

EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ  
LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013.

MGS. KARINA JOHANNA IZA LÓPEZ

**TEMA:**

---

EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO  
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ  
LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013.

---



## Tabla de contenido

Resumen .....	1
Introducción .....	2
Capítulo I.....	4
Información Precedente.....	4
Antecedentes De La Organización.....	4
Misión .....	4
Visión .....	5
Objetivos Estratégicos.....	5
Volumen De Operaciones E Impacto En El Entorno .....	5
Tabla 1. Estado Financiero.....	6
Tabla 2. Cartera .....	7
Impacto En El Entorno.....	7
Estructura Orgánica.....	7
Problemas .....	9
Capítulo Ii.....	10
Aportes Investigativos.....	10
Auditoría Integral .....	10
Objetivos De Auditoría Integral.....	11
Importancia Y Contenido Del Informe De Aseguramiento .....	12
Servicios De Aseguramiento.....	12
Objetivos De Un Servicio De Aseguramiento. ....	13
Elementos De Un Servicio De Aseguramiento. ....	15
Contenido Del Informe De Aseguramiento.....	16
Relación Tripartita .....	18
Descripción Conceptual Y Los Criterios Principales De Todas Las Auditorías Que Conforman La Auditoría Integral .....	19
Auditoría Financiera.....	19
Objetivo De La Auditoría De Los Estados Financieros.....	19
Criterios Aplicables Para La Auditoría Financiera .....	20
Relación Del Objetivo De La Auditoría Financiera Con Las Afirmaciones.....	21
Afirmaciones Sobre Los Estados Financieros.....	21
Tipos De Afirmaciones Sobre Los Estados Financieros .....	21
1. La Veracidad .....	21
2. La Integridad .....	22
3. La Evaluación Y Exposición.....	22

Proceso De Auditoría Financiera .....	22
Normas Internaciones De Información Financiera .....	23
Niif 1.- Adopción Por Primera Vez De Las Normas Internacionales De Información Financiera .....	23
Niif 7.- Instrumentos Financieros: Información A Revelar.....	24
Niif 8.- Segmentos De Negocio .....	25
Niif 9.- Instrumentos Financieros.....	25
Niif 12.-Información A Revelar Sobre Participaciones En Otras Entidades.....	25
Niif 13.- Medición Del Valor Razonable .....	25
2. Auditoria De Control Interno .....	26
Objetivos: .....	26
Componentes De Control Interno. ....	28
Ambiente De Control. ....	29
Valoración De Riesgos.....	29
Actividades De Control.....	31
Información Y Comunicación.....	32
Supervisión Y Seguimiento.....	33
Auditoría De Cumplimiento.....	34
Alcance De La Auditoria De Cumplimiento Según El Tipo De Organización.....	35
Responsabilidad De La Administración En El Cumplimiento De Las Leyes Y Regulaciones.....	35
Criterios Aplicables A La Auditoria De Cumplimiento.....	36
4. Auditoría De Gestión .....	36
Criterios Aplicables A La Auditoria De Gestión. ....	38
Indicadores De Gestión. ....	39
Importancia De Los Indicadores. ....	39
El Cuadro De Mando Integral – Cmi. ....	39
Proceso De Auditoría Integral.....	41
Planificación Preliminar (Análisis General Y Diagnóstico) .....	41
Planeación Específica.....	42
Ejecución Y Comunicación.....	43
Pruebas Sustantivas Y De Cumplimiento. ....	44
Pruebas De Cumplimiento. ....	45
Pruebas Sustantivas .....	45
Evidencia En Auditoría .....	45
4. Comunicación. ....	48
Seguimiento.....	49

Hipótesis Del Trabajo.....	50
Diseño De La Investigación: .....	50
Población Y Muestra De La Investigación: .....	51
Capítulo Iii .....	56
Análisis De La Empresa.....	56
Antecedentes De La Organización.....	56
Razón Social.....	57
Objeto Social.....	58
Representante Legal .....	58
Base Legal.....	58
Misión .....	58
Visión .....	58
Valores Institucionales .....	59
Objetivos De La Institución .....	60
Estructura De Propiedad.....	61
Estructura Administrativa. ....	61
Estructura Orgánica.....	62
Ubicación De Agencias.....	65
Principales Actividades.....	65
Productos Y Servicios .....	65
Foda.....	70
Personal Que Integra El Área De Crédito .....	71
Niveles De Aprobación. ....	74
Recursos Analizados. ....	75
Presupuesto. ....	79
Causas Para No Alcanzar La Meta Presupuestaria. ....	86
Plan Estratégico Vs. Plan Operativo Anual.....	86
Cupo De Créditos.....	89
Financiamiento.....	89
Sistemas Informativos. ....	89
Cadena De Valor .....	91
Importancia De Realizar Un Examen De Auditoría Integral Al Área Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda., Correspondiente Al Período 2013.....	93
Capítulo Iv.....	95
Examen De Auditoría Integral Al Área De Crédito De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda., Correspondiente Al Período 2013.....	95

Proceso De Auditoría Integral.....	95
Tiempos Utilizados Y Los Productos Generados En Cada Una De Las Fases Del Proceso De Auditoría. ....	96
Informe De Auditoría Integral.....	98
Matriz De Implementación De Recomendaciones. ....	101
Capítulo V .....	111
Conclusiones Y Recomendaciones .....	111
Bibliografía .....	114

AUTORA:

Mgs. Karina Johanna Iza López

Magister en Auditoría Integral

Ingeniera en Empresas

Experiencia:

Docente a la Universidad Estatal de Bolívar

Auditora Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juan Pío de Mora” Ltda.-Bolívar

Oficial de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.-Bolívar

Oficial de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.-Bolívar



## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., mediante la aplicación de una auditoría integral al área de crédito por el periodo 2013, mediante la aplicación de las fases del proceso de auditoría, para obtener un informe de aseguramiento en el que quede registrado una opinión referente a los siguientes aspectos: grado de razonabilidad de los Estados Financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y aplicar las mejoras correctivas necesarias para optimizar el sistema de gestión de la entidad.

La auditoría estableció un modelo a seguir en el que determina acciones correctivas que mejorará el accionar institucional mediante la mejora continua.

**Descriptor:** auditoría integral, proceso de auditoría, informe de aseguramiento, mejora continua.

## INTRODUCCIÓN

El transcurrir del tiempo ha demostrado que las acciones de control tradicional, bajo las temáticas de lo financiero, de gestión o de cumplimiento, que al ser realizadas o asumidas de manera individual no garantizan acciones de control que permitan el mejoramiento eficaz y más aún un análisis holístico de las transacciones y operaciones generadas en las empresas públicas y privadas en el país.

La correlación de los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, cumplimiento legal y de control interno, permitirá a la empresa auditada independiente del tipo y naturaleza de operaciones a generar mejores resultados.

El ordenamiento jurídico del Ecuador, bajo el horizonte de “*responsabilidad integral*” de las operaciones y transacciones de las empresas, encamina hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso la presente investigación y hacen evidente la necesidad de disponer de *informes de aseguramiento* (informes de auditoría), en aras de alcanzar el mejoramiento organizacional. No obstante, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un criterio holístico de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial. El disponer de una herramienta que soporte el accionar gerencial y operativo que cubra todas las puntas de la administración, constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

Con estos antecedentes, enfocar un examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., cuya misión es: Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad; son los aspectos que constituyen la esencia de ésta investigación, la cual se relaciona con un Examen de auditoría integral al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA., correspondiente al período 2013; para lo cual, se ha estructurado cuatro capítulos, cuyo contenido se detalla a continuación:

El Capítulo I “Introducción”, en el que se hace una descripción del estudio y la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos, los resultados esperados, así como la presentación de la memoria.

El Capítulo II “Marco Referencial”, describe el marco teórico que está compuesto por el Marco conceptual de la auditoría integral, los servicios de aseguramiento, la importancia y contenido del informe de aseguramiento, descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral, como son: auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, y finalmente la descripción del proceso de la Auditoría Integral en el que se registra sus fases: planeación, ejecución, comunicación y seguimiento.

El Capítulo III “Análisis de la Empresa” describe los antecedentes de la organización, misión, visión, organigrama funcional y cadena de valor que incluye: procesos gobernantes, procesos agregadores de valor, procesos habilitantes y destaca la importancia del área de crédito dentro de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., justificando la necesidad de realizar un examen de auditoría integral.

El Capítulo IV “Informe de examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el período 2013”, describe el proceso del examen de auditoría integral, los tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso.

El presente trabajo es de suma importancia para la entidad y la sociedad en general pues a partir de los resultados que se obtendrán al aplicar un modelo de cobertura global, respecto a la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales, se podrá delinear a través de sus aportes el mejoramiento de la gestión empresarial; además, el modelo constituirá una herramienta de trabajo para futuras auditorías que realicen los órganos de control de la entidad. Dentro de este contexto se llevará a cabo el proceso de auditoría integral, que considera las siguientes fases esenciales: la planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento; las cuales, metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora de las acciones de control que deben realizar las empresa públicas y privadas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría. El diseño metodológico empleado en el desarrollo de la presente investigación fue documental, de campo y experimental.

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN PRECEDENTE**

#### **Antecedentes de la Organización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de las 6agencias en la provincia de Bolívar, Los Ríos y Pichincha. La COAC San José Ltda., fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. Está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados. En 1964 fue la Iglesia Católica la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, pero solamente a partir del 1986 la Cooperativa, con un cambio de administración, logra ofrecer productos de créditos atractivos principalmente al segmento de los asalariados, y empieza su camino decrecimiento y consolidación al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

La Cooperativa mantiene relaciones interinstitucionales a nivel de asistencia técnica con organismos nacionales e internacionales, como Swisscontact, Woccu, PPS, Fonlocal, Miduvi, Concaf, CFN, Banco Central, Banred, Financoop, Plan Internacional, RFR y COONECTA; de fondeo con varias instituciones de fideicomisos nacionales como la Corporación Financiera Nacional CFN o PPS; y, financiadores como Financoop, Symbiotics y Oikocrédit.

Desde 1985 hasta de diciembre de 2012, se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS); y, a partir de enero de 2013, se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

#### **Misión**

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

## **Visión**

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las provincias de Pichincha y Guayas, generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

## **Objetivos Estratégicos**

- Lograr que el volumen de captaciones y colocaciones representen anualmente del 70% al 80% del total de activos.
- Mantener un nivel de cartera improductiva igual o inferior al 3% (Morosidad).
- Lograr que los costos operativos se mantengan en un porcentaje igual o menor al promedio del sistema.
- Consolidar el sistema de administración de riesgos integrales, entre otros.
- Optimizar la captación y productividad para lograr una mejor capacidad de respuesta frente al cliente interno y externo.
- Innovar productos y servicios para mejorar la competitividad.
- Maximizar el nivel de satisfacción del cliente.

## **Volumen de operaciones e impacto en el entorno**

Los principales productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., son: cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, créditos, servicios financieros y cooperativos (seguros de vida), atiende a 66 mil socios, 40 mil mujeres y 26 mil hombres a través de operar en la oficina matriz ubicada en el cantón San José de Chimbo y sus 6 sucursales ubicadas en las provincias de Bolívar, Los Ríos y Pichincha.

**Tabla 1. Estado Financiero**

<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>SALDO LIBROS</b>
<b>CÓDIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>31-dic-13</b>
<b>1</b>	<b>Activo</b>	<b>78516980</b>
11	Fondos Disponibles	12.538.656
13	Inversiones	5.808.427
14	Cartera	57.586.871
<b>2</b>	<b>Pasivo</b>	<b>69.195.535</b>
<b>21</b>	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>62.014.142</b>
2101	Depósitos a la vista	27.017.190
2103	Depósitos a plazo	34.991.680
26	Obligaciones Financieras	4.811.340
<b>3</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>9.321.445</b>
<b>4</b>	<b>Gastos</b>	<b>8.504.830</b>
41	Intereses pagados-causados	3.750.300
44	Provisiones	682.091
45	Gastos de Operación	3.435.326
47	Otros gastos y pérdidas	128.011
48	Impuestos y participación Trabajadores.	509.101
<b>5</b>	<b>Ingresos</b>	<b>9.507.985</b>
51	Intereses y descuentos ganados	9.137.852
56	Otros ingresos	245.475
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>1.003.155,92</b>

Fuente: Estado Financiero de la COAC “San José” Ltda.

La COAC San José Ltda., destaca el alto porcentaje de la cartera activa que representa USD\$ 59903602,59, misma que se encuentra distribuida como a continuación se detalla:

**Tabla 2. Cartera**

<b>LÍNEA</b>	<b>CARTERA ACTIVA</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>CONSUMO</b>	27.997.939,67	46,74%
<b>VIVIENDA</b>	2.261.804,23	3,78%
<b>MICROCREDITO</b>	29.643.858,69	49,49%
<b>TOTAL</b>	<b>59903602,59</b>	<b>100,00%</b>

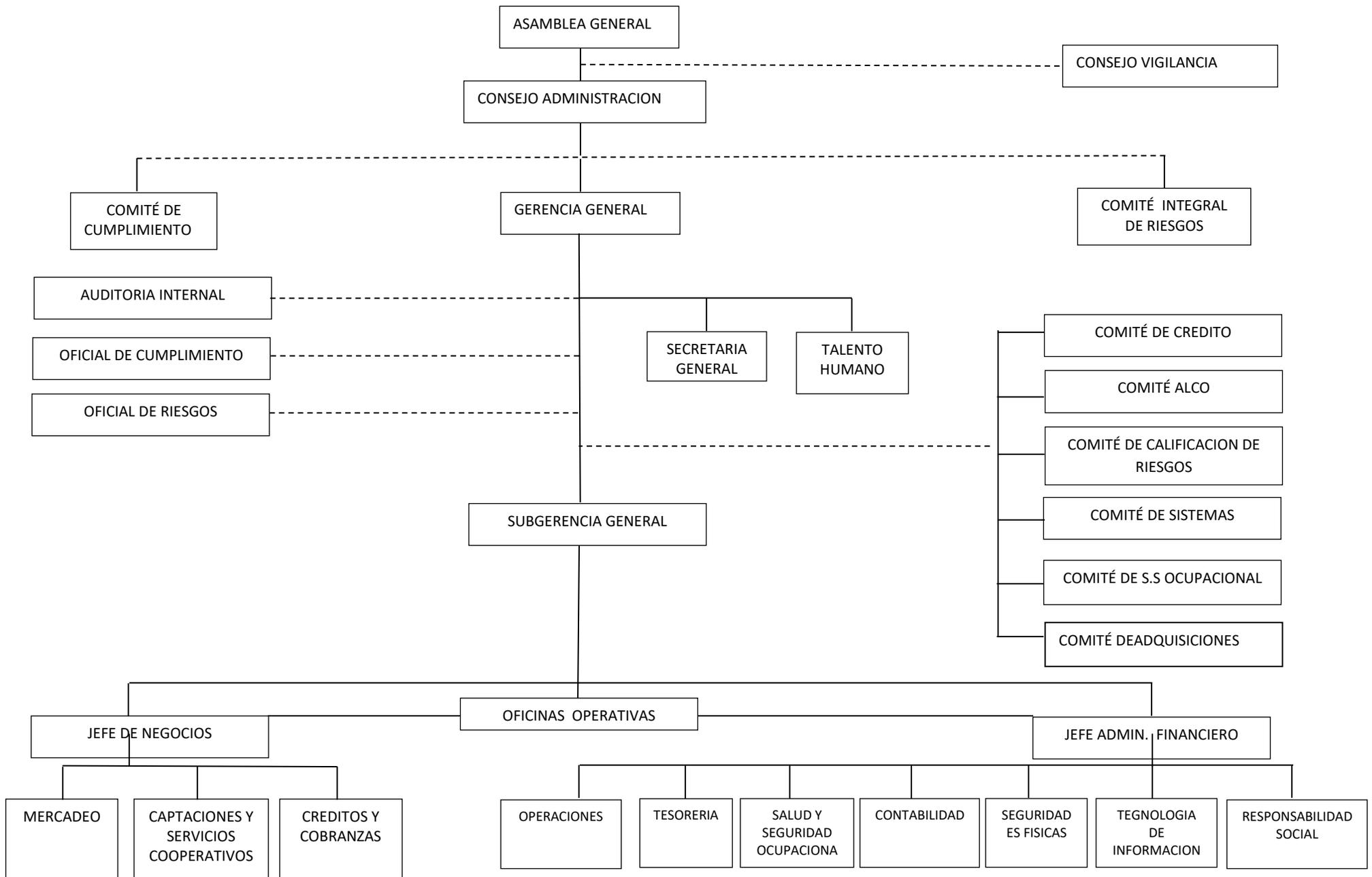
Fuente: Anexo de Crédito de la COAC “San José” Ltda.

