15	15%
Mensual	10	10%
Trimestral	5	5%
Semestral	5	5%
Anual	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**2.- ¿Cómo considera usted la atención recibida por parte del oficial de crédito?**

RANGO	FRECUENCIA	%
Satisfactorio	70	70%
Poco satisfactorio	20	20%
Nada satisfactorio	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**3.- ¿Cómo considera usted las etapas para el otorgamiento de créditos de consumos?**

RANGO	FRECUENCIA	%
Simple	75	75%
Complejo	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**4.- Le gustaría a usted que más productos y servicios financieros puedan ser obtenidos a través del uso del portal web de la cooperativa.**

RANGO	FRECUENCIA	%
Sí	100	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**5.- En una escala del 1 al 5 en donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, como califica el servicio brindado en el área de negocios de la cooperativa a través de los canales físicos y digitales.**

RANGO	V. ABSOLUTO	V. RELATIVO
1	0	0%
2	0	0%
3	5	5%
4	35	35%
5	60	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Encuesta de satisfacción aplicada a una muestra de socios*

**Elaborado por:** EAMS / KDMM

**Revisado por:** MEMV

**Fecha:**

04/08/2020

*Nota: Se encuestó aleatoriamente a 100 personas entre socios.*

*Ref.: S Documentación sustentadora.*

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b>						<b>PT: B1-1</b> √
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y</b>						
<b>EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b>						
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>						
<b>VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMOS</b>						
<b>DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO</b>	<b>% CUMPLIMIENTO</b>					<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	
Original y copia a color de la cédula de ciudadanía o de identidad vigente					X	
Original y copia a color del certificado de votación vigente					X	
Original o copia de la planilla de un servicio básico vigente del domicilio.					X	
Copia del RUC, RISE en caso de tener otra actividad económica y declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, si supera los montos correspondientes en el año.			X			No todos los socios cuentan con una segunda actividad económica
Certificado laboral original o copia del nombramiento					X	
Los tres últimos roles de pagos					X	
Historial laboral del IESS de las últimas 12 aportaciones				X		Desconocimiento de la página oficial del IESS para obtener dicho requisito
Croquis del domicilio del socio					X	
Justificativo del patrimonio (predios urbanos, copia de escritura o carta de venta) en caso de tener vehículo copia de la matrícula.				X		No todos los socios cuentan con un bien patronal a su nombre
Para justificar valor a pagar según buro, estados de cuentas bancaria y/o tabla de amortización			X			Desconocimiento del solicitante del

					crédito
<b>REQUISITOS EN CASO DE NECESITAR GARANTIAS QUIROGRAFARIAS</b>					
Original y copia a color de la cédula de ciudadanía o de identidad vigente				X	
Original y copia a color del certificado de votación vigente				X	
Original o copia de la planilla de un servicio básico vigente del domicilio.				X	
Copia del RUC, RISE en caso de tener otra actividad económica y declaración del Impuesto a la Renta del año anterior, si supera los montos correspondientes en el año.		X			No todos los socios cuentan con una segunda actividad económica
Certificado laboral original o copia del nombramiento				X	
Último rol de pago				X	
Croquis del domicilio del garante				X	
<b>Fuente:</b> Expedientes de créditos, información que reposa en área de archivo institucional					
Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b>					<b>Fecha:</b>
Revisado por: <b>MEMV</b>					06/08/2020

**Ref.:** ✓ Verificado.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b>					<b>PT: B2</b> $\Sigma$
<b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL</b>					
<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b>					
<b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>					
<b>COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA SEGÚN SU TIPOLOGÍA CON CORTE A DICIEMBRE DE 2019</b>					
<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b># CRÉDITOS</b>	<b>SALDO DEUDOR</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>SALDO VENCIDO</b>	<b>ÍNDICE MOROSIDAD</b>
COMERCIAL	12	505.744,54	0,74%	12.818,14	2,53%
CONSUMO	8123	49.225.267,30	72,11%	576.740,97	1,17%
VIVIENDA	81	2.347.885,78	3,44%	50.274,12	2,14%
MICRO	3490	16.180.948,80	23,70%	1.392.251,84	8,60%
EDUCATIVO	1	2.403,54	0,00%	-	0,00%
<b>Total general</b>	<b>11707</b>	<b>68.262.249,96</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.032.085,07</b>	<b>2,98%</b>
<b>Otros: (Especifique):</b>					
<i>Fuente: Datos obtenidos de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>					
Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b>				<b>Fecha:</b>	
Revisado por: <b>MEMV</b>				07/08/2020	

**Ref.:**  $\Sigma$  Comprobando sumas.

<p align="center"><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b>  <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO</b>  <b>Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b>  <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b></p>	<p align="center"><b>PT: B3</b> √</p>
<p align="center"><b>POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO</b></p>	<p align="center"><b>CUMPLIMIENTO</b></p>
<p>1) Ser socio activo de la cooperativa</p>	<p align="center">100%</p>
<p>2) Ser mayor de 21 años de edad</p>	<p align="center">100%</p>
<p>3) Tener una dependencia laboral certificada</p>	<p align="center">100%</p>
<p>4) Tener mínimo 12 aportaciones al IESS consecutivas</p>	<p align="center">100%</p>
<p>5) Residir dentro de la provincia de Manabí</p>	<p align="center">100%</p>
<p>6) No tener deudas vencidas dentro de los últimos 3 meses en otras instituciones financieras</p>	<p align="center">100%</p>
<p>7) No tener cartera castigada como mínimo un año atrás, tanto el deudor como el cónyuge</p>	<p align="center">100%</p>
<p>8) No haber tenido ningún juicio en ninguna institución financiera</p>	<p align="center">100%</p>
<p><i><b>Fuente:</b> Manual integral de política de crédito de la cooperativa Comercio Ltda.</i></p>	
<p>Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>
<p>Revisado por: <b>MEMV</b></p>	<p>12/08/2020</p>

**Ref.:** √ Verificado.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL</b> <b>ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>			<b>PT: C1</b> <b>Σ</b>
<b>MATRIZ DE ESTABLECIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL ÁREA DE</b> <b>NEGOCIOS</b>			
TIPO DE CRÉDITO	FÓRMULA	CÁLCULO	% CUMP.
COMERCIAL	$\frac{\text{USD de créditos otorgados en el año}}{\text{USD de créditos programados a colocar}}$	$\frac{90.000,00}{120.000,00}$	75%
CONSUMO		$\frac{31'350.378,66}{28'800.000,00}$	108,85%
VIVIENDA		$\frac{927.000,00}{700.000,00}$	132,43%
MICRO		$\frac{11'429.735,27}{10'560.000,00}$	108,24%
EDUCATIVO		-	-
<b>Fuente:</b> Datos obtenidos de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria			
Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b> Revisado por: <b>MEMV</b>			<b>Fecha:</b> 13/08/2020

**Ref.:** Σ Comprobando sumas.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE</b> <b>CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA</b> <b>VENCIDA</b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>				<b>PT: C2</b> <b>/C3</b> <b>Σ</b>
<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD SEGÚN LA CARTERA DE CRÉDITO CON CORTE A</b> <b>DICIEMBRE DE 2019</b>				
TIPO DE CRÉDITO	FÓRMULA	CÁLCULO	% REAL CUMPL.	% LÍMITE
COMERCIAL	$\frac{\text{USD saldo vencido}}{\text{USD saldo deudor}} \times 100$	$\frac{12.818,14}{505.774,54}$	2,53%	8%
CONSUMO		$\frac{576.740,97}{49'225.267,30}$	1,17%	75%
VIVIENDA		$\frac{50.254,12}{2'347.885,78}$	2,14%	10%
MICRO		$\frac{1'392.251,84}{16'180.948,80}$	8,60%	30%
EDUCATIVO		$\frac{0}{2403,54}$	0%	0%
<p>Observación de auditoría: <b>Los índices presentados están dentro de los parámetros establecidos al inicio del año como metas establecidas, los mismo que son positivos de acuerdo a los criterios establecidos por el equipo de auditoría.</b></p> <p><i>Fuente: Datos obtenidos de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i></p>				
Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b>			<b>Fecha:</b>	
Revisado por: <b>MEMV</b>			14/08/2020	

