



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

### **TÍTULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL**

Examen de Auditoría Integral en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, provincia del Azuay, cantón Girón, año 2013.

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTOR:** Piedra Durán, Juan Carlos

**DIRECTOR:** Benítez Gaibor, Marcela Karina, Dra.

**CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA**

2015

## APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Lupe Beatriz Espejo Jaramillo

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración

El presente trabajo de titulación, denominado: “Examen de Auditoría Integral en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, provincia del Azuay, cantón Girón, año 2013” realizado por Piedra Duran Juan Carlos, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Febrero de 2014

f) .....

Mgs. Marcela Karina Benítez Gaibor

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Piedra Durán Juan Carlos, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: “Examen de Auditoría Integral en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, provincia del Azuay, cantón Girón, año 2013” de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo la Magister Marcela Karina Benítez Gaibor directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. ....

Autor: Piedra Durán Juan Carlos

Cédula 0103535647

## DEDICATORIA

Con Cariño dedico este trabajo:

A Dios, por ser la luz espiritual y fuente de sabiduría, al darme la guía para culminar con esta meta de estudios.

A mis padres Hugo y Norma, por motivarme, aconsejarme y apoyarme siempre para que me supere integralmente.

A mi esposa Marcela, quien con su amor, cariño, respeto y comprensión, ha sido la razón de mis esfuerzos.

Piedra Durán Juan Carlos

## AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo expreso una gratitud a:

Dios, por permitirme culminar una de mis metas planteadas.

Un reconocimiento especial a la Gerente y a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, por facilitarme la ejecución de esta investigación, así como a todas las personas que aportaron con su valioso conocimiento para culminar con este anhelo de superación profesional.

De manera especial, mi sincero agradecimiento la Magister Marcela Karina Benítez Gaibor, por haberme guiado y orientado de forma eficiente para culminar el presente trabajo de investigación.

Adicionalmente agradezco a los distinguidos catedráticos de la Universidad Técnica Particular de Loja, quienes transmitieron sus conocimientos, en el transcurso de mi carrera.