### **Impacto en el Entorno**

El volumen de operaciones de la entidad se enfoca en un impacto de tipo social puesto que está orientado a satisfacer las necesidades de los asociados contribuyendo al progreso y bienestar de los mismos.

### **Estructura Orgánica**

La estructura organizacional de la entidad, fue establecida para definir una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la misma, con miras a continuar creciendo, ésta se adapta a los riesgos a los que está expuesta, y a la complejidad de las operaciones institucionales, cumpliendo así con su objeto social, mediante el logro de las metas planteadas por la administración.



Fuente: Organigrama Estructural de la COAC "San José" Ltda.

## **Problemas**

Los principales problemas que se presentan en el área a auditarse son:

- Inapropiada planificación y administración del capital humano.
  - o Inadecuadas políticas de inducción del nuevo personal.
  - o Personal poco capacitado.
- Diligencia inadecuada de políticas crediticias.
- Operaciones crediticias ejecutadas fuera del marco legal vigente.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente.
- La debilidad en todas las fases del proceso de colocación.
- La inadecuada administración de la cartera.
- La falta de gestiones oportunas para la recuperación de la cartera.
- Crecimiento de la cartera en riesgo (morosidad).
- Flexibilidad en la exigencia de documentación de soporte.
- El incumplimiento de las metas de captación, limita la colocación.

El impacto que generarían estos problemas para la entidad se refleja en pérdidas económicas.

Los antecedentes expuestos, permiten destacar la importancia de realizar el examen de auditoría integral al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., correspondiente al ejercicio 2013.

## **CAPÍTULO II**

### **APORTES INVESTIGATIVOS**

#### **Auditoría integral**

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación. (p.4)

Entendiéndose que la auditoría integral es el conjunto de fases sucesivas llevadas a cabo para valorar en base a hechos y lógica en un periodo de tiempo determinado, información relativa a los estados financieros, la operatividad del sistema de control interno, observancia de la normativa legal vigente y el nivel de gestión de la entidad en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la misma, mediante comparaciones, constataciones, entre otros.

En su publicación Auditoría Administrativa-Gestión Estratégica del Cambio Franklin (2007) concluye que:

La auditoría integral es el examen y evaluación de la planeación, organización, control interno operativo, control interno contable y mejoramiento administrativo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables a un área o programa. (p. 828)

Entendiéndose que la auditoría integral es la valoración del proceso de la administración, información financiera, controles implementados y la obediencia de la normativa legal vigente, aplicable a las operaciones de la entidad sujeta estudio.

### **Objetivos de auditoría integral**

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) indica que:

De acuerdo con la definición anterior, los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

1. Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos del examen están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables.

Este objetivo tiene la intención de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de evidencia de la auditoría, necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas importantes en los estados financieros tomados en forma integral.

2. Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se ha realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. La finalidad de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable sobre si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.

3. Si la entidad ha conducido de manera ordenada, el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en el que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
4. Evaluar si el control financiero se ha diseñado y aplicado en forma efectiva para cumplir con los objetivos propuestos. (p.4)

Entendiéndose que los objetivos de la auditoría integral, se orientan a emitir un informe profesional con respecto a lo razonable de los estados financieros, la operatividad del sistema de control interno, el apego de las operaciones económicas a la normativa legal vigente aplicable y el nivel de gestión de la entidad en el manejo de recursos y el logro de las metas y objetivos propuestos por la misma.

### **Importancia y contenido del informe de aseguramiento**

#### **Servicios de aseguramiento**

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

La Junta de Normas Internacionales de Auditoría de Aseguramiento-IAASB, de la Federación Internacional de Contadores-IFAC, emitió un Marco Conceptual para los servicios de aseguramiento, en el que establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tienen como objetivo fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado.

Uno de los objetivos del marco conceptual es diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deben emprender los otros servicios.

El Marco Conceptual Internacional sobre Servicios de Aseguramiento se emitió para los siguientes tres propósitos:

1. Describir los objetivos y los elementos de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados;
2. Establecer normas para proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública con relación a la ejecución de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento; y,
3. Actuar como un marco conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de normas específicas para tipos particulares de servicios de aseguramiento.  
(p.1)

En éste contexto, se considera que los servicios de aseguramiento son realizados por profesionales independientes con ciertos conocimientos, actitudes y habilidades, que tienen como objetivo trascendental hacer que la información sea considerada como confiable, en determinados niveles, a través de acrecentar la calidad y el contexto de la misma.

### **Objetivos de un servicio de aseguramiento.**

En su publicación Auditoría Integral Normas y procedimientos Blanco (2012) concluyó que:

De acuerdo con el marco conceptual, el objetivo de un servicio de aseguramiento es permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es

responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión. (p.2)

Lo cual significa que el propósito de un servicio de aseguramiento es permitir que el profesional competente valore un tema determinado, materia sujeto de la evaluación para hacer que la información analizada sea creíble, esto es, que el usuario pueda confiar en ella para la toma de decisiones más acertada.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) establece que:

De acuerdo con el marco conceptual existe una amplia serie de servicios de aseguramiento que incluyen cualquiera de las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado. (p.3)

De lo anotado se desprende que existen una serie de servicios de aseguramiento que contienen distintos temas que son de responsabilidad de una tercera persona, orientados a proporcionar información creíble y segura para la persona a quien va dirigida la misma.

### **Elementos de un servicio de aseguramiento.**

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimiento Blanco (2012) concluyó que:

De acuerdo con el Marco Conceptual Internacional de Auditoría, para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento, requiere que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

- a) Una relación tripartita que involucre a:
  - Un contador profesional;
  - Una parte responsable; y
  - Un supuesto destinatario de la información;
- b) Un tema o asunto determinado;
- c) Criterios adecuados;
- d) Un proceso de contratación; y
- e) Una conclusión. (p.3)

De donde se desprende que los servicios de aseguramiento tienen los siguientes elementos:

- a. Una relación tripartita en la que participan un profesional encargado de hacer la valoración de un tema en cuestión, la parte que elabora la información que enmarca el tema en cuestión y la persona a quien va dirigida la información resultado de la evaluación.

- b. Un tema objeto de la evaluación.
- c. Los principios, normas o ideas de evaluación en relación a los cuales se emite un juicio calificativo sobre el tema evaluado.
- d. Un conjunto de fases sucesivas de convenio.
- e. Una proposición al final de la evaluación, luego de las conjeturas realizadas.

### **Contenido del informe de aseguramiento**

El informe de servicio de aseguramiento de acuerdo con el Marco Conceptual Internacional debe incluir:

1. **Título:** un título adecuado con capacidad de identificar la naturaleza del contrato de aseguramiento que se está suministrando, la naturaleza del reporte y para distinguir el informe profesional en ejercicio, de otros informes emitidos por otros profesionales, como aquellos que no tienen el compromiso que atenderse los mismos requerimientos éticos del experto en ejercicio profesional.
2. **Un destinatario (persona a quien va dirigida la información):** identifica la parte o partes a quienes va encaminado el informe.
3. **Un detalle del contrato y la identificación del tema principal:** La descripción contiene el objetivo del contrato, la materia sujeto de evaluación, y cuando es adecuado el tiempo cubierto.
4. **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** esto le comunica a los lectores el compromiso ineludible de la administración encargada de la materia sujeto y la obligación del experto en ejercicio de expresar una conclusión sobre la misma.
5. **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado:** si bien el experto en ejercicio no puede controlar la repartición del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está

limitado y con qué intención, y suministra un aviso para otros lectores distintos de los identificados, en el sentido de que el informe está limitado para los propósitos definidos.

6. **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** cuando un experto en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen procesos concretos, el informe identifica esos estándares. Cuando no existen estándares definidos, el informe registra que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar, para inferir el informe contiene una descripción del proceso y procedimientos que fueron aplicados en la conducción del contrato.
7. **Identificación del criterio:** El informe registra las políticas, procedimientos o requisitos empleados como referencia para llevar a cabo la auditoría de la materia sujeto, de tal forma que quienes tengan acceso al mismo puedan comprender las bases para las conclusiones del experto en ejercicio. El criterio puede ser detallado o simplemente ser referenciado si existe una afirmación elaborada por el profesional en ejercicio o existe en una fuente fácilmente accesible.
8. **La conclusión del auditor, incluyendo cualquier reserva o negación:** el informe informa a los lectores la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto, evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión, es necesario recalcar que cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una consideración o negación de opinión, el informe debe registrar una descripción clara de todas las razones para ello;
9. **Fecha del informe:** la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha; y,
10. **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe:** el nombre comunica a los lectores acerca del individuo o la firma auditora que asume la responsabilidad del contrato, es decir de llevar a cabo la auditoría.

Se expresa de forma clara una reserva o negación de la conclusión cuando:

- El auditor reflexiona que alguno o todos los aspectos de la temática no están conforme al criterio reconocido.
- La afirmación elaborada por la parte responsable es adecuada en términos del criterio identificado.
- El auditor es incapaz de recoger evidencia adecuada para valorar uno o más aspectos de la conformidad de la temática con el criterio específico identificado.

### **Relación Tripartita**

Blanco (2012) en su libro Auditoría Integral Normas y Procedimientos señaló que “los servicios de aseguramiento implican a tres partes independientes: al contador profesional, a una parte responsable y al supuesto destinatario del mismo”. (p.5).

En consecuencia los servicios de aseguramiento involucran a: la parte responsable de las operaciones objeto de la valoración, el profesional competente encargado de realizar las comprobaciones, mediciones o evaluaciones necesarias para obtener la conclusión que transmitirá al usuario (destinatario) de la información.

El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información, confíe en la información analizada, para una adecuada toma de decisiones.

La parte comprometida y el supuesto destinatario, usualmente procederán de instituciones autónomas, aunque no necesariamente un tercero comprometido y el pretendido destinatario pueden estar dentro de la misma institución; así, por ejemplo, un órgano de gobierno puede buscar confiabilidad acerca de información facilitada por un componente de dicha organización. La relación entre la parte responsable y el

pretendido destinatario debe ser entendida dentro del contexto de un encargo específico y puede reemplazar otras líneas de compromiso definidas de manera más cotidiana.

## **Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral**

### **Auditoría financiera**

Es el examen de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de una entidad económica a una fecha determinada, para establecer si estos muestran razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, dando a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión.

En su publicación Auditoria de Estados Financieros Sánchez (2006) concluyó que:

En un enfoque universal, la auditoria es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. (p.2)

En consecuencia la auditoría financiera es el examen de los estados financieros básicos elaborados por la administración de una entidad económica, con la finalidad de establecer una opinión respecto a la información que contiene esta estructura, de acuerdo con la normativa legal vigente ajustable a la información financiera y aplicable a las especificaciones de sus operaciones.

### **Objetivo de la auditoría de los estados financieros**

En su publicación Auditoría Integral Normas Procedimientos Blanco (2012) manifestó que el objetivo de auditoría financiera es:

Expresar una opinión respecto de si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral. (p.4).

De lo anotado se desprende que el objetivo de la auditoría financiera es expresar una opinión respecto de si los estados financieros reflejan prudentemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que les son aplicables o ajustables.

### **Criterios aplicables para la auditoría financiera**

Los criterios adaptables a éste tipo de auditoría son:

- Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC) que constituyen una adaptación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y que reemplazan a los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA), y;
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF`S).

Las normas referidas pretenden estandarizar la estructura y contenido de los reportes financieros.

## **Relación del objetivo de la auditoría financiera con las afirmaciones**

Los procedimientos de auditoría están delineados para obtener evidencia (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan a los estados financieros, es decir las aseveraciones o declaraciones efectuadas por la alta gerencia de la entidad. Cuando los auditores han reunido suficiente evidencia de auditoría sobre cada afirmación importante de los estados financieros, cuentan con la convicción necesaria para sustentar su opinión.

### **Afirmaciones sobre los estados financieros**

Una afirmación es una aserción o declaración hecha generalmente por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros, cuando los auditores recaban suficiente información, contarán con pruebas necesarias para respaldar su opinión.

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, gastos y demás hechos económicos que se resumen y se presentan como saldos en los estados financieros, y tienen relación con:

- La veracidad de las transacciones (operaciones) individuales y de los saldos.
- La integridad de las transacciones (operaciones) individuales y si éstas están acorde a la razón de los saldos.
- La apropiada valuación y exposición de los estados financieros de los saldos resultantes de las transacciones (operaciones) individuales.

### **Tipos de afirmaciones sobre los estados financieros**

#### **1. La veracidad**

Esta afirmación es también definida como existencia u ocurrencia; es decir que los activos, pasivos y patrimonio de las persona propietarias de acciones (accionistas)

presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido, es decir que se efectuaron las transacciones registradas.

## **2. La integridad**

Incluye la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los accionistas, las que deben estar incluidos y ser presentadas en los estados financieros. Como es de conocimiento general, la entidad tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están inmersos en los estados financieros.

## **3. La evaluación y exposición**

Expresa que los activos, pasivos y la participación de los accionistas, ingresos y gastos están presentados en valores (cantidades) determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA).

### **Proceso de Auditoría Financiera**

En su publicación *El Proceso de Auditoría Financiera León (2012)* señala que:

La auditoría financiera está desarrollada en cinco fases que a continuación se detalla:

#### **1. Diagnóstico General**

Conocimiento de la organización de la empresa.

#### **2. Planificación**

Preliminar: Principales actividades, metas y objetivos.

Específica: Enfoque por componente.

#### **3. Ejecución del trabajo**

Aplicación de programas de trabajo y obtención de evidencia.

#### **4. Comunicación de resultados**

Los hallazgos de auditoría y el informe.

#### **5. Monitoreo**

Seguimiento de la aplicación de recomendaciones. (p.34)

En consecuencia el proceso de la auditoría financiera en un conjunto de fases sucesivas que se aplican para evaluar información financiera de la entidad sujeto de estudio mediante las cuales, el auditor obtiene las bases necesarias para fundamentar su opinión.

### **Normas Internacionales de Información Financiera**

En la dirección electrónica <http://plancontable2007.com/niif-nic/niif-normas-internacionales-deinformación-financiera.html> se señala que:

Las Normas Internacionales de Información Financiera, son un conjunto de normas que están de conformidad con lo legal y globalmente aceptadas, entendibles y de alta calidad fundamentados en principios y pronunciamientos claros, orientados a garantizar que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que sirva de base para que los inversionistas y a otros usuarios, tomen decisiones económicas adecuadas.

Las NIIF'S que debía haber aplicado la cooperativa para registrar sus operaciones y que debían verificarse en esta investigación, son las siguientes:

#### **NIIF 1.- Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera**

Esta norma pretende garantizar que los nacientes estados financieros de una entidad, con ajuste a las NIIF'S, así como sus informes financieros intermedios, referentes a

una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contengan información de alta calidad que:

- a. sea transparente para las personas que hacen uso de la misma y confrontable para todos los ejercicios que se exterioricen;
- b. provea un punto de partida apropiado para la contabilización (registro de operaciones) según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y
- c. pueda ser conseguida a un coste que no supere los beneficios suministrados a las personas que hacen uso de la misma.