Ref.:  $\Sigma$  Comprobando sumas.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL</b> <b>ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>			<b>PT: C4</b> ✓
<b>PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA LA INTERPRETACIÓN</b> <b>DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE RIESGO</b>			
<b>ETAPAS DE LA GESTIÓN DE</b> <b>COBRANZA</b>	<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>MEDIOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Preventiva	Es una acción que el oficial de crédito realiza para el que socio, no se atrase en el pago de sus obligaciones.	Llamadas, mensaje de texto o de WhatsApp	5 días antes del vencimiento de la cuota
Operativa	Son las acciones que se toman a partir del primer día en que socio, queda en mora el pago de una cuota.	Llamadas, mensaje de texto o de WhatsApp, visitas y notificaciones	Día 1: visita o llamada al socio Del 2 al 15: gestión del oficial de cobranza Del 16 al 29: Oficiales de crédito y de cobranza realizan llamadas y visitas según promesas de pago. Del 30 al 45: Notificación prejudicial Del 46 en adelante: notificación judicial.
Prejurídica	Cobranza extrajudicial, la misma que puede ser externa o interna	Externa: persona natural o jurídica que preste sus servicios de gestión de cobranza. Interna: lo desempeña el Jefe de Cobranza.	Gestión que se lleva a cabo a partir del día 121 en adelante.
Jurídica	Todo deudor con saldo de capital mayor a tres RBU.	Externa: persona natural o jurídica externa a la institución.	Según lo determinen las instancias legales vigentes.
<b>Observación de auditoría:</b> Se pudo evidenciar que el Departamento de cobranzas lleva un control respecto a los honorarios profesionales generados por temas de recuperación de cartera. <b>Fuente:</b> <i>Manual integral de cobranza de la cooperativa Comercio Ltda...</i>			
Elaborado por: <b>EAMS / KDMM</b> Revisado por: <b>MEMV</b>			<b>Fecha:</b> 17/08/2020

**Ref.:** ✓ Verificado.



## 4.4. Hojas de hallazgos.

<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b></p> <p><b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b></p> <p><b><u>HOJA DE HALLAZGO # 001</u></b></p> <p><b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b></p>	
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Mínima cantidad de oficiales que trabajan en el área de crédito de consumo, omiten cierta documentación en el otorgamiento de un crédito, en ciertos expedientes.
<b>Condición:</b>	Mediante la revisión de la documentación que sustentan el otorgamiento de créditos de consumo, se evidenció la omisión de ciertos documentos que forman parte de los requisitos solicitados, detallados en el manual integral de crédito de la Cooperativa Comercio Ltda., para la concesión respectiva. De igual forma, se verificó en el sistema la información de los socios y garantes para validar datos, lo que permitió constatar que en ciertos expedientes se omitieron documentos complementarios, que no tiene inherencia relevante para el otorgamiento de un crédito de consumo.
<b>Criterio:</b>	La omisión de documentación así sea complementaria, por parte del oficial de crédito en la concesión de un crédito, evidencia un incumplimiento del: <b><u>Manual Integral de Créditos: Título 1.</u></b> <b><u>Código de ética de la Cooperativa Comercio Ltda., Literal 8.6.- De las sanciones pecuniarias-multas:</u></b> La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por la Subgerente Administrativa Financiera, previa disposición de Gerencia, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la Cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave y a juicio del Gerente no merezca el trámite de Visto Bueno. Constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. <b><u>Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.</u></b> a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos. <b><u>Código de Trabajo: Art. 46.- Prohibiciones del trabajador.</u></b> a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares

	<p>de trabajo;</p> <p>b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;</p> <p>c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;</p>
<b>Causa:</b>	De acuerdo al análisis efectuado, ciertos oficiales de créditos de consumo omiten documentación en su mayoría complementaria, para dar continuidad y cumplir con el presupuesto exigido.
<b>Efecto:</b>	La omisión de documentación complementaria por parte del oficial de crédito, ocasiona problemas de morosidad, lo que dificulta el proceso de recuperación de cartera por parte del Departamento Cobranza, ya que la omisión de datos o información no permiten que el proceso se lleva a cabo de conformidad a las normativas estipuladas por la Cooperativa.
<b>Conclusiones:</b>	Es evidente de conformidad al hallazgo encontrado, que a pesar que la documentación sea complementaria, puede conllevar a una mala colación del crédito otorgado, trayendo consigo problemas para el oficial de crédito y para la recuperación de la cartera ya que, al no tener una cartera sana, a futuro repercute de forma negativa a la institución.
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>Al Gerente General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar al Jefe de Crédito la implementación de mecanismo de control, que permitan disminuir la omisión de documentos que respalda el crédito concedido por parte de los oficiales de su área.</li> </ul> <p><b>Al Jefe de Crédito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar nuevas técnicas o métodos que permitan mejorar la omisión de documentación, de tal manera que se garantice el cumplimiento formal de los procedimientos contemplados en los manuales y reglamentos institucionales y con ello brindar un trabajo confiable y eficiente.</li> </ul> <p><b>Al Oficial de Crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir y realizar un mejor análisis en cuanto a la información que recopila y sirve de sustento para el otorgamiento de créditos, observando lo estipulado en el manual integral de créditos y demás normativas establecidas por la Institución.</li> </ul>
<b>Elaborado por:</b>	<p>Srta. Esther Andrea Macías Sornoza</p> <p>Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera</p>

<b>Supervisor de Auditoría:</b>	Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés.
<b>Fecha Elaboración:</b> 18/08/2020	<b>Fecha de Aprobación:</b> 19/08/2020

**Ref.:** ✓ *Verificado.*

<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b></p> <p><b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b></p> <p><b><u>HOJA DE HALLAZGO # 002</u></b></p> <p><b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b></p>	
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Complementación en la aplicación de indicadores de gestión, como una herramienta que contribuye a la mejora continua de los procesos.
<b>Condición:</b>	Bajo las circunstancias actuales se hace necesario la aplicación de indicadores de gestión que complementen los ya existentes, con la finalidad de medir el cumplimiento de las actividades de los oficiales de cobranza, se ve reflejada solamente en el reporte que genera el sistema, el cual solo permite visualizar las llamadas preventivas, gestiones de cobro y notificaciones.
<b>Criterio:</b>	<p>A pesar de que el área de riesgo de la Cooperativa cuenta con indicadores de gestión de la cartera vencida por productos de crédito, el departamento de cobranzas emplea ciertos indicadores, a pesar de emplear un sistema de gestión de cobranza, se debería utilizar otros indicadores que permitan medir el cumplimiento de los socios con respecto al compromiso adquirido. Lo anteriormente descrito va en contra de lo que estipula:</p> <p><b><u>Manual Integral de Créditos – Anexo # 7: Etapas de la gestión de cobro</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión de cobranza se realizará en cuatro etapas: preventiva, operativa, pre jurídica y jurídica.</li> </ul> <p><b><u>Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.</u></b></p> <p>a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.</p>
<b>Causa:</b>	Según lo observado y lo constatado en el cuestionario de control interno, se evidencia que el personal que labora en esta área de la institución en su mayoría son personas mayores de edad que superan los 50 años, en donde la implementación de nuevos mecanismos, métodos o procedimientos como indicadores de gestión se tornan complejos, por los motivos antes descritos.
<b>Efecto:</b>	Los indicadores de gestión son una herramienta que complementa la eficiente toma de decisiones organizacionales, por ello a pesar de la existencia de los mismos en la cooperativa, es oportuno emplear nuevos índices para medir, por ejemplo: la gestión de compromiso de pagos realizados mensualmente, número de citaciones como compromisos de

	pagos, entre otros. Su incorrecta aplicación ocasiona un deficiente control en la gestión de compromisos de pagos realizados por los socios, entre otros aspectos.	
<b>Conclusiones:</b>	Se concluye que la complementación de los indicadores de gestión ya existentes, permitirán a la institución analizar el desempeño individual y colectivo del personal que labora en el departamento de cobranza y con ello verificar el correcto cumplimiento de los objetivos propuestos.	
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>Al Gerente General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un estudio técnico que contribuya a mejorar los procesos que se llevan a cabo en el departamento de cobranza, para darle la importancia que amerita la gestión de dicha área para el normal funcionamiento institucional.</li> <li>Replantear los procesos en virtud de las necesidades actuales.</li> </ul> <p><b>Al Jefe de Cobranza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar nuevos indicadores de gestión en pro a las necesidades del departamento de cobranza.</li> <li>Efectuar controles exhaustivos a los profesionales jurídicos externos, en la prestación de sus servicios.</li> </ul>	
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Esther Andrea Macías Sornoza Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera	
<b>Supervisor de Auditoría:</b>	Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vincés	
<b>Fecha Elaboración:</b>	20/08/2020	<b>Fecha de Aprobación:</b> 21/08/2020