Piedra Durán Juan Carlos

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA.....  | i    |
| APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....  | ii   |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....   | iii  |
| DEDICATORIA.....   | iv   |
| AGRADECIMIENTO.....  | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....  | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS.....  | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | viii |
| RESUMEN EJECUTIVO.....   | 1    |
| ABSTRACT.....  | 2    |
| INTRODUCCIÓN.....  | 3    |
| <br>   |      |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....   | 5    |
| 1.1 . Descripción del estudio y justificación.....   | 6    |
| 1.1.1. Antecedentes del Cooperativismo en Ecuador.....   | 7    |
| 1.1.2 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.....   | 9    |
| 1.1.2.1 Misión, Visión, Valores Institucionales, objetivos estratégicos.....   | 10   |
| 1.1.2.2 Estructura Orgánica.....   | 11   |
| 1.1.2.3. Volumen de Operaciones e impacto en el entorno.....   | 12   |
| 1.1.2.4. Justificación.....  | 13   |
| 1.2.2. Objetivos Específicos.....  | 14   |
| 1.2.3. Resultados Esperados.....   | 14   |
| 1.3. Presentación de memoria.....  | 15   |
| <br>   |      |
| CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....   | 16   |
| 2. 1.- Marco Teórico.-.....  | 17   |
| 2.1.1.- Marco conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.....                                      | 17   |
| 2.1.2.- Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....  | 19   |
| 2.2.- Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorias que<br>conforman la Auditoria integral..... | 21   |
| 2.2.1.- Auditoría Financiera.....  | 21   |
| 2.2.1.1.- Criterios aplicables de la Auditoría Financiera.....   | 21   |
| 2.2.2- Auditoría de Control Interno.....   | 22   |
| 2.2.2.1.- Criterios aplicables de la Auditoría de Control Interno.....   | 22   |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.3.- Auditoría de Cumplimiento.....   | 28 |
| 2.2.3.1.- Criterios aplicables de la Auditoría de Cumplimiento.....  | 28 |
| 2.2.4 Auditoría de Gestión.....  | 29 |
| 2.2.4.1 Criterios aplicables de la Auditoría de Gestión.....   | 30 |
| 2.3. Proceso de Auditoría Integral.....  | 30 |
| 2.3.1. Planeación.....   | 32 |
| 2.3.2. Ejecución.....  | 34 |
| 2.3.3. Comunicación.....   | 35 |
| 2.3.3.1. Informe de Auditoría.....   | 35 |
| 2.3.4.- Seguimiento.....   | 37 |
| <br>   |    |
| CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LA EMPRESA.....   | 38 |
| 3.1. Situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.....  | 39 |
| 3.1.1. Visión, misión, organigrama funcional.....  | 40 |
| 3.2. Cadena de Valor.....  | 46 |
| 3.2.1. Mapa de procesos.....   | 47 |
| 3.2.1.1. Procesos Gobernantes.....   | 47 |
| 3.2.1.2. Procesos Agregadores de Valor.....  | 48 |
| 3.2.1.3. Procesos Habilitantes.....  | 48 |
| 3.3. Importancia de realizar un examen de Auditoría Integral al Departamento de<br>Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón..... | 50 |
| 3.3.1. Evaluación Económico – Financiera.....  | 52 |
| 3.3.1.1 Composición de los Activos.....  | 52 |
| 3.3.1.2 Análisis de las Cuentas de Cartera de Crédito.....   | 54 |
| 3.3.1.3. Composición del pasivo.....   | 56 |
| 3.3.1.4. Composición de las partidas de Ingresos y Gastos.....   | 57 |
| <br>   |    |
| CAPITULO IV INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO<br>DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y<br>CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN.....       | 60 |
| <br>   |    |
| 4.1.- Informe del examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas<br>Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.....     | 61 |
| <br>   |    |
| CAPITULO V: DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS.....   | 89 |
| 5.1. Demostración de hipótesis.....  | 90 |
| <br>   |    |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....   | 91 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Conclusiones.....               | 92 |
| Recomendaciones.....            | 94 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 95 |

#### ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Colocación de créditos por agencia.....                               | 13 |
| Tabla 2 Cuadro Comparativo entre el COSO 1, COSO 2 Y COSO 3.....              | 26 |
| Tabla 3 Composición de los Activos de la COOAC Señor de Girón.....            | 53 |
| Tabla 4 Composición de la Cartera de Créditos de la COOAC Señor de Girón..... | 55 |
| Tabla 5 Índices de la COOAC Señor de Girón.....                               | 56 |
| Tabla 6 Composición del Pasivo de la COOAC Señor de Girón.....                | 57 |
| Tabla 7 Composición de los Ingresos y Gastos de la COOAC Señor de Girón.....  | 58 |
| Tabla 8 Indicador de Rentabilidad de la COOAC Señor de Girón.....             | 59 |
| Tabla 9 Análisis del Activo.....  | 67 |
| Tabla 10 Análisis de la Cartera de Crédito.....                               | 68 |
| Tabla 11 Análisis de Morosidad.....   | 69 |
| Tabla 12 Análisis del Pasivo.....   | 70 |
| Tabla 13 Análisis de Ingresos y Gastos.....                                   | 71 |
| Tabla 14 Análisis de Indicadores de Rentabilidad.....                         | 72 |
| Tabla 15 Resultados numéricos de Encuesta por preguntas.....                  | 73 |
| Tabla 16 Normativa legal interna y externa de la COOAC Señor de Girón.....    | 82 |
| Tabla 17 Indicadores de Eficiencia.....                                       | 85 |
| Tabla 18 Indicadores de Calidad.....  | 86 |