### **NIIF 7.- Instrumentos financieros: Información a revelar**

Esta NIIF procura requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita los usuarios evaluar:

- a. la preeminencia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y
- b. el origen y trascendencia de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya aventurado durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de administrar dichos riesgos.

Los principios de esta NIIF completan a los de reconocimiento, evaluación y exposición de los activos financieros y los pasivos financieros de la NIC 32 “Instrumentos financieros”: Presentación y de la NIC 39 “Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración”.

### **NIIF 8.- Segmentos de negocio**

Esta NIIF indica que toda entidad debe mostrar información que consienta a los usuarios de sus estados financieros valorar el origen y las consecuencias financieras de las actividades empresariales que ejecuta y los entornos económicos en los que opera.

### **NIIF 9.- Instrumentos financieros**

Esta NIIF intenta instituir los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros de tal manera que muestre información útil e importante para los usuarios de los estados financieros para la valoración de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

### **NIIF 12.- Información a revelar sobre participaciones en otras entidades**

Esta NIIF pretende requerir que una entidad exteriorice información que consienta a los usuarios de sus estados financieros valorar:

- a. el origen de sus participaciones en otras entidades y los riesgos coligados con éstas, y;
- b. las consecuencias de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

### **NIIF 13.- Medición del valor razonable**

Esta NIIF se empleará cuando otra NIIF necesite o consienta mediciones a valor razonable o información a mostrar sobre mediciones a valor razonable (y

mediciones, tales como valor razonable menos costos de venta, basados en el valor razonable o información a mostrar sobre esas mediciones), excepto en circunstancias específicas.

En tal virtud la aplicación de las Normas Internaciones de Información Financiera genera la necesidad de que el personal de cualquier entidad u organización, se familiarice con los conceptos, términos y formatos que enmarca las NIIF'S para la presentación de la información financiera.

## **2. Auditoria de control interno**

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal". (Mantilla, 2005, p.17).

Mantilla señala que control interno es un proceso, lo cual significa que el control interno es la agrupación de acciones, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el ambiente, comportamiento y formas de actuar que desarrolla el personal de la entidad, con el objetivo de advertir potenciales riesgos que le afectan.

### **2.2.2.2Objetivos:**

Los principales objetivos del proceso de control interno los categoriza como sigue:

- Eficiencia y efectividad de las operaciones.
- Seguridad de la información financiera.
- Obediencia de las leyes y regulaciones adaptables.

Por el texto que antecede se puede citar ciertos conceptos fundamentales de control interno:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es llevado a cabo por personas (Talento Humano). No es simplemente políticas, manuales y formatos, sino personas en todos los niveles de una organización.
- El control interno proporciona únicamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta a la entidad en la que se practica.
- El control interno es el mecanismo ajustado para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interconectadas.

Por el contexto que se antepone es necesario ampliar los aspectos claves enmarcados en el término “*control interno*”, de acuerdo con los siguientes términos:

### **Proceso.**

El control interno enmarca un compendio de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de una entidad, estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo de administración y manejo gerencial de la entidad.

### **Personas.**

El control interno es efectuado en una entidad por quienes la integran mediante su accionar. Personas que establecen los objetivos, el control interno afectan sus acciones. Cada miembro de la entidad aporta en la entidad una singular historia, capacidad o competencia técnica, además poseen diferentes necesidades y prioridades. Esta realidad afecta y es afectada por el control interno.

### **Seguridad razonable.**

El control interno provee a la administración únicamente una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad, esto sin importar cuan bien diseñado e implementado esté el control interno, esto por los limitantes inherentes al sistema de control interno.

El control interno no proporciona a la entidad una seguridad absoluta por:

- Juicios humanos erróneos a la hora de tomar decisiones.
- Errores humanos.
- Costos concernientes al establecimiento de controles onerosos.
- Entre otros.

### **Componentes de control interno.**

En su publicación Control Interno y Fraudes Estupiñán (2006) indica que los componentes de control interno, bajo el enfoque COSO, son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de control.
- Sistemas de Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo. (p.26)

En consecuencia el sistema de control interno está compuesto por cinco componentes que son esenciales para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad ajustados a la normativa legal vigente.

## **Ambiente de control.**

El ambiente de control da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

En su publicación Control Interno COSO Mantilla (2005) señala que:

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración asignan autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. (p.5)

En consecuencia el ambiente de control define a la agrupación de preceptos que encuadran el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno, implicándolos factores que la conforman mismos que definen el carácter de la organización, para alcanzar tal propósito, orientando a la entidad que instituya un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del talento humano en relación al control de sus actividades.

El ambiente de control se traduce en la actitud integral, conciencia y acciones del talento humano respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad incidiendo en la efectividad de los procedimientos de control delimitados.

## **Valoración de Riesgos.**

Para entender este componente es necesario tener claro que el término riesgos se refiere a los elementos que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad, generando pérdidas al valor económico de la entidad, estos pueden proceder del medio ambiente o de la entidad misma, es decir provienen de fuentes internas y externas.

Para establecer los riesgos posibles es pertinente instituir un proceso extenso que reconozca y examine las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante.

Sin importar el tamaño, naturaleza o estructura, las organizaciones afrontan riesgos originados por fuentes internas y externas, más concretamente por encontrarse inmersa en un medio ambiente cambiante y turbulento en ocasiones hostil, por lo tanto es de mucha importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser administrados, considerando que no existe la forma práctica de reducir el riesgo a cero, la administración debe determinar el nivel de riesgo aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados, es decir la organización al instituir su razón de ser y sus objetivos debe reconocer y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

No solamente se debe considerar los factores que consigan frenar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, se debe considerar el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no descubra un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

Para un mejor entendimiento es necesario conocer el significado de los términos que a continuación se detallan:

**Riesgo de auditoría.**-es el riesgo de que el auditor de un veredicto de auditoría inapropiado cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante, este riesgo tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Riesgo inherente.**-son riesgos del contexto, propios de cada organización, es decir este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando o si estos están operando o no.

**Riesgo de control.**-aquí influye de manera muy significativa los sistemas de control interno que estén instituidos en la entidad y que en contextos lleguen a ser exiguos o inadecuados para la diligencia y descubrimiento oportuno de irregularidades, por lo que es necesario e importante que una administración tenga en constante examen, comprobación y ajuste a los procesos de control interno, en pos de alcanzar con efectividad los objetivos institucionales.

**Riesgo de detección.**-es el riesgo de que los procedimientos de auditoria elegidos por el auditor no revelen errores o anomalías existentes en los estados contables de la entidad.

#### **Actividades de control.**

En su publicación Control Interno COSO Mantilla (2005) concluye que:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. (p.5)

De lo anotado se desprende que las actividades de control son un conjunto de políticas y procedimientos que aplica a la administración para garantizar respuestas orientadas a minimizar los riesgos que adopta la entidad en la ejecución de sus actividades, mismas

que se exteriorizan en las políticas, sistemas y procedimientos que son ejecutadas por el talento humano que integra la entidad; en fin, las actividades de control son todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la razón de ser y los objetivos, en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la entidad.

Las actividades de control pueden ser de: aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, conciliaciones bancarias, supervisión y entrenamiento adecuado, entre otras.

### **Información y Comunicación**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información apropiada y pertinente. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes encaminados a producir reportes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Información de calidad es aquella que contiene características como:

- Contenido adecuado.
- Información acertada.
- Información real.
- Información exacta.
- Información de fácil acceso.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de

comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales.

La organización que quiere alcanzar sus objetivos, debe tener presente definir sus canales de comunicación y la información que cada área necesita, para que llegue de manera fluida y de manera objetiva a cada nivel de la organización, garantizando que sea un flujo multidireccional.

### **Supervisión y Seguimiento.**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.

- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar pertinentemente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

El personal de auditoría interna de la organización es un elemento trascendente en el sistema de control interno ya que suministra los medios de examen interno de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

### **3. Auditoría de cumplimiento**

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) concluye que:

La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad. (p. 362)

Lo cual significa que la auditoría de cumplimiento permite comprobar si las operaciones realizadas por una entidad se han ejecutado conforme a la normativa legal vigente, el propósito de esta evaluación es suministrar al auditor una certeza razonable respecto de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las gobiernan.

### **Alcance de la auditoría de cumplimiento según el tipo de organización.**

Para establecer el alcance de éste tipo de auditoría, se debe partir del análisis de los objetivos y finalidad propuesta por cada organización, considerando su naturaleza particular, además el profesional encargado de realizar la auditoría deberá considerar las operaciones importantes para dar obediencia con el objetivo principal de la organización, debiendo confirmar si las operaciones auxilian a alcanzar ese objetivo; y de no ser así, exhortará los correctivos pertinentes.

El auditor deberá reconocer que leyes y reglamentos puedan tener un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad. Para obtener el conocimiento general de leyes y reglamentos, por lo que deberá:

- Utilizar la comprensión de la industria y negocio de la entidad.
- Reconocer las leyes y regulaciones que debe dar obediencia la entidad.
- Indagar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes a la obediencia de leyes y reglamentos que pueden esperarse tengan un efecto importante sobre las operaciones de la entidad.
- Discutir con la administración las políticas o procedimientos acogidos para identificar, evaluar o contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones.

### **Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de las Leyes y Regulaciones.**

Para que las operaciones de la entidad se conduzcan de acuerdo a las leyes y reglamentos es necesario tener en cuenta que se debe:

- Monitorear las regulaciones legales, asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones.
- Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.

- Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta empresarial.
- Asegurar que los empleados estén apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- Supervisar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él.
- Contratar personal afín al área legal para auxiliar en la vigilancia de los requisitos legales.
- Mantener un compendio de las leyes importantes que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular.

### **Criterios aplicables a la auditoría de cumplimiento.**

Son las principales leyes, normas, reglamentos y demás normativa legal aplicable al negocio. Los criterios en este caso, no pueden ser estandarizados, dependen de las actividades y el objeto social de la empresa.

## **4. Auditoría de Gestión**

En su publicación Auditoría de Gestión I Velásquez (2013) señala que:

La auditoría de gestión nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas por una organización, programa u proyecto, actividad que sobre la base en un estándar y bases legales, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos y servicios, acorde a las necesidades de los clientes, mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de las recomendaciones emanadas en el informe de auditoría. (p. 14)

Entendiéndose que la auditoría de gestión hace posible la evaluación de las operaciones realizadas por una entidad en base a un patrón y la normativa legal vigente adaptable, permite determinar el grado de gestión en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos y servicios, acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, mismos que podrán ser optimizados por medio de las recomendaciones emanadas en el producto final de auditoría que es su informe.

En su publicación Auditoría Integral Normas y Procedimientos Blanco (2012) indica que:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Lo que significa que la auditoría de gestión es una evaluación para medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de la entidad objeto de análisis.

Franklin, (2007) señaló en su libro Auditoría Administrativa que “una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable”. (p. 11).

Por tanto, se entiende que la auditoría administrativa es el acto de hacer una revisión parcial o total de manera profunda del proceso administrativo de la entidad, con el fin de enmendar o afianzar sus operaciones para que ésta logre una ventaja competitiva, una vez determinado el nivel de eficiencia, eficacia y economía de sus operaciones.

Sotomayor, 2008 en su libro Auditoria Administrativa señala que “La auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y continúa desarrollándose con nuevos enfoques (administración). (p. 33)

De donde se desprende que la auditoría administrativa personifica la unión del proceso encargado de inspeccionar y verificar de manera sistemática a un sistema, proyecto o producto con el proceso de planificar, organizar y controlar las actividades llevadas a cabo por la entidad para determinar y lograr los objetivos propuestos por la misma.

### **Criterios aplicables a la auditoría de gestión.**

La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización, misma que es ejecutada por un equipo multidisciplinario, personas que tienen distintas formaciones académicas y experiencias profesionales. Bajo este enfoque es necesario señalar en forma clara, la conceptualización de los tres términos.

**Eficacia.-** se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficacia se establece cotejando lo ejecutado con los objetivos anticipadamente instituidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

**Eficiencia.-** es haber alcanzado las metas con la mejor utilización de los recursos, para inferir se refiere a la correlación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios.

**Economía.-** es la relación existente entre los recursos y los insumos utilizados frente a los resultados obtenidos al menor costo en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad.

### **Indicadores de gestión.**

Jaramillo, 1998 define en su libro Indicadores de gestión, a un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objetivo o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e influencias esperadas. (p.25y 36)

Lo cual significa que un indicador de gestión es aquel dato que refleja el desempeño de la organización a través de irradiar las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización.

### **Importancia de los indicadores.**

Los indicadores son importantes porque:

- Mide cambios en esa condición o situación a través del tiempo.
- Facilitan mirar de cerca los resultados obtenidos posteriores a la ejecución de acciones.
- Evalúan y dan surgimiento al proceso de desarrollo.
- Orientan en el proceso de desarrollo de cómo se pueden alcanzar mejores resultados.

### **El cuadro de mando integral – CMI.**

En su publicación ALIGEMENT. Cómo alinear la Organización a la Estrategia a través del Balanced Scorecard Robert Kaplan y David Norton (2005) concluyeron que:

El Balanced Scorecard (BSC) es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de unos compromisos (metas) determinados y respaldados por un conjunto de iniciativas o proyectos. Un

buen Balanced Scorecard debe “contar la historia de sus estrategias”, es decir, debe reflejar la estrategia del negocio. (p. 24)

De lo cual se desprende que el BSC es una personificación lógica de la estrategia del negocio a través de la concatenación de los objetivos propuestos por la entidad, objetivos que son medidos a través de los indicadores de gestión, los cuales permiten observar la situación y las tendencias de cambio de la empresa objeto de la evaluación.

El Cuadro de Mando Integral (CMI) traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que suministran la distribución necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica, sigue poniendo énfasis en la consecución de objetivos financieros, pero también incluye inductores de actuación de esos objetivos, que, organizados como un conjunto coherente de indicadores de actuación, se orientan desde cuatro perspectivas diferentes:

**Financieras.**-refleja la habilidad de crecimiento, la rentabilidad, mide la creación de valor de la organización.

**Clientes:** refleja el posicionamiento de la organización en el mercado, o más sucintamente, en los segmentos de mercado donde quiere pugnar, entre los indicadores que enmarca están:

- Satisfacción del cliente.
- Retención de clientes.
- Adquisición de nuevos clientes.
- Rentabilidad del cliente, y;
- Cuota de mercado en los segmentos seleccionados.

**Procesos internos:** acopia indicadores de procesos internos que son críticos para:

- Posicionar a la organización en el mercado.
- Satisfacer a clientes y accionistas.

**Formación y crecimiento:** analiza la capacidad del talento humano de la organización para ejecutar procesos de mejora continua, mejora del clima organizacional que viabilice la motivación, la delegación de responsabilidades, la coordinación del proceso de toma de decisiones y la coherencia interna de los objetivos.

## **Proceso de auditoría integral**

### **1. Planificación Preliminar (Análisis General y Diagnóstico)**

En su publicación Guía Marco Conceptual de la Auditoría Integral Subía (2012) indica que:

Es importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados, entre otros puntos:

- La naturaleza de negocio y su cobertura.
- Sistemas de información vigentes.
- Número de empleados.
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes.
- Número de clientes.
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad.
- Manejo de indicadores.
- Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos.
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables.
- Niveles de producción y de capacidad productiva.
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa.

El objetivo de ésta indagación es determinar el objetivo y alcance de auditoría, así como habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitirá presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar. (p. 46).