*Ref.: ✓ Verificado.*

<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b></p> <p><b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b></p> <p><b><u>HOJA DE HALLAZGO # 003</u></b></p> <p><b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b></p>	
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	Inexistencia de un aplicativo móvil que permita a los socios realizar pagos, transferencia y otros servicios desde una app.
<b>Condición:</b>	En la actualidad la cooperativa Comercio Ltda., no cuenta con un aplicativo móvil, a pesar de vivir en una época digitalizada, donde todo se hace más fácil del uso de las herramientas tecnológicas.
<b>Criterio:</b>	<p>Para llevar a cabo la implementación del aplicativo móvil se requiere que el personal responsable de TIC de cumplimiento al:</p> <p><b><u>Código de Trabajo: Art. 45.- Obligaciones del trabajador, literal a.</u></b></p> <p>a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.</p> <p><b><u>Código de Trabajo: Art. 46.- Prohibiciones del trabajador.</u></b></p> <p>a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;</p> <p>b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;</p> <p>c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;</p>
<b>Causa:</b>	En importante mencionar que la no existencia de una app, que permita al socio realizar servicios financieros desde su celular, esto se origina por la falta de presupuesto que conlleva la implementación de este servicio, no contar con los permisos pertinentes, hoy en día no se cuenta con la aprobación del consejo administrativo.
<b>Efecto:</b>	La inexistencia de una app móvil es una de las causantes de que se origine la morosidad, ya que la cooperativa al no contar con presencia física en otros lugares de la provincia y del país, conlleva muchas veces a que los socios se atrasen en el pago de sus obligaciones.
<b>Conclusiones:</b>	Es evidente de conformidad al hallazgo encontrado, que la cooperativa al no contar con un aplicativo móvil, donde las herramientas tecnológicas juegan hoy en día un papel preponderante para sus usuarios, el hecho de no contar

	con una app, repercute la captación de posibles socios y prestamistas.
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>Consejo Administrativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar la implementación de un aplicativo móvil, que permita una mejor interacción con los socios y los servicios que brinda la cooperativa.</li> </ul> <p><b>Gerente General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promueva la ejecución de una herramienta tecnológica para la implementación del nuevo servicio móvil a los socios.</li> </ul> <p><b>Jefe de TIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar de forma inmediata la aplicación de una app móvil, que permita a la cooperativa brindar un servicio de vanguardia y de calidad con las exigencias que impone la digitalización.</li> </ul>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Esther Andrea Macías Sornoza Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera
<b>Supervisor de Auditoría:</b>	Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vines.
<b>Fecha Elaboración:</b> 18/08/2020	<b>Fecha de Aprobación:</b> 19/08/2020

**Ref.:** ✓ *Verificado.*

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COMERCIO LTDA.</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE</b> <b>MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA</b> <b><u>HOJA DE HALLAZGO # 004</u></b> <b>PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>	
<b>Descripción del Hallazgo:</b>	A pesar de la existencia de capacitaciones al personal, se constató que, según la planificación no fueron impartidas oportunamente, teniendo que aplazarlas por factores exógenos a la institución.
<b>Condición:</b>	Se procedió a revisar las solicitudes de requerimientos de capacitación del Área de Negocios, para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, evidenciando un cumplimiento parcial de plan de capacitación institucional.
<b>Criterio:</b>	<p>El no cumplimiento del plan de capacitaciones, en función a los requerimientos del personal, afectan en gran medida el desarrollo y desenvolvimiento eficiente del empleado, ya que esto determina que muchas veces se cometan errores involuntarios, por no contar con la capacitación necesaria en el área determinada, incumplimiento el:</p> <p><b><u>Código de ética de la Cooperativa Comercio Ltda., Literal 8.6.- De las sanciones pecuniarias-multas:</u></b> La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por la Subgerente Administrativa Financiera, previa disposición de Gerencia, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la Cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave y a juicio del Gerente no merezca el trámite de Visto Bueno. Constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador.</p> <p><b><u>Normas de control Interno 200-03: Políticas y prácticas de talento humano:</u></b> El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.</p>
<b>Causa:</b>	Es evidente que un inadecuado cumplimiento del plan de capacitaciones, trae consigo repercusión en el personal y con ello en el cumplimiento eficiente de sus actividades cotidianas, es preciso indicar que un personal capacitado permite brindar un servicio de calidad y calidez a los socios.
<b>Efecto:</b>	El incumplimiento de capacitaciones por parte de la Institución, trae consigo inconvenientes para su personal, puesto que de ello depende un correcto



	desenvolvimiento en el área de trabajo, y en ocasiones por la falta de estas capacitaciones se evidencia un inadecuado cumplimiento de las metas propuestas por la Cooperativa a sus empleados.
<b>Conclusiones:</b>	De conformidad a la verificación al plan anual de capacitaciones de la Cooperativa Comercio Ltda., en el año 2019, se constató que no se cumplieron en su totalidad, conforme lo que tenía establecido la institución a inicios de año, mermando en gran medida el rendimiento individual y colectivo de su personal, es preciso mencionar que en virtud de los avances tecnológicas o la optimización de procedimientos u otras acciones que determine el empleador, es prudente dar fiel cumplimiento a los programas de capacitación.
<b>Recomendaciones:</b>	<p><b>Al Gerente General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear mecanismos que permitan llevar un mejor control en cuanto a las capacitaciones requeridas por el personal, puesto que de ello depende el eficiente desarrollando de los empleados de la institución.</li> </ul> <p><b>Subgerencia Administrativa y Financiera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la ejecución de las capacitaciones planificadas con anticipación, en función de los requerimientos presentados por el personal que labora en la Institución.</li> <li>• Avalar el cumplimiento de las capacitaciones requeridas por cada área.</li> <li>• Dar seguimiento a que se desarrollen las capacitaciones precisas y concisas según las necesidades de cada área de la institución.</li> </ul>
<b>Elaborado por:</b>	Srta. Esther Andrea Macías Sornoza Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera
<b>Supervisor de Auditoría:</b>	Ing. Marcelo Eduardo Mendoza Vines.
<b>Fecha Elaboración:</b> 18/08/2020	<b>Fecha de Aprobación:</b> 19/08/2020

**Ref.:** ✓ *Verificado.*

#### **4.5. Fase III: Comunicación de resultados.**

##### **4.5.1. Notificación de resultados.**

Portoviejo, 31 de agosto de 2020

Ingeniera

Maribel Santistevan Solís

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
COMERCIO LTDA.**

Ciudad.

De mi consideración:

De acuerdo a autorización mediante Oficio S/N de fecha 20 de Febrero de 2020, suscrito por usted, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “Comercio” Cía. Ltda., para la ejecución de un *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA*, y conforme al cronograma de actividades para el desarrollo de la misma, me complace comunicarle que hemos concluido con las visitas a su entidad por lo que de acuerdo con lo convenido con nosotros en calidad de auditores ejecutores de la presente, es responsabilidad nuestra emitir un informe que contenga un resumen de todo el examen especial realizado. Para la cual detallamos a continuación las eventualidades detectadas en los aspectos auditados.

El examen especial permitió evaluar la gestión realizada por el departamento de crédito de la Cooperativa, además de evidenciar el grado de cumplimiento de los procedimientos establecidos, junto con las respectivas observaciones al sistema de control interno, en el entorno de dicha área.

Nuestro trabajo fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Código de Trabajo Ecuatoriano, el

Reglamento Interno y el Manual Integral de Créditos de la cooperativa Comercio Ltda., dichas normas sustentan el trabajo realizado y permiten llevar a cabo una revisión integra, veraz y transparente de la situación que presentó en el año 2019.

En nuestra opinión, según los resultados de las mediciones efectuadas a los procedimientos ejecutados en el departamento de crédito de la cooperativa Comercio Ltda., se constató que la documentación que sustenta el otorgamiento de los créditos de consumo, en su mayoría se ajustan a lo que determinan los procedimientos según lo estipula el manual integral de créditos, por ello se obtuvieron las siguientes observaciones:

- Se evidenció que una mínima cantidad de oficiales que trabajan en el área de crédito de consumo, omiten cierta documentación en el otorgamiento de un crédito.
- El departamento de cobranzas emplea de forma mínima indicadores de gestión, como una herramienta que contribuye a la mejora continua de los procesos.
- Inexistencia de un aplicativo móvil que permita a los socios realizar pagos, transferencia y otros servicios desde una app.
- A pesar de la existencia de capacitaciones al personal, se constató que, según la planificación no fueron impartidas oportunamente, teniendo que aplazarlas por factores exógenos a la institución.

Particular que informamos para su conocimiento.

Atentamente,

Srta. Esther Andrea Macías Sornoza

Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera

**SUPERVISOR / AUDITOR – EGRESADAS DE LA CARRERA DE AUDITORÍA**

#### **4.6. Informe de auditoría.**

##### **4.6.1. Información introductoria.**

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

El *EXAMEN ESPECIAL A LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO Y EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA*, fue ejecutada en atención a la autorización de ejecución del Proyecto Investigativo resuelto por el Tribunal de la Coordinación de la Carrera de Auditoría y Contabilidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, y aprobado mediante Oficio S/N de fecha 20 de febrero de 2020, suscrito por la Ing. Maribel Santistevan Solís, en calidad de Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

###### **Objetivos del examen.**

###### **Objetivo general.**

Ejecutar un examen especial a la gestión de crédito de consumo y su índice de morosidad de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

###### **Objetivo Específicos:**

- Utilizar herramientas metodológicas en el desarrollo del examen especial.
- Evaluar el sistema de control interno en los procesos de adjudicación de créditos de consumos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.
- Evidenciar los hallazgos de las debilidades encontradas en el examen especial.
- Comunicación de los resultados obtenidos en un informe final con sus debidas recomendaciones y conclusiones.
- Realizar propuesta de los hallazgos encontrados.

