



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TITULO:

“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”.

Tesis de grado presentado previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría “CPA”.

Autoras:

Guanoluisa Muso María Trancito
López Burbano Gabriela Soledad

Director:

Dr. MSc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

LATACUNGA - ECUADOR

DICIEMBRE - 2016

AUTORÍA

Los criterios expuestos en el presente trabajo de investigación **“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”**, son exclusivamente la responsabilidad de las investigadoras.

María Guanoluisa
C.C 050406753-9

Gabriela López
C.C 172161847-6



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”., Guanoluisa Muso María Trancito y López Burbano Gabriela Soledad, postulantes de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos, técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativa y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre del 2016

.....
Dr. MSc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga - Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembro del tribunal de Grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulantes: **“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”**. Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 20 de Diciembre del 2016

Para constancia firman:

.....

Presidente del Tribunal

Ing. Walter Navas

.....

Opositora

Ing. MSc. Mayra Chicaiza

.....

Miembro del Tribunal

Ing. Josué Constante

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primeramente a Dios por la vida; luego a nuestras madres que nos han estado acompañando durante todos estos años de preparación; brindándonos el apoyo moral y económico, también a nuestras familias y a todos quienes nos apoyaron de una u otra forma para hacer posible la realización de nuestra tesis que significa mucho para nuestra vida profesional.

María Trancito y Gabriela Soledad

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más de nuestras vidas con dedicación y afecto realizada la tesis es el resultado del esfuerzo de cada día, el presente trabajo investigativo dedicamos primeramente a Dios quien fue nuestra guía durante todos estos años de estudio y en especial con mucho amor y estima a nuestras madres, familiares de quienes hemos tenido el sustento económico y apoyo incondicional para poder culminar la última etapa de nuestras vidas estudiantiles.

María Trancito y Gabriela Soledad



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATAACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”

Autoras:

Guanoluisa Muso María Trancito

López Burbano Gabriela Soledad

RESUMEN

En el presente trabajo investigativo, se realizó un Examen Especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY LTDA” durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014; para determinar su estabilidad y recuperación dentro los plazos establecidos, conociendo sus normas, políticas y procesos en la otorgación de créditos y la recuperación de toda la cartera vencida. La investigación realizada se fundamentó en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas lo que permitió examinar toda la información existente en medios fiscos que fueron los respaldos donde se determinó su validez. El examen especial realizado a la cartera vencida establece un proceso para la toma de futuras decisiones para los medios de aprobación que laboran en la cooperativa, en la realización de este trabajo investigativo se recopiló y analizó la información de una muestra representativa de todos los socios existentes. Las recomendaciones que se señalan permitirán enfrentar retos actuales y futuros, mediante la aplicación de un proceso sistemático y coherente, que permitirán incrementar la rentabilidad de la Cooperativa proporcionándole una estabilidad dentro del sector financiero de la Provincia de Cotopaxi.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATAACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”

Autoras:

Guanoluisa Muso María Trancito

López Burbano Gabriela Soledad

ABSTRACT

In the present research, it made a special exam to due portfolio to the Credit Union “SUMAK KAWSAY LTDA” from January 1st to December 31th 2014; to determine its stability and recovery within the term, knowing its rules, policies and processes in the granting of credits and recovery of all due portfolio.

The re earch was done based on Auditing Standards Generally Accepted which allowed to examine all information on backups, where the validation was determined. The special examination to NPLs establishes a process for making future decisions for the means of approval that there working in the Credit Union, in conducting this research work was collected and analyzed data from a representative sample of all existing partners. The recommendations identified will allow current and future challenges by the application of a systematic and consistent process that will increase the profitability of the Cooperative, what will provide its stability within in the financial sector of the Cotopaxi Province.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencia Administrativas y Humanísticas: **GUANOLUISA MUSO MARÍA TRANCITO, LÓPEZ BURBANO GABRIELA SOLEDAD**, cuyo título versa “**EXÁMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA, PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Diciembre del 2016

Atentamente,

Lic. José Ignacio Andrade

DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

C.C. 0503101040

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO.	PÁG.
Portada	i
Autoría	ii
Aval del Director de Tesis	iii
Aprobación del Tribunal	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Aval de Traductor	ix
Índice	x
Introducción	1

CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.1	Antecedentes Investigativos	3
1.2	Categorías Fundamentales	5
1.3	Marco Teórico	5
1.3.1	Gestión Administrativa y Financiera	5
1.3.2	Gestión	6
1.3.2.1	Conceptos	6
1.3.2.2	Importancia	6
1.3.2.3	Objetivos	7
1.3.2.4	Características	7
1.3.2.5	Tipos de Gestión	7
1.3.2.6	Clasificación de Gestión	8
1.3.3	Gestión Administrativa	9
1.3.3.1	Conceptos	9
1.3.3.2	Importancia	10
1.3.3.3	Objetivos	10
1.3.4	Gestión Financiera	10
1.3.4.1	Conceptos	10
1.3.4.2	Importancia	11
1.3.4.3	Objetivos	11
1.3.5	Gestión Administrativa y Financiera	12
1.3.5.1	Conceptos	12
1.3.5.2	Importancia	12
1.3.5.3	Objetivos	13
1.3.6	Empresa	13

CONTENIDO.	PÁG.	
1.3.6.1	Conceptos	13
1.3.6.2	Importancia	14
1.3.6.3	Objetivos	14
1.3.6.4	Clasificación	15
1.3.7	Cooperativas	17
1.3.7.1	Conceptos	17
1.3.7.2	Importancia	18
1.3.7.3	Objetivos	18
1.3.8	Control	18
1.3.8.1	Conceptos de control	18
1.3.8.2	Importancia de control	19
1.3.8.3	Objetivos del control	19
1.3.8.4	Características del Control	19
1.3.8.5	Tipos de Control	20
1.3.8.6	Clases de control	21
1.3.8.7	Clasificación del Control	21
1.3.9	Control Interno	22
1.3.9.1	Conceptos del Control Interno	22
1.3.9.2	Importancia del Control Interno	23
1.3.9.3	Objetivo del Control Interno	23
1.3.9.4	Características del Control Interno	23
1.3.9.5	Sistema de evaluación del Control Interno	24
1.3.9.6	Modelos del Control Interno	25
1.3.9.7	Métodos del Control Interno	27
1.3.9.8	Elementos o componentes del Control Interno	28
1.3.10	Auditoría	32
1.3.10.1	Conceptos	32
1.3.10.2	Importancia	33
1.3.10.3	Objetivos	33
1.3.10.4	Características	33
1.3.10.5	Tipos de Auditoría	34
1.3.10.6	Clasificación de la Auditoría	34
1.3.11	Examen Especial	35
1.3.11.1	Conceptos	35
1.3.11.2	Importancia	36
1.3.11.3	Objetivos	36
1.3.11.4	Alcance	37
1.3.11.5	Metodología Examen Especial	37
1.3.11.6	Archivos	37

CONTENIDO.		PÁG.
CAPÍTULO II		
2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL		
2.1	Breve Caracterización	42
2.2	Diseño Metodológico	43
2.2.1	Métodos y Técnicas	43
2.2.1.1	El método inductivo	43
2.2.1.2	El método deductivo	43
2.2.1.3	Método Estadístico	43
2.2.2	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
2.2.2.1	Técnicas	44
2.2.2.2	Instrumentos	44
2.2.2.3	Población o Universo	45
2.3	Diagnostico Institucional	46
2.4	Matriz Foda	48
2.4.1	Análisis De La Matriz Foda	49
2.5	Aplicación de Entrevistas Dirigida al Gerente de la Cooperativa Sumak Kawsay	51
	ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADA AL GERENTE	53
2.6	Aplicación de Encuestas Efectuadas a los Empleados de la Cooperativa	54
2.7	Aplicación de Encuestas Dirigidas a los Socios de la Cooperativa	64
2.8	Aplicación de Encuestas Dirigidas a los Proveedores de la Cooperativa	74
2.9	Conclusiones y Recomendaciones	84
CAPÍTULO III		
3. PROPUESTA		
3.1	Introducción	86
3.2	Justificación de la Propuesta	86
3.3	Objetivos	87
3.3.1	Objetivo General	87
A.P	ARCHIVO PERMANENTE	
1.	Información General	91
1.1	Reseña Histórica de la Cooperativa	91
1.2	Valores Corporativos	92
1.3	Sucursales y Horarios de la Cooperativa	92
1.4	Servicios que Ofrece	93
2.	Estructura Orgánica Funcional	94

CONTENIDO.	PÁG.
2.1	Organigrama Estructural 94
3.	Manual, Políticas, Procesos 95
3.1	Manual de Políticas 95
3.2	Proceso para la Otorgación de Créditos 127
3.3	Proceso Contable 127
4.	Base Legal 131
4.1	RUC 131
4.2	Contrato de Trabajo 133
4.3	Estados Financieros 138
A.PL	ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
1.0	Planificación Preliminar 146
1.1	Propuesta de Servicio 146
1.2	Contrato de Servicios 148
1.3	Cronograma de Actividades 153
1.4	Marcas de Auditoría 154
1.5	Personal con quien se Trabajará 155
1.6	Carta de Compromiso 156
2.0	Planificación Estratégica 158
2.1	Memorando de Planificación Estratégica 158
2.2	Definición de Componentes 161
2.3	Evaluación del Control Interno en Forma General 163
3.0	Planificación Específica 164
3.1	Memorando de Planificación Específica 164
	Matriz de Evaluación y Calificación del Riesgo por
3.2	Componente 166
3.3	Programa de Auditoría 168
3.4	Informe Sobre la Evaluación de Control Interno 169
A.C	ARCHIVO CORRIENTE
P.A	Programa de Auditoría 173
M.P	Matriz de Ponderación 174
C.C.I	Cuestionario de Control Interno 176
C.C.I-C.V	Cuestionario de Control Interno Cartera Vencida 179
C.C.I-C.C	Cuestionario de Control Interno Cuentas por Cobrar 182
P.C.I	Puntos de Control Interno 185
H.P.T	Hoja Principal de Trabajo 186
C.S	Cédula Sumaria 187
M.C.V	Muestra de la Cartera Vencida 188
S.C.S	Solicitud de Confirmación de Datos 189
A.C.S	Análisis de Confirmación de Saldos 190

CONTENIDO.		PÁG.
P.C.V	Políticas de la Cartera Vencida	191
A.S.C.V	Antigüedad de Saldos de la Cartera Vencida	192
A.E	Aviso Extrajudicial	193
C.A	Cédula Analítica	194
I.E.C.I	Informe Sobre la Evaluación de la Estructura del Control Interno	195
I.E.E	Informe del Examen Especial	196
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	200
	Citada	200
	Consultada	201
	Lincográfica	202
	Anexos	203

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO.		PÁG.
Cuadro N ^a 2.2	Población y Muestra	45
Cuadro N ^a 2.3	Matriz Foda	47
Cuadro N ^a 3.1	Cronograma de Actividades	153
Cuadro N ^a 3.2	Marcas de Auditoría	154
Cuadro N ^a 3.3	Personal con quien se Trabajará	155

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1	Categorías Fundamentales	5
Gráfico N ^o 2.1	Misión	53
Gráfico N ^o 2.2	Visión	54
Gráfico N ^o 2.3	Tipos de Créditos	55
Gráfico N ^o 2.4	Tiempo Máximo	56
Gráfico N ^o 2.5	Multas por Atrasos de Créditos	57
Gráfico N ^o 2.6	Días de Atrasos	58
Gráfico N ^o 2.7	Cartera Vencida	59
Gráfico N ^o 2.8	Índice de Cartera Vencida	60
Gráfico N ^o 2.9	Otorgación de Créditos	61
Gráfico N ^o 2.10	Calificación de Riesgo	62
Gráfico N ^o 2.11	Servicio que Brinda	63
Gráfico N ^o 2.12	Elegir Distintas Cooperativas	64
Gráfico N ^o 2.13	Promociones que Ofrece	65
Gráfico N ^o 2.14	Aperturar Cuenta	66
Gráfico N ^o 2.15	Tarifas de Porcentajes	67
Gráfico N ^o 2.16	Problemas Otorgación de Créditos	68
Gráfico N ^o 2.17	Plazos de Créditos	69
Gráfico N ^o 2.18	Retrasos en Créditos	70
Gráfico N ^o 2.19	Recibir un Crédito	71
Gráfico N ^o 2.20	Acorde a las Necesidades	72
Gráfico N ^o 2.21	Servicio que Requiere	73
Gráfico N ^o 2.22	Tipo de Servicio Ofrece	74
Gráfico N ^o 2.23	Cambios	75
Gráfico N ^o 2.24	Precios	76
Gráfico N ^o 2.25	Herramientas y Tecnologías	77
Gráfico N ^o 2.26	Importante el Trato	78
Gráfico N ^o 2.27	Facturas	79
Gráfico N ^o 2.28	Comprobantes de Retención	80
Gráfico N ^o 2.29	Mejorar los Servicios	81
Gráfico N ^o 2.30	Redes más Conocidas	82

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO.	PÁG.
Tabla N° 2.1 Misión	53
Tabla N° 2.2 Visión	54
Tabla N° 2.3 Tipos de Créditos	55
Tabla N° 2.4 Tiempo Máximo	56
Tabla N° 2.5 Multas por Atrasos de Créditos	57
Tabla N° 2.6 Días de Atrasos	58
Tabla N° 2.7 Cartera Vencida	59
Tabla N° 2.8 Índice de Cartera Vencida	60
Tabla N° 2.9 Otorgación de Créditos	61
Tabla N° 2.10 Calificación de Riesgo	62
Tabla N° 2.11 Servicio que Brinda	63
Tabla N° 2.12 Elegir Distintas Cooperativas	64
Tabla N° 2.13 Promociones que Ofrece	65
Tabla N° 2.14 Aperturar Cuenta	66
Tabla N° 2.15 Tarifas de Porcentajes	67
Tabla N° 2.16 Problemas Otorgación de Créditos	68
Tabla N° 2.17 Plazos de Créditos	69
Tabla N° 2.18 Retrasos en Créditos	70
Tabla N° 2.19 Recibir un Crédito	71
Tabla N° 2.20 Acorde a las Necesidades	72
Tabla N° 2.21 Servicio que Requiere	73
Tabla N° 2.22 Tipo de Servicio Ofrece	74
Tabla N° 2.23 Cambios	75
Tabla N° 2.24 Precios	76
Tabla N° 2.25 Herramientas y Tecnologías	77
Tabla N° 2.26 Importante el Trato	78
Tabla N° 2.27 Facturas	79
Tabla N° 2.28 Comprobantes de Retención	80
Tabla N° 2.29 Mejorar los Servicios	81
Tabla N° 2.30 Redes más Conocidas	82

INTRODUCCIÓN

Un examen especial tiene como finalidad verificar los movimientos económicos que se realiza en cada institución financiera y la necesidad de la revisión independiente que asegure el adecuado registro que mantiene la empresa con sus diferentes servicios que ofrece y de esa manera tener un apropiado control de sus actividades económicas.

Para mejorar la calidad, del servicio que ofrece hacia los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., es necesario desarrollar e implementar un examen especial a la cartera vencida adecuado, esto está encaminado al mejoramiento del núcleo directivo actual en el que se encuentra la Institución Financiera.

A medida que ha ido evolucionando el país se ha visto la necesidad de ejecutar un examen especial con la finalidad de mejorar la economía de la institución financiera y por ende la de sus clientes y para cumplir a cabalidad con sus metas propuestas en cuanto al desarrollo económico patrimonial.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” se ha visto la necesidad de efectuar un examen especial a la cartera vencida para el beneficio de sus accionistas y el de sus socios, ya que se facilitara recomendaciones para el mejoramiento de sus movimientos económicos y de esa manera poder tomar decisiones para el crecimiento de la institución financiera.

El examen especial a la cartera vencida se aplicara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” con la finalidad de detectar falencias existentes para poder solucionar y corregirlas según la necesidad o error en la que se encuentre la cuenta.

Las técnicas que se ejecutaron en la investigación para la recopilación de la información son de forma directa es dentro de la cooperativa mediante la

entrevista al gerente y las encuestas al personal administrativo, proveedores y a los socios que forman parte de la institución financiera.

El presente trabajo investigativo se encuentra expuesto por tres capítulos fundamentales los mismos que son de suma importancia para la institución financiera los mismos que se encuentran detalladas a continuación:

EL PRIMER CAPÍTULO hace referencia al marco teórico en el que se encuentra las definiciones de lo que es la gestión administrativa y financiera, empresa, control interno, auditoria, examen especial, la información se obtuvo de distintos autores.

EL SEGUNDO CAPÍTULO contiene todo lo referente a los aspectos generales, como se puede encontrar el diagnostico institucional, la breve caracterización, diseño metodológico, diagnostico institucional, la matriz foda y las técnicas que se van a utilizar para la recopilación de información de la empresa mediante la aplicación de las encuesta y entrevistas.

EL TERCER CAPÍTULO podemos encontrar todo referente a la cartera vencida en el cual podemos observar `por medio de los estados financieros, en este capítulo se encuentra distribuido por los archivos como son: el archivo permanente, archivo planificación y el archivo corriente, en donde se encontrara los papeles de trabajo con las que fue efectuada el examen de la cartera vencida así también los hallazgos encontrados dentro de la institución financiera, también se presentara un informe final en el cual se encuentra detallado el examen realizado a la cartera vencida de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el trabajo investigativo de las tesis de las estudiantes Guanoluisa Muso María Trancito y López Burbano Gabriela Soledad con el tema: “Exámen Especial a la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en el Período 01 De Enero Al 31 de Diciembre del 2014”

Para la elaboración del presente capítulo fue necesario la investigación en diferentes libros y autores que estén relacionados con el tema antes ya mencionado, mismo que facilitara a las investigadoras dar un criterio en base a lo encontrado de los diferentes temas que contendrá en lo referente a las categorías fundamentales.

El objetivo del presente capítulo tiene como finalidad de dar a conocer cada una de los temas importantes que se encuentra relacionado para que se cumpla a cabalidad en beneficio de la institución financiera.

Con el tema investigado “Aplicación de un Exámen Especial a la cuenta cartera de crédito de la corporación de desarrollo social y financiero “PAKARYMUY”, de la ciudad de Latacunga, por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008” de las investigadoras LALANGUI, PANCHI (2011), ha concluido que al realizar el cálculo y verificación de las condiciones en las que se concede los créditos se encontró que no coinciden con las políticas de crédito

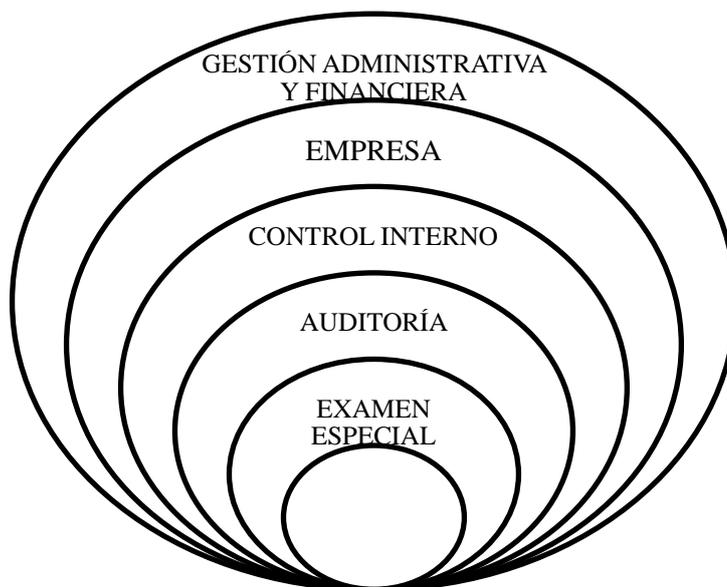
establecidas como son las tasas de interés, encaje demostrando una falencia en la aplicación y análisis de estos parámetros.

Con el tema investigado “Exámen de Auditoría Integral al manejo de la administración de riesgos operativos en el proceso de colocación y recuperación de la Cartera de Créditos de la Cooperativa de ahorro y Crédito Minga Ltda. Provincia de Chimborazo cantón Riobamba, año 2013” del investigador Aníbal Cáceres (2015) ha concluido que el marco regulatorio y legal que rige a las instituciones financieras cada vez se torna más exigente, ya que el Órgano de control está buscando que se mantenga una adecuada estructura financiera, este reto enfrentan las instituciones financieras que no estaban reguladas por la Superintendencia de Bancos, ya que en la adopción de los requerimientos de los entes de control y normas de prudencia financiera también representan gastos, los mismos que instituciones con débil patrimonio, rentabilidad o liquidez no podrán enfrentar.

Con el tema investigado “Exámen Especial a la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “9 DE Octubre Ltda.” del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2009” del investigador Antonio Campaña (2011) ha concluido que la información obtenida del personal de los departamentos de crédito, riesgos y auditoría de la Cooperativa se hace evidente que la institución atraviesa por problemas en el tratamiento a la cartera vencida ya que es bastante vulnerable y las medidas tomadas por la entidad no son suficientes para poder controlar la misma; lo cual hace necesaria la realización de un examen especial a la cuenta cartera vencida que proporcione recomendaciones para un mejor tratamiento de créditos de difícil cobro.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO 1.1
CATEGORIAS FUNDAMENTALES



Fuente: Tesis
Elaborado por: Las tesis

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La gestión administrativa y financiera es el resultado de la implementación de un enfoque basado en proceso, realizado con la contribución y responsabilidad de toda la comunidad educativa. Este enfoque por proceso implica una asignación óptima de recursos con base en la planeación y ejecución presupuestal, formulación y desarrollo de proyectos económicos, la modernización administrativa de la Institución, el auto sostenibilidad financiera y una evaluación de resultados objetiva, oportuna, eficiente, eficaz y efectiva de los diferentes procesos y del personal de una institución.

1.3.2 GESTIÓN

1.3.2.1 Conceptos

BASTOS, Ana Isabel (2007). “El conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa” (pág. 23).

REMENTERIA, Lucia (2008). Es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (pág. 15).

GARCIA, Heredia (1985). Es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (pág. 25)

La gestión es una vinculación con los que se encargan de organizar en una empresa con la finalidad de mejorar mediante estrategias basadas al mejoramiento y logro de las metas propuestas dentro de la organización por ser un objetivo importante que se deben cumplir conjuntamente con los que se encuentran a cargo de las diferentes áreas.

1.3.2.2 Importancia

La Gestión es importante en toda labor ya que es necesario contar con una sistematización y orden que nos permita alcanzar el objetivo, realizando distintos pasos metodológicos y garantizando el menor margen de error posible.

Al tener un control de cada uno de las actividades planteadas se podrán realizar con eficacia y eficiencia todas y cada uno de las metas y objetivos propuestos en una empresa con la finalidad de prestar un buen servicio a la comunidad y por ende sobresalir como empresa en base a un adecuado control de cada una de las actividades.

1.3.2.3 Objetivos

- Asegurar la sostenibilidad en un largo plazo para de esa manera garantizar el incremento y utilidad en el negocio.
- Obtener una satisfacción hacia los clientes para garantizar el cumplimiento requerido por las personas.
- Administrar mejor todos los recursos para obtener una rentabilidad mejor.

1.3.2.4 Características

Las características se encuentra enfocada en la economía, eficiencia, eficacia y equidad de la gestión ya que tiene que ver con los recursos económicos, servicios que posee la entidad.

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- EL análisis de los indicadores conlleva a generar Alertas Sobre La Acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

1.3.2.5 Tipos de Gestión

- **Gestión Tecnológica.-** Se refiere a los cambios de los diferentes creaciones, expansión de la tecnología para la toma de decisiones.

- **Gestión Social.-** Es un transcurso de actividades para la toma de decisiones que este empieza desde el punto que se parte el problema hasta la solución.
- **Gestión de Proyectos.-** Se trata de la organización y administración de recursos necesario para poder terminar con eficiencia y eficacia el proyecto planteado.
- **Gestión de Conocimiento.-** Se refiere a los conocimientos que tienen el personal para las diferentes actividades que desempeñan en cada área y de esa forma puedan llevar en adelante la empresa y pueda cumplir con sus metas propuestas.
- **Gestión Ambiente.-** Se refiere a cada una de las diligencias enfocadas al mejoramiento del medio ambiente con la finalidad de obtener una mejor calidad de vida.
- **Gestión Estratégica.-** Se enfoca en la mejor administración de las diferentes empresas y organizaciones existentes.

1.3.2.6 Clasificación de Gestión

- **Análisis Estratégico:** Diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** Planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.
- **Gestión de la Tecnología de Información:** Aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- **Gestión Financiera:** Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registró contable.

- ***Gestión de Recursos Humanos:*** Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- ***Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:*** Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.
- ***Gestión Ambiental:*** Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

1.3.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.3.3.1 Conceptos

AMADOR, Juan Pablo (2003) establece que: El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. “El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control de los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo.”(pág.20)

ANZOLA, Sérvulo (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (pág.70).

Para las tesis la gestión administrativa ayuda a la empresa a controlar las actividades que realiza, ya que tienen que tener una adecuada administración para poder llegar a los objetivos y metas propuestas por la entidad.

1.3.3.2 Importancia

La gestión administrativa es importante en las organizaciones ya que apoyan las bases para la ejecución y potenciación de las tareas, formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales, la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; las normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz.

1.3.3.3 Objetivos

- Proveer información recurrente para las funciones de organización, valoración y revisión.
- Contribuir de manera ordenada y eficaz a los procesos de tipo administrativo de fortalecimiento asociativo estos sean acorde a las necesidades de la empresa.
- Realizar y ejecutar variedad de políticas y proyectos para poder ofrecer personal adecuado.

1.3.4 GESTIÓN FINANCIERA

1.3.4.1 Conceptos

DOLANTE, Fernando (2001). “Determina que la Gestión Financiera permite mejorar la calidad del servicio financiero para contribuir al desarrollo académico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera contribuir un fondo de operación que garantice la liquidez permitiendo así manejar y usar la información como elemento clave de la gestión formulando y ejecutando el programa de identidad e imagen corporativa.” (pág.28)

OSORIO, José (2006). Determina que: “La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función

financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.”(pág.36)

MONTERO, Teresa (2007). Manifiesta que: “La Gestión Financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos. A fin de tomar las decisiones adecuadas es necesaria una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que el objetivo facilita un marco para una óptima toma de decisiones” (pág.22)

Para las tesistas la gestión financiera nos permite contribuir a la economía mediante la institución financiera ya que al estudiar sus actividades se tomara decisiones en base al mejoramiento del servicio y de esa manera contribuir con la liquides que se requiere tanto para la institución financiera como a los que consumen el servicio.

1.3.4.2 Importancia

La gestión financiera está relacionada en toda y cada una de las funciones de la empresa ya que está relacionada para la toma de decisiones, para obtener nuevos ingresos de financiamiento con la finalidad de ser eficiente y eficaz con todas las operaciones existentes dentro de la empresa y de esta manera poder cumplir con las leyes que se encuentran vigentes en el país ya que deben encontrarse cumpliendo con cada una de las normas planteadas y objetivos para cumplir en la empresa.

1.3.4.3 Objetivos

- Identificar cada una de las funciones generales de la empresa.
- Analizar las variables existentes, estrategias y cada una de las operaciones de la empresa.
- Identificar cada una de las decisiones a ser tomadas en bienestar de la empresa.
- Investigar cada una de los indicadores existentes para la gestión.

- Identificar cada uno de los resultados obtenidos.
- Examinar cada una de las desviaciones que se encuentran en marcha.
- Analizar cada uno de los cambios.

1.3.5 GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.3.5.1 Conceptos

LINDEGAARD Eugenia; GÁLVEZ Gerardo; (2004); en su obra Contabilidad de Gestión; manifiesta que: “La gestión Administrativa y Financiera es un proceso racional de colaboración (con niveles de exigencia y esfuerzos) para lograr los fines y objetivos de una empresa, dentro de un medio ambiente interno apropiado que facilite la realización de acciones por parte del factor humano (acciones que intentan lograr los objetivos y propósitos de la empresa en general y los objetivos de las personas involucradas en todo ese proceso en particular)”. (pág. 4)

DOLANTE, Fernando (2001). Argumenta que la “Gestión Financiera Administrativa permite mejorar la calidad del servicio administrativo-financiero para contribuir al desarrollo académico y optimizar la atención a los usuarios, de esta manera contribuir a la operación elemental de la gestión formulando y ejecutando el programa de identidad e imagen corporativos”. (pág. 24)

Para las tésistas la gestión administrativa y financiera es el conjunto de funciones y control de cada una de las actividades para mantener un buen equilibrio económico con el que debe contar la institución financiera con la finalidad de obtener los objetivos planteados.

1.3.5.2 Importancia

La Gestión Administrativa y Financiera es importante en todos los tipos de empresas, indistintamente sean éstas públicas o privadas, que operen en el sector de los servicios financieros o que sean empresas dedicadas a la manufactura; ya

que ayuda a coordinar todos los recursos disponibles, permitiendo realizar tareas como planeación, organización, dirección, control, extensión de créditos, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa, logrando así el cumplimiento de los objetivos de manera eficaz y eficiente.

1.3.5.3 Objetivos

Los objetivos de la gestión administrativa y financiera son los siguientes:

- Optimizar los recursos económicos-financieros, con el fin de incrementar al máximo la utilidad de los accionistas.
- Evaluar y controlar los costes asociados a los servicios o productos para que sean de calidad.
- Administrar de manera eficaz y rentable los servicios o productos que ofrece la empresa.
- Tomar decisiones relacionadas con la elección de los activos y los pasivos necesarios para maximizar el valor de la empresa.
- Proporcionar a la organización la información necesaria y precisa para la toma de decisiones.
- Simplificar el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

1.3.6 EMPRESA

1.3.6.1 Conceptos

REYES Agustín, (2010). Señala que la empresa es “Una unidad económico-social integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de sus participación en el mercado de bienes y servicios.”(pág.23)

GARCÍA y Otros, (2007). Señala que la empresa es “como una organización de recursos humanos, materiales y financieros que ofrece productos y/o servicios.” (pág.29)

Para las postulantes la empresa es una entidad que es indispensable para generar fuentes de empleo y mediante ello prestar un servicio que esté acorde a las necesidades de las personas con la finalidad de obtener recursos económicos tanto para la empresa como para las personas.

1.3.6.2 Importancia

En una empresa se materializan la capacidad emprendedora, la responsabilidad, la organización del trabajo y la obtención y aplicación de los recursos, además, se promueve tanto el crecimiento económico como el desarrollo social, porque la inversión es oferta y demanda.

1.3.6.3 Objetivos

Definida la misión, es necesario establecer unos objetivos concretos a alcanzar, que deben tener las siguientes características:

- Cuantificables.
- Medibles.
- Transcribir de forma breve, concisa y clara.
- Factibles.
- Tener un responsable único.
- Vigilados periódicamente.

Los objetivos de la empresa deben ser coherentes con la misión y entre sí. Cabe establecer objetivos según el nivel de la empresa: generales, por unidad de negocio, por departamento.