En consecuencia la planificación preliminar tiene como finalidad obtener o actualizar la información general sobre el negocio de la entidad a ser auditada, actividad ejecutada por el auditor para identificar las condiciones para ejecutar la auditoria (diagnóstico organizacional).

## **2. Planeación Específica.**

En su publicación Auditoría Financiera I. El Proceso de Auditoría Financiera León, (2012) indica que:

Para la planeación específica se debe incluir los siguientes elementos:

- Utilizar la información importante de la planificación preliminar.
- Determinar áreas y procesos a evaluar.
- Evaluar el Control Interno para cada componente.
- Probar el funcionamiento de los controles diseñados por la empresa.
- Determinar los niveles de confianza.
- Establecer los niveles de riesgo de control.
- Elaborar los programas de trabajo. (p. 48)

En tal virtud en la planificación específica consiste en determinar los componentes esenciales en que se dividirá la auditoría, tiene ocurrencia en el uso adecuado de los recursos, logro de metas y objetivos definidos para la auditoria, en base a la información obtenida durante la planificación preliminar, lo que permite orientar los procedimientos de auditoría en forma y cantidad, hacia aquellos aspectos que lo requieran

En su publicación Auditoría de Gestión II Dueñas (2013) indica que:

**Calificación de riesgos de la auditoria.-** La evaluación implica la calificación de:

**Riesgo de auditoría.-** Es la estimación de la exposición del auditor, a que sus opiniones profesionales puedan ser erróneas y se compone de los siguientes tipos de riesgos:

**Riesgo inherente:** Está afectado por la naturaleza de la organización. Se determina de las condiciones existentes para cada componente o área evaluada.

**Riesgo de control:** Es la posibilidad de que el sistema de control interno no detecte errores o irregularidades significativas. Depende del funcionamiento de los controles claves incorporados en cada proceso evaluado. Es necesaria su evaluación para definir el tipo de pruebas de auditoría, es decir la calidad de los procedimientos.

**Riesgo de detección:** Se refiere a la posibilidad de que los procedimientos diseñados por el Auditor no detecten errores o desviaciones importantes en la información examinada. (p. 63-70)

Lo que significa que el riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor, emita una información equivocada por el hecho de no haber detectado errores o irregularidades significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

### **3. Ejecución y Comunicación.**

En su publicación Auditoría de Gestión II Dueñas (2013) señala que:

Una vez obtenidos los productos y subproductos de la planificación y luego del control de calidad y aprobaciones en la firma de auditoría, simplemente las previsiones contenidas, deben ser llevadas a la práctica con extrema disciplina, pero poniendo en práctica permanente juicio profesional, que debe sobreponerse a temas de cuestión que obligatoriamente se presentarán durante el proceso de trabajo de campo.

Los procedimientos de auditoría previstos en el programa de trabajo (producto de la fase de planificación), deben ser aplicados en ésta fase del proceso de auditoría, con la finalidad de que los auditores puedan satisfacerse de los saldos de las cuentas de los estados financieros (en el caso de una auditoría financiera), del grado de eficiencia, eficacia, y economía de la gestión auditada, (en el caso de una auditoría de gestión), del apego a la normativa legal y sublegal (en el caso de una auditoría de cumplimiento). El objetivo de ésta fase, es la obtención de evidencias que soporten los hallazgos de auditoría.

Los resultados obtenidos en la aplicación de los procedimientos de auditoría, deben ser aglutinados en un solo documento que luego de los controles de calidad de la firma, deben ser puestos a conocimiento del auditado.

Se debe tener en cuenta que los resultados no solo deben ser las opiniones de los auditores, sino que deben ser compartidos previamente con los auditados, para obtener elementos de calidad que refuercen o desvanezcan dentro del proceso de auditoría, los resultados obtenidos. (p. 20-21)

Lo que significa que la ejecución enmarca el desarrollo de los procedimientos de revisión definidos en la Planeación Específica, a través de la aplicación de las pruebas de auditoría apropiadas para los procesos u operaciones que se deben evaluar, con el objetivo de obtener la suficiente y competente evidencia que permita sostener las observaciones establecidas, y ya valoradas, que forman la base para la alineación y presentación de las recomendaciones de mejora pertinentes.

### **Pruebas sustantivas y de cumplimiento.**

Partiendo de los niveles de riesgo establecidos en la fase anterior y en la observancia de los procedimientos contenidos, es ineludible aplicar pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, según se requiera:

## **Pruebas de cumplimiento.**

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

Pruebas de cumplimiento: significa pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría sobre la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno, estas son conocidos como pruebas de control. (p. 22).

En consecuencia las pruebas de cumplimiento o de control están relacionadas con la efectividad del control interno imperante de una organización.

## **Pruebas sustantivas**

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

Las pruebas sustantivas, significa pruebas realizadas para obtener evidencia de auditoría para detectar representaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros, y son de dos tipos:

- a. Pruebas de detalle de transacciones y balances.
- b. Procedimientos analíticos.

En consecuencia las pruebas sustantivas son aplicadas por el auditor, con la finalidad de obtener evidencia de la integridad, exactitud y validez de la información contenida en los estados financieros auditados.

## **Evidencia en auditoría**

En su publicación Auditoría Financiera III, Garate (2012) señala:

La evidencia de auditoría, significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría. Ésta comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros de otras fuentes. (p.23)

Por tal virtud la evidencia es la información que recaba el auditor para extraer conclusiones en las cuales basar su opinión profesional, la evidencia de auditoría son: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

En su publicación Auditoría de Gestión 5 León (2014) indica que:

**Características de la evidencia:**

- Suficiente
- Competente
- Relevante

**Suficiente.**-Se producen cuando los resultados de una sola prueba de auditoría o por la ocurrencia de varias, se alcanza el objetivo de lo buscado- Problemas aislados pueden deberse a causas específicas, es importante mediante la suficiencia de la evidencia, probar que los problemas detectados son recurrentes. Es un criterio cuantitativo mediante el cual se prueba la recurrencia de un problema u oportunidad de mejora.

**Competente.**-Se refiere a los hechos, circunstancias o criterios que realmente tienen relevancia cualitativa dentro de lo examinado para adquirir la certeza de que éstos se están analizando o investigando. Hace referencia a la directa relación que debe existir entre la evidencia y el hallazgo.

**Relevante.**-Se presenta cuando de la documentación examinada se genera problemas o hallazgos importantes que son necesarios comunicar y por consiguiente resolverlos. (p. 27-28)

Lo que significa que cada una de las evidencias recopiladas para ejecutar la auditoría deben ser: suficiente, competente y relevante.

### **Tipos de Evidencias:**

En su publicación Módulo III Auditoría de Gestión 6, Villavicencio (2014) señala:

Las evidencias pueden ser: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. (p. 47)

Lo que significa que los distintos tipos de evidencias soportan la opinión profesional del auditor.

### **Hallazgos de auditoría.**

En su publicación Módulo III Auditoría de Gestión 6, Villavicencio (2014) señala:

Los hallazgos de auditoría son los resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Lo que significa que los hallazgos constituyen en un aspecto importante en el resultado de la auditoría, por representar una situación o hecho juzgado por la comparación.

En su publicación Auditoría de Gestión 5 León (2014) indica que:

Es importante para desarrollar un hallazgo de auditoría identificar técnicamente sus atributos, para evidenciar en forma suficiente y competente los resultados de la

gestión considerando la condición, criterio, causa y efecto o impacto generado por una situación actual considerada crítica y trascendente.

**Condición.-** Es la situación actual encontrada por el auditor respecto a una operación o actividad examinada. Una situación encontrada que permite la evaluación de la condición actual.

**Criterio.-** Son parámetros de comparación o normas aplicables

**Causa.-** Son las razones fundamentales por las cuales se originó la desviación o el motivo, por el cual no se cumplió el criterio.

**Efecto.-** Es el resultado adverso o impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo. (p 30-31)

En consecuencia los atributos de los hallazgos definen como debe estructurarse el resultado de la auditoría (debilidades o fortalezas) observadas por el auditor a través de atributos.

#### **4. Comunicación.**

La comunicación se la establece durante todo el proceso de la auditoría, se identifican observaciones y oportunidades de mejora en alguna actividad o proceso que durante el examen se identifique y que no se esté sujetando al plan estratégico del negocio, se discutirá con el cliente y se precisarán los compromisos que permitan mejorar y alcanzar las metas institucionales, además en esa fase se prepara el informe final, mismo que antes de ser emitido deberá ser discutido en la lectura del borrador, con los responsables de la gestión y el personal de más alto nivel relacionado al examen, lo que permitirá expresar sus puntos de vista y permitir que ejerzan su legítima defensa, por otra parte nos permitirá vigorizar nuestros comentarios, conclusiones, recomendaciones, obteniendo como producto final el informe de auditoría, síntesis del informe y memorandum de antecedentes y el acta de Conferencia Final de la lectura del informe de auditoría.

En su publicación Marco Conceptual de la Auditoría Integral Subía (2012) concluyó que:

El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación de control interno, de cumplimiento de leyes y regulaciones que le afectan y el grado de eficiencia, eficacia en la gestión empresarial. (p.63)

Lo cual significa que el informe de auditoría integral es un compendio del resultado obtenido de la evaluación efectuada a los estados financieros, el apego de las operaciones de la entidad a la normativa legal vigente, control interno y el nivel de eficiencia, eficacia económica.

El informe de auditoría estará acompañado de los estados financieros que a continuación se detallan:

- Balance General.
- Estado de Resultados de Operación.
- Estado de cambios en el Patrimonio.
- Estado de Flujos de efectivo.
- Notas explicativas a los Estados Financieros.
- Certificación de la administración sobre los estados financieros y demás temas de Auditoría Integral.
- Anexo con los principales indicadores de gestión comentados por la auditoría.

### **Seguimiento.**

Consiste en un anexo donde se instituirá un diseño de matriz que contenga la ejecución de recomendaciones, como se ejecutarán, cuando se harán, el tiempo y quien será el

responsable de hacerlo. Además nos permite comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos encontrados, las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.

### **Hipótesis del trabajo.**

El examen integral al área de crédito, por el período 2013 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.(p.6)

En tal virtud el examen de auditoría integral permitirá alcanzar una evaluación global de la entidad, respecto a la razonabilidad de la información financiera, la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales, se podrá diseñar a través de sus aportes el mejoramiento de la gestión de la misma.

### **Diseño de la investigación:**

La Universidad Técnica Particular de Loja en su publicación Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral señala los tipos de investigación a incluir en el presente proyecto, entre otros:

**Documental:** para definir los aspectos conceptuales y metodológicos de cada tipo de auditoría, para el efecto se sustentará en la bibliografía referenciada en la maestría.

**De campo:** un proyecto de auditoría integral requiere la aplicación de los procedimientos de auditoría, que para el efecto se diseñaron en los programas de

trabajo, en las diferentes unidades o departamentos relacionados con el alcance y que pertenecen a la empresa bajo control.

**Experimental:** la auditoría integral es un proyecto pionero en Ecuador, no hay referencia formal de su realización a nivel privado ni público, por lo que el enfoque que se logre se fundamentará en someter una muestra para análisis bajo diferentes enfoques en espera de que estos resultados generen sugerencias o recomendaciones que brinden mayor valor a la acción de control y que puedan brindar soluciones más claras de los problemas frecuentemente encontrados en la gestión, lo cual se relaciona incluso con la investigación exploratoria o cualitativa.(p.6)

En consecuencia el diseño de la investigación, es utilizado para organizar el proyecto de investigación, para mostrar que todas sus partes principales actúan y funcionan en conjunto, para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria.

#### **Población y muestra de la investigación:**

La Universidad Técnica Particular de Loja en su publicación Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral señala:

La obtención de la muestra, de conformidad a las técnicas de auditoría de mayor utilización, incluye los siguientes criterios:

Con respecto al área evaluada, se escogerán aquellas operaciones con materialidad monetaria elevada, para garantizar la significatividad de la muestra.

Para el resto de elementos que forman parte del universo se utilizará el método aleatorio sustentado en funciones propias de Excel u otros programas informáticos, de lo cual se dejará evidencia en papeles de trabajo.

Dependiendo del universo a auditar y sus características, se podría utilizar en forma mixta el método aleatorio descrito anteriormente y el estratificado en función de las características similares que pudieran tener algunos elementos del universo.

El tamaño de la muestra responderá al nivel del riesgo determinado en la evaluación de control interno. (p. 8)

En tal virtud la población es un conjunto de todos los elementos que se está estudiando, que poseen características comunes observables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el periodo 2013, por otro lado la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, misma que permite mejorar la calidad de la investigación.

La muestra se selecciona del total de los créditos concedidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 en las líneas de consumo, microcrédito, vivienda, con 14003 prestatarios activos que asciende a USD\$ 61,746,681.34, de éste universo seleccionamos un porcentaje de la muestra de los expedientes de créditos.

**Tabla 3. Prestatarios activos y Cartera Bruta por Agencia**

<b>Agencia</b>	<b>Prestatarios Activos</b>	<b>Cartera Bruta</b>
Chimbo	3049	18995914.50
Guaranda	3010	14688136.95
Chillanes	1205	5238221.85
San Miguel	1900	8457760.43
Montalvo	1693	4666767.96
Ventanas	2742	6326542.99
Quito	404	3373336.66
<b>TOTAL</b>	<b>14003</b>	<b>61746681.34</b>

Fuente: Base de Crédito de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 4. Cartera de por Línea de Crédito**

	<b>CONSOLIDADO</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>
<b>CONSUMO</b>	28,392,537.01	45.98%
<b>VIVIENDA</b>	2,295,153.16	3.72%
<b>MICROCREDITO</b>	31,058,991.17	50.30%
<b>TOTAL</b>	61,746,681.34	

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 5. Composición de la Cartera**

<b>LINEA</b>	<b>CARTERA ACTIVA</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>CARTERA RECLASIFICADA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CONSUMO</b>	27.997.939,67	84.894,49	309.702,85	28.392.537,01
<b>VIVIENDA</b>	2.261.804,23	5.295,84	28.053,09	2.295.153,16
<b>MICROCREDITO</b>	29.643.858,69	443.752,85	971.379,63	31.058.991,17
<b>TOTAL</b>	59.903.602,59	533.943,18	1.309.135,57	<b>61.746.681,34</b>

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 6. Cartera por Vencer**

<b>CARTERA POR VENCER</b>	
<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	18457518.69
GUARANDA	14373008.83

CHILLANES	5189841.37
SAN MIGUEL	8306911.51
MONTALVO	4489965.42
VENTANAS	6053084.50
QUITO	3033272.27
<b>TOTAL</b>	<b>59903602.59</b>

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

**Tabla 7. Cartera que no Devenga Intereses**

<b>CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES (RECLASIFICADA)</b>	
<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	362642.47
GUARANDA	206706.07
CHILLANES	35652.36
SAN MIGUEL	123577.74
MONTALVO	105521.36
VENTANAS	167353.21
QUITO	307682.36
<b>TOTAL</b>	<b>1309135.57</b>

Fuente: Base de Cartera de la COAC "San José" Ltda.

**Tabla 8. Cartera Vencida**

<b>CARTERA VENCIDA</b>	
<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	175753.34
GUARANDA	108422.05
CHILLANES	12728.12

SAN MIGUEL	27271.18
MONTALVO	71281.18
VENTANAS	106105.28
QUITO	32382.03
<b>TOTAL</b>	<b>533943.18</b>

Fuente: Base de Cartera de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 9. Cartera Bruta**

<b>CARTERA BRUTA</b>	
<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	18995914.50
GUARANDA	14688136.95
CHILLANES	5238221.85
SAN MIGUEL	8457760.43
MONTALVO	4666767.96
VENTANAS	6326542.99
QUITO	3373336.66
<b>TOTAL</b>	<b>61746681.34</b>

Fuente: Anexo de Cartera de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla10. Cartera en Riesgo**

<b>CARTERA EN RIESGO</b>		
<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>	<b>MORA</b>
CHIMBO	538395.81	2.83%
GUARANDA	315128.12	2.15%
CHILLANES	48380.48	0.92%

SAN MIGUEL	150848.92	1.78%
MONTALVO	176802.54	3.79%
VENTANAS	273458.49	4.32%
QUITO	340064.39	10.08%
<b>TOTAL</b>	1843078.75	2.98%

Fuente: Base de Cartera de la COAC “San José” Ltda.