**Alcance del examen.**

El examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda., se aplicará al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre 2019.

**Base legal.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., es una entidad financiera con el público en general, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante resolución # 85-027-DC DEL 24 DE octubre de 1985, iniciando su actividad el 01 de Julio de 1985.

Las cooperativas, desde la vigencia de la constitución del 2008 son entes reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria SEPS, en concordancia con el artículo 283 de la Constitución de la República del Ecuador.

El examen especial se sustentó en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y de Control Interno en Ecuador, Normas Internacionales de Auditoría – NIA, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código de Trabajo Ecuatoriano, Reglamento Interno y Manual Integral de Créditos de la cooperativa Comercio Ltda.

**Monto de recursos examinados**

Para la realización del examen especial se analizaron algunos rubros relacionados con la cartera de crédito, principalmente los créditos de consumo objeto de nuestro estudio, el mismo que se detalla a continuación:

Estos datos se obtuvieron en el Sistema de la Cooperativa.

TIPO DE CREDITO	# CREDITOS	SALDO DEUDOR	PARTICIPACION	SALDO VENCIDO	INDICE MOROSIDAD
COMERCIAL	12	505.744,54	0,74%	12.818,14	2,53%
CONSUMO	8123	49.225.267,30	72,11%	576.740,97	1,17%
VIVIENDA	81	2.347.885,78	3,44%	50.274,12	2,14%
MICRO	3490	16.180.948,80	23,70%	1.392.251,84	8,60%
EDUCATIVO	1	2.403,54	0,00%	-	0,00%
<b>Total general</b>	<b>11707</b>	<b>68.262.249,96</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.032.085,07</b>	<b>2,98%</b>

#### **4.6.2. Detalle de resultados de Examen Especial.**

- **Mínima cantidad de oficiales que trabajan en el área de crédito de consumo, omiten cierta documentación en el otorgamiento de un crédito, en ciertos expedientes.**

Mediante la revisión de la documentación que sustentan el otorgamiento de créditos de consumo, se evidenció la omisión de ciertos documentos que forman parte de los requisitos solicitados, detallados en el manual integral de crédito de la Cooperativa Comercio Ltda., para la concesión respectiva.

De igual forma, se verificó en el sistema la información de los socios y garantes para validar datos, lo que permitió constatar que en ciertos expedientes se omitieron documentos complementarios, que no tiene inherencia relevante para el otorgamiento de un crédito de consumo.

#### **Conclusiones:**

Es evidente de conformidad al hallazgo encontrado, que una omisión de documentación conlleva a una mala colación del crédito otorgado, trayendo consigo problemas para el oficial de crédito y para la recuperación de la cartera ya que, al no tener una cartera sana, a futuro repercute de forma negativa a la institución.

#### **Recomendaciones:**

##### **Al Gerente General:**

- Solicitar al Jefe de Crédito la implementación de mecanismo de control, que permitan disminuir la omisión de documentos que respalda el crédito concedido por parte de los oficiales de su área.

**Al Jefe de Crédito:**

- Implementar nuevas técnicas o métodos que permitan mejorar la omisión de documentación, de tal manera que se garantice el cumplimiento formal de los procedimientos contemplados en los manuales y reglamentos institucionales y con ello brindar un trabajo confiable y eficiente.

**Al Oficial de Crédito:**

- Cumplir y realizar un mejor análisis en cuanto a la información que recopila y sirve de sustento para el otorgamiento de créditos, observando lo estipulado en el manual integral de créditos y demás normativas establecidas por la Institución.

**Complementariedad en la aplicación de indicadores de gestión, como una herramienta que contribuye a la mejora continua de los procesos.**

Durante el desarrollo del examen especial se evidencia que, bajo las circunstancias actuales, la necesidad de aplicar indicadores de gestión que complementen los ya existentes, con la finalidad de medir el cumplimiento de las actividades de los oficiales de cobranza, se ve reflejada solamente en el reporte que genera el sistema, el cual solo permite visualizar las llamadas preventivas, gestiones de cobro y notificaciones.

**Conclusiones:**

Se concluye que la complementación de los indicadores de gestión ya existentes, permitirán a la institución analizar el desempeño individual y colectivo del personal que labora en el departamento de cobranza y con ello verificar el correcto cumplimiento de los objetivos propuestos.



**Recomendaciones:****Al Gerente General:**

- Realizar un estudio técnico que contribuya a mejorar los procesos que se llevan a cabo en el departamento de cobranza, para darle la importancia que amerita la gestión de dicha área para el normal funcionamiento institucional.
- Replantear los procesos en virtud de las necesidades actuales.

**Al Jefe de Cobranza:**

- Implementar indicadores de gestión en pro a las necesidades del departamento de cobranza.
- Efectuar controles exhaustivos a los profesionales jurídicos externos, en la prestación de sus servicios.

**Inexistencia de un aplicativo móvil que permita a los socios realizar pagos, transferencia y otros servicios desde una app.**

En la actualidad la cooperativa Comercio Ltda., no cuenta con un aplicativo móvil, a pesar de vivir en una época digitalizada, donde todo se hace más fácil del uso de las herramientas tecnológicas.

**Conclusiones:**

Es evidente de conformidad al hallazgo encontrado, que la cooperativa al no contar con un aplicativo móvil, donde las herramientas tecnológicas juegan hoy en día un papel preponderante para sus usuarios, el hecho de no contar con una app, repercute la captación de posibles socios y prestamistas.

**Recomendaciones:****Consejo Administrativo:**

- Aprobar la implementación de un aplicativo móvil, que permita una mejor interacción con los socios y los servicios que brinda la cooperativa.

**Gerente General:**

- Promueva la ejecución de una herramienta tecnológica para la implementación del nuevo servicio móvil a los socios.

**Jefe de TIC:**

- Ejecutar de forma inmediata la aplicación de una app móvil, que permita a la cooperativa brindar un servicio de vanguardia y de calidad con las exigencias que impone la digitalización.

**A pesar de la existencia de capacitaciones al personal, se constató que, según la planificación no fueron impartidas oportunamente, teniendo que aplazarlas por factores exógenos a la institución.**

Se procedió a revisar las solicitudes de requerimientos de capacitación del Área de Negocios, para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, evidenciando un cumplimiento parcial de plan de capacitación institucional.

**Conclusiones**

De conformidad a la verificación al plan anual de capacitaciones de la Cooperativa Comercio Ltda., en el año 2019, se constató que no se cumplieron en su totalidad, conforme lo que tenía establecido la institución a inicios de año, mermando en gran

medida el rendimiento individual y colectivo de su personal, es preciso mencionar que en virtud de los avances tecnológicos o la optimización de procedimientos u otras acciones que determine el empleador, es prudente dar fiel cumplimiento a los programas de capacitación.

**Recomendaciones:**

**Al Gerente General:**

- Crear mecanismos que permitan llevar un mejor control en cuanto a las capacitaciones requeridas por el personal, puesto que de ello depende el eficiente desenvolvimiento de los empleados de la institución.

**Subgerencia Administrativa y Financiera:**

- Garantizar la ejecución de las capacitaciones planificadas con anticipación, en función de los requerimientos presentados por el personal que labora en la Institución.
- Avalar el cumplimiento de las capacitaciones requeridas por cada área.
- Dar seguimiento a que se desarrollen las capacitaciones precisas y concisas según las necesidades de cada área de la institución.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Definir el perfil del puesto de “*Analista de control previo*” anexo al departamento de crédito, como estrategia para fortalecer la gestión crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

#### **5.2. Autores de la propuesta**

Srta. Esther Andrea Macías Sornoza

Srta. Kiara Dayanara Mendoza Mera

#### **5.3. Empresa auspiciante**

Cooperativa de ahorro y crédito Comercio Ltda.

#### **5.4. Área que cubre la propuesta**

Subgerencia de negocios de la cooperativa Comercio Ltda.

#### **5.5. Fecha de presentación**

Agosto de 2020

#### **5.6. Fecha de terminación**

Septiembre 2020

#### **5.7. Duración del proyecto**

365 días

## **5.8. Participantes del proyecto**

Gerente General, Subgerente Administrativo y Financiero, Subgerente de Negocios, Auditoría Interna, Jefe de Crédito.

## **5.9. Objetivos de la propuesta**

### **5.9.1. Objetivo General**

Proponer la creación del puesto de “*Analista de control previo*” anexo al departamento de créditos de la Cooperativa Comercio Ltda., con la finalidad de desempeñar funciones de control orientadas a mejorar la calidad en la concesión de las operaciones crediticias, reduciendo los riesgos y la morosidad.

### **5.9.2. Objetivos específicos**

- Determinar la importancia de la implementación del puesto de “*Analista de control previo*” el mismo que estará anexo al departamento de crédito en la Cooperativa Comercio Ltda.
- Describir las funciones a desempeñar por parte del “*Analista de control previo*” en la Cooperativa Comercio Ltda.