#### ÍNDICE DE FIGURAS.

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Estructura Orgánica de la COOAC Señor de Girón.....             | 12 |
| Figura 2. Auditorías que conforman la Auditoría Integral.....             | 21 |
| Figura 3. Componentes del COSO para Control Interno.....                  | 23 |
| Figura 4. Fases de la Auditoría Integral.....                             | 33 |
| Figura 5. Estructura Orgánica y funcional de la COOAC Señor de Girón..... | 41 |
| Figura 6. Mapa De Procesos De La COOAC Señor De Girón.....                | 46 |
| Figura 7. Principios del Ambiente de Control.....                         | 75 |
| Figura 8. Principios de la Evaluación de Riesgos.....                     | 76 |
| Figura 9. Principios de Actividades de Control.....                       | 77 |
| Figura 10. Principios de Información y Comunicación.....                  | 78 |
| Figura 11. Principios de Monitoreo.....                                   | 79 |



|   |     |
|---|-----|
| Figura 12. Flujo grama del Proceso de Crédito.....                      | 83  |
| Figura 13. Aplicación de Indicadores de Gestión - Eficiencia.....       | 85  |
| Figura 14. Aplicación de Indicadores de Gestión - Eficacia.....         | 86  |
| Figura 15. Aplicación de Indicadores de Gestión - Calidad.....          | 87  |
| <br>  |     |
| ANEXOS.....   | 96  |
| Anexo Nro.1 Carta de autorización de la Cooperativa Señor de Girón..... | 97  |
| Anexo Nro.2 Oficio de Entrega de informe de auditoría.....              | 98  |
| Anexo Nro.3 Memorando de planificación preliminar.....                  | 99  |
| Anexo Nro.4 Archivo permanente de Auditoria Integral.....               | 111 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El desarrollo del examen de auditoría integral al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, es importante porque permite obtener acciones sustanciales ante posibles riesgos para el mejoramiento de la gestión, analizado desde cuatro enfoques: financiero, cumplimiento, control interno y de gestión, resguardando el objeto social de la Institución.

Para la evaluación indicada se considera las siguientes etapas: planificación preliminar como específica, la ejecución de las cuatro auditorías que la conforman, comunicación de los resultados que se plasman en un informe y el seguimiento a las recomendaciones a través de planes de acción por desarrollar.

La importancia del plan de implementación de recomendaciones, es aportar significativamente al proceso misional de la institución, a través del acatamiento de las recomendaciones por los funcionarios involucrados del departamento de crédito y cobranzas, bajo la supervisión de la gerencia, dentro de los plazos fijados por la auditoría, con el propósito de mitigar el riesgo operativo y de crédito

**PALABRAS CLAVES: EXAMEN, EVALUACIÓN, IMPLEMENTACIÓN**

## ABSTRACT

The development of the integral audit examination to the credit and collections department of the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón” is important because it allows us to get effective measures against possible risks to the improvement of management which is analyzed from four approaches : financial, compliance, internal control and management , protecting the corporate purpose of the institution.

This indicated assessment considers the following stages: preliminary planning as specific, the execution of the four audits that form it, communication of the results which are reflected in a report and follow up on recommendations through action plans to be developed.

The importance of the implementation plan of recommendations is to contribute significantly to the mission process of the institution through the fulfillment of the recommendations by the officials involved in the credit and collections department under the supervision of management within the limits fixed by the audit, in order to mitigate the operational and credit risk of the cooperative.

KEYWORDS: EXAMINATION , EVALUATION, IMPLEMENTATION

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría Integral desarrollada al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón ubicada en la Provincia del Azuay, Cantón Girón correspondiente al periodo 2013, se desarrolló con el fin de entregar sugerencias a los directivos de la Institución y que de esta manera mitiguen posibles riesgos. Con las decisiones que se tomen mejoren la gestión mediante la aplicación de acciones correctivas que fortalezcan al departamento analizado, manteniendo índices adecuados que garanticen su permanencia a largo plazo y precautelando los intereses de terceras personas como son el cliente interno y externo.