1.3.6.4 Clasificación

a) *Por sectores económicos*

- **Mineras:** Dedicadas a explotar recursos naturales.
- **Servicios:** Entregarle sus servicios o la prestación de estos a la comunidad.
- **Comercial:** Desarrolla la venta de los productos terminados en la fábrica.
- **Agropecuaria:** Explotación del campo y sus recursos.
- **Industrial:** Transforma la materia prima en un producto terminado.
- **Financieras:** Se dedican a la captación de dinero de los ciudadanos para luego negociarlo a valor futuro.

b) *Por su tamaño*

- **Grande:** Su constitución se soporta en grandes cantidades de capital, un gran número de trabajadores y el volumen de ingresos al año, su número de trabajadores excede a 100 personas.
- **Mediana:** Su capital, el número de trabajadores y el volumen de ingresos son limitados y muy regulares, número de trabajadores superior a 20 personas e inferior a 100.
- **Pequeñas:** Se dividen a su vez en.
- **Pequeña:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos son muy reducidos, el número de trabajadores no excede de 20 personas.
- **Micro:** Su capital, número de trabajadores y sus ingresos solo se establecen en cuantías muy personales, el número de trabajadores no excede de 10 (trabajadores y empleados).
- **Famiempresa:** Es un nuevo tipo de explotación en donde la familia es el motor del negocio convirtiéndose en una unidad productiva.

c) Por el origen del capital

- **Público:** Su capital proviene del Estado o Gobierno.
- **Privado:** Son aquellas en que el capital proviene de particulares.
- **Economía Mixta:** El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.

d) Por la explotación y conformación de su capital.

- **Multinacionales:** En su gran mayoría el capital es extranjero y explotan la actividad en diferentes países del mundo (globalización).
- **Grupos Económicos:** Estas empresas explotan uno o varios sectores pero pertenecen al mismo grupo de personas o dueños.
- **Nacionales:** El radio de atención es dentro del país normalmente tienen su principal en una ciudad y sucursales en otras.
- **Locales:** Son aquellas en que su radio de atención es dentro de la misma localidad.

e) Por el número de propietarios

- **Individuales:** Su dueño es la empresa, por lo general es él solo quien tiene el peso del negocio.
- **Unipersonales:** Se conforma con la presencia de una sola Persona Natural o Jurídica, que destina parte de sus activos para la realización de una o varias actividades mercantiles.
- **Sociedades:** Todas para su constitución exigen la participación como dueño de más de una persona lo que indica que mínimo son dos (2) por lo general corresponden al régimen común, y son regentadas por la superintendencia de compañías.

f) Por la función social

- **Con Ánimo de Lucro:** Se constituye la empresa con el propósito de explotar y ganar más dinero.
- **Trabajo Asociado:** Grupo organizado como empresa para beneficio de los integrantes.
- **Sin fines de Lucro:** Aparentemente son empresas que lo más importante para ellas es el factor social de ayuda y apoyo a la comunidad.
- **Economía Solidaria:** En este grupo pertenecen todas las cooperativas sin importar a que actividad se dedican lo más importante es el bienestar de los asociados y su familia.

1.3.7 COOPERATIVAS

1.3.7.1 Conceptos

JARAMILLO NAVARRO, Victoria (2011). Son las que reciben depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios, verifican pagos y cobros por cuenta de ellos. La ley general de instituciones del sistema financiero (R.O. 250, 23-I - 2001) dispone que las cooperativas de ahorro y crédito realicen intermediación financiera con el público, están sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos. (pág. 11).

Las cooperativas son sociedades formadas por personas o entidades jurídicas que se asocian libremente para la realización de actividades económicas con el fin de satisfacer necesidades y aspiraciones económicas, culturales y sociales comunes. (pág.1275)

Para las tesis las cooperativas es una organización que ofrece y brinda un servicio a la comunidad con la finalidad de proporcionar capacidad de inversión y engrandecimiento en sus negocios lo que permitirá obtener más beneficio económico.

1.3.7.2 Importancia

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado convertirse en una de las instituciones financieras más importantes, esto se debe a que siempre buscan estar cerca de los clientes que son sus socios, mismos que en la mayoría de los casos son personas de bajos recursos, y tienen dificultad para acceder a los servicios financieros, por lo tanto las Cooperativas son claves para alcanzar el desarrollo.

1.3.7.3 Objetivos

- La copropiedad, que involucra la afiliación del socio a la cooperativa.
- Compromiso, el mismo que adquiere al sentirse parte de la organización.
- Comprometido con el bienestar de la misma mediante el pago oportuno de los préstamos.

1.3.8 CONTROL INTERNO

1.3.8.1 Conceptos de control

ROBBINS, Stephen P. (1996) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (pág.654).

STONER, Ramiro (1996) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (pág.610).

FAYOL, Melinkoff (1990), el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (pág.62).

Para las tesis el control interno es un instrumento que se debe tener en cuenta en cualquier ámbito de negocio o servicio ya que al efectuar un adecuado control se podrá cumplir con todos los objetivos planteados con eficiencia y eficacia en bienestar de la empresa.

1.3.8.2 Importancia de control

El Control es importante porque es el vínculo final en las funciones de la gerencia. Es la única forma que tienen los gerentes para saber si los objetivos organizacionales se están cumpliendo, y si no, las razones por las que no se están logrando.

1.3.8.3 Objetivos del control

Los objetivos del control son los siguientes:

- Asegurar el éxito de la empresa.
- Valorar los esfuerzos de cada individuo, evitando que queden inadvertidos.
- Garantizar el éxito profesional individual.

1.3.8.4 Características del Control

Se reconocen una serie de características generales que debe poseer el control, tales como:

- ***Integral:*** Asume una perspectiva integral de la organización, contempla a la empresa en su totalidad, es decir, cubre todos los aspectos de las actividades que se desarrollan en la misma.
- ***Periódico:*** Sigue un esquema y una secuencia predeterminada.
- ***Selectivo:*** Debe centrarse solo en aquellos elementos relevantes para la función u objetivos de cada unidad.
- ***Creativo:*** Continúa búsqueda de índices significativos para conocer mejor la realidad de la empresa y encaminarla hacia sus objetivos.

- **Efectivo y Eficiente:** Busca lograr los objetivos marcados empleando los recursos apropiados.
- **Adecuado:** El control debe ser acorde con la función controlada, buscando las técnicas y criterios más idóneos.
- **Adaptado:** A la cultura de la empresa y a las personas que conforman parte de ella.
- **Motivador:** Debe contribuir a motivar hacia el comportamiento deseado más que a coaccionar.
- **Servir de Puente:** Entre la estrategia y la acción, como medio de despliegue de la estrategia en la empresa.
- **Flexible:** Fácilmente modificable con capacidad de cambio.

1.3.8.5 Tipos de Control

Por la Acción:

- **Control preliminar.-** El primero se enfoca en la prevención de las desviaciones en la calidad y en la cantidad de recursos utilizados en la organización.
- **Control concurrente.-** Vigila las operaciones en funcionamiento para asegurarse que los objetivos se están alcanzando, los estándares que guían a la actividad en funcionamiento se derivan de las descripciones del trabajo y de las políticas que surgen de la función de la planificación.
- **Control de retroalimentación.-** Se centra en los resultados finales, las medidas correctivas se orientan hacia la mejora del proceso para la adquisición de recursos o hacia las operaciones entre sí.

Por la Función:

- **Control Administrativo.-** Incluye los procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una organización y las políticas directivas e informe administrativos.

- **Control financiero Contable.-** Son controles que recaen sobre los sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones, responsabilidades entre las funciones de registro e información contable, sobre los sistemas que manejan las operaciones de recursos.

1.3.8.6 Clases de control

El control interno constituye un instrumento de gestión para todas las áreas y campos de acción institucional. Podemos mencionar las siguientes clases de control.

- **Control Contable.-** Este abarca los controles y métodos que son fijados para garantizar y salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros
- **Control Administrativo.-** Se refiere a los procedimientos existentes dentro de una entidad dando una eficiencia operativa y ayudando al cumplimiento de los fines que estableció la dirección.
- **Control Previo.-** Comprende el conjunto de medidas y procedimientos orientados a la verificación, vigilancia y cumplimiento de las operaciones administrativas financieras de la empresa.
- **Control Concurrente.-** Es el conjunto de medidas y procedimientos que adopta la empresa para verificar y revisar las operaciones que se efectúen en ese momento.
- **Control Posterior.-** Este control se basa en el concepto de Control Interno del cual es parte integrante en Auditoría.

1.3.8.7 Clasificación del Control

Control Interno

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, el personal de la entidad; para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que deben brindar cada entidad.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, derroche, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas que esté sujeta la empresa.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Control Externo

El Control Externo consiste en el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos aplicados por la Contraloría General de la República y/o por los órganos del Sistema que ejercen control gubernamental y las sociedades de auditoría independiente que ésta designa y se contrata para evaluar la gestión, la captación y el uso de los recursos públicos por ellas. Se efectúa mediante auditorías y exámenes especiales.

1.3.9 CONTROL INTERNO

1.3.9.1 Conceptos del Control Interno

LARA, Isabel (2007) señala que el control interno es “el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.”(pág. 54).

AMADOR, Juan Pablo (2008), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.” (pág.6).

Para las tesis el control interno es un procedimiento que debe poseer las empresas, para obtener un adecuado control y administración de la misma con la

finalidad de ofrecer un buen servicio y de esa manera poder contar con prestigio en el mercado.

1.3.9.2 Importancia del Control Interno

Mediante el control que se emplee dentro de la empresa se podrá guiar las actividades que tiene y con ello conseguir que la entidad ofrezca un buen servicio a la comunidad y satisfaga las diferentes necesidades de sus clientes.

1.3.9.3 Objetivo del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la misma institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

1.3.9.4 Características del Control Interno

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.
- La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo.
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

1.3.9.5 Sistema de evaluación del Control Interno

La revisión del Control Interno por parte del auditor le ayuda a determinar otros procedimientos de auditoría para formular su opinión sobre la razonabilidad de los saldos finales.

Un planteamiento conceptual lógico de la evaluación que se hace el auditor del control interno, que se enfoca directamente a prevenir o detectar errores o irregularidades importantes, consiste en aplicar a cada tipo importante de transacción y los respectivos involucrados en la auditoría los siguientes criterios:

- Considerar entre otros, los tipos de errores e irregularidades que puedan ocurrir.
- Determinar los procedimientos de Control Interno que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y si se han seguido satisfactoriamente.
- Evaluar cualquier deficiencia, es decir, cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada por los procedimientos de control interno existentes, para determinar su efecto sobre: la naturaleza, momento de ejecución o extensión de los procedimientos de auditoría a aplicar y, las sugerencias al ente.

1.3.9.6 Modelos del Control Interno

Modelo COSO

Proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización clasificados en:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento con las leyes, reglamentos, normas y políticas

CARACTERÍSTICAS

- Medio para alcanzar un fin, no un fin en sí mismo.
- No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de la organización.
- Forma parte de los procesos básicos de la administración-planeación ejecución y monitoreo y se encuentra integrado en ellos.
- Los controles deben construirse “Dentro” de la infraestructura de la organización y no “Sobre ella”.
- Es efectuado por personas. No es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.

MODELO DE CONTROL KONTRAG

Mejorar a la organización con el fin de evitar crisis corporativas.

MODELO CADBURY.

Desarrollado por el llamado Comité Cadbury (UK Cadbury Committee). Adopta una interpretación amplia del control.

MODELO COCO.

Incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de los reportes internos o externos.
- Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como con las políticas internas

MODELO COBIT

Parte de la premisa de que la Tecnología de Información requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la organización.

Promueve el enfoque y la propiedad de los procesos.

Apoya a la organización al proveer un marco que asegura que:

- La Tecnología de Información (TI) esté alineada con la misión y visión.
- LA TI capacite y maximice los beneficios.
- Los recursos de TI sean usados responsablemente.
- Los riesgos de TI sean manejados apropiadamente.

MODELO GUÍA TURNBULL

Es la adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad.

MODELO AUTOEVALUACION DE CONTROLES (AEC)

Proceso documentado en el que:

- La administración o el equipo de trabajo se involucra directamente en una función.

- Se juzga la efectividad del proceso de control vigente.
- Se define si se asegura razonablemente el lograr alguno o todos los objetivos.

El objetivo es proporcionar seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos de la organización.

1.3.9.7 Métodos del Control Interno

- ***Método Descriptivo.-*** Este método es aquel que se lo realiza a través de una entrevista con los funcionarios responsables de ejecutar una actividad en la misma que se va detallando en forma narrativa los procesos que se utilizan para ejecutar, controlar o contabilizar las transacciones en la empresa, departamento, sección o cualquier otro puesto de trabajo.

Es aplicable a funcionarios que tengan un conocimiento amplio de los procesos y actividades que se desarrollan en la institución y así mismo es conveniente comprobar la veracidad de la información obtenida.

- ***Método de Flujoograma.-*** Es aplicable este método mediante la utilización de símbolos cuyo significado debe ser previamente definido; esto debe ser descrito en forma secuencial los procesos utilizados en la empresa para ejecutar los diferentes procesos establecidos estos procesos pueden ser: procesos de compras, procesos de ventas, proceso de pagos, proceso de reclutamiento de personal, entrega-recepción de materiales de bodega, etc.

La aplicación correcta de este método le permitirá al auditor establecer mediante la observación la secuencia de las transacciones para definir por ejemplo si es que existen actividades duplicadas o si ejecutan funciones de carácter incompatible.

- ***Método Combinado.-*** Es la combinación de los métodos en estudio; esto indica que se puede combinar el método de cuestionario con flujoograma, descriptivo con flujoograma, cuestionario con descriptivo.

1.3.9.8 Elementos o componentes del Control Interno según el COSO II

Ambiente de control

El ambiente de control proporciona una atmósfera en el cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control. Sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro del ambiente de control la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se esté cumpliendo las directivas de la administración para manejar los riesgos. Mientras tanto se captura y comunica a través de toda la organización la información relevante.

Valoración de riesgos

Todas las entidades sin hacer caso del tamaño estructura naturaleza o clase de industria enfrentan riesgos en todos los niveles de sus organizaciones. Los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir; afortunadamente compiten dentro de su industria; mantienen su fortaleza financiera y la imagen pública positiva y mantiene la calidad total de sus productos servicios y gente. No existe una manera práctica para reducir los riesgos a cero. En verdad la decisión de estar en negocios crea riesgos.

Actividades de control

Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para mejorar los riesgos. Las actividades de control pueden ser: operaciones, información financiera, o cumplimiento.

Información y comunicación

Información

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio o moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera, y cumplimiento. Se usa un ordenamiento de la información, la información financiera, se usa no solamente para desarrollar estados financieros de difusión externa, también se emplea para decisiones de operación, tales como monitoreo del desempeño y asignación de recursos.

Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información; los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades. Pero las comunicaciones también deben darse en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos.

Monitoreo

El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

MODELOS DE CONTROL INTERNO COSO I.

Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control

interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros.

COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control”. (Vásquez, 2012) Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud. “El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos”. (Informe COSO, 2013) “La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes”. (Informe COSO, 2013) Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

ESTRUCTURA DE COSO I

- ***Ambiente de control.***- Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. “El estudio del COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.
- ***Integridad y valores éticos:*** “Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- ***Competencia del personal:*** “Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas”.

- **Consejo de administración y/o comité de auditoría:** “Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuente con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos”.
- **Filosofía administrativa y estilo de operación:** “Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.
- **Actividades de control.-** Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.
- **Información y comunicación.-** Identificación, obtención y comunicación de información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- **Monitoreo.-** “Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo. Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

COSO II

Hacia fines de Septiembre del 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management (COSO II) - Integrated Framework, sus aplicaciones y técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgos. Este nuevo enfoque no intenta ni sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgos”.

Estructura COSO II

Ambiente interno.- Sirve como la base fundamental para los otros componentes del ERM, dándole disciplina y estructura. Dentro de la empresa sirve para que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar en la empresa Establecimientos de objetivos. Es importante para que la empresa prevenga los riesgos, tenga una identificación de los eventos, una evaluación del riesgo y una clara respuesta a los riesgos en la empresa.

1.3.10 AUDITORÍA

1.3.10.1 Conceptos

COUTO, Luis (2010) señala que la auditoría es “un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades y resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también para determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos.” (pág.8).

SOY, Cristina (2003) señala que la auditoría es “un examen de la situación económica y financiera de una sociedad realizado por auditores con el fin de garantizar que los estados financieros reflejen de manera fiable la realidad de la entidad.” (pág.13)

Para las tésistas consiente en examinar las operaciones y procedimientos realizados mediante los documentos existentes dentro de empresa para conocer las actividades que realiza en su entorno, permitiendo de esta manera corregir los errores existen dentro del registro lo que finalizara emitiendo un informe por parte de la auditoría realizada, donde se podrá evidenciar la situación económica de la empresa.

1.3.10.2 Importancia

La Auditoría en las empresas es muy importante, por cuanto la gerencia sin la práctica no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos como confiables. Es la misma que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

1.3.10.3 Objetivos

La auditoría tiene como finalidad, informar acerca de los estados financieros realizados por el contador de la empresa.

- Averiguar el grado en que se cumplieron los planes prefijados.
- Revisar, evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables - financieros.
- Determinar si los bienes del activo están registrados y protegidos

1.3.10.4 Características

- **Objetiva.-** Porque el auditor revisa hechos reales sustentados en evidencias susceptibles de comprobarse.
- **Sistemática.-** Porque su ejecución es adecuadamente planeada.
- **Profesional.-** Porque es ejecutada por auditores o contadores públicos a nivel universitario o equivalentes, que posean capacidad, experiencia y conocimientos en el área de auditoría financiera.
- **Específica.-** Porque cubre la revisión de las operaciones financieras e incluye evaluaciones, estudios, verificaciones, diagnósticos e investigaciones.
- **Normativa.-** Ya que verifica que las operaciones reúnan los requisitos de legalidad, veracidad y propiedad, evalúa las operaciones examinadas, comparándolas con indicadores financieros e informa sobre los resultados de la evaluación del control interno.
- **Decisoria.-** Porque concluye con la emisión de un informe escrito que contiene el dictamen profesional sobre la razonabilidad de la información

presentada en los estados financieros, comentarios, conclusiones y recomendaciones, sobre los hallazgos detectados en el transcurso del examen.

1.3.10.5 Tipos de Auditoría

Los tipos de auditoría son los siguientes:

- ***Auditoría externa:*** Es cuando el examen no lo práctica el personal que labora en la Entidad, es decir que el análisis lo realiza la Contraloría o Auditores independientes. En la empresa privada las auditorías solo la realizan auditores externos.
- ***Auditoría Interna:*** Esta dedicada a revisar y analizar la información obtenida dentro de la organización de forma independiente con la finalidad de determinar la veracidad de los registros contables, de las finanzas y de otras operaciones que están relacionadas directamente con la organización.

1.3.10.6 Clasificación de la Auditoría

a. Por su lugar de origen

- ***Auditoría externa:*** Es realizada por auditores totalmente ajenos a la empresa, esto permite que el auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita.
- ***Auditoría interna:*** Es realizada por un auditor que labora en la empresa donde se realiza la misma.

b. Por su área de aplicación

- ***Auditoría financiera:*** La actividad del auditor consiste en revisar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.

- ***Auditoría administrativa:*** Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.
- ***Auditoría operacional:*** Es la revisión sistemática y exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones.
- ***Auditoría integral:*** Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluarla de manera integral, todas sus áreas administrativas.
- ***Auditoría informática:*** Es la revisión que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa.

1.3.11 EXAMEN ESPECIAL

1.3.11.1 Conceptos

El examen especial se realiza a cada balance elaborado de una determinada institución financiera o empresa, esto puede ser verificado una parte esencial o todas las actividades registradas mediante un examen especial a las cuentas más relevantes con la que cuenta la empresa y de esa manera poder determinar posibles falencias existentes.

La Ley Orgánica de la Contabilidad General del Estado en su capítulo 3, sección I- artículo 19 (Mayo, 2002). Considera que “como parte de la auditoria gubernamental el examen especial verificara, estudiara y evaluara aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, aplicara las técnicas y procedimientos de auditoria, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulara el

correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.”

Para las tesistas el examen especial es una verificación que se realiza para evaluar cada una de las actividades que se efectúa con la finalidad de comprobar que se estén cumpliendo con las actividades que fueron asignadas y de esa manera llegar a la meta propuesta por la institución financiera.

1.3.11.2 Importancia

El examen especial es un importante elemento de la administración que ayuda y coadyuva en la obtención y proporcionamiento de información contable y financiera y su complemento operacional y administrativa de una parte de los Estados Financieros, base para conocer cómo va elevando y mejorando la organización o empresa.

1.3.11.3 Objetivos

Tiene como objetivos específicos, determinar si la programación y formulación presupuestaria se han efectuado en función de las metas establecidas en los planes de trabajo de la entidad, evaluar el grado de cumplimiento y eficiencia de la ejecución del presupuesto, en relación a las disposiciones que lo regulan y al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos así como determinar la eficiencia, confiabilidad y la oportunidad con la que se evalúa el presupuesto de las entidades.

- Analizar el manejo financiero de recursos de una entidad durante un período determinado, en relación al ámbito legal y reglamentario aplicables a la gestión examinada.
- Resolver denuncias de diversa índole.
- Evaluar el Control Interno impuesto por el administrador.
- Determinar el grado de cumplimiento de las normas y políticas de la entidad.

1.3.11.4 Alcance

El examen especial se efectuara de acuerdo a lo requerido en la institución o empresa ya que se realizara un análisis de las cuentas registradas para verificar si se han estado cumpliendo con lo establecido dentro de la empresa y con la normativa vigente.

1.3.11.5 Metodología Examen Especial

La metodología de auditoria a una organización o empresa ha constituido la forma de organización sistemática del trabajo a efectuarse con el propósito de dar resultados a los objetivos planteados por los peticionarios del examen especial, de manera que es diseñada para cumplir con las normas aplicables nacionales e internacionales, y enfatizar la importancia de los procedimientos sustantivos y la evaluación eficaz de riesgo y actividades de prueba de controles.

- ***Alcance.-*** Todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a una operación, actividad o programa específico.
- ***Medición.-*** Aplicación de los principios de administración.

1.3.11.6 Archivos

Archivo Planificación

El proceso de planificación abarca actividades más importantes que van desde las disposiciones iniciales para tener acceso a la información necesaria hasta los procedimientos más trascendentales que se han de seguir al examinar tal información.

La primera norma de auditoría generalmente aceptada del trabajo de campo requiere de una planificación adecuada. La auditoría se debe planificar de forma adecuada y los ayudantes, si es que se tienen se deben supervisar en forma correcta.

Existen tres razones por las cuales el auditor planea adecuadamente sus compromisos: permitir que el auditor obtenga las evidencias suficientes y competentes para las circunstancias, ayudar a mantener los costos a un nivel razonable y por ultimo evitar malos entendidos con el cliente.

- Plan previo
- Obtención de antecedentes del cliente
- Obtener información sobre las obligaciones legales del cliente
- Realización de procedimientos analíticos preliminares
- Evaluación de la importancia y el riesgo
- Conocimiento de la estructura del control interno
- Evaluación del riesgo de control

Archivo Permanente

El archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras.

Facilita a los auditores información básica sobre clientes, para comprender con mayor facilidad su sistema y están en condiciones de hacer referencia a documentos relevantes, año a año.

Es conveniente que incluya:

- Escritura de sociedad y estatuto
- Acuerdos del consejo importantes
- Detalle de las escrituras de titularidad
- Direcciones de la sede social, fábricas, filiales, etc.
- Fax, teléfono, etc.
- Copia organigrama de la empresa
- Explicación de los procedimientos contables de la escritura y formularios que utiliza
- Dónde están los registros contables y persona responsable de los mismos
- Nombre y apellidos de las personas autorizadas para aprobar pagos, etc.

- Firma con autoridad en los bancos
- Cuestionario de control interno pasado a la empresa
- Deficiencias encontradas.

Archivo Corriente

Este archivo es importante porque respalda la opinión del auditor. Incluye la documentación sobre la evaluación del sistema de control interno de la entidad, los procedimientos de auditoría realizados y las evidencias que se han obtenido durante la fase de planeación y ejecución del trabajo de campo.

Este archivo contendrá las diferentes cédulas que elabore el auditor, con base a los estados financieros a la fecha del período objeto de examen.

El formato y el contenido de los Papeles de Trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del Auditor; no hay sentencias disponibles que indiquen lo que se debe incluir en ellos, sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado para sustentar las conclusiones alcanzadas. La efectividad de los Papeles de Trabajo depende de la calidad, no de la cantidad.

Referenciación Cruzada

Tiene por objeto relacionar información importante contenida en un papel de trabajo con respecto a otro. Una práctica común constituye la referencia entre los procedimientos de auditoría contenido en los programas y los papeles de trabajo que lo respaldan, o la relación de la información contenida en los papeles de trabajo y la hoja de resumen de hallazgos.

Marcas de Auditoría

Para facilitar la transcripción e interpretación del trabajo realizado en la auditoría, usualmente se acostumbran a usar marcas que permiten transcribir de una manera práctica y de fácil lectura algunos trabajos repetitivos.

Índices de Papeles de Trabajo

Los índices permite ordenar de manera lógica los papeles de trabajo, facilitando su manejo y archivo, estos se escriben en la parte superior derecha de los mismos con el objeto de facilitar su identificación individual.

Carta a Gerencia

El documento que emite el auditor en el transcurso del examen y tiene como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos con el fin de que los interesados proporcionen evidencia documentada que ratifique o rectifique el criterio de los auditores y puedan poner en práctica de inmediato las recomendaciones propuestas para rectificar las deficiencias encontradas se le conoce como carta a gerencia.

Informe de Auditoría

En esta etapa se tienen todos los hallazgos y evidencia de auditoría que permite, a la luz de los procedimientos aplicados, analizar las expectativas y previsiones volcadas en oportunidad de la planificación y, de necesitar replantear algunas cuestiones hacerlo en función de la etapa de preparación del informe de auditoría, el cual explicitará la opinión sobre los estados financieros y las manifestaciones de la gerencia contenidas en los mismos.

Opinión con Salvedad

Una opinión con salvedades puede ser resultado de una limitación del alcance de la auditoría o no seguir aplicando los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Puede tomar una forma de una salvedad tanto del alcance como de una opinión o solo de la opinión misma. Se puede presentar una salvedad de alcance y opinión solo cuando el auditor no ha podido acumular toda la evidencia que requieren las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Por consiguiente,

este tipo de salvedad se utiliza cuando el alcance del auditor ha sido limitado por el cliente o cuando existan algunas circunstancias que impiden al auditor conducir una auditoría completa.

Opinión sin Salvedad

Cuando en base a su examen y revisión, está completamente de acuerdo en que los estados financieros, los documentos y otros informes financieros, la información relacionada incluida en la declaración de los registros y el informe anual están adecuadamente presentados de acuerdo con los Principio de Contabilidad Generalmente Aceptados aplicados coherentemente, deberá utilizar el párrafo de opinión limpia o sin salvedades del informe.

Opinión Adversa

Una opinión adversa se usa solo cuando el auditor cree que, en su conjunto, los estados financieros tienen errores importantes o son engañosos y no presentan de manera objetiva la posición financiera o los resultados de las operaciones y flujos de efectivo de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Abstención de la Opinión

Una abstención de opinión se emite cuando el auditor no queda satisfecho por la forma en que se han presentado los estados financieros en su conjunto. La necesidad de abstención de una opinión puede surgir debido a una severa limitación del alcance de una auditoría o a una relación no independiente de conformidad con el Código Profesional de Conducta entre la auditoría y el cliente.

CAPÍTULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2. 1. BREVE CARACTERIZACIÓN

La cooperativa es una compañía limitada fue creada mediante Acuerdo Ministerial de Bienestar Social N° 0022-SDRCC, emitida el 28 de junio del 2006, con personería jurídica de derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de ahorro y crédito con la razón social “SUMAK KAWSAY”.

Es la primera cooperativa netamente indígena creada para otorgar créditos impulsando el desarrollo productivo en las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas contribuyendo al progreso del buen vivir.

Permite el desarrollo socio económico de las comunidades para potencializar las iniciativas individuales y colectivas para generar trabajo digno y estable, promoviendo la formación del talento humano que contribuya al desarrollo del *sumak kawsay* (buen vivir).

La cooperativa cuenta con valores que han permitido crecer en la sociedad y poder contar con el respaldo de los socios así también como de la sociedad en general brindando servicios personalizados con un personal altamente calificado, atendiendo a los socios con responsabilidad que se merece y como cooperativa continuamos innovando para las necesidades de los socios permitiendo brindar un servicio de calidad y que esté acorde a las exigencias del mercado con el personal capacitado a las necesidades y mejorando día a día nuestros servicios como una institución financiera competente.

2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

En la presente investigación las tesis utilizarán el método deductivo y el método descriptivo que consiste en la recopilación de datos la cual se realizará el Examen Especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Este método se aplicará la técnica de recopilación de información sobre la cartera vencida y como afecta a la entidad.

Estos métodos consisten en obtener información sobre la investigación, el análisis permitirá separar las partes de un todo para estudiar de forma individual, para reunir los elementos que afectan a la Cooperativa lo que este método se aplicará a todos los funcionarios que conforman la cooperativa previo una encuesta y una entrevista lo que permitirá detectar irregularidades en la recuperación de la cartera, lo que beneficiará a la entidad para tomar decisiones correctivas.

2.2.1. Métodos y Técnicas

2.2.1.1. El método inductivo.- va de lo particular a lo general, el cual será utilizado en la ejecución del trabajo, al recopilar información precisa sobre las diferentes actividades realizadas por el personal de cada área a fin de establecer medidas que mejoren el proceso interno para optimizar recursos humanos y materiales dentro de la entidad.

2.2.1.2. El método deductivo.- parte de lo general a lo particular, permitió conocer el marco legal de la Cooperativa, ya que, por medio del razonamiento lógico se podrá deducir varias suposiciones, además se seguirá un proceso sistemático y analítico, que permitirá explicar los hechos particulares.

2.2.1.3. El método estadístico.- Inferencial, con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, se podrá interpretar resultados en gráficos estadísticos.

2.2.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.2.2.1. Técnicas

Las técnicas aplicadas en el trabajo de campo son: la entrevista, y la encuesta.

- **La entrevista.-** Es una técnica de recopilación de datos que se realiza mediante el diálogo entre el entrevistado y el entrevistador, es decir, la alta dirección de la Cooperativa las investigadoras, de modo que permita conocer los criterios sobre la cartera vencida que desarrolla el personal e identificar su situación actual.

La entrevista se aplicó al gerente con el propósito de obtener una información relevante para el trabajo de investigación.

- **La encuesta.-** Está dirigida a todos los socios y empleados de la Cooperativa para obtener información sobre las diferentes actividades que desarrollan a fin de conocer el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, se aplicó en base a un listado de preguntas escritas que están relacionadas con el tema de investigación.

Las encuestas se aplicaron a los socios, empleados y proveedores de la Cooperativa.

2.2.2.2. Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

Los instrumentos son los siguientes:

- **El cuestionario.-** Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas a la Cooperativa como un instrumento para recopilar información del tema a investigar que servirá de pilar fundamental para las investigadoras que sustente la opinión del trabajo ejecutado en las encuestas y entrevistas.

- **Guía de entrevista.**- Para poder aplicar la entrevista al personal administrativo, socios y proveedores que se encuentran relacionados en cuanto al tema de tesis fue necesario elaborar una guía de entrevistas que nos facilitara nuestro trabajo.