## **5.10. Beneficiarios Directos**

Directivos, gerente, subgerente, jefe de crédito, oficial de crédito y profesionales afines al cargo propuesto por parte de la Cooperativa Comercio Ltda.

## **5.11. Beneficiarios Indirectos**

Socios y demás usuarios externos que hacen uso de los servicios de la Cooperativa Comercio Ltda.

### **5.12. Impacto de la propuesta**

La creación del puesto de “*Analista de control previo*” anexo al departamento de crédito, generará un impacto favorable institucional, ya que permitirá agilizar, documentar y depurar la calidad de las operaciones de crédito a través de un control y validación minuciosa de la información, permitiendo reducir y mitigar de esta manera el riesgo de una operación crediticia.

### LA INSTITUCIÓN:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. Es una entidad de Intermediación Financiera con el público en general, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, mediante resolución #85-027-DC del 24 de octubre de 1985, iniciando sus actividades el 1ro de Julio de 1985.



**Propuesta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.**

### **“Analista de control previo”**

- Descripción de la propuesta
- Perfil del puesto
- Organigrama
- Procedimiento de análisis y revisión de documentación receptada por parte del analista de control previo.

### 5.13. Descripción de la propuesta

El crédito se ha convertido en un elemento vital para acceder a recursos financieros lo que incentiva el consumo y la inversión, elemento que contribuye al incremento de las opciones productivas, pero que por diferentes factores se encuentran con limitaciones de financiamiento, debido a que el riesgo de crédito que ocasiona el desembolso de un crédito tiene la probabilidad de pago total o del incumplimiento de alguna de las cuotas.

De acuerdo a Escoto (2007), “el crédito se lo puede definir como aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo”.

Para Zuñiga (2009), “Es la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”.

Dentro de este orden de ideas, la creación de un nuevo cargo institucional con la denominación de “*Analista de control previo*” mismo que estará anexo al departamento de crédito, se plantea con la finalidad de poder controlar y a la vez mitigar el riesgo, en la consecución de los créditos previo a su otorgamiento.

***La importancia de la implementación del cargo de “Analista de control previo” en la Cooperativa Comercio Ltda., es la siguiente:***

Lo primero que se debe tener en claro es que, el control es aquella actividad encargada de revisar y constatar el cumplimiento de los planes, objetivos, normas y procedimientos.

Por consiguiente, son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que



lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la cooperativa.

Por lo tanto, el control previo es de vital importancia dado que:

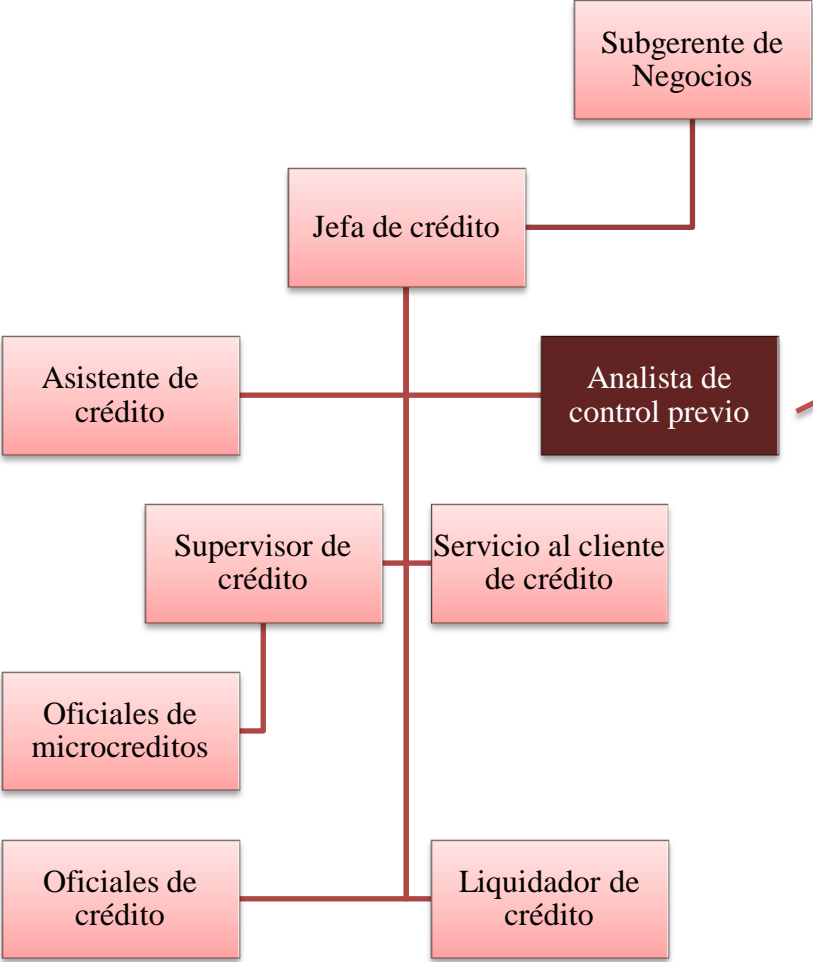
- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que la información que se emite por parte del socio, sea corroborada de manera exitosa por parte del “Analista de control previo”.
- Se aplica a todos los expedientes que ingresan, previo a la obtención de una nueva operación crediticia.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

#### *PERFIL DEL PUESTO*

<b><i>Nombre del puesto</i></b>	Analista de control previo
<b><i>Objetivo del puesto</i></b>	Fortalecer el área de créditos mediante el control oportuno de las solicitudes de los aspirantes a crédito, con la finalidad de poder mitigar el riesgo de un crédito.
<b><i>Principales funciones del puesto</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecuta las actividades de control previo de los expedientes de crédito que ingresan a la institución, verificando su propiedad, veracidad, legalidad y cruzando información.</li> <li>• Ejecuta la revisión exhaustiva de datos obtenidos por parte del oficial de crédito, en base al análisis crediticio, con la finalidad de poder sustentar que dicha información se viable</li> <li>• Entrega de informes a la asistente de departamento de crédito para su respectiva filtración, desembolso y otorgamiento de crédito al socio, según corresponda.</li> </ul>
<b><i>Relaciones de trabajo</i></b>	<u>Interno:</u> servicio al cliente, asistente de crédito, jefa de crédito. <u>Externo:</u> socios y clientes.
<b><i>Género</i></b>	Indiferente
<b><i>Nivel académico requerido</i></b>	Título de tercer nivel en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de empresas</li> <li>• Economía</li> </ul>

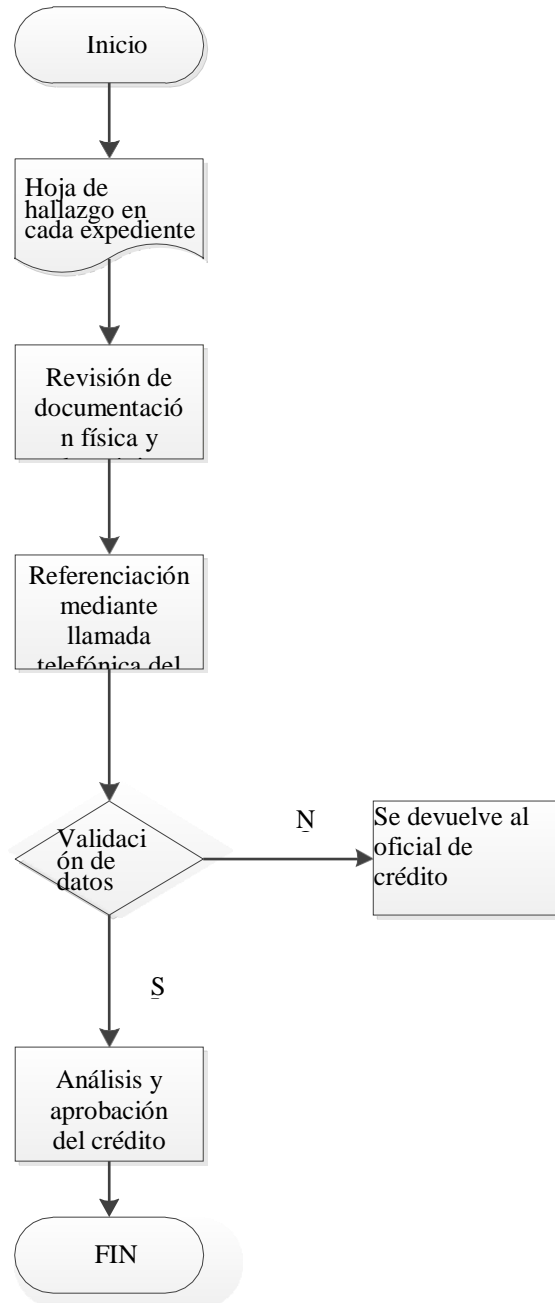
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad y Auditoría</li> <li>• Comercio y áreas afines al puesto a contratar.</li> </ul>
<b><i>Experiencia profesional</i></b>	Mínimo 2 años en cargos de analista administrativo o financiero, de preferencia en entidades crediticias.
<b><i>Destrezas técnicas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de toma de decisiones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Conocimiento básico en el manejo de paquetes utilitarios office.</li> <li>• Conocimiento en el área de créditos.</li> <li>• Manejo básico del programa financiero.</li> <li>• Facilidad de expresión oral.</li> <li>• Buen trato al socio y cliente.</li> </ul>
<b><i>Características personales</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Capacidad de trabajar bajo presión</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Puntualidad</li> </ul>