La presente Auditoría Integral se distribuirá en cuatro capítulos de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Se considera la parte de Introducción, descripción del estudio, justificación del tema de estudio, antecedentes del Cooperativismo en el Ecuador, antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, visión, misión, objetivos, la estructura orgánica, el alcance de la Auditoría, la base legal que la rige, los objetivos y resultados esperados de la auditoría que sustenten la investigación.

**Capítulo II:** Hace referencia al marco referencial en donde se especifica los conceptos de la auditoría utilizados en el estudio en el presente examen, indicando la importancia de los diferentes tipos de auditorías que conforman la Auditoría Integral y sus distintas fases.

**Capítulo III:** Análisis de la Cooperativa, permitiéndonos identificar la estructura, su cadena de valor, y conocer la importancia de efectuar una auditoría integral al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, así como una evaluación económica financiera.

**Capítulo IV:** En el que se desarrolla el Informe de Auditoría Integral, respaldado en papeles de trabajo, a través de un proceso ordenado y completo, parte de la planificación preliminar, especificando los aspectos más relevantes de la Cooperativa, así como los programas de Auditoría a elaborar en el presente trabajo de investigación, la forma de monitoreo y seguimiento además se elaboran las conclusiones y se plantean recomendaciones al personal involucrado y a los directivos de la Cooperativa para que los mismos la analicen y tomen los respectivos correctivos y acciones en beneficio de la institución.

**Capítulo V:** En el cual se comprueba la hipótesis con los resultados de investigación obtenidos del proceso de Auditoría Integral.

**Capítulo VI:** Se diseñan conclusiones y plantea recomendaciones en base a los resultados que se sustentan en los papeles de trabajo.

La importancia del presente trabajo de investigación es disponer de una herramienta técnica, para la toma de decisiones de una manera oportuna, mejorando indicadores de gestión que brindan confianza al entorno donde llegan sus servicios, como empresas, socios, sociedad en general y funcionarios que por el buen manejo gozan de estabilidad.

Al problema planteado se dará respuesta aplicando todas las etapas de la auditoría integral de forma ordenada, con sustento en papeles de trabajo que permitan identificar los hallazgos y proponer planes de mejora a la institución.

El alcance de la auditoría, consiste en realizar un examen integral a la COOAC Señor de Girón, en el Departamento de Crédito y Cobranzas, al periodo 2013, con todos los componentes que conforman la Auditoría Integral.

La oportunidad de desarrollar el presente trabajo de investigación ha sido gratificante, ya que permite poner en práctica los conocimientos aprendidos.

La metodología utilizada, comprende el desarrollo de procesos secuenciales de las etapas de la auditoría integral como es: la planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, debidamente respaldados en papeles de trabajo que justifiquen las afirmaciones y se guarden en medios magnéticos con las marcas que ameriten.

## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Descripción del estudio y justificación**

En vista de que hoy en día las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento significativo dentro del territorio nacional, siendo la concesión de créditos un proceso continuo que contribuye al desarrollo económico del país, las operaciones crediticias requieren el debido control para salvaguardar el patrimonio de terceras personas como son los socios; el estudio permite reconocer y comprender los riesgos inherentes en cada operación.

La adecuada estructura del área de crédito y cobranzas, permite establecer los lineamientos apropiados que debe seguir para colocación, recuperación y segmentación de las diferentes líneas de crédito que posee la COOAC Señor de Girón como son: Consumo, Vivienda y Microcrédito.

Es de importancia relevante, evaluar los factores cualitativos del proceso de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, con la finalidad de establecer posibles deficiencias y en lo posterior establecer controles que mitiguen el riesgo de incobrabilidad que pudiera afectar los resultados y los índices permitidos tanto por la Institución como por los entes de control que lo regulan.

Hoy en día el desarrollar una auditoría a instituciones públicas y privadas, tiene como objeto el disponer de un punto de vista más profundo, por lo que al desarrollar una Auditoría Integral con todos sus componentes se tendrá una visión global, real y confirmada de la situación de las instituciones, en relación a los diferentes tipos de obligaciones, así como a la consecución de sus objetivos.