2.2.2.3 Población o Universo

**CUADRO N° 2.2
POBLACIÓN Y MUESTRA**

CARGO	POBLACIÓN	MUESTRA
GERENTE	1	1
CONTADOR	1	1
AUXILIAR CONTABLE	1	1
ASESOR DE CREDITO	2	2
JEFE ADMINISTRATIVO	1	1
JEFE OPERATIVO	1	1
SISTEMAS	1	1
SERVICIO AL CLIENTE	1	1
CAJERA	1	1
SOCIOS	7000	364
PROVEEDORES	4	4
TOTAL	7014	378

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay
Elaborado: Las investigadoras

Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente formula:

Dónde:

N = Población

n = Tamaño de la muestra

E = Error (0,05)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{N}{(E)^2 (n - 1) + 1}$$

$$n = \frac{7014}{(0,05)^2(7014 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{7014}{0,0025 (7013) + 1}$$

$$n = \frac{7014}{18,5325}$$

$$n = 378$$

Por lo expuesto, las tesisas se basarán en los resultados de 364 encuestas que se lo realizara a los socios.

2.3 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

Dentro del sector de cooperativismo el desarrollo de las instituciones es una parte muy esencial en la sociedad, lo que permite para el incremento de su cartera así también el número de socios y los servicios a ofrecer permitiendo identificar sus fortalezas para poder llegar a cumplir con el objetivo que se planteó al iniciar sus actividades y alcanzar la misión de la cooperativa, se debe continuar trabajando para la captación de clientes que permitirá segmentar el mercado contando con un plan estratégico para alcanzar su visión al futuro teniendo presente que los cambios que se realicen es en beneficios de la cooperativa y los aspectos que se presenten en el entorno de la cooperativa.

Microambiente

Las cooperativas cuenta con fortaleza internas que la han hecho crecer y ser una institución con calidad y credibilidad siempre cubriendo el mercado con nuevos servicios que los socios necesiten y aportando con ideas para mejorar la inversión de ellos, cuenta con mejora de créditos ya que beneficia a sus socios, adquiriendo una infraestructura acorde a las necesidades, constantemente en la capacitación de sus personal en las distintas áreas para su adecuada atención a las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas lo que les permitirá iniciar su desarrollo socio-económico y fomentar el ahorro en sus pueblos.

La debilidad que pueden afectar a la cooperativa son situación que se encuentran fuera de su alcance como es la competencia y proveedores lo que puede llegar a afectar el desarrollo de sus actividades.

Macroambiente

Las cooperativas como toda entidad financiera cuenta con factores externos que afectan el desarrollo de sus actividades como son el PIB, la tasa de interés, la inflación, factores políticos, factores socioculturales, factores legales, factores tecnológicos son situación que afectan a la cooperativa y debe contar un plan que le permita sobre llevar la situación sin que afecte a las actividades de la misma pudiendo identificar eficazmente sin afectar al desarrollo de su plan.

En la actualidad se han presentado inconvenientes en cuando a las leyes estipuladas por el gobierno lo que a disminuido su servicios financiero contando con la competencia que afecta el crecimiento como institución y poder brindar a los que necesiten sus servicios financieros, se ha visto afectada su recuperación de la cartera al no poder contar con una base de datos que permitan tener una constancia de sus actividades realizadas, identificando las falencias que se debe cambiar para mejoras en la institución.

2.4 MATRIZ FODA

CUADRO N° 2.3
MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Vinculación con la sociedad.• Institución con calidad y credibilidad.• Cobertura en el mercado.• Nuevos servicios.• Primera Institución financiera indígena	<ul style="list-style-type: none">• Deficiencia del control interno.• Carencia de edificio propio.• Falta de políticas actuales.• Planificar las actividades que se deberían realizar.• Manual de funciones desactualizado.• Índice de morosidad alta.• Sistema no acorde a las necesidades.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Mejora de créditos.• Incremento de servicios.• Implantación de tecnología• Adquisición de infraestructura• Capacitaciones para el personal.	<ul style="list-style-type: none">• Situación económica del país.• Competencia• Restricciones de la superintendencia de economía solidaria• Medidas del gobierno• Procesos burocráticos

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay

Elaborado: Las tesoreras

2.4.1 ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

Fortalezas

El objetivo principal de la estructura de la cooperativa SUMAK KAWSAY nos permite identificar las fortalezas que han llevado a salir adelante con la visión de la cooperativa, siendo el pilar fundamental para la vinculación con la sociedad, contando con una calidad y credibilidad lo que permita un trabajo cooperativo que permita cubrir el mercado financiero incrementando nuevos servicios para una adecuada atención a los socios que se incrementen brindándoles beneficios como recursos.

Oportunidades

Existe un mercado demandante de créditos brindar capacitaciones al personal para otorgación y recuperación de créditos, acceso a tecnología de punta, incrementar servicios que satisfagan a los socios, tratar de conseguir una infraestructura acorde a sus labores, se ha visto limitada por la competencia de instituciones financieras similares que ofertan productos competitivos, haciendo que la cooperativa tenga que adquirir mayor experticia para poder alcanzar el éxito en el mercado.

Debilidades

La cooperativa cuenta con una deficiencia en control interno, revisar sus políticas como manual de funciones para que cuente con un sistema acorde a las necesidades de la cooperativa, tener personal adecuado para la cartera vencida, así llegar a conseguir un edificio propio para sus actividades y contar con un plan para las actividades a realizar en cada departamento.

Amenazas

En la actualidad la situación económica que se encuentra el país afecta a la gran mayoría de cooperativas, ya que hay competencia y leyes que limitan a la cooperativa a crecer por las restricciones que se presentan tomando en cuenta las

medidas que estipula el gobierno por el incremento de intereses como de procesos a realizar en la otorgación de créditos y en su recuperación.

La cooperativa tiene ventajas sobre la competencia, poder capacitar al personal e implantar un sistema acorde a las actividades así podrá incrementar sus servicios y contar con una infraestructura más apropiada a sus funciones, planificar las actividades y afrontar con aptitud los cambios en las leyes establecidas por el gobierno innovando los servicios para los socios que no cuente con un costo adicional, el personal que labora estar apto para brindar e informar al socios sobre los litigios que se presenten al no cumplir con las políticas establecida por la cooperativa.

2.5 APLICACIÓN DE ENTREVISTAS DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA SUMAK KAWSAY.

- **¿Conoce los objetivos de la institución**

Si porque mediante esos objetivos planteados se puede planificar para poder llegar a cada uno de las metas planteadas en la institución financiera con la finalidad de brindar un buen servicio a cada uno de los socios que confían su dinero en la institución financiera como es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

- **¿Conoce la misión de la institución?**

Al tener una misión dentro de la institución se puede notar cambios que se efectuara para el buen desarrollo de la Cooperativa

- **¿Conoce la visión de la institución?**

La visión que posee la institución financiera es un cambio que se pretenden realizar poco a poco con la ayuda del personal y de cada uno de los socios para en un futuro poder mejorar cada uno de los servicios que ofrece y con ello la economía de los socios que han confiado he invertido en la Cooperativa.

- **¿Cuáles son los valores corporativos de la empresa?**

- Solidaridad con los compañeros y demás clientes.
- Respeto con los clientes y compañeros.
- Puntualidad a la llegada de trabajo.
- Honradez con todas las pertenencias de todos los compañeros y de los clientes y de más personas.
- Honestidad con lo requerido por los demás compañeros de trabajo.

- **¿Conoce usted la estructura de la cooperativa?**

En base a lo que se encuentra estructurada la institución se puede brindar el servicio a cada uno de los clientes y la facilidad de ubicar cada una de las áreas que tiene la Cooperativa.

- **¿Cómo califica usted el control interno dentro de la institución?**

Para tener un adecuado control interno del personal y de las actividades que realizan, la Cooperativa tiene el personal adecuado y encargado de verificar que se estén cumpliendo las tareas asignadas a cada empleado.

- **¿Posee la institución financiera un manual de funciones y procesos?**

Mediante el manual que tiene la Cooperativa se conoce las funciones que se debe realizar dentro de la institución.

- **¿Bajo qué régimen se encuentra controlada la institución financiera?**

Se encuentra controlada bajo la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- **¿Cuál es la calificación que posee actualmente la cooperativa sobre el índice de la cartera vencida?**

La calificación obtenida de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es de Buena.

- **¿Cuál es el indicador de la cartera vencida que tiene la cooperativa?**

Actualmente la Cooperativa tiene un indicador del 19% de morosidad.

- **¿Qué políticas u acciones emplea la cooperativa para la recuperación de la cartera?**

Las políticas que tiene la Cooperativa para la recuperación de la cartera son las siguientes:

- Mediante llamadas telefónicas.
- Notificaciones.
- Cobranza judicial con un asesor legal interno de la Cooperativa.

Los morosos que no atienden a ninguna de estas atenciones se proceden a la demanda judicial.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADA AL GERENTE

Al realizar la entrevista al Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., nos supo manifestar que es de importancia el conocimiento y verificación de los procesos , funciones y políticas se esté cumpliendo a cabalidad para el desempeño óptimo de la cooperativa para satisfacer las necesidades de nuestros socios.

Lo que se pudo identificar que si conocen la misión de la cooperativa, así también nos permite identificar los valores corporativos y su control interno con el que cuentan lo que permite que la institución vaya creciendo continuamente con la sociedad y realice sus actividades de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Lo que identificamos es que su porcentaje de cartera vencida se encuentra en un 19% aunque cuentan con varias políticas para la recuperación de cartera hay algunas que se deben ir a cobranza judicial, lo que no beneficia a la cooperativa en su otorgación de créditos.

Por lo que vio importante que se realice un examen especial a la cartera vencida ya que se puede identificar varias deficiencias en cuanto a la recuperación de la cartera vencida como a la otorgación de créditos por parte de los oficiales de crédito donde se está afectando a la Cooperativa para su desarrollo y engrandecimiento económico.

2.6 APLICACIÓN DE ENCUESTAS EFECTUADAS A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA.

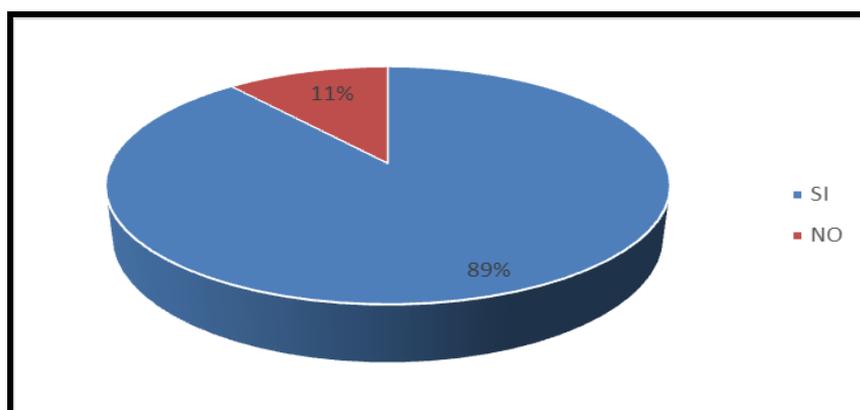
1. ¿Conoce usted la misión de la institución?

Tabla N° 2.1
MISIÓN

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SI	8	89%
NO	2	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda
Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.1
MISIÓN



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

El 89% de los trabajadores encuestados manifiestan tener un conocimiento sobre la misión de la institución y el 11% indica que desconoce sobre la misión, por lo tanto no cuentan con una difusión clara de la misión de la institución. Al no conocer sobre la misión de la institución se puede identificar que no se puede llegar a complementarse los trabajadores con su institución para un adecuado servicio que ofrece la cooperativa.

2. ¿Conoce usted la visión de la institución?

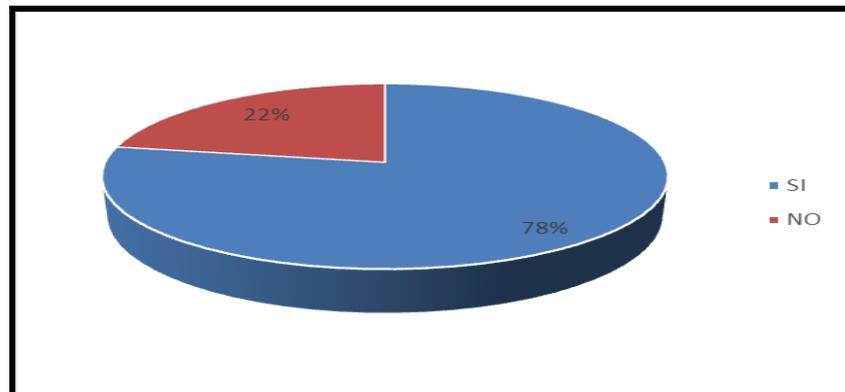
Tabla N° 2.2
VISIÓN

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.2
VISIÓN



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

El 78% de los encuestados manifiesta que si conoce de la visión de la institución, mientras que el 22% no conoce sobre la visión de la cooperativa lo que debería contar con varias maneras de crear interés en el conocimiento de la misma. Se evidencia que la mayoría de los trabajadores conocen sobre la visión de la Cooperativa lo que se debe incentivar para el entendimiento de la visión.

3. ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa a sus Socios?

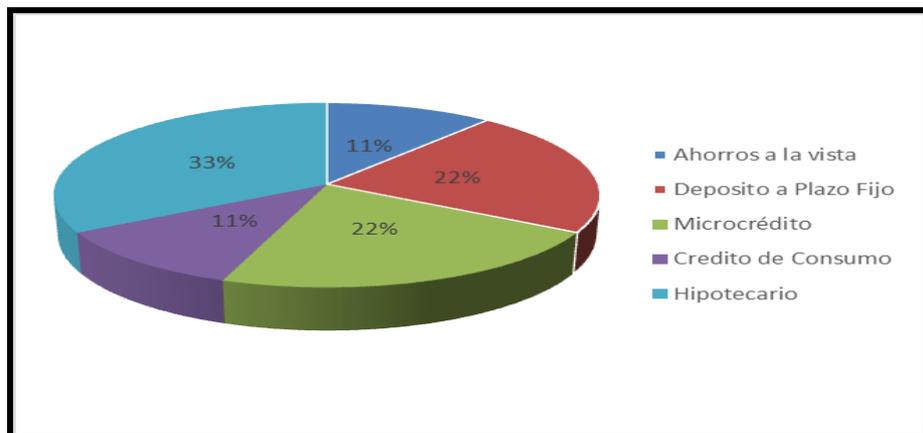
Tabla N° 2.3
TIPOS DE CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Ahorros a la vista	1	11%
Depósito a Plazo Fijo	2	22%
Microcrédito	2	22%
Crédito de Consumo	1	11%
Hipotecario	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.3
TIPOS DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

De un total de 9 encuestados el 33 % señala que conoce sobre crédito hipotecario, el 22% son de créditos de ahorro a la vista, depósitos a plazo fijo, microcréditos y el 11% es de créditos de consumo, podemos identificar varios puntos positivos que permite que la cooperativa sobresalga. Debe incrementar la publicidad en los créditos que ofrece para obtener más socios y que la sociedad conozca sobre la cooperativa.

4. ¿Qué tiempo máximo se otorga los créditos?

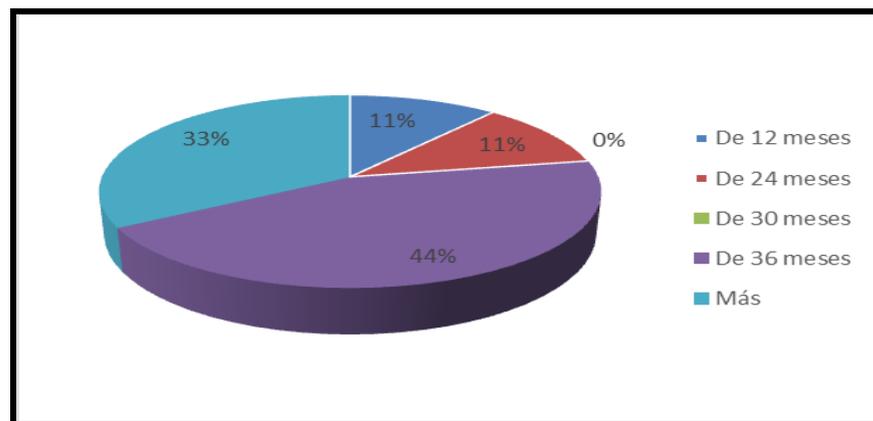
Tabla N° 2.4
TIEMPO MÁXIMO

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
De 12 meses	1	11%
De 24 meses	1	11%
De 30 meses	0	0%
De 36 meses	4	40%
Mas	3	30%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.4
TIEMPO MAXIMO



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

La mayor parte de los encuestados el 44 % expresa que sobre pasa los 36 meses para la otorgación de un crédito, el 33% está en más tiempo para los créditos otorgados y el 11% se encuentra con 12 meses, 24 meses y 30 meses respectivamente, lo cual se puede identificar que con más tiempo de plazo más se demora para la recuperación de créditos y como afecta a la liquidez de la cooperativa.

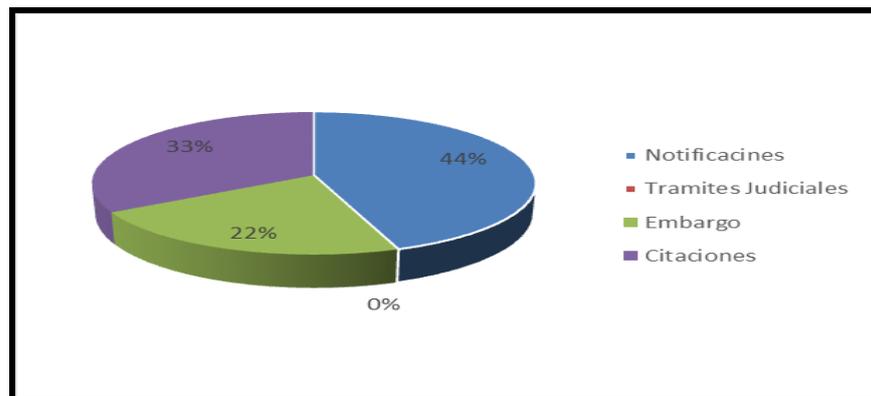
5. ¿Cuáles son las medidas que adopta la Cooperativa para multar el vencimiento en el pago de los créditos efectuados?

Tabla N° 2.5
MULTAS POR ATRASOS DE CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Notificaciones	4	44%
Trámites Judiciales	0	0%
Embargo	2	22%
Citaciones	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.5
MULTAS POR ATRASOS DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 44% expresa que las notificaciones y el 33% en citaciones les permiten recuperar los créditos, el 22% es parte de los embargos ya que es una forma de multar por no pagar el crédito en su plazo establecido, lo que la cooperativa garantiza su activos realizando estas multas lo que no beneficia a la cooperativa realizar estos procesos, determinando la cantidad de créditos que no pueden ser cobrados.

6. ¿Cuál es el tiempo establecido para que Cooperativa realice la notificación al socio por la mora de su crédito?

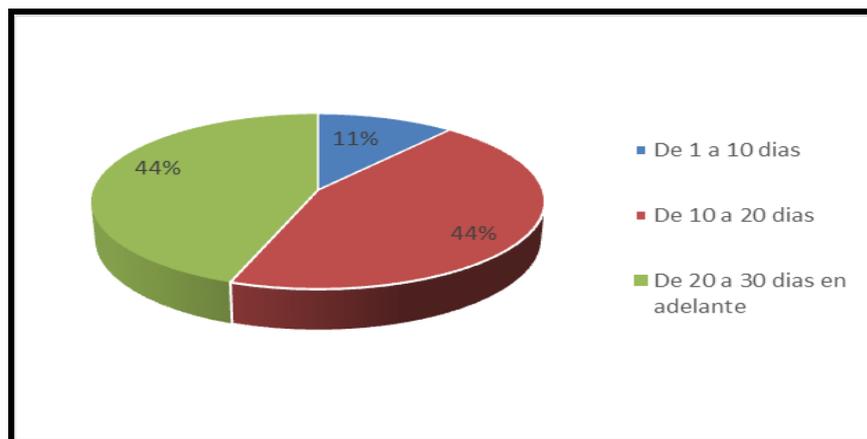
Tabla N° 2.6
DIAS DE ATRASOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
De 1 a 10 días	1	11%
De 10 a 20 días	4	44%
De 20 a 30 días en adelante	4	44%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.6
DIAS DE ATRASOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 44% manifiestan que el tiempo establecido para notificar al socio por su mora es de 10 a 20 días, así también se encuentra de 20 a 30 en adelante ya que esto muestra una despreocupación por el socio y un 11% expresa que es de 1 a 10 días, mediante el análisis que se obtuvo para la recuperación de los créditos se puede establecer varios tiempos que los socios no cumplen ya que se pueden identificar varios criterios así como situaciones que afectan a el pago de los mismo lo cual se ve afectada la cooperativa.

7. ¿Cuáles son las medidas que ha empleado la Cooperativa para controlar la cartera vencida?

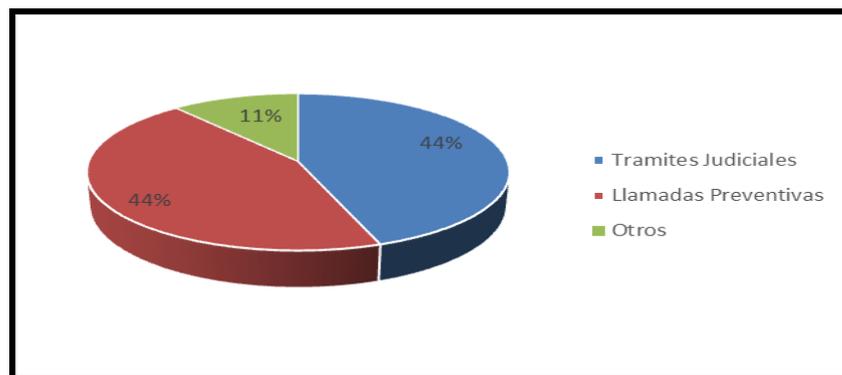
Tabla N° 2.7
CARTERA VENCIDA

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Trámites Judiciales	4	44%
Llamadas Preventivas	4	44%
Otros	1	11%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.7
CARTERA VENCIDA



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 44% expresa que los trámites judiciales son las medidas para controlar la cartera, así también las llamadas preventivas, 11% manifiesta que son otras medidas las que permiten controlar la cartera. Se ha identificado que se presentan varias dificultades para la recuperación de los créditos no obstante la cooperativa ha incrementado sus esfuerzos para la recuperación de la cartera vencida.

8. ¿Cómo influye los índices de la cartera vencida en la entrega de nuevos créditos?

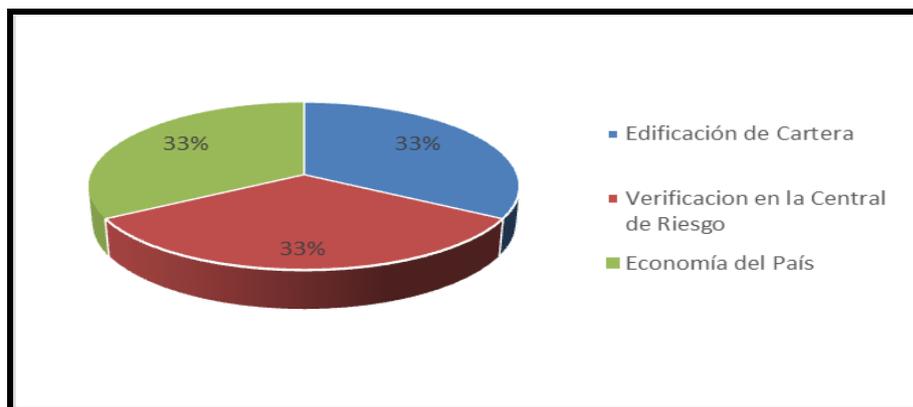
Tabla N° 2.8
CARTERA VENCIDA

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Edificación de Cartera	3	33%
Verificación en la Central de Riesgo	3	33%
Economía del País	3	33%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.8
CARTERA VENCIDA



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados el 33% manifiesta que influye en la otorgación de créditos, el 33% es la verificación en la central de riesgos y la economía del país lo que afecta a los socios como a la cooperativa. Se puede identificar que algunos de los socios que se han despreocupado por el pago de los créditos ya pueden estos ser por que cuentan con otros créditos en otras instituciones financieras y no les alcanza para pagar y ser puntuales en la Cooperativa.

9. ¿En la actualidad la cantidad de créditos ha disminuido o aumentado?

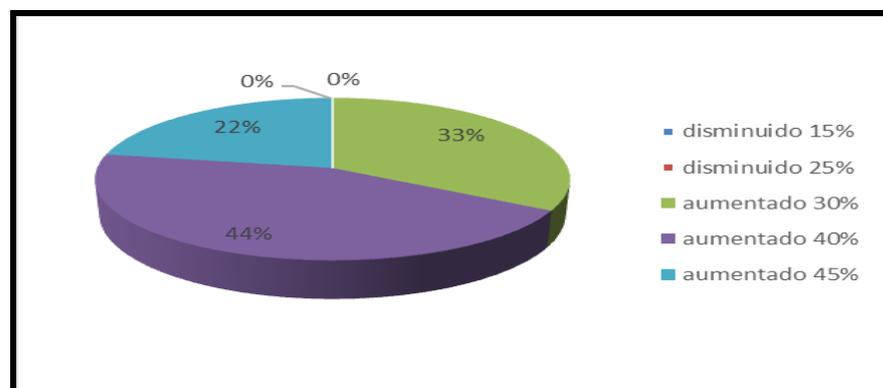
Tabla N° 2.9
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
disminuido 15%	0	0%
disminuido 25%	0	0%
aumentado 30%	3	44%
aumentado 40%	4	44%
aumentado 45%	2	22%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.9
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

De los 9 encuestados el 44% manifiestan que los créditos han disminuido, lo que el 22% establece que en la actualidad los créditos están en un 45%. Se puede identificar que el país está en una crisis económica muy deplorable lo que no ha permitido que la economía del país y más aun de las Cooperativas crezca lo que permitiría incentivar al ahorro así como la economía de los negocios que la coope-

rativa aporta para la otorgación de créditos sin evidenciar que sin fluidez económica se ve afectada en su desarrollo.

10. ¿Al momento cual es la calificación de riesgo que posee la Cooperativa?

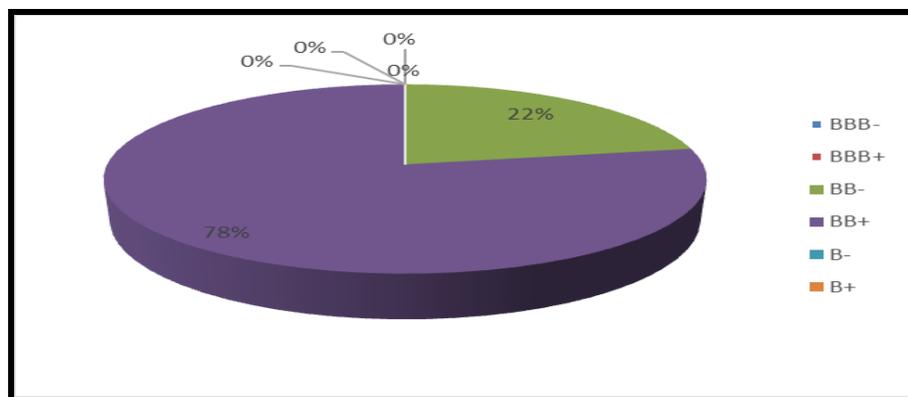
Tabla N° 2.10
CALIFICACIÓN DE RIESGO

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
BBB-	0	0%
BBB+	0	0%
BB-	2	22%
BB+	7	78%
B-	0	0%
B+	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.10
CALIFICACIÓN DE RIESGO



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestas el 78% la calificación de la cooperativa es de BB+ y el 22% la calificación es de BB-, lo que se puede identificar que se encuentra en un punto donde debe mantenerse y plantearse objetivos alcanzables para continuar subiendo la en la calificación lo que permitirá conocer sobre los servicios que ofrece.

2.7 APLICACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

1. ¿Cómo Usted considera el servicio que brinda la Cooperativa?

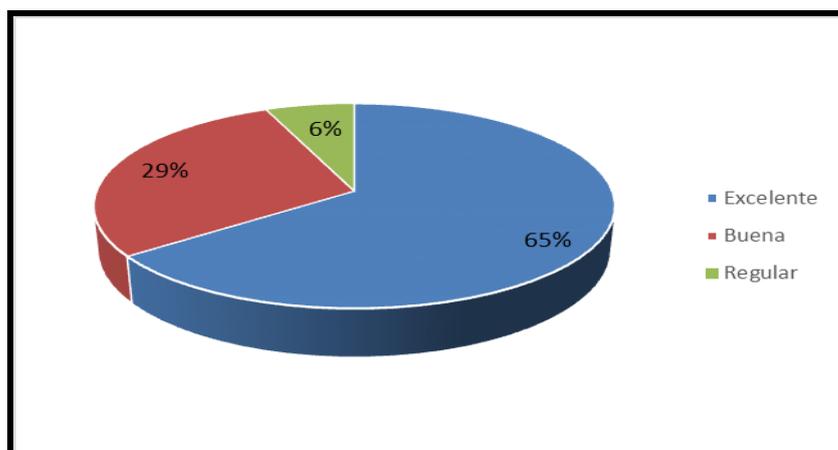
Tabla N° 2.11
SERVICIO QUE BRINDA

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	236	65%
Buena	105	29%
Regular	23	6%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.11
SERVICIO QUE BRINDA



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 65% declara que el servicio que brinda la cooperativa es bueno, el 29% expresa que el servicio es excelente y un 6% manifiesta que es regular el servicio, por lo que la cooperativa debe mantener su iniciativa para el buen servicio y seguir adelante para alcanzar la excelencia.

2. ¿Cuán importante es realizar consultas a la hora de elegir entre diversas cooperativas como la nuestra?

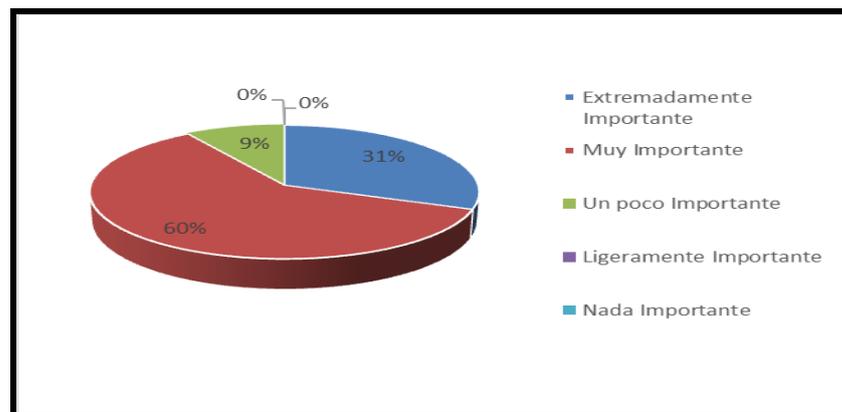
Tabla N° 2.12
ELEGIR DISTINTAS COOPERATIVAS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Importante	112	31%
Muy Importante	219	60%
Un poco Importante	33	9%
Ligeramente Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.12
ELEGIR DISTINTAS COOPERATIVAS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados un 60% manifiesta que debe conocer a varias instituciones, el 31% expresa que se debe distinguir a la cooperativa, lo que se puede identificar que para la gran mayoría de encuestados es muy importante conocer sobre los beneficios que otorga la cooperativa para poder satisfacer las necesidades de los socios así como el bienestar de sus negocios garantizando su desarrollo institucional.