**NUEVA PROPUESTA DEL ORGÁNIGRAMA DEL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA COMERCIO LTDA.**



*El nuevo puesto de control previo, remitirá su trabajo a la jefa de crédito, a fin de mitigar posibles riesgos previo a la otorgación de un crédito, ya que será la encargará de referenciar cierta información que muchas veces omite el socio.*

**PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN RECEPTADA  
POR PARTE DEL ANALISTA DE CONTROL PREVIO**



## REFERENCIAS

- Acosta, C. (2015). *auditoria financiera aplicada al sector publico y privaado*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/10204/1/Auditoria%20Financiera%20aplicada%20a%20los%20sectores%20p%C3%BAblico%20y%20privado.pdf>
- Alianza Cooperativa Internacional. (2012). *Hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo*. Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/Hechos-y-cifras-del-cooperativismo-en-las-Americas-y-el-mundo-44-44-44-44>
- Andrade, R. (1998). *Auditoria Administrativa*. Loja: S.E.
- Arens, A. (2001). *Auditoría: un enfoque integral* (11ava ed.). México: Prentice Hall.
- Benjamin, E. (2007). *Auditoría Administrativa* (2da ed.). México: Pearson educació,.
- Blanco, Y. (2010). *Normas y procedimientos de auditoría integral*. Bogotá: Ecoe.
- Cabanellas De Torres, G. (2003). Diccionario Jurídico Elemental. En G. Cabanellas De Torres, *Diccionario Jurídico Elemental*. Bogotá: Editorial Heliasta.
- Chamorro, M. (2015). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2576/1/TUSDCYA0011-2016.pdf>
- Coop. Comercio. (2020). *La comercio en linea*. Obtenido de <https://www.coopcomer.fin.ec/misi%c3%b3n-y-visi%c3%b3n.html>
- Díaz, M. (2016). Mecanismo de mitigación del reiso de crédito de los procesos. *Creative.commons*.
- Dueñas, N. (2012). *Auditoría de gestión*. Loja: UTPL.

Edublog. (2014). Obtenido de <http://consulta1biblio.blogspot.com/2014/07/unidad-iii-las-fuentes-de-informacion.html>

Escoto, R. (2007). Banca comercial. *Universidad estatal a distancia San José de Costa Rica*.

Estrada, M. (2016). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de <http://mexico.leyderecho.org/cartera-vencida/>

Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes*. México: S.E.

Fonseca, E. (2013). *Auditoría Gubernamental*. S.L: Lico.

Franklin, B. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>

Gómez, C. (2004). Sistema de Gestión de calidad. *Departamento Industrial*.

Heredia, S. (2014). *Cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: el nuevo marco jurídico y su rol económico y social*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6871/1/TESIS%20FINAL%20HEREDIA%20ABRIL-1.pdf>

Isotools. (2017). Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/#:~:text=Auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n,objetivos%20previstos%20por%20el%20ente.>

Largo, M. (2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de [http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)

Lindegaard, G. (2005). *Contabilidad de gestión*. España: Oceano.

Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Bilbao: Deusto.

Mantilla, B. (2013). *Auditoria del control interno. 3ra edición (3ra ed.)*. México: Ecoe Ediciones.

Melendez, R. (2016). *Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3065/1/Tesis%20Contabilidad.pdf>

Mora, A. (2008). *Diccionario de contabilidad y auditoría*. Madrid: Economista.

NAGA. (s.f.). Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/Nota%20de%20Clase%2021%20NAGA%C2%B4s.pdf>

NEA. (2001). Obtenido de <http://mcg.ec/wp-content/uploads/2015/05/NEA-01.pdf>

NIA-ES. (2013). *NIA -ES 200*. Obtenido de El objetivo de una auditoría es aumentar el grado de confianza de los usuarios en los estados

NIA-ES210. (2013). Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20210%20p%20def.pdf>

NIA-ES230. (2013). Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20230%20p%20def.pdf>

Ortíz, P. (2017). *Aplicación de auditoria administrativa para la optimización de los procesos a "SEMIL S.A."*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22995/1/aplicacion%20de%20auditoria>

%20administrativa%20para%20la%20optimizacioin%20de%20los%20procesos%20a%20SEMIL%20SA.pdf

Peñaherra, V. (1960). *Lecciones de derecho práctico civil y penal*. Quito: Univesitaria.

Pérez, M. (2003). *ITC*. Obtenido de MANUAL DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA : [https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Licenciatura/Perez\\_Melchor\\_Maria\\_Luisa\\_44689.pdf](https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Licenciatura/Perez_Melchor_Maria_Luisa_44689.pdf)

Porres. (2015). *Examen especial a rubros*. Loja: UNL.

Resolución N° 837 -2013 SALA PENAL, 385-2012 (Corte Nacional de Justicia/ Sala de lo penal 2013). Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AZIQC-r5l64J:www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/sentencias/sala\\_penal/2013jn/R837-2013-J385-2012-VIOLACION.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AZIQC-r5l64J:www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/pdf/sentencias/sala_penal/2013jn/R837-2013-J385-2012-VIOLACION.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec)

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. México: Red tercer milenio.

Sandoval, H. (2013). *Introducción a la Auditoria*. México: S.E.

Santillana, J. (2012). *Auditoria interna, integral administrativa, operacional y financiera*. México: Thopson.

Thierauf, R. (2000). *Auditoría Administrativa con cuestionarios de trabajo* (1era edición ed.). México: Editorial Limusa S.A.

UNID. (2011). Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdj/ejec/AE/AA/S01/AA01\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdj/ejec/AE/AA/S01/AA01_Lectura.pdf)

Zuñiga, L. (2009). *Crédito Cooperativo. Universidad Estatal a Distancia*.



## APÉNDICES

**Apéndice A:** Encuesta.

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COMERCIO” CÍA. LTDA.

**Tema:** Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

**Objetivo general:** Ejecutar un examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo en la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

1. ¿Dentro de los años de servicio que lleva laborando en la cooperativa, en alguna ocasión ha hecho uso de los créditos de consumo?

SI

NO

2. ¿Conoce usted si la cooperativa, cuenta con un manual de procesos aplicado al área de concesión de créditos de consumo?

SI

NO

3. ¿Al realizar las actividades de su puesto, de tener dudas en algún procedimiento, en la concesión de créditos de consumo, solventa las mismas acudiendo a?

COMPAÑERA/O  OTRAS SUCURSALES

JEFE DE ÁREA  OTROS \_\_\_\_\_

4. ¿En alguna ocasión ha tenido la necesidad de modificar y/o alterar alguno de los procedimientos al momento de conceder un crédito de consumo con la finalidad de lograr las metas planteadas?

SIEMPRE

RARA VEZ

NUNCA

5. ¿Las metas establecidas por el área de negocio y aprobadas por la Gerencia en relación al crédito de consumo se cumplen?

SIEMPRE

RARA VEZ

NUNCA

6. ¿En alguna ocasión ha sido amonestado por incumplir los procesos definidos en el manual de procedimientos de otorgamiento de crédito de consumo?

SI

NO

7. ¿Cree usted que las etapas para la concesión de los créditos de consumo son las más oportunas para el socio?

SI

NO

8. ¿Considera usted que las personas que se encuentran laborando en el área de negocio, para la concesión de créditos de consumo están capacitados para ejercer el puesto de trabajo?

SI

NO



**Apéndice B:** Entrevista.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL ÁREA DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COMERCIO” CÍA. LTDA.**

**Tema:** Examen especial a la gestión de créditos de consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

**Objetivo general:** • Ejecutar un examen especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo en la Cooperativa Comercio, periodo 2019.

1. ¿Cuál es índice de morosidad que presenta actualmente la Cooperativa?
2. ¿Se ha aumentado o disminuido el índice de morosidad en la cooperativa en relación al año 2018?
3. ¿Cuáles son las razones del incremento de la morosidad generada cada año?
4. ¿Según su puesto de trabajo, el crédito de consumo presenta un elevado índice de morosidad?
5. ¿La cooperativa cuenta con políticas para la pronta recuperación de la cartera vencida?
6. De detectarse incumplimientos en la ejecución de los procesos, ¿se aplican las sanciones correspondientes?

7. ¿Considera usted que pueden mejorarse los procesos en el área de recuperación de cartera vencida en los créditos de consumo?
  
8. Desde su punto de vista, ¿Cuáles podrían ser las posibles opciones que propondría para mejorar el proceso de recuperación de cartera y el índice de morosidad en créditos de consumo?