Al realizar una Auditoría Integral al área de crédito de la Cooperativa Señor de Girón, permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, con la finalidad de generar un informe de aseguramiento que sirva de guía para la gerencia, que facilite las acciones de mejora continua que se realicen para prevenir, eliminar o disminuir el impacto de los riesgos, posterior a un proceso de identificarlos, medirlos, establecer acciones para controlarlos y monitorearlos, con el fin de garantizar la permanencia de la Cooperativa en el corto y largo plazo, protegiendo el patrimonio de los socios, la oportunidad de la colectividad de beneficiarse de los productos y servicios que se brindan, así como las plazas de empleo que se generan para profesionales de diferentes áreas.

### **1.1.1. Antecedentes del Cooperativismo en Ecuador.**

(Da Ros, 2007) Afirma que el movimiento cooperativo ecuatoriano en sus orígenes, está señalado y consolidado, por tres etapas fundamentales:

**1ra.-** Se inicia en la última década del siglo XIX, cuando se crean, en Quito y Guayaquil, una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua;

**2da.-** A partir de 1937 cuando se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista; y

**3ra.-** A mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente (Da Ros, 2007, pág. 252).

Las primeras organizaciones mutuales que surgieron en el país, a fines del siglo XIX, se caracterizaron por ser entidades gremiales y multifuncionales; “su autonomía respecto de la Iglesia Católica y de los partidos políticos variaba según los casos, pero era generalmente precaria” (Ayala Mora, 1982, pág. 231)

En el año 1937 se dicta por primera vez la ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista. “De esa manera, se intentaba impulsar el modelo cooperativo como un instrumento para corregir las desigualdades socioeconómicas que predominaban en el agro” (Da Ros, 2007, pág. 254)

Es con la Ley de Reforma Agraria y Colonización (1964) y la Ley de Cooperativas (en 1966), con las que se multiplican prácticas ancestrales de ayuda mutua. “Las reformas jurídicas se concentraron en el sector agrario, donde la ley patrocinó la conformación de cooperativas de campesinos como forma de integración de los minifundios y de superación de las formas precarias de tenencia de la tierra” (Da Ros, 2007, pág. 256).



La Ley de Cooperativas de 1937, promocionaba dos tipos de cooperativas: las de producción y las de crédito; las cooperativas de producción asociadas para la producción y comercialización y las de crédito para dar soporte financiero a la agricultura. Impulsaba el modelo cooperativo como un instrumento para corregir las desigualdades socioeconómicas, en especial del sector agrícola.

En los años 60 en Ecuador “se produce un importante crecimiento del cooperativismo, impulsado por el estado y por la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID), la Asociación Nacional de Uniones de Crédito de los Estados Unidos (CUNA) y Credit Union Leage (CLUSA)” (Pesantez Criollo, 2012). Se realizan reformas jurídico-administrativas y la creación de instituciones de promoción, apoyo y de integración.

En el año de 1961 se crea la Dirección Nacional de Cooperativas como entidad especializada del Ministerio de Previsión Social y Trabajo, transformándose en el Ministerio de Bienestar Social.

Es con la primera Ley de Reforma Agraria y Colonización, que se conformaron las cooperativas de campesinos como minifundios y de superación de las formas precarias de tenencia de la tierra. Siendo el Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización, IERAC, el facultado de calificar el estado de cada asociado, los programas de desarrollo cooperativo que se proponía realizar la organización, el Ministerio de Agricultura fue el encargado del control y fiscalización de las cooperativas agrícolas.

En 1992, la Dirección General de Cooperativas emite la Resolución 33 No. DGC – 92-098 en la que se da soporte jurídico para disponer que las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOAC) abiertas al público cuyos activos sean iguales o superiores a 20.000 salarios mínimos vitales, deben ser controladas por la Superintendencia de Bancos.

En 1994 es emitida la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, aquí se ratifica la inclusión de las COOAC abiertas al público en el Sistema Financiero Nacional.