3. ¿Cree usted que es importante que la institución dé a conocer las promociones que ofrece la cooperativa?

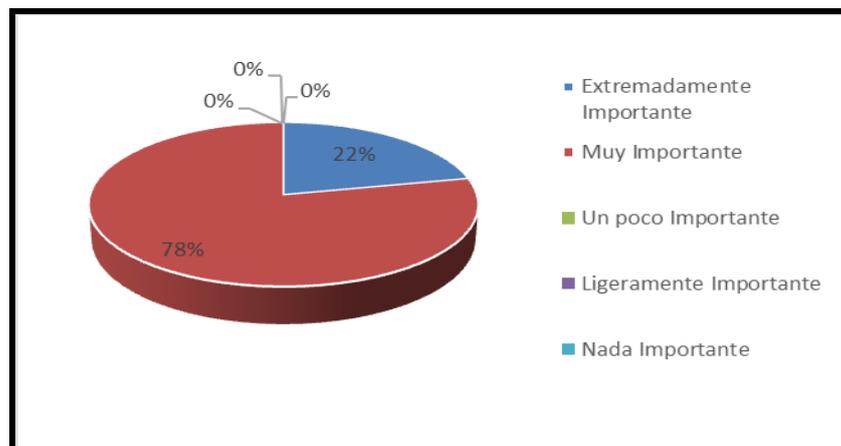
Tabla N° 2.13
PROMOCIONES QUE OFRECE

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Importante	79	22%
Muy Importante	285	78%
Un poco Importante	0	0%
Ligeramente Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.13
PROMOCIONES QUE OFRECE



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados un 78% manifiesta que son importantes las promociones que ofrece la cooperativa, lo que un 22 % es realmente importante la promociones que ofrece la cooperativa. Para poder dar a conocer a los socios sobre los promociones y nuevos productos con los que cuenta la cooperativa para captar nuevos socios.

4. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la institución al momento de apertura una cuenta?

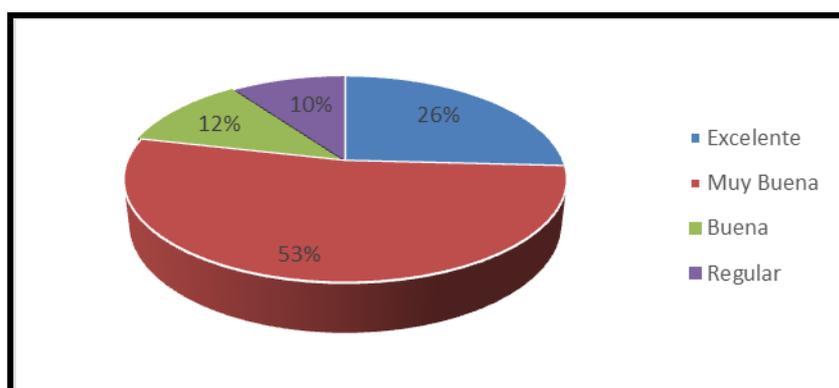
Tabla N° 2.14
APERTURAR CUENTA

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	94	26%
Muy Buena	192	53%
Buena	42	12%
Regular	36	10%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.14
APERTURAR CUENTA



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 53% el servicio que brinda para la apertura una cuenta es muy buena, el 26% manifiesta que es excelente el servicio, el 12% expresa que es buena, el 10% declara que el servicio es regular, por lo que se puede identificar que los servicios que ofrece son rápidos y eficientes para que los socios no tengan ningún inconveniente, el personal que brinda la información para la apertura de la cuenta es muy específica en los requisitos.

5. ¿Conoce usted las tarifas de porcentaje de los créditos que aplica la institución financiera por el momento?

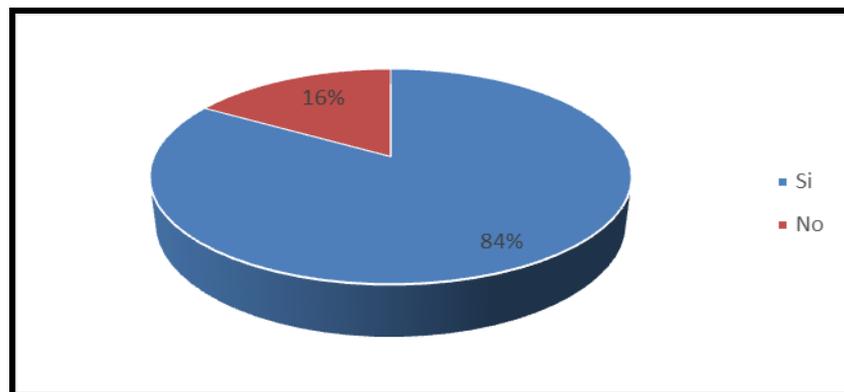
Tabla N° 2.15
TARIFAS DE PORCENTAJES

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	304	84%
No	60	16%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.15
TARIFAS DE PORCENTAJES



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 84% expresa que si conoce sobre los porcentajes de los créditos, el 16% no conoce sobre el porcentaje de los créditos, lo que se puede identificar falencias en la difusión de los porcentajes de la otorgación de los créditos para que permita al socio identificar su capital e interés que se va a generar por la otorgación del créditos de un determinado monto.

6. ¿Ha tenido Ud., problemas con el otorgamiento de créditos?

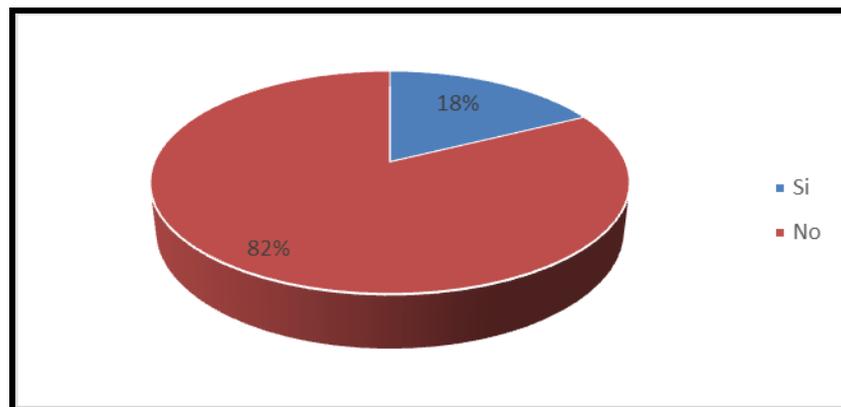
Tabla N° 2.16
PROBLEMAS OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	64	18%
No	300	82%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.16
PROBLEMAS OTORGACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 82% expresa que no ha tenido inconvenientes para la otorgación de créditos, 18% manifiesta que si se le ha presentado inconvenientes para los créditos, se puede observar que la mayoría de socios no se les presenta ninguna dificultad al momento de solicitar un crédito ya que cuenta con los parámetros establecidos por la cooperativa, permitirá identificar los plazos, montos e interés que deben cancelar para no contar con dudas en el momento de sus pagos.

7. ¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos establecidos con respecto a los créditos?

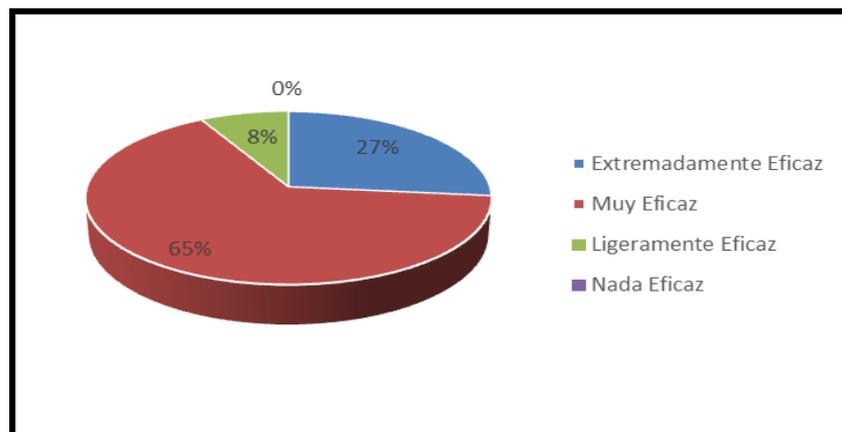
Tabla N° 2.17
PLAZOS DE CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Eficaz	97	27%
Muy Eficaz	238	65%
Ligeramente Eficaz	29	8%
Nada Eficaz	0	0%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.17
PLAZOS DE CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 65% manifiesta que es muy eficaz los plazos de los créditos, el 27% expresa que extremadamente eficaz los plazos establecidos y el 8% opina que ligeramente es eficaz los plazos, permite conocer que la mayoría de los encuestados identifican sobre los plazos establecidos en cuanto a los créditos que se les proporciona, identificando su rapidez y eficiencia en cuanto a los créditos otorgados a los socios.

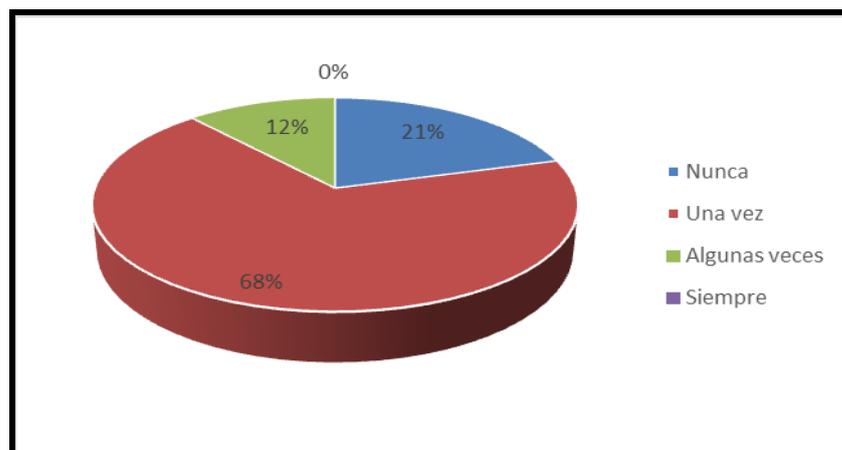
8. ¿Alguna ocasión se ha retrasado en el pago de algún crédito otorgado por la Cooperativa?

Tabla N° 2.18
RETRASOS EN CRÉDITOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Nunca	75	21%
Una vez	247	68%
Algunas veces	42	12%
Siempre	0	0%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.18
RETRASOS EN CRÉDITOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 68% expresa que se han retrasado una vez en el pago de su crédito, el 21% manifiesta que nunca se han retrasado y el 12% expresa que algunas veces se han retrasado en el pago de los créditos, lo que se ha identificado que la mayoría no se han atrasado lo que permitirá a la cooperativa contar con liquidez para sus actividades y la otorgación de créditos en el futuro.

9. ¿Cómo calificaría usted el tiempo que se demora para recibir un crédito?

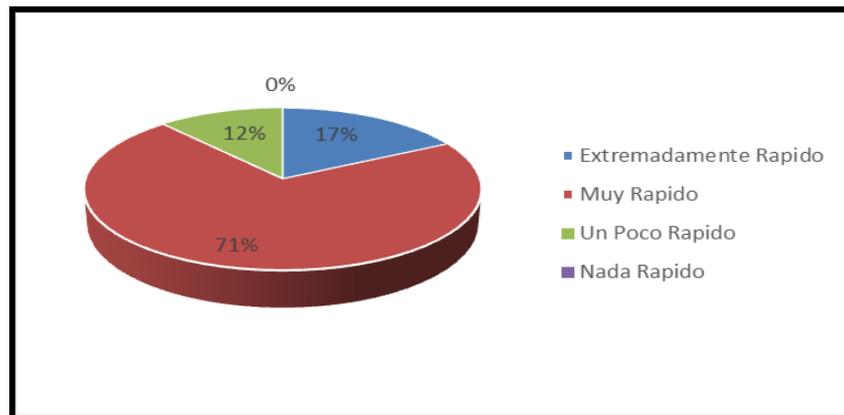
Tabla N° 2.19
RECIBIR UN CRÉDITO

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Rápido	63	17%
Muy Rápido	259	71%
Un Poco Rápido	42	12%
Nada Rápido	0	0%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.19
RECIBIR UN CRÉDITO



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados el 71% manifiestan que es muy rápido para la obtención de créditos, el 17% pronuncia que es extremadamente rápido para contar con un crédito y el 12% expresa que es un poco rápido para los créditos, se puede identificar que se establece con un porcentaje mayor que permite que los socios se encuentran satisfechos con el servicio que ofrece y la facilidad para el desembolso de créditos proporcionando mayor confianza y seguridad a sus socios.

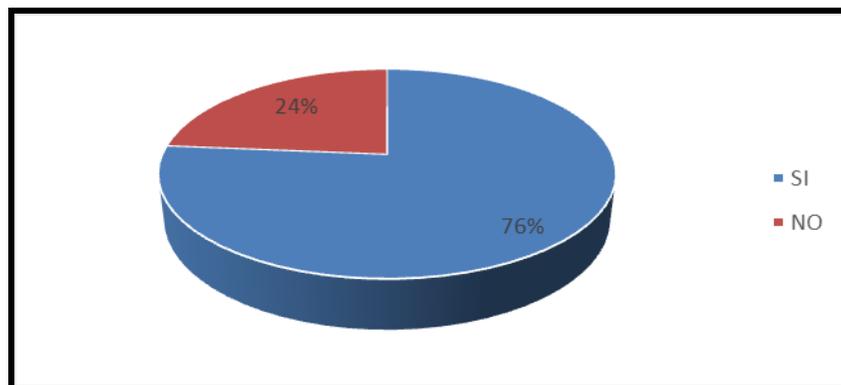
10. ¿Cree usted que los créditos que ofrece la institución financiera están acorde a las necesidades del socio?

Tabla N° 2.20
ACORDE A LAS NECESIDADES

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
SI	278	76%
NO	86	24%
TOTAL	364	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.20
ACORDE A LAS NECESIDADES



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los socios encuestados un 76% manifiesta que si se encuentran acorde los créditos, el 24% menciona que no está acorde a las necesidades de los socios, lo que disminuye los créditos así como los socios por falta de conocimiento e información, permitiendo contar con parámetros establecidos para los créditos permitiendo el crecimiento del negocio del socio y su progreso para desarrollarse en su campo.

2.8 APLICACIÓN DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PROVEEDORES DE LA COOPERATIVA.

1. ¿Usted se encuentra informado sobre el servicio que requiere la institución financiera?

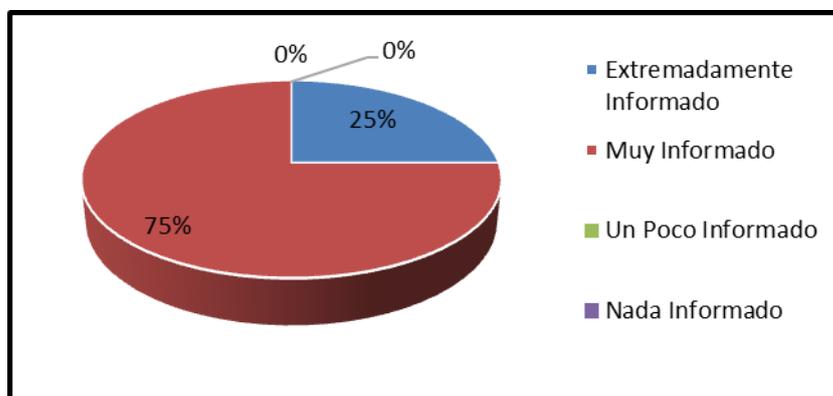
Tabla N° 2.21
SERVICIO QUE REQUIERE

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Informado	1	25%
Muy Informado	3	75%
Un Poco Informado	0	0%
Nada Informado	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.21
SERVICIO QUE REQUIERE



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% manifiesta que si se encuentran informados sobre el servicio que requiere la cooperativa, el 25% menciona que esta extremadamente informado sobre el servicio que requiere, la cooperativa cuenta con proveedores que satisfagan sus necesidades para poder ser competente en el mercado financiero.

2. ¿Qué tipo de servicios ofrece?

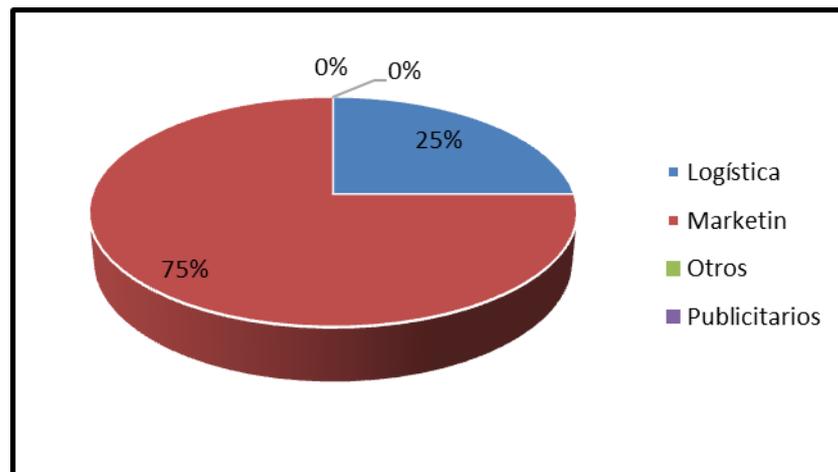
Tabla N° 2.22
TIPO DE SERVICIO OFRECE

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Logística	1	25%
Marketing	3	75%
Otros	0	0%
Publicitarios	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.22
TIPO DE SERVICIO OFRECE



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% manifiesta que el servicio que ofrece es de marketing que permite a la cooperativa promocionar e identificarse en el mercado, el 25% menciona que cuenta con el servicio de logística para identificar posible variaciones en cuanto al mercado internacional sobre la tasas de interés que puede afectar a la Cooperativa.

3. ¿Se encuentra informado sobre los cambios que realiza la cooperativa?

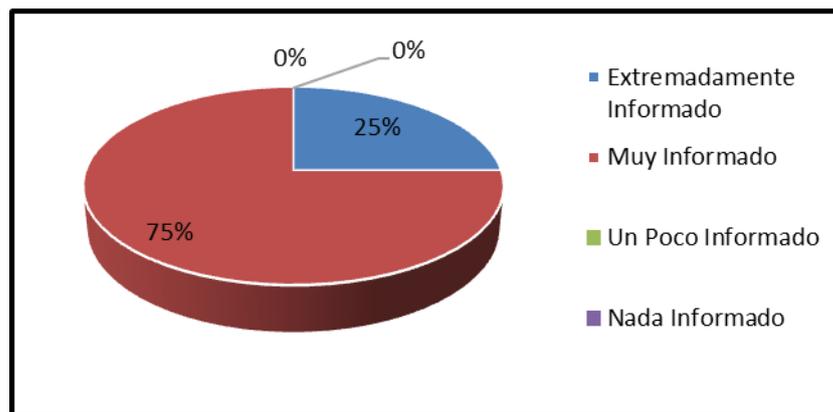
Tabla N° 2.23
CAMBIOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Informado	1	25%
Muy Informado	3	75%
Un Poco Informado	0	0%
Nada Informado	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.23
CAMBIOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% expresa que conoce sobre los cambios que realiza la cooperativa en su entorno, el 25% menciona que se encuentra lo suficientemente informado sobre los cambios de la cooperativa, estos cambios que realiza la cooperativa se encuentran encaminados para mejorar el servicio como las instalaciones para una acorde atención ya que esto permitirá sobresalir como institución.

4. ¿Se encuentra informado sobre los precios que varían en el mercado de acuerdo a la economía del país para prestar su servicio?

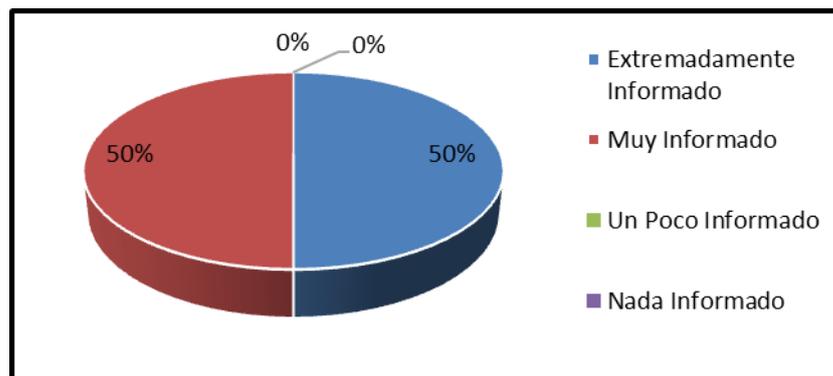
Tabla N° 2.24
PRECIOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Informado	2	50%
Muy Informado	2	50%
Un Poco Informado	0	0%
Nada Informado	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.24
PRECIOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 50% manifiesta que conoce sobre la economía del país y como afectara a los negocios, el 50% si está informado sobre como varían los precios en cuanto a la economía que está atravesando el país, se encuentra en momentos graves ya que se aumentarán los distintos impuestos y afectara a la sociedad y por ende a los negocios disminuyendo los créditos en los distintos ámbitos.

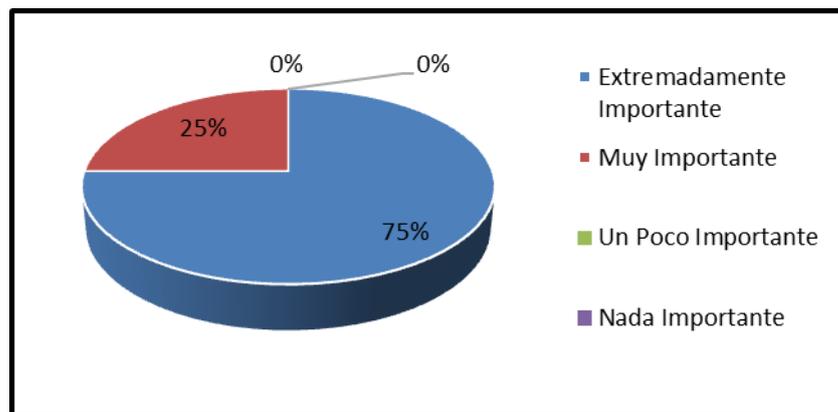
5. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología ofrecidas a la hora de elegir entre diversas cooperativas como la nuestra?

Tabla N° 2.25
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Importante	3	75%
Muy Importante	1	25%
Un Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisas

Gráfico N° 2.25
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesisas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% expresa que las herramientas y tecnología son muy importantes, el 25% mencionan que las tecnologías son una parte esencial en la economía y progreso del país, determinando que es un punto importante ya que disminuye el tiempo y las dificultades que se presenten para algún servicio, permitiendo conocer sus servicios y prestaciones en distintos lugares del mundo.

6. ¿Cuán importante es el trato que recibe al momento de ofrecer sus servicios a la institución financiera?

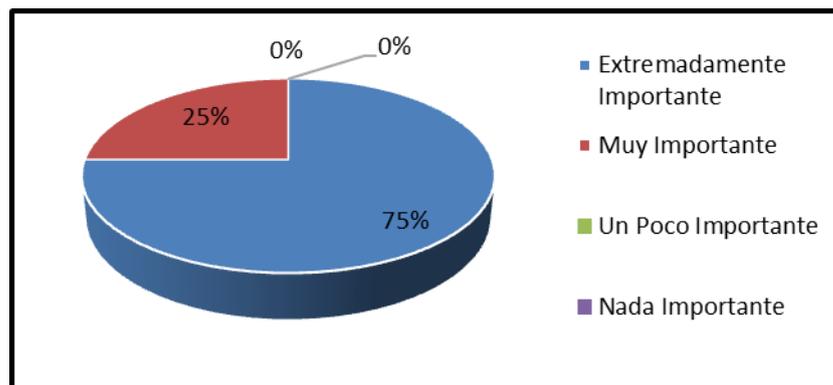
Tabla N° 2.26
IMPORTANTE EL TRATO

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Importante	3	75%
Muy Importante	1	25%
Un Poco Importante	0	0%
Nada Importante	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Gráfico N° 2.26
IMPORTANTE EL TRATO



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% menciona que es importante contar con un trato acorde, el 25% expresa que deben poseer un trato que permita el dialogo, debe las formas de trato entre los empresas para contar con una adecuada convivencia entre los proveedores y cooperativa lo que beneficiara a los proveedores así también a los clientes.

7. ¿Con que nivel de exactitud recibe las facturas y son correctamente efectuados?

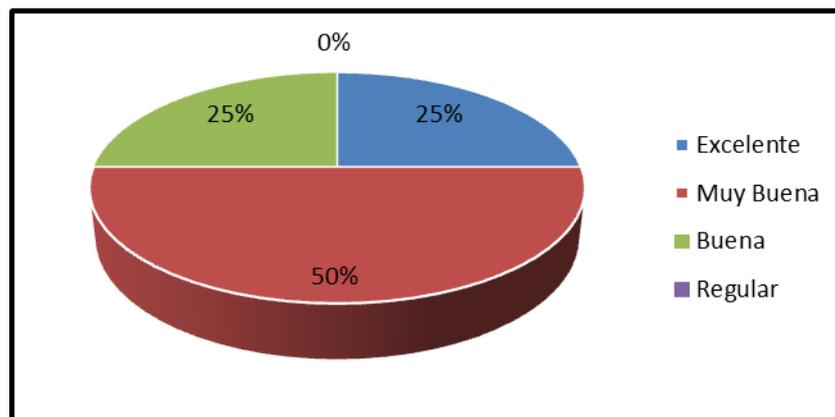
Tabla N° 2.27
FACTURAS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Excelente	1	25%
Muy Buena	2	50%
Buena	1	25%
Regular	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.27
FACTURAS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 50% menciona que las facturas que los proveedores les entrega se encuentra bien llenados, el 25% expresa que es excelente el servicio que presta lo que permite que la atención sea correctamente adecuada y poder identificar falencias que afectan a la cooperativa.

8. ¿Con qué nivel de puntualidad recibe los Comprobantes de Retención?

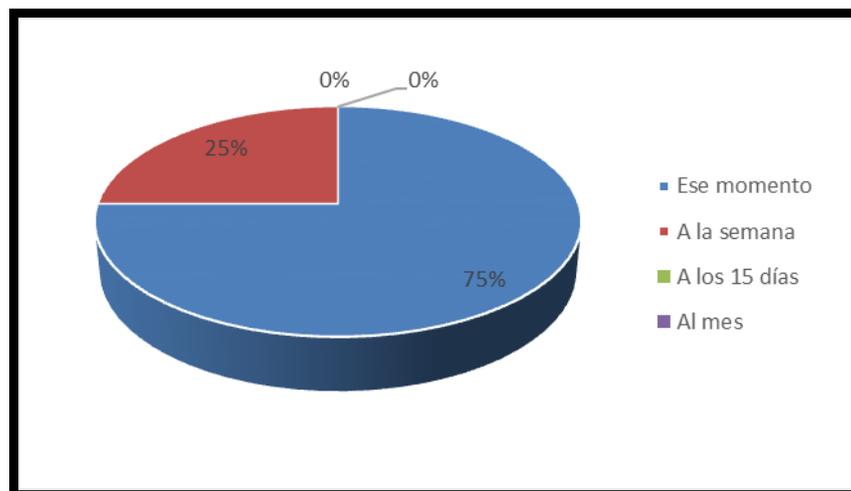
Tabla N° 2.28
COMPROBANTES DE RETENCIÓN

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Ese momento	3	75%
A la semana	1	25%
A los 15 días	0	25%
Al mes	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.28
COMPROBANTES DE RETENCIÓN



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 75% expresa que se entrega el comprobante en ese momento, el 25% menciona que se entrega el comprobante a la semana, tal vez estos precedentes que se puede identificar permite conocer que si se presenta algún inconveniente se pueda cambiar y corregir el comprobante para no tener ningún inconveniente con SRI.

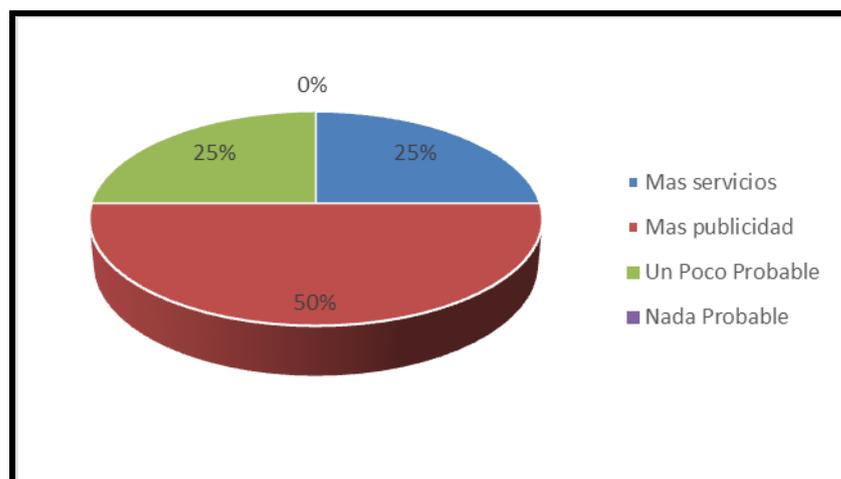
9. ¿Cree que debería mejorar los servicios que ofrece para que sea más reconocida como empresa?

Tabla N° 2.29
MEJORAR LOS SERVICIOS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Probable	1	25%
Muy Probable	2	50%
Un Poco Probable	1	25%
Nada Probable	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.29
MEJORAR LOS SERVICIOS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.
Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 50% menciona que debe mejorar los servicios como empresa, el 25% opina que debería mejorar así como hacer publicidad que le permita ser competitiva en su entorno y brindar otros servicios para obtener clientes satisfechos de sus servicios sin que se vea afectada la calidad del servicio.

10. ¿Cuáles son las redes más conocidas en las que se puede encontrar para solicitar sus servicios?

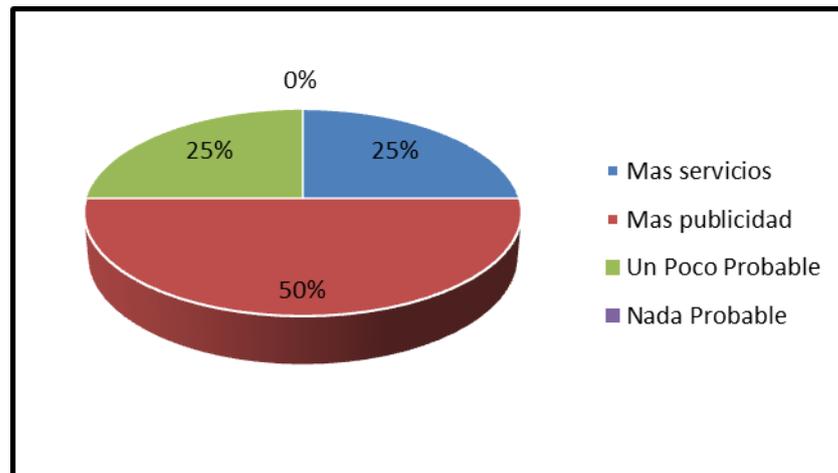
Tabla N° 2.30
REDES MAS CONOCIDAS

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Facebook	1	25%
Comerciales	2	50%
Google	1	25%
Otros	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Gráfico N° 2.30
REDES MÁS CONOCIDAS



Fuente: Cooperativa Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los proveedores encuestados un 50% menciona que por publicidad le conocen a la empresa, el 25% mediante otros medios como son el google, el Facebook pero la gran mayoría por varios años que han trabajado con sus servicios y les han permitido crecer.