## Apéndice C. Solicitud de inicio y contestación del Examen Especial.



### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Portoviejo 29 de enero de 2020

Ingeniera  
Maribel Santistevan  
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COMERCIO  
LTDA.  
Ciudad.

De mi consideración:

La Universidad San Gregorio de Portoviejo, y su carrera de Auditoría y Contabilidad, preocupada siempre de brindar a sus estudiantes una preparación académica de excelencia, acorde a las exigencias del mundo globalizado, y conocedora de la importancia de la formación profesional que imparte mediante la realización del trabajo de titulación como requisito para su titulación; por tal motivo me permito solicitarle muy comedidamente, la apertura correspondiente para que los estudiantes: Macías Sornoza Esther Andrea y Mendoza Mera Kiara Dayanara, para que los mencionados puedan realizar su trabajo de Investigación cuyo temas es: "Examen Especial a la gestión de riesgo de crédito de consumo para mejorar el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio periodo 2019", en la institución que Usted acertadamente dirige, cabe indicar que su trabajo tiene fines académicos y solo será válido para su proceso de titulación.

Sin más por el momento, agradezco su atención al presente oficio, y quedo a la espera de su amable respuesta.

Atentamente,

Ing. Andrea Macías Sornoza  
COORDINADORA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA.  
c/c secretaria

/GJP



10 FEB 2020



Portoviejo, 20 de febrero de 2020

Ingeniera  
Andrea Ruiz Vélez  
VICE-DECANA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIJEJO  
En su despacho.-

Dando contestación al oficio S/N de fecha 9 de enero de 2020, en el cual solicita realizar su trabajo de investigación cuyo tema es "Examen especial a la Gestión de Riesgo de Crédito de Consumo y el índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa Comercio periodo 2018", se comunica la aprobación del proyecto dentro de nuestra institución a las estudiantes MACIAS SORNOZA ESTHER ANDREA y MENDOZA MERA KIARA DAYANARA, estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría; respetando las políticas, horarios establecidos y el tiempo de nuestros colaboradores al brindarle la información respectiva para el desarrollo de la tesis.

Atentamente,

Ing. Maribel Santistevan Solís  
Gerente  
c.c. Ing. Valeria Giler M.

## Apéndice D. Indicadores Financieros donde se establece el índice de morosidad de la Cooperativa Comercio Ltda. del año 2018-2019.



**INDICADORES FINANCIEROS**  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018  
(en porcentajes)



[Menú Principal](#)

**INDICADORES FINANCIEROS**  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 2  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019  
(en porcentajes)

Activos de Ahorro y

	COMERCIO LTDA
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b> ( PATRIMONIO + RESULTADOS ) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	272.69%
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	7.08%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	92.92%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	115.15%
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>	
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0.00%
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1.25%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2.51%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	6.43%
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	0.00%

	COMERCIO LTDA
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b> ( PATRIMONIO + RESULTADOS ) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	314.37%
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	6.88%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	93.12%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	117.38%
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>	
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	2.53%
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1.17%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2.14%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	8.60%
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2.98%

**COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA**  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO  
COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO  
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO  
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA

[Menú Principal](#)  
  
**INDICADORES FINANCIEROS**  
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1  
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE AGOSTO DEL 2020  
(en porcentajes)

FECHA  
31-jul-20  
31-ago-20

**PRODUCTIVA**  
COMERCIAL PRIORITARIO  
CONSUMO PRIORITARIO  
INMOBILIARIO  
VO  
COMERCIAL ORDINARIO  
CONSUMO ORDINARIO  
INTERES PUBLICO  
EDUCATIVO

76.41%  
234.02%  
147.27%  
92.16%  
0.00%  
0.00%  
0.00%  
0.00%  
0.00%  
133.69%

#	COMERCIO LTDA	COO
<b>SUFICIENCIA PATRIMONIAL</b> ( PATRIMONIO + RESULTADOS ) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	262.08%	
<b>ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS</b>		
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	7.48%	
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	92.52%	
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	116.26%	
<b>INDICES DE MOROSIDAD</b>		
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	7.59%	
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1.47%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0.40%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	7.85%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0.00%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0.00%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0.00%	
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3.00%	
<b>COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA</b>		
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	116.44%	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	231.49%	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	444.76%	
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	119.75%	
COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0.00%	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%	

## Apéndice E. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, aplicado en el Examen Especial.

### NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39  
Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009  
Última modificación: 16-dic.-2014  
Estado: Vigente

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PUBLICO Y PERSONAS JURIDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PUBLICOS

Oficio No. 22784 SGEN

Quito, 2 de diciembre del 2009.

Licenciado  
Luis Fernando Badillo Guerrero  
DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL (E)  
Ciudad

Señor Director:

Como alcance a mi oficio 21745 SGEN de 17 de noviembre del 2009, solicité a usted se sirva disponer la publicación en el Registro Oficial, del Acuerdo 039-CG de 16 de noviembre del 2009, suscrito por el doctor Carlos Pólit Faggioni, Contralor General del Estado, mediante el cual expide las "Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos".

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

## Apéndice F. Código de Trabajo, artículos aplicados en el Examen Especial.

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

**Art. 46.-** Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.



## Apéndice G. Código de Ética de la Entidad.

# Código de Ética

24/08/2018

Cooperativa Comercio

Consejo de Administración

### 7.1. Prácticas Prohibidas para Directivos, gerente, empleados y trabajadores.

- a. No deben omitir, adulterar o falsear los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones o datos de los clientes y/o socios.
- b. No deben aceptar tratamientos preferenciales de los socios y/ o clientes, pues el hacerlo puede inducir a pensar que tendrán derechos o consideraciones especiales.
- c. Se abstendrán de realizar operaciones a título de la Institución cuando tengan participación en una sociedad con la cual la Institución efectúe negocios.
- d. No deben utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.
- e. No deben recibir atenciones o regalos de parte de los socios y/o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera.
- f. Está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades de juegos de azar, se debe mantener comportamiento libre de vicios.
- g. Por imagen de la institución está prohibido que el personal altere su belleza física con cualquier objeto o impresión en el cuerpo (tatuajes, piercing).

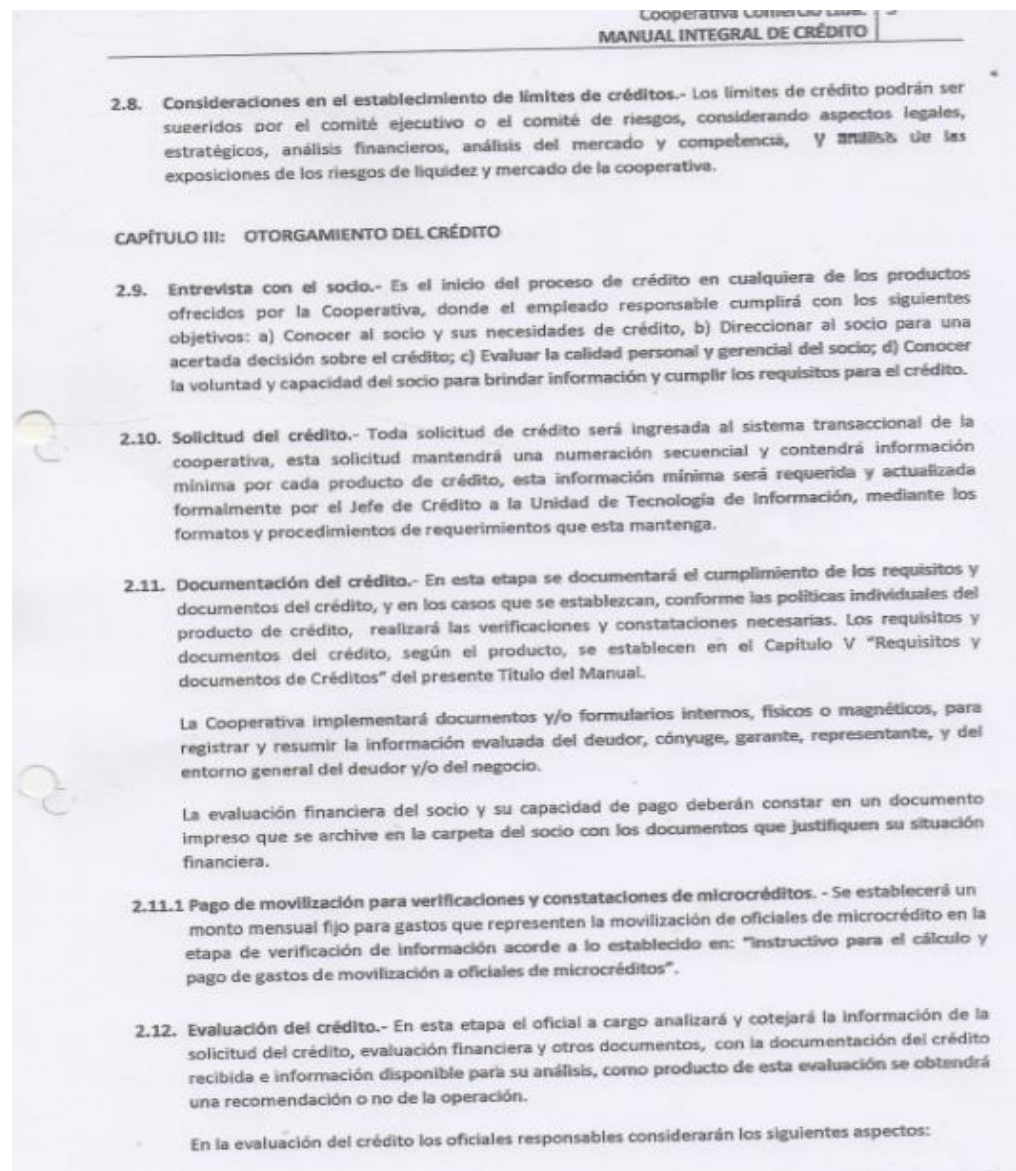
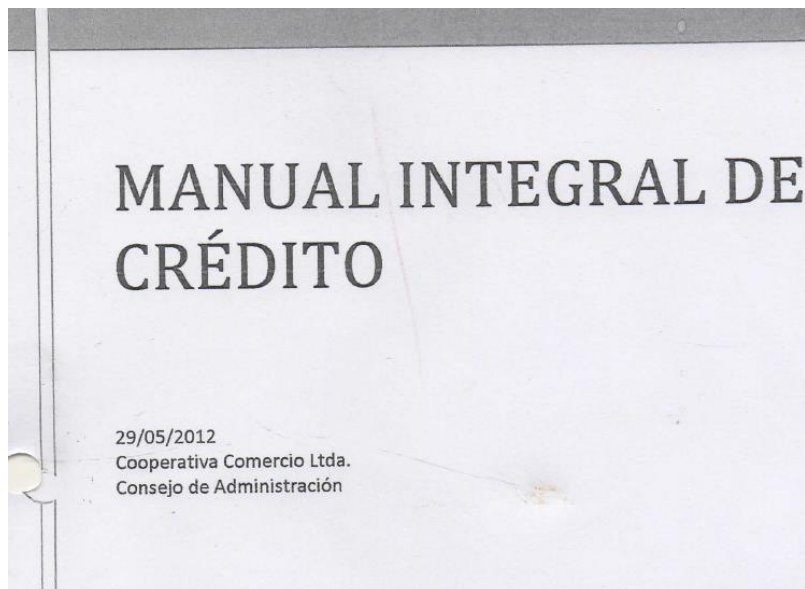
### 8.6. De las sanciones pecuniarias – multas.