### **CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

#### **Antecedentes de la Organización.**

El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., señala:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de las 6agencias en la provincia de Bolívar, Los Ríos y Pichincha. La COAC “San José” Ltda., fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752.En 1964 fue la Iglesia Católica la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, pero solamente a partir del 1986 la Cooperativa, con un cambio de administración, logra ofrecer productos de créditos atractivos principalmente al segmento de los asalariados, y empieza su camino de crecimiento y consolidación al firmar convenios con instituciones públicas y privadas. (p.1)

En consecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito fue constituida el 10 de diciembre de 1964, año en el que la Iglesia Católica era el hélice del cooperativismo en la provincia Bolívar, sin embargo al cambiar su administración, alcanza su objeto social.

En el informe de la Calificadora MicroFinanza Rating se señala que:

La Cooperativa mantiene relaciones interinstitucionales a nivel de asistencia técnica con organismos nacionales e internacionales, como Swisscontact, Woccu, PPS, Fonlocal, Miduvi, Concaf, CFN, Banco Central, Banred, Financoop, Plan Internacional, RFR y COONECTA y de fondeo con varias instituciones confideicomisos nacionales como CFN o PPS y financiadores como Financoop, Symbiotics y Oikocrédit. (p.8)

Lo que significa que un elemento básico para posicionarse en el mercado es mantener buenas relaciones interinstitucionales con organismos tanto nacionales como internacionales con el fin de cumplir tres criterios fundamentales como son: consistencia de estrategias y políticas, complementariedad de acciones y adicionalidad de recursos.

Desde 1985 hasta diciembre de 2012 se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados; y a partir de enero de 2013 se incorporó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

Lo que significa que la entidad a partir de enero de 2013 pasó al control de una Entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria.

## **Razón social**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

### **Objeto social**

Realizar operaciones de intermediación financiera y prestar servicios financieros a sus socios y a terceros, dentro del marco de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y en lo que no se oponga la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo No. 354.

### **Representante legal**

Lcdo. José Rafael Guillén Sierra.

### **Base legal.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., fue constituida jurídicamente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. En el 2004 mediante resolución N° SBS-2004-707 se incorporó al control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros y a las normas contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo 194.

A partir de enero de 2013 pasó al control y supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y sus operaciones están regidas por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, y demás normativa legal vigente que le son aplicables. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aún no emite normas específicas que gobierne sus operaciones, es por ello que siguen vigentes las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

### **Misión**

Contribuir al progreso y bienestar de la familia ecuatoriana con productos y servicios financieros de calidad, basado en principios de solidaridad, equidad y sostenibilidad.

### **Visión**

Consolidar el liderazgo en las Provincias de Bolívar y los Ríos, ampliando su cobertura en localidades con potencialidad en las provincias de Pichincha y Guayas, generando desarrollo en los sectores productivos mediante un soporte tecnológico que le permita ofrecer servicios financieros en línea, recursos humanos con enfoque de calidad y eficiencia en la gestión para alcanzar una calificación de riesgo no menor a A+.

## **Valores Institucionales**

### **Lealtad**

Hablar bien de la institución, actuar con sinceridad e informar actos que puedan afectar a la cooperativa. Hacer prevalecer el bien de la cooperativa por encima de los intereses personales o de una oficina.

### **Equidad**

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

### **Solidaridad**

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

### **Innovación**

Mantener una actitud de mejoramiento y aprendizaje continuo, liderazgo y generación de ideas para el fortalecimiento de productos y servicios a fin de garantizar la competitividad institucional acorde a los cambios del entorno.

**Honestidad**

Mantener un comportamiento decoroso, recatado, probo y con integridad moral en todas sus actuaciones internas y externas, apegado a la verdad de manera que proteja su imagen personal y de la cooperativa.

**Puntualidad**

Actuar con diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo y a las horas establecidas, demostrando de esta manera el respeto y consideración a los demás y la importancia personal hacia la oportunidad del servicio y la eficiencia.

**Responsabilidad**

Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir las funciones asignadas en conformidad a los códigos de conducta y políticas establecidas en la cooperativa.

**Sinceridad**

Ser y actuar tal como uno es, siente y piensa; pero siempre utilizando la verdad como base de actuación interna y externa.

**Humildad**

Reconocer nuestras habilidades, conocimientos y nuestros defectos sin vanagloriarnos por ellos y sin actuar de una manera pretenciosa, interesada o egoísta tanto ante el cliente interno como el cliente externo de la cooperativa.

**Objetivos de la Institución**

- a. Fomentar en los socios mejores condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos;

- b. Fomentar el ahorro de los socios y sus comunidades;
- c. Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa;
- d. Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo;
- e. Procurar fuentes de financiamiento interno y externo, para el desarrollo institucional y de sus asociados;
- f. Promover la ampliación del número de socios de la cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo;
- g. Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico de sus miembros.
- h. Fomentar a través de sus servicios, los principios de autoayuda, autogestión, y autocontrol como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

#### **Estructura de Propiedad.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., es una sociedad de personas, de responsabilidad limitada. Realiza sus operaciones bajo el concepto de democratización del capital, cada socio que haya suscrito los certificados de aportación está facultado a participar en las decisiones a través de las instancias directivas de la institución.

#### **Estructura Administrativa.**

El gobierno y administración, corresponde a:

- a) La Asamblea General de Representantes.
- b) El Consejo de Administración.
- c) La Gerencia General.

El Consejo de Administración de la institución está conformado por:

**Tabla 11. Estructura Administrativa**

Presidenta	Lillya del Carmen Jiménez Tacle
Vicepresidente	Guido Francisco Moreno del Pozo
Secretario	Rafael Didier García Orozco
Primer vocal	Jimmy Lenin Lara Remache
Segundo vocal	DelidaAveros Gavilánez

Fuente: Base de directivos COAC “San José” Ltda.

**Tabla.12 Nómina De Los Principales Funcionarios**

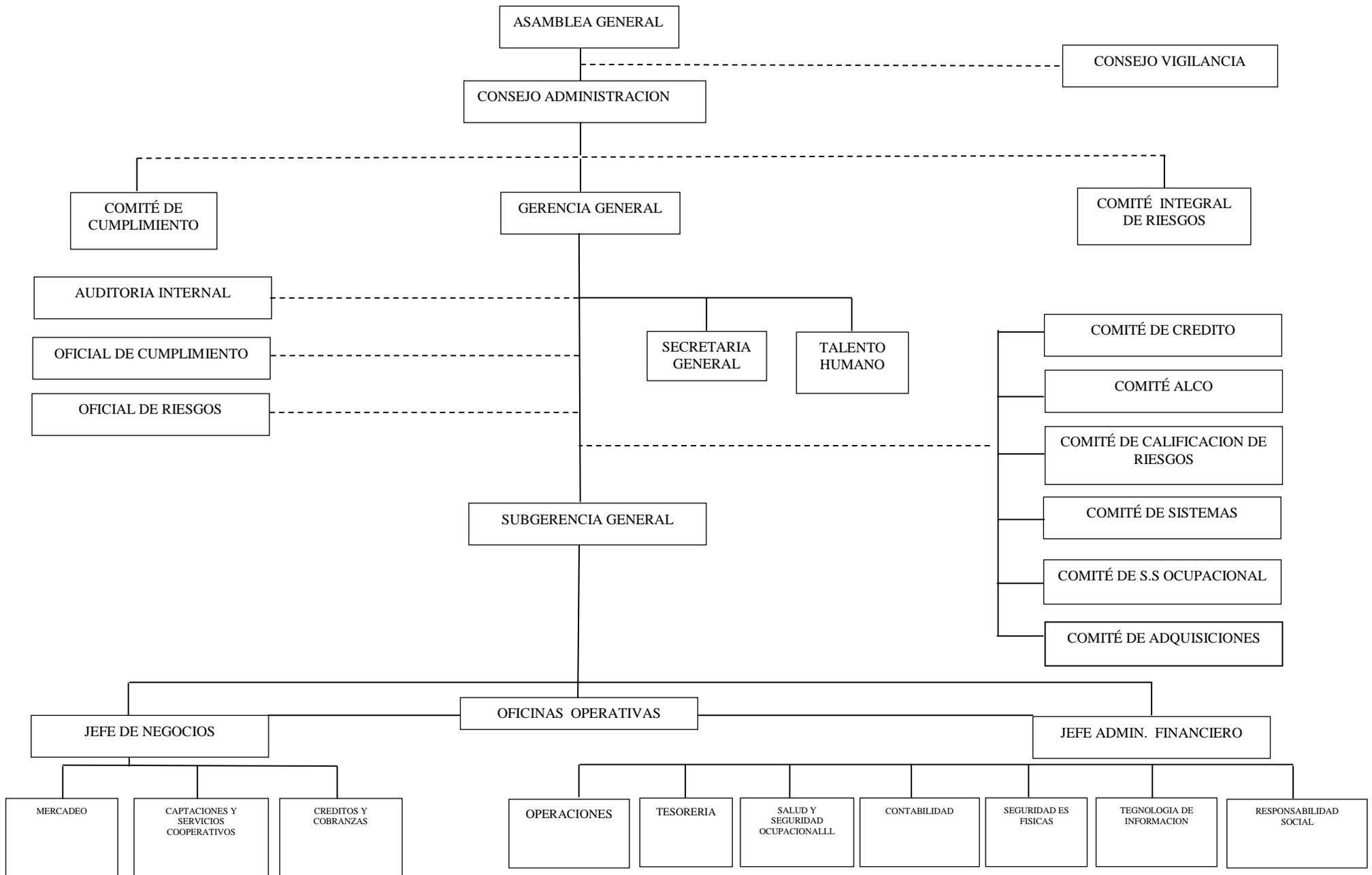
Gerente General	José Rafael Guillen Sierra
Subgerente General	Cesar Capuz Camacho
Auditora General	Eva Verdezoto Guerrero
Contador	Patricio Pérez Pérez
Oficial de Riesgos	Karina Iza
Recursos Humanos	Gladys Sanunga
Jefe de Negocios	Amparo Quincha
Administrador del Sistemas	Washington Vásquez Naranjo
Tesorero	José Luis León
Oficial de Cumplimiento	Juan Arellano

Fuente: Base de listado del personal de la COAC “San José” Ltda.

### **Estructura Orgánica.**

La estructura organizacional de la entidad, fue establecida para definir una jerarquía dentro de la organización, identificando cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la misma, con miras a continuar creciendo, ésta se adapta a los riesgos a los

que está expuesta, y a la complejidad de las operaciones institucionales, cumpliendo así con su objeto social, mediante el logro de las metas planteadas por la administración. El organigrama estructural vigente fue aprobado el 24 de enero de 2013.



## **Ubicación de Agencias**

Se indica la ubicación geográfica de la Matriz y Agencias.

Matriz= San José de Chimbo calle Chimborazo 536 y tres de marzo.

Agencia Guaranda=Guaranda, Calle Azuay entre Convención de 1884 y Sucre frente al CNE

Agencia San Miguel=San Miguel, Calle Pichincha y García Moreno.

Agencia Chillanes=Chillanes, Ezequiel Guerreo entre García Moreno y Guayas.

Agencia Montalvo=Montalvo, Av.25 de Abril y Eufemia de Zambrano.

Agencia Ventanas=Ventanas, 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo.

Agencia Quito=Quito, Sector Sur la Magdalena, Mariscal Antonio José de Sucre S10-23,entre Puruhá y Viracocha.

## **Principales actividades**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una empresa se servicios del sector privado dedicada a la intermediación financiera, para fomentar el ahorro y brindar créditos, poniendo siempre en práctica los principios de solidaridad y control, democrático.

## **Productos y servicios**

Entre los principales productos y servicios financieros y no financieros:

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS (FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS)**

### **PRODUCTOS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN**

#### **PRODUCTOS DE CAPTACIÓN**

##### **PRODUCTOS DE AHORRO**

###### **AHORROS A LA VISTA**

Ahorro a la Vista

Cuenta Sueñitos

Cuenta Ahorrando Ando

###### **AHORRO ADICIONAL**

Ahorro Porvenir

Ahorro Familia

###### **AHORRO PROGRAMADO**

Multiahorros

Multiahorros Jubilación

Multiahorro productivo

Ahorro Plan Educación

Mis Fondos de Reserva

###### **AHORRO RESTRINGIDO**

Ahorro Encaje

###### **DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

1-30 días

31-90 días

91-180 días

181-360 días

más de 361 días

## SERVICIOS

### SERVICIOS NO FINANCIEROS

#### REMESAS

Werter Unión  
Servipagos  
Banco Central del Ecuador  
Ecuagiros  
Vigo  
Ría  
Telegiros  
Vía América  
M2m  
Intercambio Express  
Transfax  
Dinex

#### RECAUDACIONES

##### TRIBUTARIAS (SRI)

RISE  
CEP  
Matriculación

##### BONO DE DESARROLLO

##### HUMANO

Bono de Desarrollo Humano

##### BONO DE DESNUTRICIÓN

##### CERO

Bono de desnutrición cero

##### SOAT

Soat

##### CNEL BOLÍVAR

Cobro de Servicio Básico-Luz eléctrica

SERVICIOS FINANCIEROS

TARJETAS DE DÉBITO

Tarjeta de débito

TRANSFERENCIAS

SPI (Transferencias interbancarias SPI recibidas)

SCI (Transferencias interbancarias SCI recibidas)

Transferencias Nacionales a otras Entidades

Oficina.

SERVICIO DE REFERENCIAS

Referencias Bancarias

SERVICIO DE REPOSICIÓN

Reposición de libreta, cartola, estado de cuenta por  
pérdida robo o deterioro

SEGURO DE VIDA

Seguro de Vida

RED TRANSACCIONAL

COOPERATIVA COONECTA

Red Transaccional COONECTA

VENTANILLAS MOVILES

Ventanillas Móviles

P.O.S

POS

## **SERVICIOS SOCIALES (COOPERATIVOS)**

### **SEGURO DE VIDA**

Seguro de vida (Muerte por cualquier causa, muerte accidental, incapacidad total o parcial por accidente, gastos de sepelio por cualquier causa)

### **SEGURO DE DESGRAVÁMEN**

Seguro de desgravamen

## **PRODUCTOS DE COLOCACIÓN**

### **PRODUCTOS CREDITICIOS**

#### **VIVIENDA**

Hipotecario Vivienda

#### **MICROCREDITO**

Microcrédito Hipotecario

Microcrédito Individual Quirografario

Microcrédito Grupal Asociativo Quirografario

Microcrédito convenios de Cooperación Financiera

Microcrédito Agropecuario Quirografario.

Crédito con Garantía Certificado a Plazo

Microcrédito Grupal Ventanillas Rurales.