2.9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La Cooperativa cuenta con políticas y manuales de créditos lo que ha permitidos un análisis constante de la cartera vencida no han sido lo suficiente para controlar este rubro, por lo que existen problemas en la cuenta y se debe realizar un examen especial a la cartera de créditos de la cooperativa lo que permitirá emitir conclusiones y recomendaciones para una adecuado procedimiento de esta cuenta.
- La Cooperativa en la actualidad han aumentado los créditos otorgados brindando un servicio rápido y ágil, pero sin contar con los procesos a seguir para un adecuado proceso, por lo que se ha visto la importancia de realizar el examen especial a la cartera vencida para evidenciar los procesos que se realizaron para la otorgación de créditos y la recuperación de los mismos.
- La Cooperativa ha identificado que cuenta con problemas para la recuperación de cartera vencida lo que permite reconocer falencias en los procesos y políticas de la cooperativa así permitiendo incrementar el índice de morosidad.
- Se ha podido identificar que en la encuesta realizada a los socios existe retrasos en el pago de las cuotas mensuales del crédito lo cual en el futuro son posibles créditos vencidos.
- Los socios que conforman la cooperativa han manifestado que son parte de la entidad por la facilidad de obtener crédito, lo que se identifica como una desventaja para la cooperativa por el incremento de la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa debería examinar las políticas y reglamentos que se estén cumpliendo a cabalidad y si no lo hacen realizar una investigación para identificar los motivos por los cuales no se están cumpliendo.
- El departamento de crédito debería analizar minuciosamente los requisitos de las garantías en la otorgación de créditos, lo que permita asegurar la recuperación de cartera en corto plazo.
- Posteriormente a la investigación realizada se identificó la necesidad de realizar el examen especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., lo que al finalizar el examen se emitirá un informe final con recomendaciones para mejorar los procedimientos en la recuperación de cartera vencida y un adecuado manejo de la cartera de créditos.
- La aplicación del examen especial a la cartera vencida de la Cooperativa se ha tornado importante ya que los niveles de morosidad son un rubro de difícil manejo lo que debe contar con un adecuado tratamiento y un control de las políticas para su recuperación.
- La cooperativa debe análisis a los socios que requieren crédito para determinar si cuentan con un empleo fijo o negocio propio que cuente con la capacidad de cubrir el crédito solicitado en un corto plazo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Introducción

En este capítulo se evaluará la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., mediante un Examen Especial a la cartera vencida correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, de acuerdo a las necesidades halladas al momento de realizar las encuestas, aplicadas al personal que labora en la cooperativa, lo que permitirá obtener los informes para conocer la situación sobre la cartera vencida y su recuperación.

Esta investigación es de gran utilidad por cuanto ayudará a determinar las razones por las cuales se ha incrementado la cartera vencida, reconociendo los motivos por los que su recuperación ha fallado.

Cabe recalcar que un Examen Especial comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas.

3.2. Justificación de la Propuesta

La necesidad de una información veraz y oportuna obliga a que las instituciones financieras, dispongan de una herramienta fundamental que les permita conocer ampliamente el avance de las actividades económicas, el Examen especial que se desarrollará en la cooperativa permitirá conocer el proceso que se cumple en la

recuperación de la cartera vencida obteniendo la información necesaria que permitirá encontrar los posibles errores voluntarios o involuntarios que se encuentren dentro del Balance General.

La presente investigación se fundamenta en la solución de la recuperación de la cartera vencida para poder establecer medidas correctivas necesarias que eviten posibles desviaciones en las operaciones financieras.

Esta investigación permitirá identificar las posibles causas para el desarrollo de este Examen en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda., con los resultados que se obtengan se puede implementar correctivos que permitan disminuir el porcentaje de la cartera vencida, obteniendo beneficios para la cooperativa y sus socios.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo General

Ejecutar un Examen Especial que permita emitir un informe que contendrá una opinión sobre la información contable sobre la cartera vencida, mencionando si esta cuenta presentan razonablemente la información contable, para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Investigar los distintos procesos que se realizan en la recuperación de la cartera vencida a través de una averiguación que permita mostrar las causas para dar soluciones.
- Examinar los Estados Financieros en los procesos contables a la cuenta de la cartera vencida mediante un análisis que permita identificar falencias para emitir soluciones correctivas.
- Emitir un informe que proporcione los hallazgos encontrados mediante la investigación realizada a los Estados Financieros para identificar las causas de la cartera vencida va incrementando.

ARCHIVO PERMANENTE

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

INDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE

AP 1. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Reseña Histórica de la Cooperativa
- 1.2 Valores Corporativos
- 1.3 Sucursales y horarios de la Cooperativa
- 1.4 Servicios que ofrece

AP 2. ESTRUCTURA ORGANICA FUNCIONAL

- 2.1 Organigrama estructural

AP 3. MANUALES, POLITICAS

- 3.1 Manual de Funciones
- 3.2 Políticas Contables
- 3.3 Proceso del Servicio
- 3.4 Proceso Contable

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4.BASE LEGAL

4.1

R.U.C

4.2

Contrato de trabajo

4.3

Estados Financieros

AP 1 INFORMACIÓN GENERAL

AP 1.1 RESEÑA HISTORICA DE LA COOPERATIVA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda. Fue creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 0022-SDRCC de fecha 28 de junio del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de ahorro y crédito a toda la sociedad. La Cooperativa Sumak Kawsay se constituye como la primera institución financiera indígena netamente cotopaxense.

Misión

Somos una Institución que nació de los grupos vulnerables marginados del País como es el sector indígena, nuestra misión es servir a nuestros socios de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad social, facilitando la entrega de productos y servicios financieros que coadyuven al desarrollo de los socios, asegurando el mejoramiento de la calidad de vida, el progreso de la comunidad y del País a través del Suma Kawsay , utilizando los medios tecnológicos disponibles, resguardados con el talento humano que posee la Institución para generar confianza, solidez y crecimiento sustentable de la Institución.

Visión

Ser líderes en la innovación de servicios cooperativos, ser competitivos en el sistema financiero cooperativo nacional para satisfacer las necesidades de nuestros socios contribuyendo a su bienestar y de la comunidad en general y del país donde operamos con nuestras oficinas, retribuyendo en la comunidad con un balance social verdadero.

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 1
2/3

AP 1.2 VALORES CORPORATIVOS

- Ética
- Respeto
- Equidad
- Solidaridad
- Responsabilidad

AP 1.3 SUCURSALES Y HORARIOS DE LA COOPERATIVA

SUCURSALES	HORARIOS DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONOS
Sto. Domingo	Lunes – Viernes 7:30am – 17:30pm Sábado 7:30am – 14:00pm	Av. 29 de Mayo y Ambato	(02)2763251
Sangolquí	Lunes – Viernes 7:30am – 17:30pm Sábado 7:30am – 14:00pm	Av. Calderón y Riofrío Esq. Frente al C.C. TINARA	(02)3808093

AGENCIAS	HORARIOS DE ATENCIÓN	DIRECCIÓN	TELEFONOS
La Mana	Lunes – Viernes 7:30am – 17:30pm Domingo 7:30am – 14:00pm	Av. Gonzalo Albarracín (entre los Álamos y San Pablo)	(03)2695563
Pujilí	Lunes – Viernes 7:30am – 17:30pm Domingo 7:30am – 14:00pm	Calle Antonio José de Sucre y Belisario Quevedo 627 Esq.	(03)2725555

Elaborado por: .M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 1
3/3

AP 1.4 SERVICIOS QUE OFRECE

- AHORRO
- Ahorro a la Vista
- Ahorro a Plazo Fijo

INVERSIONES

- Depósito a Plazo Fijo

DEPOSITOS

- Cuenta de Ahorro
- Depósito a Plazo Fijo
- Depósito de Crédito
- Depósito en Cheque
- Servicios no Financieros
- Certificados de Ahorro

SERVICIOS DE CRÉDITOS

- Consumo
- Microcrédito Minorista

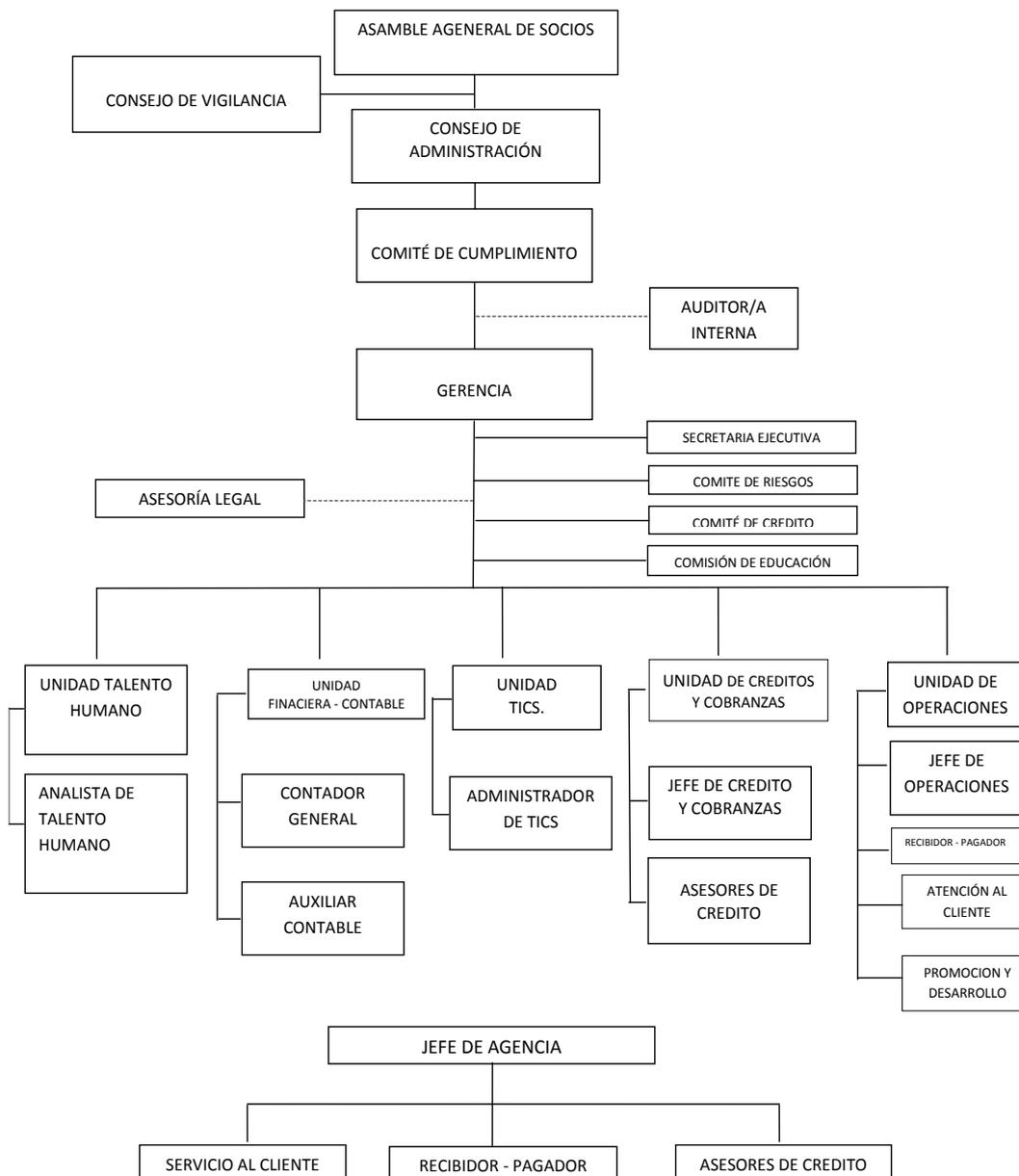
Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 2
1/1

AP 2. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL

AP 2.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: G.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AP 3. MANUAL, POLITICAS, PROCESOS

AP 3.1 MANUAL DE POLITICAS

CAPITULO I

BASE, OBJETO Y ALCANCE.

SECCION I. BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE.

Art 1. Política General.- Las políticas del presente manual se sujetan a las siguientes Leyes, Normas y demás disposiciones aplicables a las instituciones Financieras controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- Junta de Regulación Monetaria Financiera
- Ley General del Sistema Financiero
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Codificación de Resoluciones del Banco Central del Ecuador.

SECCION II. OBJETIVO Y ALCANCE

Art 2. Objetivo General.- Estandarizar los lineamientos rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de crédito para una correcta administración de la cartera basada en lo estipulado por los Organismos de Control.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
2/37

Art 3. Objetivos Específicos:

- Establecer los mecanismos de gestión de créditos, límites, constitución de garantías, evaluación, y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los solicitantes, precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de los garantes.
- Optimizar las herramientas de administración, seguimiento y control de los créditos otorgados, siendo proactivos ante posibles situaciones de falta de pago por parte de los socios permitiéndonos minimizar riesgos.
- Aplicar criterios homogéneos en el personal involucrado en el proceso de crédito de la COOPERATIVA “SUMAK KAWSAY LTDA.”

Art 4. Ámbito de Aplicación.- El ámbito de aplicación del presente manual, aplica todas las unidades operativas en las cuales tiene cobertura la institución.

SECCION III. DISPOSICIONES GENERALES.

Art 5. Derecho a Crédito.- Todos los socios de la Cooperativa que mantengan el saldo mínimo en la cuenta de Certificados de aportación, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos estipulados en el presente manual.

Art 6. Reformas.- el concejo de administración será la encargada de aprobar los las modificaciones del manual general de crédito. Y la gerencia aprobara los procesos y procedimientos, según sus atribuciones.

Art 7. Niveles de Aprobación.- Los niveles de aprobación de crédito serán acatados por todos los estamentos de la institución. Toda inobservancia a los lineamientos del manual de crédito será sancionado de acuerdo al reglamento interno administrativo y de trabajo.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

Art 8. Veracidad de la información.- El oficial de crédito, es responsable de la calidad y la veracidad de la información que se obtenga de los solicitantes de créditos (deudor y garante). Esta información será procesada bajo los principios de profesionalidad, transparencia y confidencialidad.

Art 9. Segmentación de crédito.- La Cooperativa maneja la siguiente tabla de segmentos:

- **Microcrédito minorista**
- **Microcrédito simple**
- **Microcrédito ampliada**
- **Consumo**

Art 10. Productos nuevos.- Los productos de crédito nuevos, que se vayan a crear deberán ser analizados por las áreas de Negocios, financiero, conjuntamente con la Gerencia General y Riesgos, respecto de las características especiales que vayan a tener dichos productos y puesto en consideración del Comité de Riesgos, para que a su vez se presente al Consejo de vigilancia para la respectiva aprobación.

Art 11. Productos eventuales.- Los productos eventuales por campaña deberá ser analizados por las áreas de negocios, financiero y Riesgos, podrán ser promocionados previa conocimiento y autorización de Gerencia General y consejo de vigilancia.

Art 12. Clasificación de créditos.- Los créditos se clasificarán de conformidad con las políticas vigentes de la institución; las cuales, estarán alineadas a las normativas externas de control.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

SECCION IV. CONFLICTO DE INTERESES.

Art 13. Solicitudes de Crédito.- Las solicitudes de crédito no podrán ser evaluadas, recomendadas, aprobadas ni sujetas a votación por los organismos de crédito, por directivos, funcionarios y empleados de la institución que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito o que tengan relación de parentesco o negocio con el socio solicitante.

Art 14. Parentesco.- El parentesco se considera hasta el segundo grado de consanguinidad (padres, hermanos, hijos) y dentro del primer grado de afinidad suegros, cónyuge e hijastros. Art. 86 de la LOESPS.

Art 15. Igualdad de condiciones.- Los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la institución y vinculados a estos cargos podrán realizar prestamos en las mismas condiciones que cualquier socio.

Art 16. Vinculados.- Las personas vinculadas a los directivos, gerente, funcionarios y empleados de la Institución podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones iguales, en cuanto a plazo, monto, garantía, tasas de interés y según lo permitido el 1% del patrimonio técnico individual.

A.-CUPO DE CRÉDITO.- Según el Artículo 450 del Código Monetario Financiero indica que el segmento tres será determinado según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria la cual junta aún no han determinado algún aviso, por tal razón la COAC. Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
5/37

Para minimizar el riesgo se define como créditos vinculados 1°y2° consanguinidad y 1° de afinidad provisional y el monto de crédito no superare del 1% de patrimonio técnico individual calculada al cierre del ejercicio anual inmediato anterior.

B.-SUJETO DE CALIFICACIÓN DE CRÉDITO EMPLEADOS:

- Calificación en la central de riesgo “A”
- Debe ser socio por lo minino 1 año
- Análisis crediticio

C.- CONDICIONES:

- Ser empleado por lo mínimo de 1 año.
- Certificado de desempeño RR.HH.
- Certificado de autorización de gerencia

CAPITULO II POLITICAS DE CRÉDITO

SECCION I. DESTINO DE CRÉDITO.

Art 17. Dirección de los créditos.- Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio - económico de los socios.

Art 18. Destino de los créditos.-Los préstamos que otorga la Institución estarán orientados al consumo, libre disponibilidad, sustitución de pasivos, capital de trabajo, activos fijos, y la creación o fortalecimiento de actividades económicas de comercio, producción y prestación de servicios de persona naturales o personas jurídicas entendidos como tales los siguientes:

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CONSUMO

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales asalariadas , rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas, y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración.

Son personas naturales rentistas aquellas personas que no tengan relación de dependencia pero perciben ingresos periódicos provenientes de utilidades de un negocio, empresa, alquiler u otra inversión.

MICROCRÉDITOS

Es todo crédito no superior a \$20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000 anuales, un trabajador por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con o sin garantía solidarias, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización y/o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades adecuadamente verificados por la cooperativa.

Clasificación de microcréditos:

- **Microcrédito Minorista.-** Operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera no supere los USD 1.000,

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
7/37

otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.

- **Microcrédito de acumulación simple.**- Operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera sea superior a USD 1.001 hasta USD 10.000, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.
- **Microcrédito acumulación ampliada.**- Operaciones de crédito superiores a USD 10.001 otorgadas a microempresarios y no mayores a USD 20.000, que registren un nivel de ventas anuales inferior a USD 100.000.

SECCIÓN II: DIVERSIFICACIÓN EN LA COLOCACIÓN

Art 19. Límites de exposición.-basados en el estudio e informes de Negocios, a efecto de mitigar el riesgo sectorial propondrá para aprobación del Consejo de Administración, límites respecto de lo siguiente:

- a. Por sectores económicos
- b. Por tipo de crédito
- c. Por destino del crédito
- d. Por plazos
- e. Por socio (Edades, Sexo, Estado Civil)
- f. Por sectores Geográficos (Urbano, Rural)
- g. Créditos Vinculados
- h. Por oficina
- i. Por tipo de garantía

SECCIÓN III: RESTRICCIONES DE CRÉDITO

Art 20. Restricción.- La Institución no financiará en los siguientes casos:

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
8/37

- a) Personas naturales menores de 18 años y mayores de 65 (Con excepción: mayores de 65 años sin seguro de desgravamen. Y a través de garantías liquidadas (póliza de la institución)). En caso de fallecimiento del inversionista, los herederos deben cancelar el saldo de la deuda y la diferencia será entregada previa justificación con la posesión efectiva o de acuerdo a las disposiciones emitidas.
- b) Personas Naturales o Jurídicas que mantuvieron créditos en mora o castigados en la Institución o en otras instituciones financieras, como deudor directo o indirecto.
- c) Personas naturales y jurídicas que tuvieron antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- d) Socios que estén con demanda judicial por cobro de dinero.

Art 21. Actividades restringidas.- La institución no financiará las siguientes actividades:

Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

- **No** se concederá cuando se sospeche vinculación del socio con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
- **No** se concederán operaciones crediticias a personas que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.
- **No** se concederá operaciones crediticias a los socios que no dispongan de al menos el mínimo requerido en Certificados de Aportación. (a la disposición vigente, a la fecha de concesión).
- **No** se concederá a personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
- **No** se concederán a Personas naturales o jurídicas que mantuvieron o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 36 meses a la fecha

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
9/37

de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal, deudor solidario o codeudor.

- **No** se concederán los préstamos dirigidos a una misma persona natural o jurídica y cuyo monto exceda del 2% (dos por ciento) del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- **No** se concederán a personas que haya tenido juicios por cobro de dinero, en los últimos 24 meses anteriores a la fecha de la solicitud o se encuentren actualmente enjuiciados por la Cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano, comercial u otros que conlleve cobro de dinero.
- **No** se concederán a personas merecedoras de una calificación en Central de Riesgo mínima vigentes a la fecha de la solicitud.
- **No** se concederán a las personas con historial crediticio con antecedentes de retraso de hasta 6 mes y en los últimos 12 meses aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación “A”.
- **No** se concederán a personas cuyas obligaciones directas e indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- **No** se concederán a personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- **No** se concederán a personas o asociaciones de caridad o beneficencia.
- **No** se concederán a Organizaciones políticas.
- **No** se concederán las actividades que atenten contra la moral.
- **No** se concederán a empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- **No** se concederán a sectores económicos de influencia, que se considere de alto riesgo, determinado mediante un análisis por el departamento pertinente.
-

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
10/39

- **No** se concederán a personas o solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
 - Campañas políticas de cualquier índole.
 - Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
 - Inversiones financieras especulativas, incluida la usura.
- b) Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico – legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Comité de Crédito:

Las personas naturales o jurídicas que:

- Mantengan relación comercial con la cooperativa y que de ella dependerá la mayor parte de sus ingresos.

SECCION IV. LIMITES DE OPERACIONES DE CREDITO.-

Art 22. Límites de Crédito.- La cobertura íntegra de la cuota de crédito no sobrepasara el 50% del flujo neto disponible del sujeto de crédito en cuanto a microcrédito y el 60% en cuanto a consumo.

Art 23. Monto Normativo.-El monto de crédito no debe ser superior al 2% del patrimonio técnico de la institución, ni superior al 75% del patrimonio del socio.

Art. 24. Límite de patrimonio del sujeto de crédito.-El conjunto de las operaciones del sujeto de crédito en ningún caso podrán exceder el 75% del patrimonio del sujeto de crédito.

SECCIÓN VI: SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

Art 26. Sujeto de Crédito.-Son sujetos de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY Ltda., hombres o mujeres que sean trabajadores (ras)

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
11/39

asalariados (as) o propietarias de negocios, independientes (empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minorista, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el rubro de comercio, servicios, industria y/o producción, agricultura y/o ganadería, pesca, etc., cuyo domicilio laboral o comercial se encuentre dentro de la jurisdicción de cada una de las sucursales y agencias de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY Ltda.

Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad que:

- Que sea socio de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY Ltda.
- Que sean mayores de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza de desgravamen, con capacidad legal para contratar. (Personas Naturales).
- Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
- Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos.
- Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- Que mantenga un ahorro o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar. (Según promoción aplicado vigente)
- Que no sea garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
12/37

cooperativa o en cualquier institución del sistema financiero y/o del sector comercial.

- Que mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- Que la empresa, microempresa o negocio tenga como mínimo 6 meses de operación.
- Que cuente con relación de dependencia estabilidad mínima de 6 meses.
- Que el comerciante informal tenga una estabilidad mínima de 12 meses.
- Que cuente con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal. (Jurídicas).
- Que presente el mecanizado del IESS.

Art 27. Sujeto de Garantía.- Los sujetos de garantía pueden ser trabajadores independientes o dependientes.

Un garante personal debe cumplir:

- Encontrarse en iguales o mejores condiciones del deudor. Según capacidad y garantía de la obligación a adquirir.
- Cumplir con los requisitos del sujeto del crédito.
- Demostrar tener solvencia económica para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.
- Demostrar debidamente sus ingresos.
- Desarrollar una actividad económica que le permita demostrar su capacidad de pago sobre un monto superior al de su garantizado.

SECCION VI: DISTRIBUCION DE CARTERA.

Art 28. Distribución._ La distribución de la cartera entre los oficiales de crédito será responsabilidad del Jefe de Crédito en la matriz y jefe de agencia y sucursal

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
13/37

en las mismas, quedando a su criterio la forma de distribución, que puede ser:

Por tipo de crédito.

Por monto.

Por zonas geográficas.

Art.29. Periodicidad._ el comité de riesgo, Jefe de Crédito en la matriz y jefe de agencia y sucursal en las mismas deberá revisar la distribución de la cartera entre sus oficiales de crédito por lo menos una vez al año, con la finalidad de minimizar riesgo.

SECCIÓN VII. NIVELES DE APROBACIÓN.

Art 30. Niveles de Autorización.-Los niveles autorizados para decidir la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado, están establecidos en la siguiente tabla:

NIVEL	COMITÉ	INTEGRANTES	MONTOS (USD)
1	Comité de Crédito Oficina	Oficial de Crédito, Auxiliar de Crédito, Jefe de Oficina	De 200 a 5.000,00
2	Comité de Crédito Oficina	Jefe De Agencia o Sucursal y Jefe De Crédito.	De 5.001,00 a 10.000,00
3	Comité de Crédito (Matriz)	Gerente General, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito.	De 10.001,00 a 20.000,00
4	Comité de Crédito	Presidente, Gerente, Jefe de Crédito.	1% de patrimonio técnico

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3 14/37

	Vinculados		
--	------------	--	--

Los diferentes comités de crédito deberán regirse al Reglamento de Comité de Crédito de la Institución.

SECCIÓN VIII AHORRO GARANTIA

Art 31. Base de crédito.- Los saldos que el socio mantenga en las cuentas de ahorros podrán constituirse como la base del crédito. Permanecerán inmovilizados durante la vigencia del crédito; y en casos excepcionales el Jefe de Crédito tiene la posibilidad de transferir el encaje a ahorros a la vista bajo las siguientes circunstancias: parcialmente, respetando la relación de encaje versus el capital en base a la relación inicial de encaje con la que fue otorgada el crédito, cuando el socio no tenga obligaciones crediticias directas o indirectas vencidas con la Institución y cuando el valor del ahorro garantía cubra la totalidad de la deuda del socio y ésta sea liquidada de forma total.

Art 32. Relación ahorro encaje versus monto.- El monto de ahorro garantía versus el monto de los créditos están establecidos en las siguientes tablas.

Primera y Segunda Operación de Crédito.

TIPOS DE CREDITOS	RELACION ENCAJE
MICROCREDITO	5% del monto solicitado
CONSUMO	0%

Art 33. Acreditación.-El valor de los préstamos concedidos por la Institución será acreditado en la cuenta de ahorro de los socios

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

Art 34. Recuperación del crédito.-La recuperación se efectuará mediante débito de la cuenta del socio o pago por ventanilla.

SECCIÓN IX GARANTÍAS

Art 35. Garantías adecuadas.-La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio.

La garantía es un elemento del crédito que mejora la condición de riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Art 36. Cobertura mínima de garantía.- El Catálogo de Productos define para cada categoría de crédito, el tipo y valor de las garantías hipotecaria y prendaria. En ningún caso será mayor al 75% del valor de crédito solicitado, en caso de bienes inmuebles del valor de oportunidad del avalúo.

Art 37. Avalúo.- Todo bien inmueble entregado a la Institución como garantía real, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por profesionales idóneos independientes, designados por la institución.

Art 38. Gastos de avalúo.- Los gastos por avalúos, constitución jurídica y registro, serán cancelados por el socio solicitante.

Art 39. Garante Solidario.- Podrán ser garantes solidarios en operaciones crediticias las personas naturales socios o no de la Institución.

Art 40. Garantía solidaria.- Las garantías personales siempre serán solidarias,

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

a fin de permitir en el caso de mora la exigibilidad de la operación a todos los deudores solidarios.

SECCIÓN X GARANTÍAS PRENDARIAS

Art 41. Garantía prendaria.- La garantía prendaria podrá constituirse sobre vehículos. Para su legal constitución se elaborará la respectiva prenda industrial, debidamente inscrito en el Registro Mercantil.

Art 42. Libre de gravamen.- Para la constitución de una garantía prendaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen, y deberá acreditarse satisfactoriamente su propiedad.

Art 43. Prenda asegurada.- El bien prendado deberá contar con una póliza de seguros, la cual será certificada como primer beneficiario y entregada a la Institución.

SECCIÓN XI GARANTÍAS HIPOTECARIAS

Art 44. Garantía hipotecaria.- La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la Institución. Los avalúos de las hipotecas tendrán una validez mientras se mantenga vigente la operación de Crédito. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Art 45. Aplicaciones de garantía hipotecaria.- La Institución exigirá este tipo de garantía, especialmente para las operaciones con las siguientes condiciones:

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3 17/37

- Garantía hipotecaria se solicitara a partir de los montos de los segmentos internos.

Art 46. Precedente para garantía hipotecaria.-Previamente a la constitución de la garantía hipotecaria, deberá contarse con un avalúo actualizado.

Art 47. Financiamiento máximo sobre cobertura.-El monto financiado será hasta el 75 % en bienes inmuebles.

Art 48. Obligatoriedad de perito evaluador.-El socio que requiera un avalúo para acceder un crédito en la Cooperativa, tiene la obligación de obtener el peritaje.

SECCIÓN XII MONTOS, PLAZO DE CRÉDITO Y FRECUENCIA DE PAGO

Art 49. Fijación de Plazos.- La política general para la fijación de los plazos máximos de los créditos por segmento estarán en función de la composición de la cartera de captaciones, observando el adecuado alcance entre éstas y las colocaciones. En ningún caso deberán ser mayores a cinco años.

Art 50. Condiciones para fijar plazos.- El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo con el tipo de crédito, la capacidad de pago del sujeto y el destino del crédito.

Art 51. Frecuencias de Pagos.- El socio y el oficial de crédito propone la frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica y destino de crédito. (Semanal, quincenal, mensual, bimensual y trimestral).

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
18/37

Art 52. MONTOS

	Montos	Encaje	Seg. Desgravam	Tasa interés	Garantías	Plazo
Microcrédito Minorista	100-1000	5%	0.00043%	25.49%	sin garante	hasta 12 meses
	1001-3000	5%	0.00043%	25.49%	garante o sin garante	hasta 18 meses
Microcrédito Acumulación Simple	3001-5000	5%	0.00043%	22.49%	garante	hasta 24 meses
	5001-7000	5%	0.00043%	22.49%	dos garantes	hasta 30 meses
	7001-8000	5%	0.00043%	22.49%	dos garantes	hasta 36 meses
	8001-10000	5%	0.00043%	22.49%	dos garantes	hasta 36 meses
Microcrédito Acumulación Ampliada	10001-20000	5%	0.00043%	20.49%	garantía real	hasta 48 meses
Crédito de Consumo	100 - 2000	0%	0.00043%	16.29%	sin garante	hasta 15 meses
Crédito de Consumo	2001 - 5000	0%	0.00043%	16.29%	1 garante	hasta 24 meses

OPCIONAL: En el segmento Microcrédito Minorista, Microcrédito simple hasta los \$3000 dólares y consumo si el socio posee casa propia y créditos recurrentes se le otorgará el crédito sin garantes o garantías reales, previo análisis del asesor.

SECCIÓN XIII TASA DE INTERÉS Y TASA MORA

Art 53. Fijación de tasas.- La fijación de tasas de interés se sustentará en una metodología de cálculo que considere los costos de captación y demás gastos en que incurre la Institución, además de los máximos legales fijados por el Banco Central del Ecuador.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
19/37

Art 54. Cálculo Interés sobre saldos de capital.- En todos los casos el cálculo del interés en los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital, independientemente del segmento o línea de crédito.