Mediante decreto ejecutivo N° 1227 del año 1998, se emite el Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las COOAC abiertas, en el que se establece que para ser calificadas como tales deben registrar un patrimonio técnico mínimo de 300.000 unidades de valor constante (UVC).

Luego de la crisis bancaria que soportaba el país y la adopción del sistema de dolarización, en el año 2001 mediante Decreto Ejecutivo N° 2132, se deroga el Reglamento de 1998 y se establece el procedimiento para la incorporación de las COOAC bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros a aquellas que registran un capital social superior a US\$ 200.000,00 y se fija el coeficiente de capital (relación entre el patrimonio técnico y la suma ponderada de riesgo de los activos contingentes) en 12% (para los bancos es el 9%).

En julio de 2005 mediante Decreto Ejecutivo N° 354, se establece el Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, así como las cooperativas de segundo piso, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, con el fin de ejercer un efectivo control de este numeroso conjunto de instituciones, que generalmente carecen de una adecuada gestión y así dotar a este sector de un instrumento jurídico adecuado que propicie su fortalecimiento y garantice la protección de los intereses del público.

A julio del 2005 las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador se controlaban por dos instancias: la Dirección Nacional de Cooperativas, entidad adscrita al Ministerio de Inclusión Económica y Social, y por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El 5 de junio del 2012, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), inicia como una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personería jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico, popular y solidario (donde se encuentran las COOAC).

### **1.1.2 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.**

Hoy en día la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es una institución financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; fue fundada el 13 noviembre de 2002, como una respuesta a la necesidad de servicios financieros en la zona, incluyendo a los sectores que tradicionalmente han estado excluidos del ahorro y el crédito. Cuenta con reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial 013, otorgado por la Sub Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Austro.

Actualmente, la cooperativa dispone de 7.292 socios, los cuales se distribuyen en cuatro oficinas ubicadas en los cantones de Girón, San Fernando, Cuenca y Paute; adicionalmente se dispone de dos ventanillas de atención en las parroquias del cantón Girón como: San Gerardo y la Asunción, la institución paso de ser controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS),

El capital social de las cooperativas de Ahorro y crédito es variable, ilimitado e indivisible, con corte al 31 de diciembre del 2013 la institución dispone de \$ 578.595,40 dólares de capital aportado por los socios.

El Objeto social de la cooperativa surgió para dar respuesta a una necesidad de servicios financieros de la gente humilde y necesitada del Cantón Girón, buscando disminuir la pobreza a través de los créditos que sirvan para mejorar la producción y ser más competitivos, así como para erradicar los usureros que han dominado a esta sociedad. Con la debida captación de recursos de distintas empresas públicas, privadas, remesas del exterior, aportes de sus socios, entre otros, la institución ha podido ofertar créditos, a fin de crecer institucionalmente y generar plazas de empleo que eviten la migración tanto interna como externa.

#### ***1.1.2.1. Misión, Visión, Valores Institucionales, Objetivos Estratégicos.***

**Misión:** Ser una cooperativa comprometida con el desarrollo de sus socios mediante la prestación de servicios financieros oportunos y de calidad, con personal amable y capaz de enfrentar con honestidad los retos actuales, incidiendo con responsabilidad en la construcción de un mejor futuro.

**Visión:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es reconocida a lo largo de la Provincia del Azuay, porque brinda a sus socios servicios financieros oportunos y de calidad. Pretende ser líder de una red de estructuras financieras locales alternativas, con personal comprometido y altamente capacitado, orientado a resultados que buscan impactar positivamente en el mercado

**Valores Institucionales:** Los directivos y colaboradores de la Cooperativa "Señor de Girón", buscando el bienestar e igualdad de los asociados han identificado los valores siguientes:

- **Amabilidad y compromiso** de la Cooperativa con el bienestar de sus asociados, directivos y colaboradores.
- **Conocimiento**, el equipo de trabajo de la Cooperativa "Señor de Girón" está al servicio de sus socios.
- **Honestidad y respeto**, realizando su trabajo como institución con convicción, entregando lo mejor de sus directivos y colaboradores hacia sus asociados.
- **Responsabilidad** con los productos y servicios financieros, siendo estos de calidad a los socios y su entorno.