Crédito Bono de Desarrollo Humano Individua y

Grupal

Crédito Estacional

Con Bono de la Vivienda

#### **CONSUMO**

Hipotecario Consumo

Crédito Quirografario General  
 Crédito Quirografario Estacional  
 Anticipo de Sueldo  
 Crédito Quirografario con Bono de la Vivienda  
 Crédito con Garantía de Certificado a Plazo

**FODA**

**Tabla 13. FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios de atención.</li> <li>- Imagen y prestigio de la institución.</li> <li>- Infraestructura adecuada.</li> <li>- Permanencia en el mercado</li> <li>- Políticas crediticias acorde a las necesidades de los socios.</li> <li>- Transparencia en las operaciones.</li> <li>- La cobertura de provisiones supera el 100% lo que garantiza una protección frente a eventualidades que puedan afectar la calidad de cartera.</li> <li>- La cooperativa mantiene adecuados niveles de activos productivos y de calidad de cartera de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia.</li> <li>- Excesiva burocracia en el otorgamiento del crédito hipotecario.</li> <li>- Incumplimiento de la normativa interna de crédito por parte del personal, por falta de capacitación.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento del sistema cooperativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas gubernamentales.</li> <li>- Proliferación de entidades cooperativas</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amplio mercado objetivo.</li> <li>- Crecimiento sostenido en los últimos años del sector micro empresarial.</li> <li>- Nuevos productos.</li> <li>- Falta de cultura en el pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de los segmentos 1, 2 y 3.</li> <li>- Competencia desleal de las entidades que recientemente pasaron al control de la SEP'S.</li> <li>- Fuerza de ventas de la competencia.</li> <li>- Entrega de créditos por la competencia con pocos requisitos.</li> </ul>
--	---

Fuente: Manual de Crédito de la COAC “San José” Ltda.

### **Personal que integra el área de crédito**

El área de crédito está integrado por:

**Tabla 14. Personal de Crédito de la Oficina Matriz**

ARGUELLO QUINGATUÑA KARINA JACKELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
BOHORQUEZ SANCHEZ VANESSA MABEL	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA GUAMAN LUIS EDUARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
SALTOS PRADO JOSE ALONSO	ASESOR DE NEGOCIOS
SILVA GALARZA LAURA VERONICA	ASESORA NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 15. Personal de crédito de la Agencia Guaranda**

AUCATOMA GAIBOR ROCIO ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS
CHICO ARGUELLO JIMENA MARIANELA	ASESORA DE NEGOCIOS
MIRANDA ENCALADA OMAR HUMBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS
VASQUEZ PILCO EDGAR RAUL	ASESOR DE NEGOCIOS
VISCARRA ALARCON PAULO CESAR	ASESOR DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 16. Personal de crédito de la Agencia Chillanes**

CRUZ ANGAMARCA ALEXANDRA JAQUELINE	ASESORA DE NEGOCIOS
PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	ASESOR DE NEGOCIOS
TORO JOSE LUIS	ASESOR DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 17. Personal de crédito de la Agencia San Miguel**

GUIBLA RAMON ADRIANA MARGARITA	ASESORA DE INVERSIONES
MONTOYA GAIBOR ARMANDO REMIGIO	ASESOR DE NEGOCIOS Y VENTAS

VARGAS VELASCO ALEX ADRIAN	ASESOR DE NEGOCIOS
YANEZ MONTOYA LUIS MANOLO	ASESOR DE NEGOCIOS
ZAVALA CARDENAS SUSANA ALEJANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 18. Personal de Crédito de la Agencia Montalvo**

GAIBOR ANGULO JUAN JOSE	ASESOR DE NEGOCIOS
HIDALGO MIRALLAS ALVARO XAVIER	ASESOR DE NEGOCIOS
MAZON CASTRO CARLOS ALFONZO	ASESOR DE NEGOCIOS
SOLIS DE LA VEGA JOHANNA RAQUEL	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 19. Personal de Crédito de la Agencia Ventanas**

BEDON JIMENEZ WILLIAN ALFREDO	ASESOR DE NEGOCIOS
GUERRA CAMACHO KATTIUXY LORENA	ASESORA DE NEGOCIOS
HACHI POWEL LUCIA VERÓNICA	ASESORA DE NEGOCIOS
PACHECO VEGA MILTON RICARDO	ASESOR DE NEGOCIOS
TOAPANTA FRANCO DIANA ALEXANDRA	ASESORA DE NEGOCIOS

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 20. Personal de Crédito de la Agencia Quito**

GAIBOR GAIBOR LORENA PATRICIA	ASESORA DE NEGOCIOS
-------------------------------	---------------------

Fuente: Base de listado de personal de la COAC “San José” Ltda.

### **Niveles de aprobación.**

- Consejo de Administración
- Comité de Crédito
- Gerencia General o en ausencia lo reemplazará el Subgerente
- Jefe de Negocios.
- Ejecutivo de Crédito
- Jefes Operativos

### **Consejo de Administración.**

Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la Entidad, ésta se encarga de resolver sobre las solicitudes de crédito de los vocales principales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, del Gerente General y de los demás colaboradores de la organización y de las personas vinculadas a ellos hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad de acuerdo a la Ley.

### **Comité de crédito.**

El comité está conformado por:

**Tabla 21. Comité de Crédito**

Presidente	Lcdo. José Guillén	Gerente General
------------	--------------------	-----------------

Secretario	Lcdo. Willian Trujillo.	Ejecutivo de Crédito
Vocal	Lcda. Amparo Quincha.	Jefe de Negocios

Fuente: Manual de Crédito de la COAC “San José” Ltda.

### Recursos analizados.

El monto en USD\$ de la cartera de crédito de la Entidad durante el 2013 asciende a:

**Tabla 22. Análisis Financiero Horizontal y Vertical**

Cuentas	dic-12	Part. %	dic-13	Part. %	Crec. Rel.	Crec. Abs.
<b>ACTIVO</b>	62.649.435	100%	78.516.980	100%	25,33%	15.867.545
Fondos disponibles	9.169.882	14,64%	12.538.656	15,97%	36,74%	3.368.774
Inversiones	4.573.245	7,30%	5.808.427	7,40%	27,01%	1.235.182
Cartera de crédito	46.972.435	74,98%	57.586.871	73,34%	22,60%	10.614.437
Activo fijo	994.245	1,59%	1.378.687	1,76%	38,67%	384.442
<b>PASIVO</b>	54.921.037	100%	69.195.535	100%	25,99%	14.274.497
Obligaciones con el público	50.179.232	91,37%	62.014.142	89,62%	23,59%	11.834.910
Depósitos a la vista	20.749.916	37,78%	24.436.857	35,32%	17,77%	3.686.941
Depósitos a plazo	27.022.295	49,20%	34.991.680	50,57%	29,49%	7.969.384
Obligaciones financieras	2.576.071	4,69%	4.811.340	6,95%	86,77%	2.235.269
<b>PATRIMONIO</b>	7.728.398	100%	9.321.445	100%	20,61%	1.593.048
Capital social	3.256.391	42,14%	3.853.817	41,34%	18,35%	597.426

Reservas	3.426.761	44,34%	4.172.634	44,76%	21,77%	745.873
<b>INGRESOS</b>	8.185.791	100%	9.507.985	100%	16,15%	
Intereses y descuentos ganados	7.532.744	92,02%	9.137.852	96,11%	21,31%	
Ingresos por servicios	114.326	1,40%	122.711	1,34%	7,33%	
Otros ingresos	537.638	6,57%	245.475	2,58%	-54,34%	
<b>GASTOS</b>	7.432.384	100%	8.504.830	100%	14,43%	
Intereses causados	2.995.034	40,30%	3.750.300	44,10%	25,22%	
Provisiones	795.951	10,71%	682.091	8,02%	-14,30%	
Gastos de operación	2.891.455	38,90%	3.435.326	40,39%	18,81%	
Otros gastos y pérdidas	366.109	4,93%	128.011	1,51%	-65,03%	
Impuestos y participación empleados	383.835	5,16%	509.101	5,99%	32,64%	
Impuestos y participación empleados	269.182	4,08%	388.527	5,17%	44,34%	

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 23. Cartera por Vencer por Agencia**

<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	18457518.69
GUARANDA	14373008.83

CHILLANES	5189841.37
SAN MIGUEL	8306911.51
MONTALVO	4489965.42
VENTANAS	6053084.50
QUITO	3033272.27
<b>TOTAL</b>	<b>59903602.59</b>

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 24. Cartera de Crédito que no Devenga Intereses Reclasificada) por Agencia**

<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	362642.47
GUARANDA	206706.07
CHILLANES	35652.36
SAN MIGUEL	123577.74
MONTALVO	105521.36
VENTANAS	167353.21
QUITO	307682.36
<b>TOTAL</b>	<b>1309135.57</b>

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 25. Cartera Vencida por Agencia**

<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	175753.34

GUARANDA	108422.05
CHILLANES	12728.12
SAN MIGUEL	27271.18
MONTALVO	71281.18
VENTANAS	106105.28
QUITO	32382.03
<b>TOTAL</b>	<b>533943.18</b>

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 26. Cartera Bruta**

<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>
CHIMBO	18995914.50
GUARANDA	14688136.95
CHILLANES	5238221.85
SAN MIGUEL	8457760.43
MONTALVO	4666767.96
VENTANAS	6326542.99
QUITO	3373336.66
<b>TOTAL</b>	<b>61746681.34</b>

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 27 Cartera en Riesgo**

<b>AGENCIA</b>	<b>MONTO</b>	<b>MORA</b>
CHIMBO	538395.81	2.83%
GUARANDA	315128.12	2.15%
CHILLANES	48380.48	0.92%
SAN MIGUEL	150848.92	1.78%
MONTALVO	176802.54	3.79%
VENTANAS	273458.49	4.32%
QUITO	340064.39	10.08%
<b>TOTAL</b>	<b>1843078.75</b>	<b>2.98%</b>

Fuente: Balance General de la COAC “San José” Ltda.

**Presupuesto.**

**Tabla 28. Presupuesto**

<b>Código</b>	<b>Rubros</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento Absoluto (+ o -)</b>	<b>Cumplimiento Relativo (%)</b>	<b>Resultado</b>
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>	<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	
1	<b>Activo</b>	<b>77.360.103</b>	<b>78516980</b>	1.156.877	101,50%	Cumple
11	Fondos Disponibles	8.468.286	12.538.656	4.070.370	148,07%	Cumple
13	Inversiones	5.653.184	5.808.427	155.243	<b>102,75%</b>	Cumple
14	Cartera	58.189.807	57.586.871	-602.936	98,96%	No Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>68.851.291</b>	<b>69.195.535</b>	<b>344.244</b>	<b>100,50%</b>	<b>Cumple</b>

21	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>63.974.980</b>	<b>62.014.142</b>	<b>-1.960.838</b>	<b>96,93%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	29.928.453	27.017.190	-2.911.263	90,27%	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	34.046.527	34.991.680	945.153	<b>102,78%</b>	Cumple
26	Obligaciones Financieras	2.184.688	4.811.340	2.626.652	<b>220,23%</b>	Cumple
<b>3</b>	<b>Patrimonio</b>	<b>8.508.812</b>	<b>9.321.445</b>	<b>812.633</b>	<b>109,55%</b>	<b>Cumple</b>
<b>4</b>	<b>Gastos</b>	<b>9.362.910</b>	<b>8.504.830</b>	<b>-858.080</b>	<b>90,84%</b>	<b>Cumple</b>
41	Intereses pagados-causados	3.938.880	3.750.300	-188.580	95,21%	Cumple
44	Provisiones	926.372	682.091	-244.281	73,63%	Cumple
45	Gastos de Operación	3.974.437	3.435.326	-539.111	86,44%	Cumple
47	Otros gastos y pérdidas	323.310	128.011	-195.299	39,59%	Cumple
48	Impuestos y participación de Trabajadores.	199.911	509.101	309.190	254,66%	No Cumple
<b>5</b>	<b>Ingresos</b>	<b>9.638.978</b>	<b>9.507.985</b>	<b>-130.993</b>	<b>98,64%</b>	<b>No Cumple</b>
51	Intereses y	9.154.899	9.137.852	-17.047	99,81%	No

	descuentos ganados					Cumple
56	Otros ingresos	349.533	245.475	-104.058	70,23%	No Cumple
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>276.068,00</b>	<b>1.003.155,92</b>	<b>727.087,92</b>	<b>363,37%</b>	<b>Cumple</b>

Fuente: Balance General, y Presupuesto de la COAC “San José” Ltda.

**Tabla 29. Presupuesto por Agencias**

<b>OFICINA MATRIZ</b>						
<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>	<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	
1	<b>Activo</b>	<b>28.718.340</b>	<b>28.361.485</b>	<b>-356.855</b>	<b>98,76%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	18.960.058	17.592.130	<b>-1.367.928</b>	<b>92,79%</b>	No Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>24.449.467</b>	<b>24.105.197</b>	<b>-344.270</b>	<b>98,59%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público</b>	<b>20.345.619</b>	<b>19.603.828</b>	<b>-741.791</b>	<b>96,35%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	11.737.914	9.340.613	<b>-2.397.301</b>	<b>79,58%</b>	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	8.607.704	10.263.215	<b>1.655.511</b>	<b>119,23%</b>	Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>4.268.872</b>	<b>4.256.288</b>	<b>-12.584</b>	<b>99,71%</b>	<b>No</b>

						<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>2.975.419</b>	<b>2.708.442</b>	<b>266.977</b>	<b>91,03%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>3.350.304</b>	<b>3.241.863</b>	<b>-108.441</b>	<b>96,76%</b>	<b>No Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>374.885</b>	<b>533.420,44</b>	<b>158.535</b>	<b>142%</b>	<b>Cumple</b>

**AGENCIA GUARANDA**

<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
				<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>			
1	<b>Activo</b>	<b>22.046.789</b>	<b>22.368.031</b>	<b>321.242</b>	<b>101,46%</b>	<b>Cumple</b>
14	Cartera	14.333.843	13.786.186	<b>-547.657</b>	<b>96,18%</b>	No Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>20.637.381</b>	<b>20.740.166</b>	<b>102.785</b>	<b>100,50%</b>	<b>Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>20.384.799</b>	<b>20.366.237</b>	<b>-18.562</b>	<b>99,91%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	8.048.904	7.679.635	<b>-369.269</b>	<b>95,41%</b>	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	12.335.895	12.686.601	<b>350.706</b>	<b>102,84%</b>	Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>1.409.408</b>	<b>1.627.864</b>	<b>218.456</b>	<b>115,50%</b>	<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>2.409.898</b>	<b>2.182.711</b>	<b>227.187</b>	<b>90,57%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>2.225.939</b>	<b>2.200.392</b>	<b>-25.547</b>	<b>98,85%</b>	<b>No Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>-183.959</b>	<b>17.681,87</b>	<b>166.277</b>	<b>10%</b>	<b>Cumple</b>

**AGENCIA CHILLANES**

<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
				<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>			

				-)		
1	<b>Activo</b>	<b>5.165.418</b>	<b>4.743.381</b>	<b>-422.037</b>	<b>91,83%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	4.128.605	4.964.834	<b>836.229</b>	<b>120,25%</b>	Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>4.133.150</b>	<b>3.631.257</b>	<b>-501.893</b>	<b>87,86%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>2.322.379</b>	<b>2.334.113</b>	<b>11.734</b>	<b>100,51%</b>	<b>Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	1.485.159	1.755.495	<b>270.336</b>	<b>118,20%</b>	Cumple
2103	Depósitos a plazo	837.220	578.618	<b>-258.602</b>	<b>69,11%</b>	No Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>1.032.217</b>	<b>1.112.124</b>	<b>79.907</b>	<b>107,74%</b>	<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>586.624</b>	<b>529.448</b>	<b>57.176</b>	<b>90,25%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>745.680</b>	<b>797.927</b>	<b>52.247</b>	<b>107,01%</b>	<b>Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>159.056</b>	<b>268.478,27</b>	<b>109.422</b>	<b>168.79%</b>	<b>Cumple</b>