Art 55. Competitividad de tasas.- El Comité de crédito y riesgos evaluará permanentemente la competitividad de las tasas de interés activas, para mantenerlas actualizadas acorde al mercado, siempre que no contravenga la normativa.

Art 56. Tasa de mora.- Cuando el socio ha caído en mora, es decir haya dejado de cancelar las cuotas de su crédito en los plazos acordados, la Institución cobrará la tasa de interés de mora máxima determinada por el BCE, la que se calculará a partir del primer día posterior a la fecha de pago, sobre el monto del capital vencido.

Art 57. Valores por gestión de recuperación.- Al cobro de valores por gestión de cobranza, se podrá determinar valores adicionales para cubrir los gastos debidamente sustentados, que genere las gestiones de recuperación y cobranza de la Institución, dentro de los parámetros legales.

Los valores incurridos en gestión de recuperación, serán cargados al valor de la cuota vencida al momento del pago.

Gestión de Cobranza Extrajudicial									
Etapa	Días	Actividad	Responsable	Valor de Crédito				Deudor	Garante
				100-999	1000 a 5.000	5.001 a 10.000	10.001 a 20.000		
Inicial	0a4	Llamada Telefónica de Recordación de Pago	Inspector de Crédito	\$0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00		

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
20/37

Primero	5 a 15	Notificación Domicilio	Inspector de Crédito	\$4,00	\$ 5,00	\$ 10,00	\$ 15,00	X	X
Segundo	16 a 30	Notificación Domicilio	Inspector de Crédito	\$8,00	\$10,00	\$ 15,00	\$ 20,00	X	X
Tercero	31 a 45	Notificación Domicilio	Inspector de Crédito y Jefes de Oficina	\$12,00	\$ 15,00	\$ 20,00	\$ 25,00	X	X
Notificaciones extra judiciales	46 a 120	Notificación Domicilio	Jefe de Oficina y Jefe de Crédito	\$16,00	\$ 20,00	\$ 25,00	\$ 30,00	X	X
Judicial	>120	Ingreso la Carpeta al Departamento Legal	Comité de Morosidad	Los costos del trámite Judicial serán imputados a su cuenta de saldo de crédito.					

SECCIÓN XIV: EXPEDIENTES DE CREDITO

Art 58. Expedientes.- La Institución mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito, contendrá la siguiente documentación:

Expediente operativo:

- Informe Básico Del Socio (actualización de datos)
- Solicitud de crédito del socio;
- Copias de las Cédulas y Certificados de votación del socio y cónyuge
- Reporte de la Central de Riesgos del socio y cónyuge
- Rol de pagos u otros documentos que justifiquen los ingresos del Socio y cónyuge. Cuando un socio declare ingresos que provienen de países extranjeros deberá adjuntar una copia de los respectivos recibos que evidencie envíos por los tres últimos meses.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
21/37

- Copia del pago de servicios básicos, (Luz, agua o teléfono.) del socio y garante.
- Mecanizado del IESS;
- Copia de Ruc, y declaraciones de las dos últimas declaraciones del SRI
- Comprobante de liquidación del préstamo;
- Orden de Pago;
- Tabla de amortización del crédito actual;
- Copia del pagaré
- Autorización de débito automático de los valores pendientes.
- Solicitud de los garantes (Respaldo de activos)
- Otros documentos si es que los hubiere (Respaldo de activos).
- Informe de inspección
- Informe socio-económico.
- Hoja de verificación
- Resolución de aprobación del comité de crédito
- Hoja de observación (en el caso de ser necesario)

Expediente Legal

- Contrato de crédito
- Escritura de constitución de Hipotecas.
- Certificado de gravámenes actualizado.
- Avalúo del bien a hipotecarse o a prendarse.

Correspondencia, las comunicaciones relevantes cursadas entre la Institución y el socio, se archivarán en la carpeta del socio

Art 59. Confidencialidad de expedientes.- Todos los expedientes enunciados

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
22/37

tienen el carácter de confidenciales.

Art 60. Traslado de expedientes.- Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de la Institución. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencias o el representante legal lo autoricen mediante memorando;

Art 61. Acceso a expedientes.- Los oficiales de crédito, gerentes, abogados, Jefe de crédito, Jefes de Agencias, Auditor Interno, oficial de riesgos, tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial bajo la autorización del responsable de custodio.

Art 62. Responsabilidad de expedientes.- Los oficiales de crédito serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.

Art 63. Responsabilidad del asesor legal.- El Asesor legal o quien haga sus veces, será el responsable del manejo de las carpetas de trámites legales encomendados a él.

Art 64. Firma de pagarés.- Es responsabilidad del asesor crédito, Jefe de crédito y Jefe de Agencia y Sucursales, verificar que el documento esté debidamente firmado y/o huella digital hasta un monto de cinco mil dólares, en montos superiores a cinco mil dólares se solicitara un poder especial.

Art 65. Custodia de pagaré.- Los pagarés y las garantías reales que respaldan los créditos según el Código de Comercio, deberán ser enviados el primer día del siguiente mes a la Oficina Matriz con su respectiva acta entrega recepción a la Persona Responsable del Custodio.

SECCIÓN XV: SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
23/37

Art 66. Seguimiento de crédito.- Los créditos serán sujeto de seguimiento continuo por parte de los oficiales de Crédito en donde se asignara un número determinado en base a un muestreo mensual realizado por el departamento de crédito el cual será distribuido a los oficiales verificando que no se repita su cartera de socios. Para el efecto, se tomará en cuenta el entorno económico y el de mercado, la situación del negocio, actividad, la condición personal del deudor y su estabilidad familiar.

El seguimiento será documentado y se adjuntará en la carpeta del socio, si se ha identificado una condición que implique un riesgo de crédito, se emitirá un informe al jefe inmediato superior destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.

Art 67. Consideraciones del seguimiento.- El seguimiento se realizará a las operaciones de crédito considerando para el efecto los riesgos implícitos en cada actividad y métodos aleatorios de selección.

Art 68. Análisis de seguimiento.- El análisis durante el seguimiento no sólo estará orientado a vigilar la probabilidad de pago de los créditos si no a evaluar la calidad de la administración y las posibilidades de crecimiento del negocio o actividad productiva del deudor, en el caso de los microcréditos; y la situación laboral del socio en caso de la cartera de consumo.

Art 69. Verificación de recursos otorgados.- Por medio de las visitas de seguimiento, el oficial de crédito verificará que los recursos entregados al deudor, en calidad de crédito, se hayan utilizado por éste, conforme al destino o fin para el que lo solicitó.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

Art 70. Obligación del deudor.- El deudor está en la obligación de brindar las facilidades a los representantes de la Institución para la supervisión correspondiente.

Art 71. Declaración de plazo vencido.- De comprobarse documentadamente desviaciones en el uso del crédito a base de muestreo, la Institución podrá declarar el préstamo de plazo vencido e iniciar la gestión de recuperación por la vía administrativa o judicial, de conformidad con la Ley.

Art 72. Visita de seguimiento mínima.- El Oficial de Crédito realizará al menos una visita al año durante la vigencia del crédito.

Art 73. Tiempo para visita.- El seguimiento del crédito se lo realizara al mes siguiente del desembolso, para verificar la real utilización de los recursos del crédito en el destino para el que fuera otorgado en base al muestreo.

Art 74. Visitas posteriores.- La periodicidad de posteriores visitas, serán definidas considerando los plazos, montos, tipo de los créditos y calificación de riesgo.

SECCIÓN XVI. TIPO DE CREDITOS.

Art 75. Créditos Nuevos.- Son operaciones otorgadas a los sujetos de crédito por primera vez, siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas en el presente manual.

Art 76. Novación.- Se entenderá como “Novación” a la operación que teniendo un buen comportamiento de pago, incrementa el saldo de capital pendiente del pago, a la fecha de la novación, modificando el plazo y condiciones del crédito como si se tratase de una nueva operación.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

Art 77. Porcentaje mínimo para novación.- Se podrá novar, a solicitud del socio, los préstamos que hubieren sido cancelados en las condiciones pactadas, tanto el capital como los intereses, cuando el socio haya cancelado al menos el 50 % del plazo del último crédito vigente.

Art 78. Refinanciamiento.- Procederá cuando la institución prevea probabilidades para el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el prestatario presente un flujo de caja favorable, ingreso neto en su actividad productiva o de comercialización y presente una categoría de hasta C-2.

Condiciones para su otorgamiento:

- Se entenderá como una medida excepcional para regularizar el comportamiento del pago del deudor, no podrá convertirse en práctica recurrente dentro del proceso de recuperación de la cartera de créditos.
- Se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la institución al momento de efectuar la operación.

Art 80. Crédito de Reestructuración.- La reestructuración de un crédito podrá darse cuando el deudor original presente fuertes debilidades financieras como un nivel de riesgo superior al potencial, capacidad de pago nula o insuficiente, serios problemas para pagar sus obligaciones y cuando se hayan agotado otras alternativas de repago de la obligación crediticia.

Art 81. Condiciones para su otorgamiento.- Sera aplicable para aquel deudor que por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago, más no su voluntad de pago y presente una calificación de riesgo desde D hasta E, en la entidad y en el sistema financiero. Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de al menos tres cuotas serán

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

declaradas de plazo vencido y se procederá al castigo.

SECCIÓN XVIII: CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Art 82. Calificación por antigüedad.- Los créditos de consumo, microcrédito serán calificados en función de la antigüedad de las cuotas o dividendos pendientes de pago y la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones en base de los parámetros definidos por el Organismo de Control.

Art 83. Provisiones.- Las provisiones se determinarán de acuerdo a lo establecido por los Organismos de Control.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	Mínimo	Máximo
A-1	0.50%	
A-2	0.51%	0.99%
A-3	1%	4.99%
B-1	5%	9.99%
B-2	10%	19.99%
C-1	20%	39.99%
C-2	40%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	
Se castigarán las operaciones de microcrédito cuando el deudor estuviere en mora más de 1200 días, siempre que estuviere provisionando el 100%		

CAPÍTULO III: DEL CASTIGO Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

SECCIÓN I: CASTIGO DE CARTERA

Art 84. Castigo de cartera.- El castigo de la cartera será de acuerdo a lo que

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

determina la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la Junta Bancaria.

Art 85. Gestiones antes del castigo.- El castigo de cartera no releva a las gestiones correctivas, extrajudiciales y judiciales que se deban realizar a efecto de procurar la recuperación de la cartera castigada.

Art 86. Mora.- Se considerará que un crédito está en mora, desde el primer día posterior a la fecha en que debió realizar el pago.

Art 87. Condonación de interés mora.- En casos debidamente comprobados por falta de liquidez, tiempo de mora del socio, .posteriormente se informara al comité integral de riesgo con el informe de análisis emitido por el Jefe de Crédito, Jefe de Agencia o Sucursales respectivamente.

SECCIÓN II: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Art 88. Recuperación.- La gestión de recuperación de cartera tiene por objeto gestionar el riesgo crediticio para mantenerlo en los niveles establecidos por la Institución, evitando impactos en la liquidez, solvencia y operatividad de la institución.

Art 90. Ciclo de recuperación.- La recuperación de los créditos seguirá las siguientes fases:

Pre-Cobranza.- Es la gestión telefónica destinada a recodar a aquellos prestatarios que presentan condiciones de atraso en los pagos, que en los próximos dos días se vencerá su cuota de crédito.

Adicionalmente se aplicará la pre-cobranza cuando a criterio del Oficial de crédito que ha hecho un seguimiento continuo de su cartera colocada, existen

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3 28/37

características que hace prever riesgos de crédito.

Cobranza Inicial.- Corresponde esta recuperación, cuando el socio ha caído en mora hasta un máximo de cinco días.

- Si el socio no ha comunicado una demora en el pago, se procederá con notificaciones, llamadas telefónicas y mensajes de texto tanto al deudor como a sus garantes.

En el caso de no ser localizado el socio, el Oficial de crédito enviará una comunicación solicitando el pago inmediato.

- Es responsabilidad del Oficial de crédito efectuar esta primera etapa de cobranza, debiendo detectar cualquier inconveniente que sea causal para traspasar la cartera de un socio a la siguiente etapa de cobranza correctiva.

Cobranza Correctiva.- Es la etapa donde el asesor entrega las primeras notificaciones para la gestión de cobranza de los socios que hayan incurrido en mora en un periodo del sexto día de mora.

- **Primera notificación.-** Sera entregada al socio que incumpla su pago desde el día siguiente al vencimiento hasta el día cuarto.
- **Segunda notificación.-** Sera entregada al socio y garante que incumpla su pago desde el día quinto y uno hasta el día quince.
- **Tercera notificación.-** Sera entregada al socio y garante que incumpla su pago desde el día dieciséis hasta el día cuarenta y cinco.

DE COBRANZA

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
29/37

Cobranza Extrajudicial.- Esta cartera comprende los créditos que hayan caído en mora por más de cuarenta y seis días hasta ciento veinte días.

En esta etapa se procederá a efectuar visitas de campo por parte del Oficial de Crédito previo a un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas, quien podrá negociar pagos hasta que el socio se iguale en el crédito o cancele toda la obligación.

Procurando en lo posible tener un compromiso de pago extra-judicial en cualquier período de mora, una vez formalizado dicho compromiso de pago extrajudicial, las gestiones de la cobranza estarán dirigidas a seguir el fiel cumplimiento de este compromiso.

Los compromisos de pago con socio, solo podrán afectar a las cuotas vencidas; no pudiendo el ejecutor de la cobranza pactar o negociar pagos de cuotas con vencimientos futuros.

- **Primera notificación.-** Sera entregada al socio y garantes que incumpla su pago desde el día cuarenta y seis hasta setenta días.
- **Segunda notificación.-** Sera entregada al socio y garantes que incumpla su pago desde el día setenta y uno hasta el día noventa.
- **Tercera notificación.-** Sera entregada al socio y socio que incumpla su pago desde el día noventa y uno hasta el día ciento veinte.

Dación en pago por vía extrajudicial.-podrá recibirse como dación en pago por una obligación o deuda que mantenga un socio con la institución, bienes muebles o inmuebles previos avaluó, el cual será aprobado por el Comité de crédito y oficial de riesgos, transcurrido treinta días se procederá al remate, los

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
30/37

cursos obtenidos del mismo serán destinados al pago de la obligación.

Cobranza Judicial.- Es responsabilidad del asesor legal en evaluar la recuperación de créditos que han caído en mora, por más de 120 días, a través de las acciones judiciales, los créditos cuyos saldos sean inferiores a \$500,00, considerando que los costos de la gestión pueden ser superiores a los montos a recaudar.

- En esta etapa se procede con la demanda judicial y se adoptan todas las medidas legales necesarias para asegurar la recuperación de la obligación.
- Esta etapa es de responsabilidad del abogado externo de la institución, quien deberá coordinar con los oficiales de crédito, para la recuperación total del crédito, más intereses de mora, comisiones de gestión de cobranza y gastos judiciales.
- En caso que la Institución deba recuperar un crédito moroso por esta vía, los gastos en que incurra serán cubiertos por el socio deudor.
- En el caso de que un socio que ha caído en mora y se proceda al cobro por la vía judicial, y éste consigne en el Juzgado luego de la liquidación ordenada por el Juez y con esta no cubra el total de la deuda quedando un saldo en la tabla de amortización por pagar, la Institución asumirá ese saldo tomando de la cuenta provisiones cuentas incobrables por cuanto la causa con este trámite queda finiquitada”
- Las carpetas de créditos que pasen al asesor legal, deberá estar acompañadas de un informe de seguimiento de cobro, en el cual estará detallado de manera cronológica las gestiones realizadas.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CAPÍTULO IV: PROCESO Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO

SECCION I DEL PROCESO

Art 91. Responsabilidad del proceso.- El proceso de concesión y recuperación de cartera, es responsabilidad del Jefe de crédito, quien a su vez tiene subalternos, que son responsables de sus actividades, dentro del proceso de crédito.

92. Descriptivo del procedimiento.- El procedimiento o descripción de la concesión de crédito de igual forma estará estructurado de forma secuencial y lógica, alineado a las políticas; por lo que deberá ser claro y precisar las actividades que se llevan a cabo en dicho procedimiento.

Art 93. Responsabilidad de actualización.- La responsabilidad de actualizar el proceso recae sobre el dueño del proceso (jefe de crédito), quien con base al análisis sustentado, normativa, encaminará su propuesta al Consejo de Administración, para su aprobación.

CAPÍTULO V: DIFUSION DEL MANUAL

SECCIÓN I DIFUSIÓN DEL MANUAL GENERAL DE CRÉDITO

Difusión.- El Manual General de Crédito, deberá ser distribuida por parte del Jefe de crédito a todo el personal de la Institución para su conocimiento y aplicación.

Art 95. Actualización.- Cada vez que se incorporen nuevas disposiciones al presente Manual, el Jefe de crédito organizará un taller de difusión en el que

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
32/37

participará todo el personal relacionado con la gestión crediticia de la Institución;

Art 96. Capacitación sobre el manual.- En el plan anual de capacitación se hará constar al menos un taller de socialización del Manual General de Crédito al que deberán asistir todos los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Institución;

Art 97. Custodia del manual.- El Manual General de Crédito, quedará bajo la custodia de secretaria del Consejo de Administración.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AP 3.2 PROCESO PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Crédito

- Apertura de una cuenta ahorros del que va a realizar el crédito.
- Copia de los documentos personales (cedula y papeleta de votación) del cliente y garante.
- Una carta de luz, agua o teléfono actual del cliente y también del garante.
- Un garante de igual manera que presente los documentos personales.

En caso de una hipoteca deberá presentar el cliente lo siguiente:

- Un garante que tenga una propiedad.
- La escritura de un terreno que el valor sobrepase el crédito.
- El pago predial del terreno actual.

AP 3.3. PROCESO CONTABLE

1. Documentos fuentes

Es el justificante propio o ajeno que da origen a un asiento contable. Contiene, la información necesaria para el registro contable de una operación, y tiene la función de comprobar razonablemente la realidad de dicha operación.

2. Estado de situación financiera al principio del período reportado:

Consiste en el inicio del ciclo contable con los saldos de las cuentas del balance de comprobación y del mayor general del período anterior.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

3. Jornalización:

4. Consiste en el análisis de cada una de las transacciones para proceder a su registro en el diario.

5. Mayorización:

Consiste en registrar en las cuentas del libro mayor los cargos y créditos de los asientos consignados en el diario.

6. Balance de Comprobación

Consiste en determinar los saldos de las cuentas del libro mayor y en comprobar la exactitud de los registros. Con la hoja de trabajo se reubican los efectos de los ajustes, antes de registrarlos en las cuentas; transferir los saldos de las cuentas al balance general o al estado de resultados, procediendo por último a determinar y comprobar la utilidad o pérdida.

7. Ajustes contables

Consiste en registrar en el libro diario los asientos de ajuste, con base en la información contenida en la hoja de trabajo, en sus columnas de ajustes; se procede luego a pasar dichos ajustes al libro mayor, para que las cuentas muestren saldos correctos y actualizados.

8. Elaboración de los estados financieros formales

Consiste en reagrupar la información proporcionada por la hoja de trabajo y en elaborar un balance general y un estado de resultados.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

Los Estados Financieros son:

- Estado de Situación Financiera o Balance General
- Estado de Ganancias y Pérdidas
- Estado Flujo de Efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio
- Notas explicativas

Balance General o Estado de Situación.

Muestra la naturaleza y cantidad de todos los activos poseídos, naturaleza y cantidad del pasivo, tipo y cantidad de inversión residual de los propietarios de un negocio.

Tiene por objeto rendir un claro y preciso informe a las partes interesadas en la empresa sobre la situación de la misma al final de un año comercial. Se prepara con las cuentas reales de la balanza de comprobación y con el Estado de Utilidades no Distribuidas.

Estado de Resultados: muestra el resultado de las operaciones de la empresa para un período determinado.

En este estado se mide la rentabilidad del negocio, midiendo los márgenes de utilidad, índices de eficiencia operativa, ganancias antes de impuestos, etc.

Estado de Flujo de Efectivo: Es un documento que presenta el impacto que tienen las actividades operativas de inversión y de financiamiento de una empresa sobre sus flujos de efectivo a lo largo de un período contable o fiscal.

El propósito del Estado de Flujo de Efectivo es mostrar la información

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 3
36/36

pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período.

Estado de Cambios en el Patrimonio: muestra en forma detallada los aportes y retiros de los socios. Muestra si se hizo distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además de la aplicación de las ganancias retenidas o perdidas en el período corriente.

8.- Cierre de libros

Consiste en contabilizar en el libro diario los asientos para cerrar las cuentas temporales de capital, procediendo luego a pasar dichos asientos al libro mayor, transfiriendo la utilidad o pérdida neta a la cuenta de capital. Los saldos finales en el balance general se convierten en los saldos iniciales para el período siguiente.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
2/12



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0861119833
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

<p>Nº ESTABLECIMIENTO: 001 NOMBRE COMERCIAL: SUMAK KAWSAY ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: COTACACHI Carbon: LATAJUNGA Parroquia: ELOY ALFARO (SAN FELIPE) Barrio: LA ESTACION Calle: IV° MARCO ALFREDO SUBA Numero: 15-17 Referencia: Av. 8 DE JUNIO Referencia: DIAGONAL AL TERMINAL TERRESTRE Telefono Trabajo: 037623564 Celular: 097623564 Email: info@sumakawsay@gmail.com</p>	<p>Estado: ABIERTO - SATIZ FECHAS:</p>	<p>FECHAS ACT-: 07/01/2008 FECHAS RENOV-:</p>
<p>Nº ESTABLECIMIENTO: 002 NOMBRE COMERCIAL: SUMAK KAWSAY ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: COTACACHI Carbon: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: DONALDO ALBARRACIN Numero: 196 Referencia: LOS ALAMOS Referencia: FRENTE A LA -LAZA DE COMERCIANTES MINORISTAS Telefono Trabajo: 08648078</p>	<p>Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FECHAS:</p>	<p>FECHAS ACT-: 24/12/2008 FECHAS RENOV-:</p>
<p>Nº ESTABLECIMIENTO: 003 NOMBRE COMERCIAL: SUMAK KAWSAY ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS Carbon: SANTO DOMINGO Parroquia: ZHRAKAY Calle: MACHALA Numero: 407 Referencia: ABIERTO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL MERCADO ASOCIACIÓN DE DE SAJO Telefono Trabajo: 022741440</p>	<p>Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FECHAS:</p>	<p>FECHAS ACT-: 12/07/2007 FECHAS RENOV-:</p>
<p>Nº ESTABLECIMIENTO: 004 NOMBRE COMERCIAL: SUMAK KAWSAY ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: COTACACHI Carbon: PUJULI Parroquia: PUJULI Barrio: CENTRO Calle: SUORE Numero: 514 Referencia: AV. VELARCO BARRA Referencia: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE Telefono Trabajo: 032725953 Telefono Trabajo: 08672595</p>	<p>Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FECHAS:</p>	<p>FECHAS ACT-: 22/09/2007 FECHAS RENOV-:</p>



Código: RIMRUC2015000919833
Fecha: 27/11/2015 11:29:58 AM

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AP 4.3 CONTRATO DE TRABAJO

CONTRATO DE TRABAJO PLAZO FIJO

En la ciudad de Latacunga, al primer día del mes de Julio del año dos mil catorce, entre los señores Segundo Juan Yucailla Yucailla, mayor de edad, ecuatoriano, domiciliado en la ciudad de Latacunga, en su calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, que para los efectos de este contrato se lo denominará el empleador, y por otra parte el señor Isael Mungabusi Sisa, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Sangolquí, y que para efectos de este contrato se lo denominará el trabajador, convienen en celebrar en forma libre y voluntaria el presente contrato de trabajo a PLAZO FIJO, al tenor de las siguientes cláusulas.

PRIMERA.- ANTECEDENTES

El señor Isael Mungabusi Sisa, ha presentado su curriculum para que sea considerada a prestar sus servicios en la Cooperativa en el área que la Institución requiera, realizada la misma la Cooperativa ha considerado favorablemente para que preste sus servicios lícitos y personales en calidad de Jefe de Sucursal de la Cooperativa.

SEGUNDA.- OBJETO

En los antecedentes establecidos y con el propósito de cumplir los fines para los que la Cooperativa se encuentra organizada, se procede a contratar los servicios lícitos y personales del señor Isael Mungabusi Sisa, para ejecutar la labor de Jefe de Sucursal de la Institución.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

TERCERA.- OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR.

Son obligaciones del empleado, además de los establecidos y señalados en forma impresa en el Código del Trabajo las siguientes:

31. Cumplir y sujetarse con las normas, procedimientos, reglamentos, horarios y además las disposiciones laborales vigentes en el sitio de trabajo y en las que más adelante, se expidieren.

32. Prestar sus servicios ágil e idóneamente, con una identificación plena de los objetivos que persigue la Cooperativa del empleador.

33. Conservar de la manera más diligente haciendo uso adecuado de todos los materiales, documentos, útiles, herramientas, maquinaria, etc. Que le fueren entregados para la ejecución de sus actividades o estuvieren a su cuidado, obligándose por todos los daños que se originen de su mal uso y de las pérdidas de los bienes. El valor de los bienes que sean considerados por la empresa como destruidos dañados o desaparecidos, le serán descontados al trabajador de sus haberes, previo a la verificación y comprobación.

34. Guardar absoluta reserva sobre los datos y demás información que llegue a su conocimiento, en virtud de su trabajo en la Cooperativa.

35. El empleado se somete expresamente a ser objeto de control por parte de la Gerencia general y de esta manera ser objeto y de esta manera ser objeto de evaluaciones constantes.

Al término del contrato de trabajo el empleado deberá realizar el acta entrega recepción al empleador de todos los documentos y bienes bajo su custodia y administración.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
5/12

Además el trabajador se compromete en apoyar a la Institución en los siguientes temas:

- 1.- Análisis de productos financieros.
- 2.- Análisis de Cartera en Riesgo.
- 3.- Análisis de Balance General y Analítico.
- 4.- Asesoramiento en gestión de cobranzas en todas las oficinas.
- 5.- Asesoramiento a Jefes de oficina en Captaciones y Colocación de Créditos.
- 6.- Procesos de realización de Presupuesto.
- 7.- Asesoramiento Gerencial en Políticas de Crédito basados en Metas vs. Comisiones.
- 8.- Asesoramiento Gerencial en creación de nuevos productos crediticios e inversiones.
- 9.- Asesoramiento en realización de planes de trabajo Diario y Control de Asesores de Crédito.
- 10.- Realizar plan de marketing y publicidad, propaganda y auspicios vs. Rentabilidad.

CUARTA.- REMUNERACIÓN

El trabajador, señor Isael Mungabusi Sisa, por la prestación de su trabajo y servicios lícitos y personales a la Cooperativa, recibirá por remuneración total la cantidad de USD \$900.00 NOVECIENTOS DÓLARES de los Estados Unidos de América, más los beneficios de Ley que le serán pagados al empleado en forma mensual.

Las partes contratantes, expresamente, acuerdan que todos los aumentos y revisiones salariales que efectúe la Cooperativa, voluntaria, individual o colectiva durante la vigencia de este contrato, serán imputables a cualquier revisión del sueldo, que ordene el Ministerio del Trabajo, durante el mismo lapso

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
6/12

de tiempo y en cualquier forma que lo realice; y adicionalmente, los que resultaren de la fijación de nuevos sueldos y salarios mínimos sectoriales o generales.

Del estipendio del trabajador, se deducirán los valores correspondientes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, impuesto a la renta, en el evento de que sea procedente, con sujeción a la Ley. Se requerirá expresa autorización por parte del trabajador, para realizar otro descuento, salvo el caso previsto en el numeral 3.3) de la cláusula tercera del presente contrato.

QUINTA.- PLAZO

El presente contrato de trabajo a PLAZO FIJO tiene un tiempo de duración de UN AÑO CALENDARIO, contado desde la suscripción del mismo, estableciendo las partes contratantes en forma expresa que en cualquier momento durante este período podrán dar por terminado el contrato de trabajo, sin que exista previamente ningún procedimiento o requisito de ninguna naturaleza.

Concluido el plazo pactado, el presente contrato de trabajo si no se notificare con su terminación el mismo se renovará automáticamente por un período igual.

SEXTA.- DERECHO ACEPTADO.

Sin perjuicio de lo estipulado en la cláusula anterior, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, se reserva el derecho de concluir anticipadamente las relaciones labores, siempre y cuando existan las causales, establecidas en el Código del trabajo, según el procedimiento contenido en este cuerpo legal.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
7/12

SÉPTIMA.- HORARIO.

El horario de trabajo será de jornada diaria completa es decir de ocho horas diarias que por la naturaleza de su actividad de confianza ingresará a las ocho horas y concluirá a las diez y siete horas, con cuarenta y cinco minutos para el respectivo almuerzo, sin perjuicio del horario establecido el trabajador y por responsabilidad se obliga a trabajar hasta cumplir con sus obligaciones a él encomendadas, dentro de la institución de conformidad con la Ley laboral.

OCTAVA.- LUGAR DE TRABAJO.

En lugar de trabajo será en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ubicada en las calles Av. Calderón y Riofrio esquina, sin perjuicio que la Cooperativa le asigne otro lugar dentro de la Provincia o en el interior de la República del Ecuador donde la Cooperativa pueda tener sus oficinas, sin que por esta causase considere como despido intempestivo debido a que el emplead así lo acepta de forma libre y voluntaria.

NOVENA.- DE LA RRENDICIÓN DE CUENTAS.

El trabajador por la naturaleza y responsabilidad de su trabajo, rendirá cuentas sobre su actividad laboral al gerente de la Cooperativa.

DÉCIMA.- CONTROVERSIA

Las partes contratantes, para los efectos legales que pudieran derivarse del presente contrato de trabajo se someterán a los jueces competentes de esta ciudad y al trámite previsto en la Ley.