La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por la Subgerente Administrativa Financiera, previa disposición de Gerencia, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la Cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave y a juicio del Gerente no merezca el trámite de Visto Bueno. Constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

### 8.7. Las sanciones en Prevención de Lavado de Activos

La inobservancia de las funciones señaladas en la normativa de Lavado de Activos y otros instructivos aledaños; y, el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, de las cuales forman parte integral el presente Código, por acción o por omisión, por alguno de sus destinatarios, constituye su incumplimiento y es considerada como una falta grave, para todos los efectos laborales y su correspondiente sanción sin perjuicio de la responsabilidad penal, civil o administrativa que quepa al funcionario o empleado por conducta o irregularidades que faciliten permitan o coadyuven la utilización de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. sirva como instrumento para el lavado de activos y financiamiento de delitos.

## Apéndice H. Manual Integral de Crédito.



- Carácter del socio, que incluye voluntad de pago y conocimiento del negocio
- Ingresos del socio, provenientes de actividades dependientes o independientes
- Gastos personales y familiares
- Costos del negocio, en caso de créditos y socios comerciales o microempresarios
- Pago de obligaciones comerciales y financiera, pagos periódicos de créditos y consumos de tarjetas de crédito y/o deudas comerciales, e información de la central de riesgos.
- Capacidad de pago del deudor, analizando los flujos netos de ingresos y pagos
- Niveles de endeudamiento del socio, capacidad de endeudamiento del socio.
- Situación patrimonial del socio, calidad y relación de activos y pasivos
- Calidad y cobertura de garantías.

Los resultados de los análisis realizados y sus conclusiones de recomendar, o no, el crédito serán formalizados mediante un documento que será suscrito por el oficial de crédito y servirá de sustento para la aprobación final del crédito por el nivel resolutivo respectivo.

**2.13. Aprobación del crédito.-** Los niveles de aprobación de los créditos son fijados por el Consejo de Administración en el Anexo 3 del presente Manual, denominado "Niveles de aprobación de créditos". Estos niveles se fijarán en función de los montos concedidos y los niveles de riesgo de cada producto. El Consejo de Administración es el único organismo que mediante resolución, reflejada en la respectiva acta de reunión, podrá actualizar o modificar este Anexo.

**2.13.1. Documentos generados en la aprobación del crédito.-** La aprobación de los créditos se registrará en el sistema transaccional de la cooperativa, el cual generará un documento de aprobación que será suscrito por el nivel resolutivo que aprobó la operación.

Cuando la aprobación del crédito la realice el Consejo de Administración o el Comité de crédito, esta aprobación deberán constar en la respectiva acta de reunión, y el documento de aprobación individual del crédito lo podrá realizar el secretario del órgano respectivo. De igual manera cuando un crédito es aprobado por Comité de Crédito, Gerencia, Jefe de Crédito o Jefe de Agencia, en este documento se registrarán las firmas de los niveles resolutivos respectivos

Independientemente del nivel resolutivo que aprueba, el registro de la aprobación en el sistema transaccional será responsabilidad del Jefe de Crédito o Jefe de Agencia o quien haga sus veces.

**2.14. Instrumentación del crédito.-** Los socios solicitantes de créditos constituirán las garantías requeridas por la cooperativa, asumiendo todos los costos y gastos que esta conlleve hasta estar debidamente instrumentada.

Los tipos de garantías que acepta la cooperativa y los requerimientos de estas, se definen en Capítulo IV "Instrumentación de garantías" del presente Título del Manual.

**2.14.1. Seguro de desgravame de créditos.-** Con el fin de disminuir el riesgo de crédito y proteger la estabilidad económica de su unidad familiar, considerando el evento de muerte del deudor, la Cooperativa exigirá la contratación de un seguro de desgravame en las operaciones de

crédito solicitadas, que cubra por todo el plazo del crédito, el saldo adeudado por el socio al momento del fallecimiento.

La Cooperativa seleccionará una Compañía de Seguros autorizada para operar en este ramo, con la cual convendrá tarifas especiales para los socios, y de esta forma agilizar su contratación en toda operación de crédito otorgada.

En los productos que permitan otorgar créditos a socios que por su edad no brinden cobertura del seguro de desgravame, se exigirá que la operación sea avalada por un codeudor o garante con solvencia económica y que cumpla las mismas condiciones deudor.

**2.15. Liquidación del crédito.-** La liquidación de un crédito se realizará obligatoriamente cuando el socio solicitante cumpla totalmente con los requisitos y documentos respectivos del crédito, y la instrumentación de las garantías reales entregadas estén debidamente perfeccionados, según el informe emitido por el asesor legal designado.

El empleado que ejecuta el proceso de liquidar los créditos deberá verificar y cotejar los documentos generados en la liquidación con la información del socio, que los documentos contengan todas las firmas correspondientes, y que en los documentos no contengan tachones ni enmendaduras.

**2.15.1. Documentos generados en la liquidación del crédito.-** La liquidación de los créditos serán ingresadas en un documento generado en el sistema transaccional de la cooperativa, donde se registrarán las condiciones del crédito, los valores descontados debidamente identificados y el valor neto desembolsado, documento que será suscrito por el un responsable por parte de la Cooperativa y por el socio. En adición a este documento se imprimirá la respectiva tabla de amortización del crédito que deberá ser suscrita también por el socio; una copia de los documentos generados debidamente suscritos serán entregados al socio.

**2.15.2. Desembolso del crédito.-** Todo crédito liquidado será depositado en la respectiva cuenta de ahorros del socio beneficiario del crédito.

#### CAPÍTULO IV: INSTRUMENTACIÓN DE GARANTÍAS

**2.16. Tipos de garantías y especificaciones.-** Las garantías aceptadas serán las siguientes:

**2.16.1. Garantía quirográfaria:**

Corresponde la garantía solidaria de una o más personas, naturales o jurídicas, de reconocida solvencia económica y moral. Se instrumentará mediante la suscripción, en conjunto con el socio deudor, de un contrato de crédito, con o sin reconocimiento judicial de firmas, y / o pagaré a la orden de la Cooperativa, en calidad de codeudor (es) solidario (s) y / o garante (s) solidario (s).

El contenido de los contratos y/o pagarés que se suscriban como garantía quirográfarias, serán preparados o proporcionados por la Cooperativa.