**AGENCIA SAN MIGUEL**

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
1	<b>Activo</b>	<b>10.448.051</b>	<b>9.924.468</b>	<b>-523.583</b>	<b>94,99%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	8.396.375	8.005.875	<b>-390.500</b>	<b>95,35%</b>	No Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>9.346.359</b>	<b>8.764.043</b>	<b>-582.316</b>	<b>93,77%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>8.481.833</b>	<b>8.401.154</b>	<b>-80.679</b>	<b>99,05%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	3.311.212	2.952.480	<b>-358.732</b>	<b>89,17%</b>	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	5.170.621	5.448.674	<b>278.053</b>	<b>105,38%</b>	Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>1.101.692</b>	<b>1.160.426</b>	<b>58.734</b>	<b>105,33%</b>	<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>1.240.709</b>	<b>1.113.133</b>	<b>127.576</b>	<b>89,72%</b>	<b>Cumple</b>

5	<b>Ingresos</b>	<b>1.294.049</b>	<b>1.225.030</b>	<b>-69.019</b>	<b>94,67%</b>	<b>No Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>53.340</b>	<b>111.896,80</b>	<b>58.557</b>	<b>209.78%</b>	<b>Cumple</b>
<b>AGENCIA MONTALVO</b>						
<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>	<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	
1	<b>Activo</b>	<b>5.537.381</b>	<b>5.398.827</b>	<b>-138.554</b>	<b>97,50%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	4.257.596	4.337.298	79.702	101,87%	Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>5.238.404</b>	<b>4.918.693</b>	<b>-319.711</b>	<b>93,90%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>4.774.652</b>	<b>4.698.667</b>	<b>-75.985</b>	<b>98,41%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	2.183.380	2.391.746	208.366	109,54%	Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.591.272	2.306.920	-284.352	89,03%	No Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>298.978</b>	<b>480.133</b>	<b>181.155</b>	<b>160,59%</b>	<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>846.505</b>	<b>657.722</b>	<b>188.783</b>	<b>77,70%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>714.621</b>	<b>694.411</b>	<b>-20.210</b>	<b>97,17%</b>	<b>No Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>-131.884</b>	<b>36.689,53</b>	<b>95.194</b>	<b>28%</b>	<b>Cumple</b>
<b>AGENCIA VENTANAS</b>						
<b>CODIGO</b>	<b>RUBROS</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Saldo Libros</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Resultado</b>
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>	<b>Absoluto (+ o -)</b>	<b>Relativo (%)</b>	

				-)		
1	<b>Activo</b>	<b>5.164.841</b>	<b>4.253.084</b>	<b>-911.757</b>	<b>82,35%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	4.713.125	5.872.094	<b>1.158.969</b>	<b>124,59%</b>	Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>4.775.731</b>	<b>3.655.556</b>	<b>-1.120.175</b>	<b>76,54%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>4.150.980</b>	<b>3.486.941</b>	<b>-664.039</b>	<b>84,00%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	2.392.923	2.365.281	<b>-27.642</b>	<b>98,84%</b>	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	1.758.057	1.121.661	<b>-636.396</b>	<b>63,80%</b>	No Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>389.111</b>	<b>597.528</b>	<b>208.417</b>	<b>153,56%</b>	<b>Cumple</b>
4	<b>Gastos</b>	<b>822.074</b>	<b>735.848</b>	<b>86.226</b>	<b>89,51%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>798.151</b>	<b>856.538</b>	<b>58.387</b>	<b>107,32%</b>	<b>Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>-23.923</b>	<b>120.690,04</b>	<b>96.767</b>	<b>504,49%</b>	<b>Cumple</b>

**AGENCIA QUITO**

CODIGO	RUBROS	Presupuesto	Saldo Libros	Cumplimiento	Cumplimiento	Resultado
				Absoluto (+ o -)	Relativo (%)	
		<b>31-dic-13</b>	<b>31-dic-13</b>			
1	<b>Activo</b>	<b>4.476.949</b>	<b>3.467.705</b>	<b>-1.009.244</b>	<b>77,46%</b>	<b>No Cumple</b>
14	Cartera	3.400.204	3.028.455	<b>-371.749</b>	<b>89,07%</b>	No Cumple
2	<b>Pasivo</b>	<b>4.561.097</b>	<b>3.380.623</b>	<b>-1.180.474</b>	<b>74,12%</b>	<b>No Cumple</b>
21	<b>Obligaciones con el público.</b>	<b>3.514.718</b>	<b>3.123.203</b>	<b>-391.515</b>	<b>88,86%</b>	<b>No Cumple</b>
2101	Depósitos a la vista	768.961	537.213	<b>-231.748</b>	<b>69,86%</b>	No Cumple
2103	Depósitos a plazo	2.745.757	<b>2.585.990</b>	<b>-159.767</b>	<b>94,18%</b>	No Cumple
3	<b>Patrimonio</b>	<b>-84.148</b>	<b>87.082</b>	<b>171.230</b>	<b>103,49%</b>	<b>Cumple</b>

4	<b>Gastos</b>	<b>547.120</b>	<b>577.526</b>	<b>30.406</b>	<b>105,56%</b>	<b>Cumple</b>
5	<b>Ingresos</b>	<b>510.235</b>	<b>491.825</b>	<b>-18.410</b>	<b>96,39%</b>	<b>No Cumple</b>
	<b>Resultados del Ejercicio</b>	<b>-36.885</b>	<b>-85.701,03</b>	<b>-48.816</b>	<b>232,35%</b>	<b>No Cumple</b>

Fuente: Presupuesto de la COAC “San José” Ltda.

### **Causas para no alcanzar la meta presupuestaria.**

Las principales causas para no cumplir la meta presupuestaria se detallan a continuación:

- Cartera a cargo de Talento Humano con insuficiente experiencia crediticia.
- Diligencia inadecuada de políticas crediticias.
- Operaciones crediticias ejecutadas fuera del marco legal vigente.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente.
- Debilidad en todas las fases del proceso de colocación.
- Inadecuada administración de la cartera.
- Gestiones poco oportunas para la recuperación de la cartera.
- El incumplimiento de las metas de captación, limita la colocación.
- Escasa asistencia del Asesor Jurídico en la gestión de cobranza.

### **Plan estratégico vs. Plan operativo anual**

#### **Tabla 30. Plan Estratégico vs. Plan Operativo Anual**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META 2013</b>
<b>Objetivo Macro</b>	Rentabilidad sobre activos promedio	Mayor o = al 2,20%
<b>Objetivo 1: Estructura de Pasivos</b>	Obligaciones Financieras/Pasivo Total	Menor o = al 15%
	Saldo DPF/Captaciones Totales	Mayor o = al 45%
<b>Objetivo 2: Estructura de Activos Productivos y Crédito</b>	Cartera Bruta / Activos	Mayor o = al 80%
	Segmento Cartera Consumo/ Cartera Bruta.	Hasta el 45%
	Segmento Cartera Vivienda / Cartera Bruta.	Hasta el 5%
	Segmento Cartera Microcrédito/ Cartera Bruta	Mayor o = al 50%
<b>Objetivo 3: Gestión de Crédito</b>	Cartera en Riesgo/ Cartera Bruta.	Menor o = al 2.5%
	Provisiones/Cartera en Riesgo.	Mayor o = al 250%
<b>Objetivo 4: Solvencia Patrimonial</b>	Patrimonio técnico/Activos P. Por riesgo	Mayor o = al 13%
<b>Objetivo 5: Gestión de la Liquidez</b>	Fondos Disponibles + Inversiones / Captaciones	Mayor o = al 25%
<b>Objetivo 6: Eficiencia Administrativa</b>	Gastos Operacionales/ Total de Activos Promedio (anualizado)	Menor o = al 6%
<b>Objetivo 7: Crecimiento en Captaciones</b>	Total captaciones Cooperativa	63.908.450
	Captaciones COAC/ Captaciones Provinciales.	Mayor o = al 39%
	Captaciones Prov. Bolívar.	51.534.630

	Captaciones Oficina Montalvo (US \$).	4.774.652
	Captaciones Oficina Ventanas (US \$).	4.150.980
	Captaciones Oficina Quito (US \$).	3.514.718
<b>Objetivo 8: Responsabilidad social.</b>	Memoria institucional.	1
<b>Objetivo 9: Satisfacción y Nivel de Operación de los Clientes / Socios</b>	Nivel de satisfacción de los clientes externos.	Mayor o = al 88%
	Nivel de socios inactivos.	Menor o = al 27%
<b>Objetivo 10: Fortalecer la Gestión Tecnológica</b>	% tiempo de operación.	Mayor o = al 99%
	Módulos o utilitarios que automaticen las operaciones o procesos de apoyo de la cooperativa.	
<b>Objetivo 11: Gestión Integral</b>		BBB+
<b>Objetivo 12: Conocimiento y aplicación de normatividad</b>	% calificación alcanzada en pruebas de conocimiento y exámenes de auditoría.	Mayor o = al 75%
<b>Objetivo 13: Infraestructura de oficinas</b>	# Oficinas con locales propios.	5
<b>Objetivo 14: Satisfacción del Cliente Interno - Clima Laboral</b>	% satisfacción del cliente interno.	Mayor o = al 70%

Fuente: Plan estratégico y Plan Operativo Anual de la COAC “San José” Ltda.

### **Cupo de Créditos.**

Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

### **Financiamiento.**

La entidad financia o entrega créditos a través de recursos propios provenientes de los productos de captación, intereses ganados en el otorgamiento de créditos, comisiones por los servicios prestados, así como también en menor escala el apalancamiento externo.

### **Sistemas Informativos.**

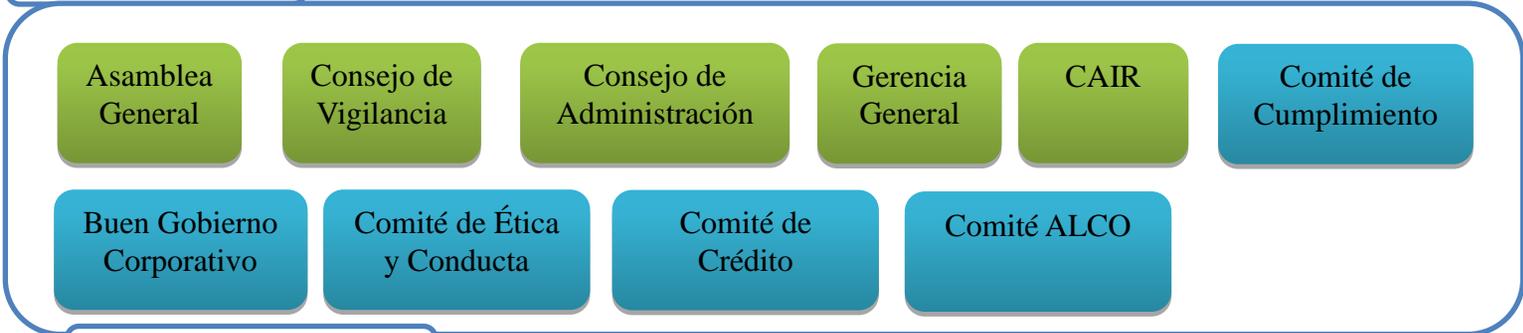
La Entidad da a conocer sus productos y servicios mediante los siguientes canales de comunicación:

- Cuñas radiales.
- Publicidad volante.
- Mercadeo directo con los clientes, a través de los asesores de negocios.
- Página web.

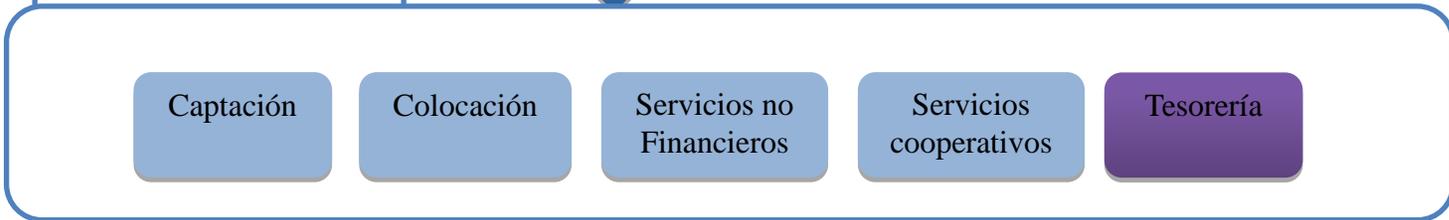


Cadena de valor

Gobernantes



Cadena de Valor



Apoyo



La Junta Bancaria en la Resolución N° JB-2005-834 señala que:

**Procesos gobernantes o estratégicos.-** Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para cumplir los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros;

**Procesos productivos, fundamentales u operativos.-** Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes; y,

**Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.-** Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.(p.5)

En consecuencia la entidad con el objeto de garantizar la optimización de sus recursos y la estandarización de sus actividades cuenta con procesos establecidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, procesos que son agrupados en gobernantes, operativos y de apoyo.

## **Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., correspondiente al período 2013.**

La aplicación de un modelo de auditoría integral en el área crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., adquiere relevancia, por cuanto permitirá conseguir y evaluar objetivamente en el periodo 2013, evidencia relativa a: información financiera, estructura de control interno, el cumplimiento por parte de las personas encomendadas de dicha área de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normas legales vigentes aplicables, con el propósito de comunicar sobre el grado de correspondencia entre éstos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación, pues a partir de los resultados obtenidos se pueda emitir recomendaciones, cuyo cumplimiento posibilitará mejorar del área de crédito a través de introducir cambios en los procesos de colocación y recuperación de la cartera, lo que hace ineludible e imprescindible aplicar los principio de Control Interno y políticas crediticias adecuadas, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la entidad.

En este contexto también resulta significativo el análisis que se desarrollará sobre la capacidad del personal que presta sus servicios en la entidad, pues innegablemente los beneficios marcados precedentemente resultan más eficientes dependiendo de la ética, razón, compromiso y dedicación de todos los colaboradores que trabajan en la institución, sobre todo en el área de crédito.

Finalmente, es necesario señalar que los aspectos más trascendentales para la COAC “San José” Ltda., no están dados únicamente en el hecho de mejorar internamente las actividades que se desarrollan en la misma, sino que su importancia recae además en la optimización y mejoramiento de los productos de crédito que otorga a los asociados, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional en lo concerniente al tema de solidez

y capacidad de enfrentar los cambios a los cuales es vulnerable el sistema financiero en el Ecuador.

La cantidad de recursos financieros colocados a través de operaciones de crédito por la COAC “San José” Ltda., en el mercado tiende a crecer con el pasar del tiempo, no obstante el indicador de cartera vencida va a la mano de ésta, esto básicamente por: la inadecuada aplicación de políticas crediticias, personal carente de capacitación constante, incumplimiento por parte de las personas encargadas de dicha área de las disposiciones legales, reglamentarias, planes, programas y demás normativa legal vigente aplicable, entre otros.

## CAPÍTULO IV

### EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013.

#### **Proceso de auditoría integral.**

La etapa inicial, empieza con la obtención de la Carta Compromiso, misma que constituye un convenio entre ambas partes sobre los términos para la realización de la auditoría, la cual está por escrito para reducir al mínimo los malos entendidos.

La etapa de planificación abarca la orden de trabajo, documento en el que consta la disposición para ejecutar la auditoría integral, notificación del inicio de la auditoría en la entidad, pronóstico de los procedimientos que deben emplearse, la oportunidad y el alcance con que deben desarrollarse para la comprensión y conocimiento del negocio de la entidad a ser auditada, definición de aspectos significativos y determinación de la materialidad, el estudio y evaluación del Control Interno y la evaluación de los riesgos.

La etapa de ejecución abarca la aplicación de procedimientos de auditoría contenidos en los programas, para obtener la evidencia de auditoría suficiente y competente y la evaluación de resultados de los procedimientos aplicados.

La etapa de finalización abarca los procedimientos que definen la terminación de la auditoría, se basa en la evaluación de los resultados de los procedimientos aplicados tanto a nivel preliminar, intermedio y final, para concluir sobre la razonabilidad de cada uno de los aspectos significativos y emitir un informe sobre los resultados de auditoría, informe que se constituye en el documento final que emite el auditor de conformidad con las Normas que rigen la profesión, relativo a la naturaleza, alcance y resultados obtenidos en su trabajo.