Para constancia de lo actuado, las partes firman el presente contrato de trabajo en tres ejemplares.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
8/12

AP 4.4 ESTADOS FINANCIEROS

COOP. SUMAK KAWSAY												
BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)												
OF. MATRIZ												
SALDO INICIAL			EJERCICIO 2014			Moneda:			DOLAR			
SALDO FINAL			Expresado en:			Unidades			%			
ACTIVO												
1	ACTIVO								2,723,537.98		100.00%	
11	FONDOS DISPONIBLES								195,798.96		7.19%	
1101	Caja								27,554.35		1.01%	
110105	Efectivo								27,404.35		1.01%	
110110	Caja chica								150.00		0.01%	
1103	Bancos y otras instituciones financieras								168,244.61		6.18%	
110310	Bancos e instituciones financieras Locales								168,244.61		6.18%	
11031015	COAC VIRGEN DEL CISNE								29,715.81		1.09%	
11031020	BANCO PICHINCHA CTA. CTE. MATRIZ								113,057.44		4.15%	
11031035	PRODUBANCO MATRIZ 02201001612								25,471.36		0.94%	
14	CARTERA DE CRÉDITOS								1,576,341.82		57.88%	
1402	Cartera de créditos de consumo por vence								18,138.45		0.67%	
140205	De 1 a 30 días								833.15		0.03%	
140210	De 31 a 90 días								1,666.30		0.06%	
140215	De 91 a 180 días								2,499.45		0.09%	
140220	De 181 a 360 días								4,998.90		0.18%	
140225	De más de 360 días								8,140.65		0.30%	
1404	Microempresa por vencer								1,362,655.27		50.03%	
140405	De 1 a 30 días								110,350.57		4.05%	
140410	De 31 a 90 días								183,434.84		6.74%	
140415	De 91 a 180 días								235,422.43		8.64%	
140420	De 181 a 360 días								360,452.43		13.23%	
140425	De más de 360 días								472,995.00		17.37%	
1428	Microempresa que no devenga interés								170,625.11		6.26%	
142805	De 1 a 30 días								25,420.75		0.93%	
142810	De 31 a 90 días								25,289.04		0.93%	
142815	De 91 a 180 días								33,222.88		1.22%	
142820	De 181 a 360 días								40,476.27		1.49%	
142825	De más de 360 días								46,216.17		1.70%	
1452	Microempresa vencida								162,857.42		5.98%	
145205	De 1 a 30 días								2,155.03		0.08%	
145210	De 31 a 90 días								32,599.70		1.20%	
145215	De 91 a 180 días								22,462.66		0.82%	

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
10/12

		Total ACTIVO :		2,723,537.98	
SALDO INICIAL		EJERCICIO 2014	Moneda:		DOLAR
SALDO FINAL		Expresado en:		Unidad	%
PASIVOS					
2	PASIVOS			2,431,220.98	-100.00%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			1,610,608.04	-66.25%
2101	Depósitos a la vista			421,354.54	-17.33%
210135	Depósitos de ahorro			420,200.95	-17.28%
210140	Ahorro Estudiantil			113.07	0.00%
210150	Depósitos por confirm			1,040.52	-0.04%
2103	Depósitos a plazo			938,635.87	-38.61%
210305	De 1 a 30 días			374,268.39	-15.39%
210310	De 31 a 90 días			256,255.22	-10.54%
210315	De 91 a 180 días			154,405.95	-6.35%
210320	De 181 a 360 días			121,543.84	-5.00%
210325	De más de 361 días			32,162.47	-1.32%
2105	Depósitos restringidos			250,617.63	-10.31%
210505	Depósitos restringidos AH. E			250,617.63	-10.31%
25	CUENTAS POR PAGAR			99,388.44	-4.09%
2501	Intereses por pagar			35,645.08	-1.47%
250115	Depósitos a plazo			35,645.08	-1.47%
2503	Obligaciones patronal			15,723.25	-0.65%
250310	Beneficios Sociales			1,236.37	-0.05%
25031005	DECIMO TERCER SUELDO		490.56		-0.02%
25031010	DECIMO CUARTO SUELDO		745.81		-0.03%
250315	Aporte al IESS			1,271.54	-0.05%
25031501	Aporte Patronal		715.24		-0.03%
25031502	Aporte Personal		556.30		-0.02%
250325	Participación a emple			13,215.34	-0.54%
2504	Retenciones			4,298.03	-0.18%
250405	Retenciones a la Fuente			1,752.84	-0.07%
25040501	Retención 1%		154.24		-0.01%
25040502	Retención 2%		159.04		-0.01%
25040503	Retención 8%		444.73		-0.02%
25040504	Retención 10%		994.83		-0.04%
250406	Retenciones IVA			2,545.19	-0.10%
25040601	Retenciones 30%		2.97		0.00%
25040602	Retenciones 70%		158.83		-0.01%
25040603	Retenciones 100%		2,291.32		-0.09%
25040604	Rendimientos finan2%		92.07		0.00%
2505	Contribuciones, impuestos y multas			16,691.81	-0.69%
250505	Impuestos a la renta			16,691.81	-0.69%
2590	Cuentas por pagar v.			27,030.27	-1.11%
259005	Aporte a la SEPS			2,909.76	-0.12%
259020	SEGURO DE DESGRAVAMEN			14,288.16	-0.59%
259090	Otras cuentas por pag			9,832.35	-0.40%
29	OTROS PASIVOS			721,224.50	-29.67%
2990	Otros			721,224.50	-29.67%
299090	Operaciones por liquidar			721,224.50	-29.67%
Total PASIVOS :				2,431,220.98	

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S

Fecha: 21-01-2016

Revisado por: P.C.J.A

Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 4
11/12

SALDO INICIAL		EJERCICIO 2014		Moneda:	DOLAR
SALDO FINAL		Expresado en:		Unidad	%
Patrimonio					
3	Patrimonio			292,317.00	-100.00%
31	CAPITAL SOCIAL			31,152.65	-10.66%
3103	Aporte de socios			31,152.65	-10.66%
310305	Aporte de los Socios			31,152.65	-10.66%
33	RESERVAS			234,976.55	-80.38%
3301	Fondo irrepartible de reserva legal			112,508.72	-38.49%
330105	Fondo irrepartible			112,508.72	-38.49%
3303	Especiales			122,467.83	-41.90%
330310	Para futuras capitalizaciones			122,467.83	-41.90%
36	RESULTADOS			26,187.80	-8.96%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio			26,187.80	-8.96%
360305	Utilidades o Excedentes del Ejercicio			26,187.80	-8.96%
Total PATRIMONIO :				292,317.00	
EXCEDENTE DEL PERIODO :				.00	
Total PASIVO & Patrimonio & EXCEDENTE DEL PERIODO :				2,723,537.98	

SALDO INICIAL		EJERCICIO 2014		Moneda:	DOLAR
SALDO FINAL		Expresado en:		Unidades	%
CUENTAS DE ORDEN					
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			88,599.26	0.00%
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRES			81,599.26	0.00%
710905	Cartera de créditos comercial			132.81	0.00%
710915	Cartera de créditos de vivienda			-17.61	0.00%
710920	Cartera de créditos para la microempresa			81,484.06	0.00%
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			7,000.00	0.00%
719005	Cobertura de seguros			7,000.00	0.00%
72	DEUDORAS POR CONTRA			-88,599.26	0.00%
7209	INTERESES EN SUSPENSO			-81,599.26	0.00%
720905	Cartera de créditos comercial			-132.81	0.00%
720915	Cartera de créditos de vivienda			17.61	0.00%

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

INDICE DEL ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

APL10. PLANIFICACION PRELIMINAR

- 11 Propuesta de servicio
- 12 Contrato del Examen Especial
- 13 Cronograma de Actividades
- 14 Marcas de Auditoría
- 15 Personal con quien se trabajará
- 16 Carta de Compromiso

APL 20. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- 21 Memorando de planificación estratégica
- 22 Definición de los componentes
- 23 Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL30. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

- 31 Memorando de planificación específica
- 32 Evaluación de la estructura (papeles de trabajo)
- 33 Matriz de evaluación y calificación de riesgo
- 34 Programa específico de auditoría
- 35 Informe sobre la evaluación del control interno

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
1/12

APL 10 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

APL 11 PROPUESTA DE SERVICIO

Latacunga, 15 de enero del 2016

Señor

Segundo Juan Yucailla Yucailla

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Presente

De nuestra consideración:

Mediante la presente les extendemos un atento y cordial saludo el motivo de esta carta es para presentarnos, en atención a la invitación efectuada por usted para la contratación de servicios de realizar un Examen Especial para evaluar el nivel de cumplimiento de las metas, planes, programas y objetivos departamentales, declara que conozco la naturaleza y las condiciones del servicio a proporcionar, realizar este tipo de Auditoría no incurre ningún costo ya que se desarrollara como un tema de investigación, que es un requisito básico para obtener el título profesional.

Las señoritas María Trancito Guanoluisa Muso y Gabriela Soledad López Burbano, egresadas de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, son quienes realizarán un Examen Especial a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
2/12

OBJETIVO

Ejecutar un Examen Especial que permita emitir un informe que contendrá una opinión sobre la información contable de la cartera vencida mencionando si esta cuenta, presenta razonablemente la información contable, para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, de acuerdo con principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Cantón Cotopaxi, previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (C.P.A). El propósito es desarrollar un trabajo a fin de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y en la vida cotidiana, de esta manera poder desenvolverse con eficiencia y responsabilidad dentro del ámbito profesional.

NATURALEZA DE ESTUDIO

El Examen Especial que se va a realizar a la matriz en la cuenta cartera vencida de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.

ALCANCE DEL TRABAJO

Se efectuará el examen especial de auditoría a la cartera vencida de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014. Adicionalmente a ello, efectuaremos la revisión de los aspectos del control interno tanto en el orden contable como administrativo.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10 3/12

APL 12 CONTRATO DE SERVICIOS.

En la ciudad de Latacunga a los 15 días del mes de enero del año 2016 entre el Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla en su calidad de Gerente General de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le llamará “EL CONTRATANTE”, por una parte, y, por otra parte las Srtas. María Trancito Guanoluisa Muso y Gabriela Soledad López Burbano egresadas en Contabilidad y Auditoría, a quienes en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará “EL CONTRATADO”, los comparecientes son ciudadanos:

Ecuatorianos respectivamente mayores de edad capaces para contraer obligaciones, libres y voluntariamente comparecen a celebrar el presente contrato de presentación de servicios profesionales al tenor de las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

Por virtud del presente contrato, las señoritas se compromete frente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., a realizar un Examen Especial a la Cartera Vencida reflejadas en sus Estados Financieros correspondiente al período 2014, en cuatro semanas desde la firma del presente contrato que realizará a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., en el mes de febrero del 2014, examen efectuado con base en las Normas de Auditoría

Generalmente Aceptadas (NAGAS) con el enfoque y el alcance necesarios que permitan emitir una opinión sobre las cuentas mencionadas.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
4/12

Los servicios de auditoría se realizarán en un todo de conformidad con la propuesta que presentó la firma de auditoría a de la COOPERATIVA DE

AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., la han conocido y aceptado en su totalidad y que es parte integrante del presente contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: COMPROMISO DE LAS PARTES CONTRA-
TANTES

Además de dar la apertura íntegra y oportunamente a las Señoritas, son obligaciones de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., las siguientes:

- Permitir y garantizar la efectiva realización de los procedimientos de auditoría necesarios para obtener y documentar evidencias válidas y suficientes sobre cada uno de los asuntos sujetos a examen de la auditora.

Esta obligación comprende entre otras cosas:

- Entregar los Estados Financieros, que permita y facilite a la firma de auditoría la inspección de las cuentas del activo, correspondencia, comprobantes de cuentas, soportes y demás papeles, que se encuentren en poder de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Impartir al personal que labora en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., (administrador y trabajadores en general), las respectivas instrucciones, para que presten adecuada y oportuna colaboración a la auditora en aquello que de acuerdo con las leyes y las normas de auditoría generalmente aceptadas, sea necesario para que éste cumpla satisfactoriamente sus obligaciones.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LA FIRMA DE AUDITORÍA

Para todos los efectos legales y contractuales, las partes expresamente reconocen las obligaciones de las Señoritas, circunscriben el alcance y metodologías establecidas en la propuesta.

En atención a lo anterior las Señoritas asumen las siguientes obligaciones:

Realizar conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Ecuador, el Examen Especial a la Cartera Vencida reflejadas en los Estados Financieros de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Emitir un informe que incluya el dictamen sobre la Cartera Vencida.

Determinar los riesgos y efectuar la evaluación del Sistema de Control Interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Mantener sin perjuicio de las excepciones emanadas de la ley y del presente contrato, las obligaciones de confidencialidad que asume respecto de la información a la que tendrá acceso por parte de la COOPERATIVA SUMAK KAWSAY LTDA.

CLÁUSULA CUARTA: GASTOS

Como la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., ha permitido que las Señoritas María Trancito Guanoluisa Muso y Gabriela Soledad López Burbano realicen un examen especial a la Cartera Vencida, como requisito previo a la obtención de su título profesional, todo lo que se refiere a gastos, tales como papelería, transporte terrestre, fotocopias, fax,

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
6/12

teléfono, elementos de oficina, suministros de computador, correo, material de consulta, o por cualquier otro concepto en que se deba incurrir para el adecuado desarrollo de la auditoría y de conformidad con el alcance de la propuesta serán cubiertos por las señoritas.

CLÁUSULA QUINTA: HONORARIOS

A título de honorarios, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., no pagará a las Señoritas María Trancito Guanoluisa Muso y Gabriela Soledad López Burbano, ningún recurso económico por los servicios prestados, más bien brindará la colaboración necesaria para que las señoritas desarrollen en forma eficiente su trabajo y puedan culminar con éxito el programa establecido para su investigación.

CLÁUSULA SEXTA: DURACIÓN

De conformidad con el presente contrato, las señoritas prestarán sus servicios de auditoría a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA. Desde la fecha de suscripción de este contrato, sin perjuicio de las prórrogas y ajustes correlativos a los que hubiere lugar este contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA: TERMINACIÓN

El presente contrato terminará cuando las señoritas, presente los resultados obtenidos, en los siguientes documentos: Informe que incluya el dictamen con la opinión profesional, con el propósito de conocer la razonabilidad de la cartera

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
7/12

vencida reflejadas en los Estados Financieros de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Atentamente,

Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla
Cliente

María Guanoluisa
C.C 050406753-9

Gabriela López
C.C 172161847-6

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10 8/12

APL13 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro N°3.1
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	DURACIÓN											
		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Estudio preliminar.												
2	Memorando de planificación estratégica.												
3	Decidir en forma preliminar los componentes.												
4	Memorando de planificación específica.												
5	Evaluación del control interno en forma general.												
6	Elaboración de programa de auditoria.												
7	Ejecución de pruebas y obtención de evidencias.												
8	Elaboración de informe.												
9	Informar recomendaciones sobre debilidades en el control interno.												

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

AP 10
9/12

AP. 1.4 MARCAS DE AUDITORÍA

Cuadro N°3.2
MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	SIGNIFICADO
Σ	Sumado (vertical y horizontal)
\pm	Diferencia analizada
♂	Cotejado contra libro mayor
\checkmark	Comprobado físicamente
∞	Analizado
*	Observado
\leftrightarrow	Conciliado
S	Documentación Sustentadora
C	Circularizado
N	No autorizado
C	Confirmado
/	Verificación de dinero en efectivo
D	Diferencia entre saldos de mayores y estados financieros
N/A	Nota aclaratoria
E	Valor que viene de los estados financieros
\geq	Valores que van a las cédulas sumarias
X	Aplica
\checkmark	Verificado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AP. 1.5 PERSONAL CON QUIEN SE TRABAJARÁ

Cuadro N°3.3
PERSONAL CON QUIEN SE TRABAJARÁ

NOMBRES	CARGO	SIGLAS
MSc. Dr. Jorge Parreño	Tutor de tesis	P.C.JA
Guanoluisa Muso María Trancito	Tesistas	G.M.M.T
López Burbano Gabriela Soledad	Tesistas	L.B.G.S
Yucailla Yucailla Segundo Juan	Gerente	Y.Y.S.J

Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla	Gerente
Sra. Lusmila Quispe	Contador
Srta. Lorena Remache	Auxiliar Contable
Sr. José Bonilla	Asesor de Créditos

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.JA	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
11/12

AP 1.6 CARTA DE COMPROMISO

La Maná, 15 de enero del 2016

Señor Segundo Juan Yucailla Yucailla

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.**

Presente.-

Estimado Señor:

Mediante el presente nosotras, Guanoluisa Muso María Trancito y López Burbano Gabriela Soledad egresadas en la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi aceptamos colaborar con la cooperativa que usted presta sus servicios durante el período que se propone evaluar a través del Examen Especial a la carteta vencida periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

El trabajo investigativo se registrará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las mismas que solicitan que una Auditoría sea diseñada y ejecutada de una forma correcta, a fin de tener una evidencia razonable de las actividades encargadas a los funcionarios no contengan errores significativos.

La evaluación incluirá:

- Realizar evaluaciones en forma general y específica de control interno por medio de cuestionarios.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 10
12/12

- Determinación del nivel de riesgo y confianza del control interno aplicando matrices de ponderación.
- Evaluar los niveles de % de la cartera vencida para identificar posibles falencias.
- Realizar cédulas sumarias de la cartera vencida que permitan identificar falencias en los registros.
- Verificar los saldos de la cartera vencida con las notificaciones emitidas por la Cooperativa.
- Emitir un informe final de auditoría a los directivos.

La finalidad de este Examen Especial a la cartera vencida es presentar un informe profesional basada en los resultados obtenidos sobre otorgación y recuperación de créditos teniendo en cuenta la provisión de los mismos que beneficiaran a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda.

Atentamente;

María Guanoluisa
C.C 050406753-9

Gabriela López
C.C 172161847-6

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

APL 20 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA.

AP 2.1 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

PREPARADO POR: GUANOLUISA MUSO MARÍA TRANCITO

LÓPEZ BURBANO GABRIELA SOLEDAD

ASUNTO: PLANIFICACIÓN ESTARTEGICA DEL EXAMEN ESPECIAL.

FECHA: 25 DE ENERO DEL 2016.

ANTECEDENTES

Hemos visto la necesidad de efectuar una Examen Especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” LTDA., con el propósito de conocer sobre las operaciones que efectúa el Departamento de Crédito, lo que nos permitirá emitir el informe respectivo sobre las distintos antecedentes que se ha identificado para la recuperación de la cartera vencida, determinando si está cumpliendo con las políticas , normas y procedimientos de la cooperativa y el desempeño de las funciones.

OBJETIVO GENERAL

Ejecutar un Examen Especial que permita emitir un informe que contendrá una opinión sobre la información contable sobre la cartera vencida, mencionando si esta cuenta presentan razonablemente la información contable, para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 20
2/6

ACCIONES

- Aplicación de entrevistas y encuestas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda.
- Establecer los componentes de control para su ejecución.
- Consolidar los avances en cada etapa de aplicación del examen especial.
- Proporcionar recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

ALCANCE

El Examen Especial a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda., en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLOGICOS

Recursos que se utilizarán serán:

- Lápices bicolor, calculadoras, carpetas, hojas de papel bond.
- Computadoras, internet, copias, etc.

VISITAS

- Las visitas a la cooperativa se realizarán los días laborables indispensables durante el tiempo necesario para la aplicación del examen especial.

TIEMPO ESTIMADO

El tiempo estimado para la realización del examen especial es de 40 días aproximadamente, desde la fecha de celebración del contrato del trabajo.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 20
3/6

RESULTADO ESPERADO

Emitir un informe que contenga conclusiones, recomendaciones y observaciones acerca de la cartera vencida del Balance General con corte 31 de diciembre del 2014 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda.

Atentamente,

María Guanoluisa
C.C 050406753-9

Gabriela López
C.C 172161847-6

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AP 2.2 DEFINICIÓN DE COMPONENTES

El área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay más relevante es la Cartera Vencida ya que se pueden encontrar las cuentas que más representen dentro de la institución financiero y de esa manera conocer la parte económica que genera mediante el servicio que este presta, dentro de la Cartera Vencida se podrá evaluar la siguiente cuenta que intervienen en la parte económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., que es:

CARTERA VENCIDA

Se examinara mediante la comprobación de los documentos existentes de la cartera de créditos para conocer la parte crediticia que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay con la finalidad de conocer los saldos de montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados a los clientes de la Institución Financiera.

CUENTAS POR COBRAR

Se realiza el examen de auditoria mediante el estudio de documentos que existen en las cuentas por cobrar para identificar donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 20
5/6

La cuenta que se considera para realizar el examen especial es la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda.

CUENTAS	VALORES
Cartera Vencida	\$ 162.857,42
De 1 a 30 días	\$ 2.155,03
De 31 a 90 días	\$ 32.599,70
De 91 a 180 días	\$ 22.462,66
De 181 a 360 días	\$ 33.651,22
De más de 360 días	\$ 71.988,81
Cuentas por Cobrar	\$ 48.391,06

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL20
6/6

APL. 2.3 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN FORMA GENERAL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Evaluar la estructura, funciones, procesos y actividades de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		N/A	SI	NO
1	¿Están segregadas las funciones de acuerdo a lo establecido en la Cooperativa?			
2	¿Se ha difundido los valores y conducta ética establecidos según las políticas de la Cooperativa?			
3	¿La Cooperativa desarrolla una estratégica para el cumplimiento de su misión?			
4	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de créditos?			
5	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de los empleados?			
6	¿Los funcionarios tienen conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de conducta?			
7	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación en las diferentes áreas con las que cuenta?			
8	¿La Cooperativa actualiza y difunde un Código de Conducta que le permita concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?			
9	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas para la atención de los clientes?			
10	¿Están definidas las políticas de indemnización y liquidación del personal anualmente?			
11	¿Existen planillas y recibos que amparen los pagos de los salario?			
12	¿Existe una persona independiente encargada de realizar los pagos?			
13	¿Se cuenta con contratos de trabajo individuales?			
14	¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes?			
15	¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?			
16	¿Existen registros adecuados y actualizados de la integración del capital?			
17	¿Se mantiene custodia sobre los documentos y títulos que son de los clientes?			

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

APL 30 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

AP 3.1 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CLIENTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

PREPARADO POR: GUANOLUISA MUSO MARÍA TRANCITO
LÓPEZ BURBANO GABRIELA SOLEDAD

ASUNTO: PLANIFICACIÓN ESTARTEGICA DEL EXAMEN ESPECIAL.

FECHA: 25 DE ENERO DEL 2016.

OBJETIVOS

Objetivo General

Ejecutar un Examen Especial que permita emitir un informe que contendrá una opinión sobre la información contable sobre la cartera vencida, mencionando si esta cuenta presentan razonablemente la información contable, para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Objetivos Específicos

- Investigar los distintos procesos que se realizan en la recuperación de la cartera vencida a través de una averiguación que permita mostrar las causas para dar soluciones.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 30
2/4

- Examinar los Estados Financieros en los procesos contables a la cuenta de la cartera vencida mediante un análisis que permita identificar falencias para emitir soluciones correctivas.
- Emitir un informe que proporcione los hallazgos encontrados mediante la investigación realizada a los Estados Financieros para identificar las causas de la cartera vencida va incrementando.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**APL 3.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO
 POR COMPONENTE**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CARTERA DE CREDITOS

OBJETIVO: Verificar la razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera vencida de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

N°	PREGUNTAS	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
1	¿Verificar el valor y aplicar las políticas para el manejo de la cartera vencida?	10	7	
2	¿Determinar la eficiencia de la política de la cartera vencida?	10	7	
3	¿Observar los movimientos adecuados en la cartera vencida?	10	8	
4	¿Revisar que existe un sistema de control para los créditos otorgados?	10	7	
5	¿Verificar que los créditos estén debidamente respaldados?	10	8	
6	¿Comprobar que los créditos vigentes cuenten con medidas de seguridad por posibles fraudes?	10	7	
7	¿Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de la cartera vencida?	10	7	

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 30
4/4

8	¿Verificar físicamente junto con la persona responsable los créditos otorgados?	10	8	
9	¿Verificar que los documentos hayan sido debidamente firmados?	10	8	
10	¿Verificar que los créditos han sido cancelados oportunamente, con atrasos o si no han sido pagados?	10	8	
TOTAL		Σ 100	Σ 75	

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{75}{100} * 100$$

NC = Σ 75%

NIVEL DE RIESGO

ALTO	MODERADO	BAJO
1-50	51-80	81-100
BAJO	MODERADO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA

CONCLUSIÓN:

Verificada la oportuna evaluación de control interno de la cuenta cartera vencida se ha podido determinar que el nivel de confianza es moderado y el nivel de riesgo es moderado ya que dicha evaluación muestra un porcentaje del 75%.

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 30 1/1

APL. 3.3 PROGRAMA DE AUDITORÍA
COMPONENTE: CARTERA VENCIDA

Objetivos.-				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar si las políticas, prácticas, procedimientos y controles internos con respecto a cartera son suficientes. ▪ Determinar el cumplimiento con las leyes y normas vigentes en la materia. ▪ Evaluar la cartera para determinar su calidad y liquidez. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	REF /PT	REALIZADO POR	FECHA
1	Elaborar un cuestionario de Control Interno.		G.M.M.T.	18/01/2016
2	Solicite un detalle de los créditos y seleccione una muestra de cada una de las líneas de préstamo, considerando los créditos de más alto valor.		G.M.M.T.	18/01/2016
3	Elabore una cédula sumaria.		L.B.G.S.	19/01/2016
4	Solicite los manuales y normas de crédito vigentes de la Cooperativa.		L.B.G.S.	19/01/2016
5	Solicite las políticas de crédito para cada una de las líneas de préstamos y verifique el cumplimiento de las mismas		G.M.M.T.	20/01/2016
6	Solicite los saldos certificados de cada una de las cuentas a la fecha de corte y la descomposición de cada una, clasificando en vigente, vencida y cobro judicial.		G.M.M.T.	25/01/2016
7	Realice un análisis de la cartera vencida con respecto a la vigente.		L.B.G.S.	27/01/2016
8	Entrevístese con el Oficial de Crédito y analice las probabilidades de cobro de los créditos vencidos.		G.M.M.T.	30/01/2016
9	Establecer los puntos de control interno correspondientes.		L.B.G.S.	30/01/2016
10	Evaluar y transferir todas las cifras erróneas detectadas hacia la hoja de "ajustes propuestos por auditoría"		L.B.G.S.	01/02/2016

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 30
1/2

APL. 3.4 INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Latacunga, 5 de febrero del 2016

Señor

Segundo Juan Yucailla Yucailla

Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones.

En relación al Examen Especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda., por el año terminado al 31 de diciembre del 2014, se ha estudiado y evaluado la estructura del control interno, lo cual ha permitido determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de las pruebas de auditorías necesarios para expresar una opinión sobre el Control Interno de la misma.

La evaluación de la estructura del control interno comprendido en un estudio y análisis minucioso de sus principales elementos, fue ejecutado con el propósito de desarrollar recomendaciones, ayudando a prevenir o detectar todos los errores o irregularidades que pudieran ocurrir.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

APL 30
2/2

Por lo que a continuación se emiten comentarios y recomendaciones con respecto a la cartera vencida, las cuales se enmarcaron durante el transcurso de la auditoría.

Expresamos nuestros agradecimientos a la empresa por la cortesía y colaboración durante el desarrollo del trabajo.

Atentamente,

María Guanoluisa
C.C 050406753-9

Gabriela López
C.C 172161847-6

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

ARCHIVO DE CORRIENTE

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

P.A	Programa de Auditoría
M.P	Matriz de Ponderación
D.R.C	Determinación de riesgo y confianza
P.C.I	Puntos de control interno
A.P.C.V	Análisis de las Políticas de la Cartera Vencida
A.A.S. C.V	Análisis de la Antigüedad de Saldos de la Cartera Vencida
C.S.C.V	Cedula Sumaria de la Cartera Vencida
I.C.I	Informe de Control Interno
I.F.A	Informe Final de Auditoria a la Cartera Vencida

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S

Fecha: 21-01-2016

Revisado por: P.C.J.A

Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

P.A 1/1

PROGRAMA DE AUDITORÍA

CARTERA VENCIDA

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Objetivos.-				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar si las políticas, prácticas, procedimientos y controles internos con respecto a cartera son suficientes. ▪ Determinar el cumplimiento con las leyes y normas vigentes en la materia. ▪ Evaluar la cartera para determinar su calidad y liquidez. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	REF /PT	REALIZADO POR	FECHA
1	Elaborar un cuestionario de Control Interno.		G.M.M.T.	18/01/2016
2	Solicite un detalle de los créditos y seleccione una muestra de cada una de las líneas de préstamo, considerando los créditos de más alto valor.		G.M.M.T.	18/01/2016
3	Elabore una cédula sumaria.		L.B.G.S.	19/01/2016
4	Solicite los manuales y normas de crédito vigentes de la Cooperativa.		L.B.G.S.	19/01/2016
5	Solicite las políticas de crédito para cada una de las líneas de préstamos y verifique el cumplimiento de las mismas		G.M.M.T.	20/01/2016
6	Solicite los saldos certificados de cada una de las cuentas a la fecha de corte y la descomposición de cada una, clasificando en vigente, vencida y cobro judicial.		G.M.M.T.	25/01/2016
7	Realice un análisis de la cartera vencida con respecto a la vigente.		L.B.G.S.	27/01/2016
8	Entrevístese con el Oficial de Crédito y analice las probabilidades de cobro de los créditos vencidos.		G.M.M.T.	30/01/2016
9	Establecer los puntos de control interno correspondientes.		L.B.G.S.	30/01/2016

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

M.P 1/2

MATRIZ DE PONDERACIÓN

OBJETIVO: Evaluar la estructura, seguridad, funciones, procesos y actividades de control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		N/A	SI	NO
1	¿Están segregadas las funciones de acuerdo a lo establecido en la Cooperativa?		X	
2	¿Se ha difundido los valores y conducta ética establecidos según las políticas de la Cooperativa?		X	
3	¿La Cooperativa desarrolla una estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		
4	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de créditos?		X	
5	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo en la otorgación de créditos?		X	
6	¿Los funcionarios tienen conocimiento sobre los procesos para recuperación de la cartera vencida?		X	
7	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación en las diferentes áreas con las que cuenta?		X	
8	¿La Cooperativa actualiza y difunde un Código de Conducta que le permita concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?		X	
9	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas para la atención de los clientes?		X	
10	¿Están definidas las políticas de indemnización y liquidación del personal anualmente?		X	
11	¿Existen planillas y recibos que amparen los pagos de los salario?		X	
12	¿Existe una persona independiente encargada de realizar los pagos?		X	
13	¿Se cuenta con contratos de trabajo individuales?		X	
14	¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes?		X	
15	¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?		X	

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

M.P 1/2

16	¿Existen registros adecuados y actualizados de la integración del capital?		X	
17	¿Se mantiene custodia sobre los documentos y títulos que son de los clientes?		X	

MARCAS DE AUDITORÍA

X Aplica

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Evaluar la estructura, seguridad, funciones, procesos y actividades de control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Nº	PREGUNTAS	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO
1	¿Están segregadas las funciones de acuerdo a lo establecido en la Cooperativa?	10	8
2	¿Se ha difundido los valores y conducta ética establecidos según las políticas de la Cooperativa?	10	9
3	¿La Cooperativa desarrolla una estratégica para el cumplimiento de su misión?	10	6
4	¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de créditos?	10	8
5	¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de los empleados?	10	7
6	¿Los funcionarios tienen conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de conducta?	10	8
7	¿La Cooperativa realiza programas de capacitación en las diferentes áreas con las que cuenta?	10	9
8	¿La Cooperativa actualiza y difunde un Código de Conducta que le permita concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?	10	8
9	¿Están adecuadamente delimitadas las áreas para la atención de los clientes?	10	8
10	¿Están definidas las políticas de indemnización y liquidación del personal anualmente?	10	8
11	¿Existen planillas y recibos que amparen los pagos de los salario?	10	9

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.C.I 2/3

12	¿Existe una persona independiente encargada de realizar los pagos?	10	9
13	¿Se cuenta con contratos de trabajo individuales?	10	9
14	¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes?	10	9
15	¿Existe y se aplica política para cuentas incobrables o de difícil recuperación?	10	9
16	¿Existen registros adecuados y actualizados de la integración del capital?	10	9
17	¿Se mantiene custodia sobre los documentos y títulos que son de los clientes?	10	10
TOTAL		Σ 170	Σ 143

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{143}{170} * 100$$

$$NC = \Sigma 84.12\%$$

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.C.I 3/3

NIVEL DE RIESGO

ALTO	MODERADO	BAJO
1-50	51-80	81-100
BAJO	MODERADO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA

CONCLUSIÓN:

Verificada la oportuna evaluación del sistema de control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY se ha podido determinar que el nivel de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo ya que dicha evaluación muestra un porcentaje del 84.12%.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CARTERA VENCIDA

OBJETIVO: Verificar la razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera vencida de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		N/A	SI	NO	
1	¿Verificar el valor y aplicar las políticas para el manejo de la cartera vencida?		X		
2	¿Determinar la eficiencia de la política de la cartera vencida?		X		
3	¿Observar los movimientos adecuados en la cartera vencida?		X		
4	¿Revisar que existe un sistema de control para los créditos otorgados?		X		
5	¿Verificar que los créditos estén debidamente respaldados?		X		
6	¿Comprobar que los créditos vigentes cuenten con medidas de seguridad por posibles fraudes?		X		
7	¿Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de la cartera vencida?		X		
8	¿Verificar físicamente junto con la persona responsable los créditos otorgados?		X		
9	¿Verificar que los documentos hayan sido debidamente firmados?		X		
10	¿Verificar que los créditos han sido cancelados oportunamente, con atrasos o si no han sido pagados?		X		

MARCAS DE AUDITORÍA

X Aplica

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CARTERA VENCIDA

OBJETIVO: Verificar la razonabilidad de los saldos de la cuenta cartera vencida de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

N°	PREGUNTAS	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVA CIONES
1	¿Verificar el valor y aplicar las políticas para el manejo de la cartera vencida?	10	7	
2	¿Determinar la eficiencia de la política de la cartera vencida?	10	7	
3	¿Observar los movimientos adecuados en la cartera vencida?	10	8	
4	¿Revisar que existe un sistema de control para los créditos otorgados?	10	7	
5	¿Verificar que los créditos estén debidamente respaldados?	10	8	
6	¿Comprobar que los créditos vigentes cuenten con medidas de seguridad por posibles fraudes?	10	7	
7	¿Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de la cartera vencida?	10	7	
8	¿Verificar físicamente junto con la persona responsable los créditos otorgados?	10	8	
9	¿Verificar que los documentos hayan sido debidamente firmados?	10	8	
10	¿Verificar que los créditos han sido cancelados oportunamente, con atrasos o si no han sido pagados?	10	8	
TOTAL		Σ 100	Σ 75	

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.C.I-C.V
3/3

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{75}{100} * 100$$

$$NC = \Sigma 75\%$$

NIVEL DE RIESGO

ALTO	MODERADO	BAJO
1-50	51-80	81-100
BAJO	MODERADO	ALTO

CONCLUSIÓN:

Verificada la oportuna evaluación de control interno de la cuenta cartera vencida se ha podido determinar que el nivel de confianza es moderado y el nivel de riesgo es moderado ya que dicha evaluación muestra un porcentaje del 75%.