A continuación se procede a elaborar la planificación de la Auditoría Integral, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y criterios aplicables al caso:

**Tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las fases del proceso de auditoría.**

Tabla 31. Tiempos utilizados y los productos generados en cada una de las Fases del Proceso de Auditoría.

<b>FASES</b>	<b>TIEMPO UTILIZADO</b>	<b>PRODUCTO ESPERADO</b>
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>		
- Información General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. - Programa Preliminar.	5 días	Informe de Planificación
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de Control Interno para la Auditoría Financiera.</li> <li>- Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Control Interno.</li> <li>- Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Cumplimiento.</li> <li>- Elaboración del Cuestionario de Control Interno para la Auditoría de Gestión.</li> <li>- Elaboración de la Matriz de la calificación de riesgos y nivel de confianza para determinar el enfoque de auditoría.</li> </ul>	5 días	Programas de Trabajo.
<b>EJECUCIÓN</b>		Papeles de Trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de los papeles de trabajo.</li> <li>- Aplicación de los procedimientos de auditoría.</li> <li>- Obtención de la evidencia suficiente, competente y relevante.</li> <li>- Desarrollo de Hoja de Hallazgos.</li> </ul>	30 días	
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar los resultados parciales de la aplicación de los procedimientos mediante la hoja de Hallazgos.</li> <li>- Elaborar los comentarios y recomendaciones correspondientes en el informe final.</li> </ul>	1 día	Informe de Auditoría Integral.

<b>SEGUIMIENTO</b>		
Esquema de seguimiento a las recomendaciones.	5 días	Matriz de recomendaciones

## **INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.**

### **INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL**

A los miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

He practicado una auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., para el año calendario 2013, la cual cubre la siguiente temática: El examen al balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio y estado de flujo de efectivo, la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la Institución; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afecten a la Institución y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Mi responsabilidad es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral, con base a los procedimientos que he considerado necesario para la obtención de

evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de mis conclusiones sobre la temática de auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realicé la auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre el cumplimiento de leyes y la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera de que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva, si se han cumplido las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y las revelaciones de los estados financieros, la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados, las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Considero que mi auditoría integral proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En mi opinión los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al 31 de diciembre de 2013, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el

año terminado en esa fecha, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base a los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluyo que la entidad no mantuvo una adecuada estructura de control interno relacionado a la conducción ordenada de sus operaciones, observándose incumplimientos de las leyes y regulaciones que la afectan; y, la información sobre los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación al cumplimiento de los objetivos generales, en cuanto a las metas y actividades de la Cooperativa se reflejan los resultados poco eficaces sobre la gestión desarrollada en el alcance de los objetivos y metas planteadas.

San José de Chimbo, 04 de diciembre de 2014.

Ing. Karina Iza López.

Firma.

La estructura del informe de Auditoría Integral tomado de la publicación, Normas y procedimientos de Auditoría de Yanel Blanco Luna, sirvió de modelo para el presente informe.

**Matriz de implementación de recomendaciones.**

<b>Ord.</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plazo</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Firmas responsables</b>
1	Definición inadecuada de funciones y responsabilidades del personal de crédito.	Definir de manera adecuada las funciones y responsabilidades del personal de crédito que garantice la segregación de funciones.	Coordinadora de Talento Humano.	Un mes	Manual de perfil y Competencias (funciones y responsabilidades)	
2	Expedientes de las operaciones de crédito concedidas, contienen reportes de CREDIT REPORT con puntuaciones bajas, con informes de responsabilidad extendidos por los asesores de negocios adjuntos sin existir un	Cumplir con la política de manera adecuada.	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos. Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de créditos sin errores.	
		Evaluar la adecuada aplicación de la política de crédito de score	Ejecutivo de Crédito Jefes Operativos.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel		

análisis conjunto con el Jefe Operativo, cumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el Manual de Crédito y en el Reglamento General del Crédito.	credireport, por parte de los asesores de negocios.		de aprobación.		
	Examinar minuciosamente los expedientes de crédito que contengan reportes de creditreport con calificaciones bajas, para cerciorarse que éstos tengan adjunto un informe en el que conste el por qué para posibilitar el crédito en lugar de informes de responsabilidad en el caso de que los créditos presenten cuotas vencidas.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de crédito con informes propicios en los que consten el porqué de posibilitar el crédito.	
	Reformar la política de incentivos para que los asesores de negocios tomen conciencia que lo importante no es colocar	Miembros del Comité de Crédito.	En un mes.		

		por colocar, sino que deben percibir que lo importante es colocar la cartera, considerando la normativa que se ajusta a los procesos de crédito.				
		Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestralmente	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
		Requerir a los Jefes Operativos no aprobar créditos si los expedientes carecen de algún documento.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Mensual	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		No autorizar la transferencia de los expedientes de crédito al Comité de Crédito por concepto de aprobación, sin que estos no cumplan	Jefes Operativos.	Diario	Menor número de expedientes sin la documentación.	

		las políticas internas de la entidad en cuanto a los documentos requeridos como requisitos para la concesión de créditos.				
3	Existen expedientes de crédito con un inadecuado análisis para calificar un crédito.	Cumplir con lo establecido en el Manual y Reglamento de crédito política de manera adecuada en cuanto a los documentos exigidos como requisitos.	Asesores de Negocios.	Diario	Expedientes de crédito con la documentación completa.	
		Revisar que los documentos exigidos como requisitos para la concesión de créditos estén completos en los expedientes de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Diario	Expedientes de crédito aprobados con la documentación completa.	

	No aprobar aquellos expedientes carentes de ciertos documentos	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de crédito aprobados con la documentación completa.	
	Visitar las agencias y realizar un seguimiento de la labor de los asesores de negocios.	Jefe de Negocios. Ejecutivo de crédito.	Trimestral	Cronograma de visitas aprobado. Informes de visitas.	
	Requerir a los Jefes Operativos hacer cumplir el proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Jefes Operativos.	Semanal	Correos electrónicos. Oficios extendidos.	
	No aprobar aquellos créditos que el monto supera el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Créditos con montos que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	
	Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la	Miembros del Comité de	Diario	Expedientes de crédito con montos	

		normativa interna con respecto al proceso de análisis, aprobación y liquidación de créditos.	Crédito.		que no superan el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.	
4	En documentos legales que integran los expedientes de créditos, existen formatos que no están correctamente llenados y con errores por datos incorrectos, diversidad de firmas y fechas de caducidad.	Cumplir con el proceso de manejo de documentos importantes con cautela, para cumplir con el proceso de recuperación de cartera.	Ejecutivo de Crédito. Jefes Operativos. Asesores de Negocios	Diario	Expedientes con documentos llenados correctamente.	
		Realizar un control periódico a los asesores de negocios con respecto al llenado de documentos.	Ejecutivo de Crédito.	Bimensual	Evaluaciones realizadas. Informe de evaluaciones, dirigido a Gerencia General.	
		Reatualimentar el proceso objeto del incumplimiento, para que estos logren el correcto llenado de	Ejecutivo de Crédito. Coordinadora de Talento Humano.	Semestral	Informe de capacitación.	

		documentos mediante medios como internet, correos electrónicos, comunicación directa, etc.				
		Realizar una revisión minuciosa de los documentos que forman parte de los expedientes de de socios que solicitan un crédito, previo a su aprobación.	Miembros del Comité de Crédito.	Cada vez que se reúna el comité de crédito o nivel de aprobación.	Expedientes de créditos sin errores.	
5	Cumplimiento parcial de metas presupuestarias de la cuenta 14 cartera y 21 obligaciones con el público.	Difundir las metas presupuestadas al personal de crédito.	Jefes Operativos	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Velar por el cumplimiento de metas.	Jefes Operativos	Diario	Informe de evaluaciones.	
		Llevar un control presupuestario de las metas proyectadas.	Jefe Administrativo Financiero.	Semanal	Archivo de control presupuestario.	

		Monitorear el cumplimiento de metas presupuestadas.	Jefe de Negocios, Ejecutivo de captaciones Ejecutivo de Crédito.	Semanal	Informes de evaluaciones.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en cuanto a objetivos estratégicos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual, relacionados con la “Gestión de Crédito” y “Estructura de Activos Productivos y Crédito”.	Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual al personal de crédito.	Jefes Operativos.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Velar por el cumplimiento de metas.	Jefes Operativos	Semanal	Informes de seguimiento.	
		Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.	Jefe administrativo financiero.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-recepción.	
		Llevar un control del POA.	Jefe administrativo financiero.	Mensual	Informes de seguimiento. Correos	

					electrónicos.	
		Monitorear el cumplimiento de las metas establecidas en el POA para dar cumplimiento los objetivos estratégicos del Plan Estratégico.	Jefe administrativo financiero. Jefe de Negocios Ejecutivo de crédito.	Mensual	Informe de seguimiento.	
		Realizar un análisis adecuado de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, cumpliendo lo que establece la normativa interna.	Asesores de negocios.	Mensual	Expedientes de crédito.	
6	Incumplimiento parcial de los indicadores de gestión en cuanto al objetivo estratégico “Gestión de	Difundir el Plan Estratégico y Plan Operativo Anual a todo el personal.	Jefe administrativo financiero.	Permanente	Correos electrónicos. Intranet. Acta entrega-	

Crédito” del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual en cuanto a la actividad capacitación del personal de crédito en un porcentaje igual o mayor al 90%.					recepción.	
	Llevar un control del POA.	Jefe administrativo financiero.	Mensual		Informes de seguimiento. Correos electrónicos.	
	Diseñar y aplicar un Plan de Capacitación de Personal, de acuerdo a las necesidades de cada puesto.	Coordinadora de Talento Humano.	Anual		Plan de Capacitación de personal Institucional. Intranet. Correos electrónicos.	

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

##### **Importancia y beneficios de la auditoría.**

La realización del examen de auditoría integral representa una respuesta institucional a la creciente necesidad de conocer el grado de seguridad razonable de la situación financiera de la entidad, el grado de cumplimiento de la normativa aplicable, y cuál es el grado de eficiencia en el uso de los recursos para cumplir los objetivos planteados.

El beneficio que se obtiene al evaluar en una misma auditoría la situación de la gestión global de la entidad o de una área específica, revela las inconsistencias y debilidades que afectan a la misma considerando los enfoques de las distintas auditorías que conforman la auditoría integral, producto de lo cual se proponen recomendaciones orientadas a enfocar los esfuerzos de la administración hacia la mejora continua de procesos y procedimientos.

El aporte de la Matriz de Implementación de Recomendaciones será el de que se constituya en una herramienta de soporte para una adecuada toma de decisiones Gerenciales, a través de las acciones de mejoras registradas en la misma, puesto que gracias a éstas acciones los sistemas de gestión de la entidad se ajustan cada vez más a las necesidades de los socios logrando mayor competitividad y superando en muchos de los casos las expectativas de los asociados.

##### **Viabilidad práctica de la auditoría integral.**

La realización de la auditoría integral fue viable porque se contó con la información y compromiso del personal de la entidad auditada, el tiempo y recursos suficientes, competencias del auditor para alcanzar los objetivos planteados.

##### **Experiencias favorables de la auditoría integral (optimización de tiempos, cobertura global, aprovechamiento de recursos y muestras para auditoría)**

La experiencia favorable es haber dado respuesta a la necesidad de la entidad de conocer de manera global e integral la calidad de los mecanismos de control definidos sobre los aspectos administrativos y financieros, los cuales están relacionados con el grado de seguridad razonable, cumplimiento de la normativa, cual el uso de los recursos en la gestión, mediante la puesta en marcha un modelo integral.

### **Generación de acciones correctivas. ¿Se estableció un beneficio de auditar en forma integral un área o proceso?**

El beneficio que se obtiene al evaluar en una misma auditoría la gestión global de una entidad o área específica, es proporcionar información pertinente y oportuna sobre los problemas que suscitan a fin de solucionarlos mejorando con ello su funcionamiento, eficiencia y eficacia.

### **Problemas en la ejecución del examen de auditoría integral**

En la realización del examen de auditoría integral no se presentó dificultad alguna, pues el auditado facilitó la información requerida y brindó el soporte necesario.

### **Recomendaciones**

### **Proyección de la auditoría integral**

Exámenes de auditoría integral periódicos, de acuerdo a la necesidad de la entidad para conocer aspectos como: grado de seguridad razonable, de control interno, de cumplimiento de leyes, reglamentos, etc. y de gestión (uso de los recursos en la gestión) para generar un informe de aseguramiento que soporte las decisiones de la alta Gerencia y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa.

### **Sugerencias para mejorar su viabilidad**

Apertura total para el desarrollo del examen de auditoría integral.

### **Necesidad de personal multidisciplinario**

Para la ejecución de exámenes de auditoría integral, es necesaria la conformación de un equipo multidisciplinario para que la evaluación sea objetiva, cuyo número de integrantes y disciplinas, dependerá de la naturaleza de la entidad.

### **Justificación de la Hipótesis**

El examen integral al área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por el período 2013, permitió la evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento, de gestión y generó un informe de aseguramiento que contribuye a una adecuada toma de decisiones gerenciales, que le proporcione a los administradores acciones de mejoramiento continuo para la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

BELTRAN JARAMILLO Jesús Mauricio (1996), *Indicadores de gestión*, herramientas para lograr la competitividad 2da Edición Bogotá Colombia 3R Editores LTDA. ISBN 958-8017-00-9

BENJAMÍN FRANKLIN, Enrique (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio*. (Segunda edición). México: Pearson Educación. Cap. 1 pág. 11.

BLANCO .L. Yanel, (2012) Auditoría Integral Normas y Procedimientos. ECOE EDICIONES. 2da. Bogotá.

DUEÑAS LÓPEZ, Nelson B. Dr. (2013) *Auditoría Gestión II*. Ediloja Cía Ltda. Loja – Ecuador.

ESTUPIÑÁN GAITAN, Rodrigo, (2006) *Control Interno y Fraudes*. ECOE Ediciones. Bogotá.

FRANKLIN, E.B (2007) *Auditoría Financiera* .México: Prentice Hall.

KAPLAN, R, NORTON, D., (2005). ALIGEMENT. *Cómo alinear la Organización a la Estrategia a través del BalancedScorecard*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.

L.C, Marcelo (2012) *Auditoría Financiera I*. El Proceso de Auditoría Financiera.

LEÓN, Gilberto (2014) *Auditoría Gestión 5*. EdilojaCía Ltda. Loja -Ecuador

LEÓN. C. Marcelo (2011) *El Proceso de Auditoría Financiera*. Ediloja Cía Ltda. Loja-Ecuador.

MANTILLA, Samuel A. (2005) *Control Interno COSO*. ECOE Ediciones. Bogotá.

OLALLA VELÁSQUEZ, Edwin MBA (2014) *Auditoría Gestión 4*. Ediloja Cía Ltda. Loja-Ecuador.

Plan Estratégicos (2014-2017) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

SUBÍA GUERRA, Jaime Mba. (2012). *Marco Conceptual de la Auditoría Integral*, Loja Ecuador. EDILOJA Cía. Ltda.

GARATE MONCAYO, Paquita. M. (2012). *Auditoría Financiera III* El Dictámen, Loja Ecuador. EDILOJA Cía. Ltda.

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, *Proyecto de Investigación maestría en auditoría integral*.

V.N, Marcelo (2013) *Auditoría de Gestión I*. Primera Edición. Loja-Ecuador.

VILLAVICENCIO GONZÁLEZ, María. W. (2014) *Módulo III Auditoría de gestión 6*. Loja Ecuador. EDILOJA Cía. Ltda.

**Webgrafía.**

<http://plancontable2007.com/niif-nic/niif-normas-internacionales-deinformación-financiera.html>

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo sobre la empresa, pues las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

En consecuencia, la auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza a la auditoría.