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Verificar la razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar del COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		N/A	SI	NO	
1	¿Existen políticas definidas en cuanto a los tiempos o plazos de los créditos?		X		
2	¿Existen controles para determinar las cuentas canceladas por los clientes y las que están pendientes de cobro?		X		
3	¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada?		X		
4	¿Cuándo se han agotado las vías administrativas, se procede al cobro judicial?		X		
5	¿Se autoriza la cancelación de las cuentas por cobrar a los clientes cuando éstas se consideran incobrables?		X		
6	¿Aun cuando la cuenta por cobrar ha sido considerada como incobrable, se sigue la gestión de cobro?			X	

MARCAS DE AUDITORÍA

X Aplica

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR

OBJETIVO: Verificar la razonabilidad de los saldos de cuentas por cobrar del COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Nº	PREGUNTAS	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas definidas en cuanto a los tiempos o plazos de los créditos?	10	9	
2	¿Existen controles para determinar las cuentas canceladas por los clientes y las que están pendientes de cobro?	10	8	
3	¿Se han establecido normas y procedimientos para una gestión de cobro adecuada?	10	8	
4	¿Cuándo se han agotado las vías administrativas, se procede al cobro judicial?	10	8	
5	¿Se autoriza la cancelación de las cuentas por cobrar a los clientes cuando éstas se consideran incobrables?	10	7	
6	¿Aun cuando la cuenta por cobrar ha sido considerada como incobrable, se sigue la gestión de cobro?	10	8	
	TOTAL	Σ 60	Σ 48	

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.C.I-C.C
3/3

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{48}{60} * 100$$

$$NC = \Sigma 80\%$$

NIVEL DE RIESGO

ALTO	MODERADO	BAJO
1-50	51-80	81-100
BAJO	MODERADO	ALTO

NIVEL DE CONFIANZA

CONCLUSIÓN:

Verificada la oportuna evaluación de control interno de cuentas por cobrar se ha podido determinar que el nivel de confianza es moderada y el nivel de riesgo es moderado ya que dicha evaluación muestra un porcentaje del 80%.

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI - SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

P.C.I 1/1

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

CARTERA DE CRÉDITOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se debe mejorar la aplicación de las políticas en la cartera de crédito.	Aplicar adecuadamente las políticas en la cartera de créditos asegurando el cobro de dichos créditos.	La existencia de cuentas incobrables y pagos atrasados.	Pérdidas en el ejercicio por falta de cobro de los créditos.	Fortalecer la aplicación de las políticas en la cartera de créditos a fin de evitar pérdidas, además debe existir una adecuada segregación de funciones en el manejo adecuado de la cartera de créditos.

PUNTOS DE CONTROL INTERNO

CUENTAS POR COBRAR

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Nº	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Cuando la cuenta por cobrar ha sido considerada como incobrable, no se sigue la gestión de cobro.	Se deben fijar mecanismos que aseguren el cobro de las cuentas por cobrar.	No existen políticas, bien debilidad en cuanto al cobro de las cuentas.	Perdidas de dinero que influyen directamente en la generación de utilidades o excedentes.	Fijar políticas para el cobro de la cuentas, además establecer mecanismos para el seguimiento de cobro de dichas cuentas.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

H.P.T 1/1

HOJA PRINCIPAL DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

REF. P/T	CUENTAS	SALDO CONTABLE 31/03/2014	AJUSTES Y RECLASIFICACIONES		SALDO DE AUDITORÍA
			DEBE	HABER	
B	Cartera de crédito	E \$ 1`576.341,82			\$ 1`576.341,82
	TOTAL ACTIVOS	Σ \$ 1`576.341,82	\$ -	\$ -	Σ \$ 1`576.341,82

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

E Valor que viene de los Estados Financieros

Elaborado por: G.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.S 1/1

CÉDULA SUMARIA
CARTERA DE VENCIDA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

CÓDIGO	CUENTAS	SALDO CONTABLE 31/12/2014	%	AJUSTES Y RECLASIFICACIONES		SALDO DE AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
1452	Microempresa vencida	E \$ 162.857,42	5,98%			V \$ 162.857,42
145205	De 1 a 30 días	E \$ 2.155,03	√ 0,08%			
145210	De 31 a 90 días	E \$ 32.599,70	√ 1,20%			
145215	De 91 a 180 días	E \$ 22.462,66	√ 0,82%			
145220	De 181 a 360 días	E \$ 33.651,22	√ 1,24%			
145225	De más de 360 días	E \$ 71.988,81	√ 2,64%			
1499	(Provisiones para Créditos Incobrables)	E - 137.934,43	√ -5,06%			V - 137.934,43
	TOTAL (-Cred.Incob)	Σ \$ 24.922,99		\$ -	\$ -	Σ \$ 24.922,99

MARCAS DE AUDITORÍA

Σ Sumado

E Valor que viene de los estados financieros

√ Verificado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

M.C.V
1/1

MUESTRA DE LA CARTERA VENCIDA		
SOCIO	APELLIDOS Y NOMBRES	SALDO DE CRÉDITO
PPE 03153622	Alomoto Alomoto Martha Cecilia	\$ 5.700
03004848	Añarumba Toapanta José Miguel	\$ 3.700
03441087	Calapaqui Oña Nancy Patricia	\$ 9.500
03431423	Changoluisa Yauili Myriam Jeaneth	\$ 1.000
03042601	Cruz Moreno Marcia Susana	\$ 3.000
03003757	Murillo Álvarez Jorge Raúl	\$ 1.500
03003115	Pila Guanoluisa cesar Augusto	\$ 6.000
03009417	Chasi Niza Carlos Enrique	\$ 3.100
03005962	Chuquitarco Yanchaguano Rosa María	\$ 2.000
03236291	Gómez Pallasco Carlos Joaquín	\$ 2.330
03132325	Gutiérrez Rocha Gladys Mercedes	\$ 12.825
03003252	Garzón Castellano Segundo Heriberto	\$ 3.983,97
03004975	Arévalo Pallo Edwin Homero	\$ 514,12
03005250	Caiza Pulloasig Lorenzo	\$ 1.597,51
02003039	Olivo Torres Segundo Virgilio	\$ 1,432,07

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

S.C.S
1/1

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDO

Latacunga, 05 de febrero del 2016

Sra. Alomoto Alomoto Martha Cecilia

SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Presente.-

De mis consideraciones:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., ha contratado una auditoría externa, por lo nos permitimos molestar su atención, a fin de que se digne remitirnos el cupón adjunto, dentro del sobre para su mayor facilidad acompañamos franqueado y con nuestra dirección, dándonos su conformidad o repararnos el saldo que adeuda a la fecha, el mismo que asciende a la suma de \$ 5.700,00

La presente no es requerimiento de pago, sino simplemente una información de mucho beneficio para que usted y la cooperativa para la que estamos presentando nuestros servicios.

Le agradecería tramitar lo antes posible nuestra petición al teléfono 2 805-891 o la dirección Av. Marco Aurelio Subía y calle Río Guayas.

Atentamente,

.....
AUDI-SOCIOS M&G

¿Es correcto?	El saldo que adeuda a la entidad es de \$
	Si (x) No ()
Observaciones:	

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

A.C.S
1/1

ANALISIS DE LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS

SOCIO	SALDO CONTABLE	RESPUESTAS			SALDO DE CLIENTE
		SI	NO	NC	
03153622	\$ 5.700	√			\$ 5.700
03004848	\$ 3.700	√			\$ 3.700
03441087	\$ 9.500	√			\$ 9.500
03431423	\$ 1.000		√		\$ 1.000
03042601	\$ 3.000	√			\$ 3.000
03003757	\$ 1.500		√		\$ 1.500
03003115	\$ 6.000	√			\$ 6.000
03009417	\$ 3.100	√			\$ 3.100
03005962	\$ 2.000	√			\$ 2.000
03236291	\$ 2.330	√			\$ 2.330
03132325	\$ 12.825		√		\$ 12.825
03003252	\$ 3.983,97	√			\$ 3.983,97
03004975	\$ 514,12		√		\$ 514,12
03005250	\$ 1.597,51		√		\$ 1.597,51
02003039	\$ 1.432,07	√			\$ 1,432,07
TOTAL LIBROS PPE	\$ 58.182,67	10	5	0	\$ 58.182,67

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

P.C.V 1/1

POLITICAS DE LA CARTERA VENCIDA

PROCESOS	CUMPLIMIENTO	VERIFICADO
Recuperación	Si cumple	✓
Responsabilidad del Seguimiento	Si cumple	✓
Ciclo de recuperación	Si cumple	✓
• Pre- Cobranza	Si cumple	✓
• Cobranza Inicial	Si cumple	✓
• Cobranza Correctiva		
- Primera Notificación	Si cumple	✓
- Segunda Notificación		
- Tercera Notificación		
Cobranza Extrajudicial	Si cumple	✓
Cobranza Judicial	Si cumple	✓
Recomendación:		

MARCAS DE AUDITORÍA

✓ Verificado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI – SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

A.S.C.V
1/1

ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE LA CARTERA VENCIDA
CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Socio	Nombre	Saldo	De 0- 4 días	De 5-15 días	De 16 a 30 días	De 31 a 45 días	De 46 a 120 días	+ de 120 días	observaciones
PPE	03001318	Cando S. Nancy P	\$ 10.000			258,32			Notificación al Domicilio
	03170742	Martínez A. Segundo L.	\$10.000				343,31		Notificación al Domicilio
	03233617	Chacha Q. Segundo S.	\$ 3.500				487,92		Notificación al Domicilio
	03312844	Mena V. Gladys I.	\$20.00				643,74		Notificación al Domicilio
	03435629	Rocha V. Gladys M.	\$ 5.300				265,56		Notificación al Domicilio
	03433470	Sinchiguano E. Luis N.	\$30.000				856,42		Notificación al Domicilio
	03187919	Toca L. Jorge T.	\$5.000				865,22		Notificación al Domicilio

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.GS	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI- SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

A.E
1/1

AVISO EXTRAJUDICIAL

Sr. Toca Lasluisa Jorge Tobías

Ciudad.- Latacunga

De mis consideraciones:

Por medio de la presente tengo a bien informarle, como ya es de su conocimiento mantiene una deuda con LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY LTDA., la cual detallamos a continuación.

Cantidad deuda: \$ **5.000**

Cuotas vencidas: **4**

Días mora: **108**

Nota: valores no incluyen intereses por mora

Con estos antecedentes y con el fin de evitar iniciar la cobranza por vía judicial en su contra, ya que se encuentra en mora y de plazo vencido, me permitido hacerle la presente Citación manteniendo el respeto mutuo, entre Ud. y la Cooperativa con el propósito de llegar a un acuerdo de carácter extrajudicial le solicito se acerque a la institución para que cumpla con su obligación en el término de tres días.

En caso de inasistencia comprenderé que su deseo es de no lograr una solución al problema por lo cual iniciaremos inmediatamente el trámite correspondiente en su contra, de ser así la cuantía de la obligación se incrementara en razón de que a más de la obligación deberá cancelar el interés por mora, costos procesales, y honorarios profesionales, etc.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA.

Citación: **0123** Con el contenido que antecede cite a: **Toca Lasluisa Jorge Tobías**

Para lo cual firma para dejar constancia.-

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

AUDI- SOCIOS M&G
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014

C.A
1/1

CEDULA ANALITICA
CARTERA DE CRÉDITOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Cuentas	Saldo por vencer	Saldo vencido	Totales
Cartera de créditos de consumo	CS \$ 79.078,68	E \$ 862,50	\$ 78.216,18
Cartera de créditos para la microempresa	CS \$ 4'080.704,06	E \$ 137.071,93	\$ 4'067.002,13
TOTAL	Σ \$ 4'159.782,74	Σ \$ 137.934,43	Σ \$ 4'021.848,31

MARCAS DE AUDITORÍA

CS Cedula Sumaria

E Valor que viene de los estados financieros

Σ Sumado

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAK KAWSAY LTDA.
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014**

**I.C.I
1/1**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL
CONTROL INTERNO**

EVALUACIÓN DE SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Resultados de la evaluación del control interno de la entidad autónoma.

Según los resultados del cuestionario aplicado en la institución financiera, se ha determinado en el control interno de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., tiene un nivel de confianza moderado con un 84,12%, por lo que se puede notar que el nivel de riesgo es alto. Es importante que la institución financiera tome medidas de control para que pueda mejorar su rentabilidad ya que es importante para mejorar el beneficio tanto como para los socios y para la institución financiera y del control que esta debe tener con la liquidez que posee.

Los resultados de la evaluación del sistema de control interno se sintetizan así:

	PUNTAJE	CALIFICACIÓN
Cuentas		
Gerente General	84.12%	Alto
Cartera Vencida	75%	Moderado
Cuentas por cobrar	80%	Moderado

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

Elaborado por: Las tesistas

Elaborado por: G.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAK KAWSAY LTDA.
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014**

**I.E.E
1/4**

INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Latacunga, 12 de Febrero del 2016

Sr. Segundo Juan Yucailla Yucailla

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“SUMAK KAWSAY” LTDA.**

Presente.-

De nuestra consideración:

Hemos realizado un examen al cuenta 14 “CARTERA VENCIDA” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., culminado al 31 de Diciembre del 2014. La presentación del informe del examen especial es para identificar falencias del sistema operacional en la otorgar los créditos y recuperación de la cartera vencida para determinar la razonabilidad de la información de la Cartera Vencida.

Nuestro examen especial fue realizado según las Normas de Auditoría generalmente Aceptadas, estas normas nos permite planear y ejecutar el examen de una manera acorde para alcanzar la seguridad razonable en el proceso y la ejecución del examen que no admita errores significativos, se efectuó con disposiciones legales, reglamentos, políticas aplicables.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAK KAWSAY LTDA.
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014**

**I.E.E
2/4**

Al planear y ejecutar nuestro examen especial a la Cartera Vencida, se tomó en cuenta los procedimientos que se realiza en el momento de la otorgación de créditos y la recuperación de cartera vencida, lo que se pudo contar con la razonabilidad de los saldos contables al 31 de diciembre, que se encuentren presentados acorde a las operaciones realizadas.

El estudio y evaluación de los procedimientos del control interno ha mostrado aspectos que consideramos de importancia relevantes ante usted, para lo cual consideramos tomé medidas correctivas pertinentes.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

CONTROL INTERNO APLICADO EN LA COOPERATIVA

Conclusión:

Aunque el nivel de riesgo es moderado, se identificó varios puntos que se deben solucionar en la revisión de solicitudes de crédito para otorgar créditos que permitan ayudar a la sociedad, realizar un seguimiento a los créditos otorgados y verificar su inversión en los mismos.

Recomendación:

El comité de crédito debe ser el encargado de la revisión de los requisitos e historial del socio y que permita identificar falencias en los procesos, además se recomienda planificar los procesos para avisos anticipados o notificaciones sobre atrasos de pagos para disminuir los índices de morosidad de cartera.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAK KAWSAY LTDA.
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014**

I.E.E 3/4

TRÁMITES DE CRÉDITOS

Conclusión

Se debe mencionar que el asesor de crédito debe revisar la central de riesgo del solicitante y su garante, si el socio cuenta con calificación C, D o E el socio debe presentar los comprobantes actualizados o una certificación de no adeudar a la institución que se registra en la central de riesgo.

Recomendación

El comité de crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY LTDA., debe aplicar procedimientos adecuados que permitan seleccionar a los socios e impedir retrasos en la cancelación de créditos y revisar minuciosamente la calificación del cliente en la central de riesgo lo que de esta manera otorgar créditos con mayor confiabilidad.

ÍNDICE DE MOROSIDAD

Conclusión

El índice de morosidad presenta un comportamiento desfavorable para la cooperativa lo que se analiza en este año posee un porcentaje alto de 131,81%, lo que demuestra que el alto nivel de cartera improductiva del año 2014 es de 4,30% con una diferencia de 127,51% se puede identificar que se encuentra el dinero inmovilizado es un perjuicio para la cooperativa.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SUMAK KAWSAY LTDA.
EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2014**

**I.E.E
4/4**

Recomendación

Se debe aplicar indicadores de gestión así como indicadores financieros para identificar el nivel de eficiencia de las actividades que se realiza en cada área de la cooperativa con el fin de tomar medidas correctivas y lograr mejores resultados.

PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE CARTERA VENCIDA

Conclusión

Los documentos que se verifico correspondiente a la otorgación de créditos no cuenta con los documentos respaldo, no todos pero un caso en especial lo que se puede identificar que al no contar con los documentos correspondientes no se cuenta con un respaldo que permita que la cooperativa pueda hacer efectiva la demanda legal de cobro lo que el tramite está incompleto.

Recomendación

Aplicar un procedimiento adecuado para el cobro judicial de los créditos que permitirán mejores resultados y verificar las garantías del deudor así también las del garante para obtener una información completa y poder recuperar el dinero.

Atentamente,

.....
María T. Guanoluisa M.

.....
Gabriela S. López B.

Elaborado por: G.M.M.T.&L.B.G.S	Fecha: 21-01-2016
Revisado por: P.C.J.A	Fecha: 21-01-2016

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- **ALCARRIA, Jaime. 2009.** Contabilidad Financiera I. [ed.] Castelló de la Plana. Primera. 2009. pág. 9. 978-84-691-1809-2.
- **AYAVIRI GARCIA, Daniel. 2011.** CONTABILIDAD. CUARTA. BOGOTA : PARA NINFO, 2011. pág. 56. ISSB:433.
- **CHIRIBOGA, Alberto. 2001.** Diccionario Técnico Financiero. Sexta. Quito : Universitaria, 2001. pág. 20.
- **COUTO , Luis. 2011.** Auditoría del sistema APPCC. Primera. Madrid : Díaz de Santos, S.A., 2011. pág. 8. 978-84-7978-865-0.
- **GARCIA , Antonio, GONZALES NAVARO, Ana M. y ASTORGA SANCHEZ, Juan Antonio. 2008.** CONTABILIDAD FINANCIERA. Primera Edición. Barcelona : Ariel, S.A., 2008. ISBN 978-84-244-4552-9.
- **GARCÍA, Andrés y GARCÍA, Fernando. 2007.** Ciencia y Técnica. Cuarta. España : s.n., 2007. pág. 29. 13:978-84-8427-444-5.
- **LARA Bueno, María Isabel. 2007.** Manual Básico de Revisión y Verificación Contable. Madrid : DYKINSON. S.I.Meléndez Valdés, 2007. pág. 54. 978-84-9849-092-3.
- **REYES , Agustín. 2010.** Administracion de Pequeñas Empresas. Segunda. México : Mc Graw Hill, 2010. pág. 23.
- **SOLDEVILA, Pilar, OLIVERAS, Ester y BAGUR, Llorenç. 2010.** Contabilidad General en el Nuevo PGC. Segunda. Barcelona : Bresca Editorial, 2010. pág. 12. eBook: 9788492956807.
- **SOY, Cristina . 2003.** Auditoría de la Información. Primera Edición. Barcelona : UOC, 2003. pág. 13. 84-8318-978-X.

- **SOY, Cristina. 2003.** Auditoría de la Información. Primera. Barcelona : UOC, 2003. pág. 33. 84-8318-978-X.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ISAZA, Alejandro. Sistema de Control Interno y de Gestión de Calidad. 1ª. ed. Bogotá : Ediciones de la U, 2012.

ISBN: 9789587620573

- AITKEN, Petter. Gestión Financiera y de Inversiones con Excel. 1ª. ed. Madrid : Ediciones Anaya Multimedia, 2004.

ISBN: 844151948x

- RODRIGUEZ, Joaquín. Auditoría Administrativa. 9na. ed. México : Ediciones Trillas, 2012.

ISBN: 9786071704504

- MENDIVIL, Víctor. Elementos de Auditoría. 1ª. ed. México : Ediciones Ceange Learning, 2010.

ISBN: 9786074812213

- MADARIANGA, Juan. Manual Práctica de Auditoría 1ª. ed. Barcelona : Ediciones Deusto, 204.

ISBN: 8423419933

- ISAZA, Alejandro. Sistema de Control Interno y de Gestión de Calidad. 1ª. ed. Bogotá: Ediciones de la U, 2012. ISBN: 9789587620573

BIBLIOGRAFÍA LINGÜÍSTICA

- PINAR, Camila y RIVAS, Stefania. (2012). Gestión Financiera. [en línea]. [s.l.] : [s.n.], 2012 [fecha de consulta: 30 de junio del 2015]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml>
- SOLDEVILLA Pilar. Contabilidad general. [en línea]. Segunda Edición. Barcelona, 2010 [fecha de consulta: 30 de junio del 2015]. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=BM8koQrCCF0C&pg=PA139&dq=contabilidad+definicion+y+objetivos+2010&hl=es&sa=X&ved=0CDYQ6AEwBWoVChMI5c-Y_5nbxgIVzFYeCh07CA_K#v=onepage&q=contabilidad%20definicion%20y%20objetivos%202010&f=false
- VALENCIA Joaquín. Administración de pequeñas y medianas empresas. [en línea]. Sexta Edición. [s.n.], 2010 [fecha de consulta: 30 de junio del 2015]. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=no7iybmIpLkC&printsec=frontcover&dq=importancia+de+empresa+2010&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIu9C3spLbxgIVR5seCh0ZvQjN#v=onepage&q&f=false>
- ESPINOZA Alfredo. Método Deductivo y Método Inductivo. [en línea]. [s.l.] : [s.n.], abril 2008 [fecha de consulta: 28 de junio del 2015]. Disponible en: <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>
- ProActiva Gestión. Gestión Administrativa. [en línea]. [s.l.] : [s.n.], enero 2013 [fecha de consulta: 26 de junio del 2015]. Disponible en: <http://proactiva.vpweb.es/blog/2013/01/29/La-importancia-de-la-Gesti%C3%B3n-Administrativa.aspx>

ANEXOS



CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Identificar las actividades que realiza en la cooperativa mediante el análisis de la entrevista para identificar las funciones que realiza.

ENTREVISTA GERENTE:

1. ¿Conoce los objetivos de la institución?
.....
2. ¿Conoce la misión de la institución?
.....
3. ¿Conoce la visión de la institución?
.....
4. ¿Cuáles son valores corporativos de la empresa?
.....
5. ¿Conoce usted la estructura de la cooperativa?
.....
6. ¿Cómo califica usted el control interno dentro de la institución?
.....
7. ¿Posee la institución financiera un manual de funciones y procesos?
.....
8. ¿Bajo qué régimen se encuentra controlada la institución financiera?
.....
9. ¿Cuál es la calificación que posee actualmente la cooperativa sobre el índice de cartera vencida?
.....
10. ¿Cuál es el indicador de cartera vencida que tiene la cooperativa?
.....
11. ¿Qué políticas u acciones emplea la cooperativa para la recuperación de la cartera?
.....



CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Identificar las funciones que realiza en la cooperativa a través del análisis de la en cuentas.

ENCUESTA EMPLEADOS:

1. ¿Conoce usted la misión de la institución?

SI

NO

2. ¿Conoce usted la visión de la institución?

SI

NO

3. ¿Qué tipos de créditos ofrece la Cooperativa a sus Socios?

Ahorros a la vista

Depósito a Plazo Fijo

Microcrédito

Crédito de Consumo

Hipotecario

4. ¿Qué tiempo máximo se otorga los créditos?

De 12 meses

De 24 meses

De 30 meses

Más

5. ¿Cuáles son las medidas que adopta la Cooperativa para multar el vencimiento en el pago de los créditos efectuados?

Notificaciones

Trámites Judiciales

Embargo

Citaciones

6. ¿Cuál es el tiempo establecido para que Cooperativa realice la notificación al socio por la mora de su crédito?

De 1 a 10 días

De 10 a 20 días

De 20 a 30 días en adelante

7. ¿Cuáles son las medidas que ha empleado la Cooperativa para controlar la cartera vencida?

Trámites Judiciales	<input type="checkbox"/>
Llamadas Preventivas	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

8. ¿Cómo influye los índices de la cartera vencida en la entrega de nuevos créditos?

Edificación de Cartera	<input type="checkbox"/>
Verificación en la Central de Riesgo	<input type="checkbox"/>
Economía del País	<input type="checkbox"/>

9. ¿En la actualidad la cantidad de créditos ha disminuido o aumentado?

Disminuido 15%	<input type="checkbox"/>
Disminuido 25%	<input type="checkbox"/>
Aumentado 30%	<input type="checkbox"/>
Aumentado 40%	<input type="checkbox"/>
Aumentado 45%	<input type="checkbox"/>

10. ¿Al momento cual es la calificación de riesgo que posee la Cooperativa?

BBB-	<input type="checkbox"/>
BBB+	<input type="checkbox"/>
BB-	<input type="checkbox"/>
BB+	<input type="checkbox"/>
B-	<input type="checkbox"/>
B+	<input type="checkbox"/>



CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Investigar si se siente satisfecho con la cooperativa mediante la indagación de las encuesta a los socios.

ENCUESTA SOCIOS:

1. ¿Cómo Usted considera el servicio que brinda la Cooperativa?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cuán importante es realizar consultas a la hora de elegir entre diversas cooperativas como la nuestra?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Extremadamente Importante | <input type="checkbox"/> |
| Muy Importante | <input type="checkbox"/> |
| Un poco Importante | <input type="checkbox"/> |
| Ligeramente Importante | <input type="checkbox"/> |
| Nada Importante | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Cree usted que es importante que la institución dé a conocer las promociones que ofrece la cooperativa?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Extremadamente Importante | <input type="checkbox"/> |
| Muy Importante | <input type="checkbox"/> |
| Un poco Importante | <input type="checkbox"/> |
| Ligeramente Importante | <input type="checkbox"/> |
| Nada Importante | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brinda la institución al momento de apertura una cuenta?

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Excelente | <input type="checkbox"/> |
| Muy Buena | <input type="checkbox"/> |
| Buena | <input type="checkbox"/> |
| Regular | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Conoce usted las tarifas de porcentaje de los créditos que aplica la institución financiera por el momento?

SI

NO

6. ¿Ha tenido Ud., problemas con el otorgamiento de créditos?

SI

NO

7. ¿Con qué nivel de eficacia cumplimos con los plazos establecidos con respecto a los créditos?

Extremadamente Eficaz

Muy Eficaz

Ligeramente Eficaz

Nada Eficaz

8. ¿Alguna ocasión se ha retrasado en el pago de algún crédito otorgado por la Cooperativa?

Nunca

Una vez

Algunas veces

Siempre

9. ¿Cómo calificaría usted el tiempo que se demora para recibir un crédito?

Extremadamente Rápido

Muy Rápido

Ligeramente Rápido

Nada Rápido

10. ¿Cree usted que los créditos que ofrece la institución financiera están acorde a las necesidades del socio?

SI

NO



CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Determinar las posibles falencias que cuenta la cooperativa mediante el estudio de las encuestas

ENCUESTA PROVEEDORES:

1. ¿Usted se encuentra informado sobre el servicio que requiere la institución financiera?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Extremadamente Informado | <input type="checkbox"/> |
| Muy Informado | <input type="checkbox"/> |
| Un poco Informado | <input type="checkbox"/> |
| Nada Informado | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Qué tipo de servicio ofrece?

- | | |
|---------------|--------------------------|
| Logística | <input type="checkbox"/> |
| Marketing | <input type="checkbox"/> |
| Otros | <input type="checkbox"/> |
| Publicitarios | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Se encuentra informado sobre los cambios que realiza la cooperativa?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Extremadamente Informado | <input type="checkbox"/> |
| Muy Informado | <input type="checkbox"/> |
| Un poco Informado | <input type="checkbox"/> |
| Nada Informado | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Se encuentra informado sobre los precios que varían en el mercado de acuerdo a la economía del país para prestar su servicio?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Extremadamente Informado | <input type="checkbox"/> |
| Muy Informado | <input type="checkbox"/> |
| Un poco Informado | <input type="checkbox"/> |
| Nada Informado | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Qué tan importante son las herramientas y la tecnología ofrecidas a la hora de elegir entre diversas cooperativas como la nuestra?

Extremadamente Importante
Muy Importante
Un poco Importante
Nada Importante

6. ¿Cuán importante es el trato que recibe al momento de ofrecer sus servicios a la institución financiera?

Extremadamente Importante
Muy Importante
Un poco Importante
Nada Importante

7. ¿Con que nivel de exactitud recibe las facturas y son correctamente efectuados?

Excelente
Muy Buena
Buena
Regular

8. ¿Con que nivel de puntualidad recibe los Comprobantes de Retención?

Ese momento
A la semana
A los 15 días
Al mes

9. ¿Cree que debería mejorar los servicios que ofrece para que sea más reconocida como empresa?

Extremadamente Probable
Muy Probable
Un poco Probable
Nada Probable

10. ¿Cuáles son las redes más conocidas en las que se puede encontrar para solicitar sus servicios?

Facebook
Comerciales
Google
Otros