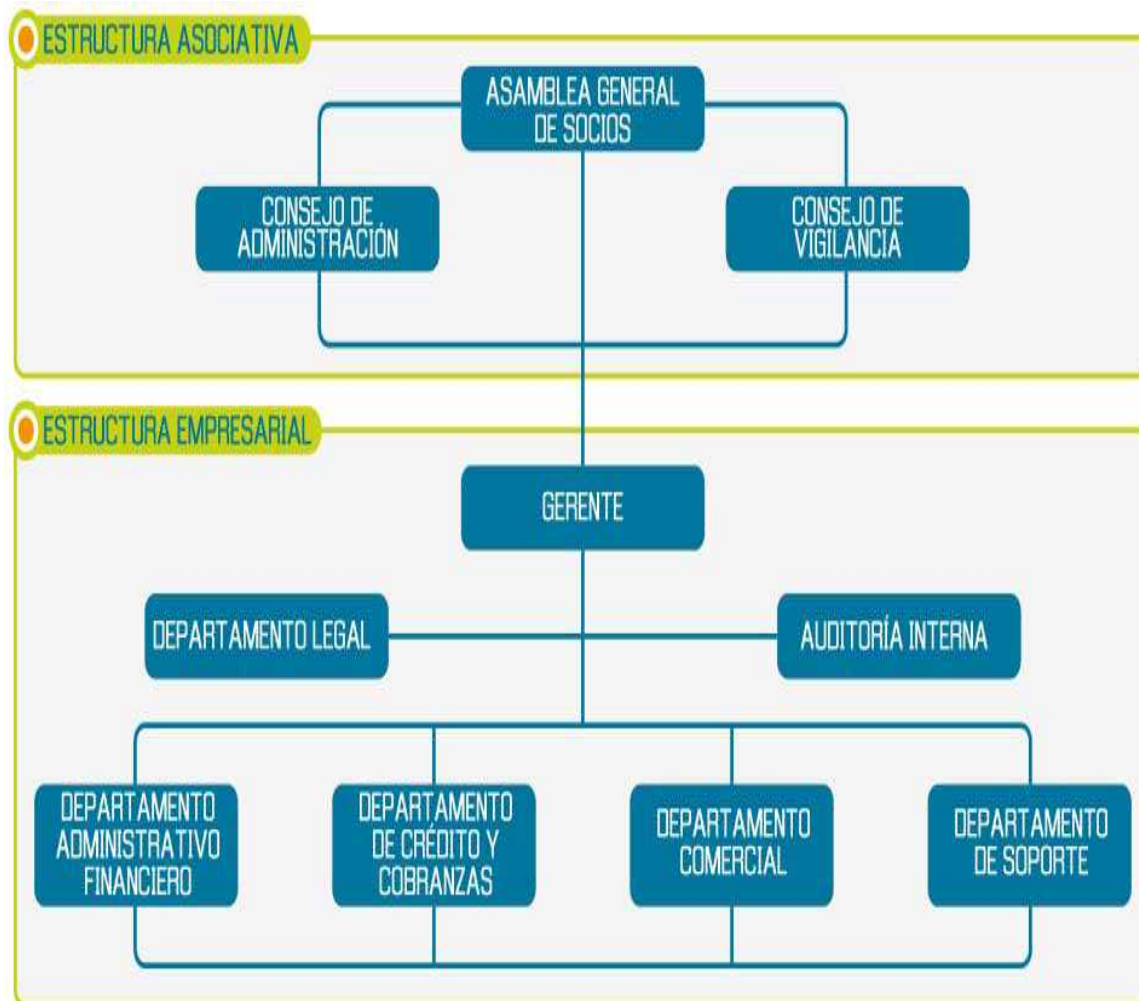
**Objetivos Estratégicos.-** La cooperativa, para alcanzar su visión en cada una de las perspectivas, se trazó los objetivos estratégicos siguientes:

- Incrementar la cobertura de servicios micro financieros que brinda la Cooperativa en zonas rurales aledañas a Girón, mediante la implementación de alianzas estratégicas con organizaciones locales; creando una red de servicios financieros en la zona.
- Contar con una estructura sólida orientada a resultados que impacten de una manera positiva en el mercado local, con procesos estandarizados, eficientes que se reflejen en la satisfacción del socio y en su crecimiento sostenido.
- Ofrecer a sus socios, la confianza de contar con una institución sólida, solvente y sostenible, que maneja su información de manera transparente y confiable.
- Ser una institución, modelo por su eficiencia y eficacia en la prestación de servicios financieros en la zona, con metodologías propias, fundamentadas en la satisfacción de sus socios; con personal idóneo, capacitado y comprometido con su institución.

#### **1.1.2.2. Estructura Orgánica.**

La estructura Asociativa y Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", la cual tiene como máxima dirección a los socios mediante la Asamblea General, se presenta a continuación,

**Figura 1. Estructura Orgánica de la COOAC Señor de Girón.**



Fuente: [www.coacgiron.fin.ec](http://www.coacgiron.fin.ec).

Elaborado: Cooperativa Señor de Girón.

### **1.1.2.3. Volumen de Operaciones e impacto en el entorno.**

De acuerdo a informes anuales presentados por el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, siendo una de las principales estrategias para lograr la solidez, solvencia y sostenibilidad de la institución, el demostrar índices adecuados de colocación de créditos tanto en número como en monto, así como el mantener adecuados índices de morosidad para garantizar al cliente interno como externo seguridad y confianza; a continuación se presenta el informe de colocación de créditos de la cooperativa en el año 2013, sujeta a estudio, tanto en monto como en número de operaciones.

**Tabla 1. Colocación de Créditos por Agencia.**

| <b>COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR AGENCIA</b> |                           |                         |                                    |
|---|---------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| <b>AGENCIAS</b>                           | <b>NUMERO DE CREDITOS</b> | <b>MONTO EN DOLARES</b> | <b>PORCENTAJE DE PARTICIPACION</b> |
| CUENCA                                    | 114                       | \$733.666,00            | 14,56%                             |
| GIRON                                     | 543                       | \$3.336.174,00          | 66,21%                             |
| PAUTE                                     | 59                        | \$275.100,00            | 5,46%                              |
| SAN FERNANDO                              | 121                       | \$693.710,00            | 13,77%                             |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>837</b>                | <b>\$5.038.650,00</b>   | <b>100%</b>                        |

Fuente: Informe de Actividades 01 Enero a 31 Diciembre 2013, Boletín Nº 22 Cooperativa Señor de Girón.

Elaborado: Cooperativa Señor de Girón.

Para el presente trabajo de investigación el porcentaje más representativo en cuanto a colocación se encuentra en la Agencia de Girón con un porcentaje del 66,21% de la colocación total, que equivale a 543 operaciones, razón que justifica la investigación en esta oficina.

#### **1.1.2.4. Justificación.**

En virtud que el proceso de crédito es una actividad continúa en las instituciones financieras, es necesario identificar los riesgos inherentes sobre las operaciones crediticias, a fin de establecer procesos apropiados para la concesión de los mismos en los diferentes segmentos (microcrédito, consumo, vivienda), estableciendo políticas y procedimientos a seguir.

El proceso de concesión de crédito, constituye para la institución una actividad de impacto significativo, agregador de valor y misional para la institución dentro de su cadena de valor. Este proceso agrega valor a través de generación de intereses, fruto del proceso de colocación de cartera de diferentes líneas crediticias.

La importancia de evaluar factores cualitativos dentro del proceso de crédito de cada segmento, es con el propósito de mitigar el riesgo de incobrabilidad que generan riesgos operativos y de crédito.

Al realizar el examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se pretende ejecutar una evaluación más completa a aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión, para obtener un informe de aseguramiento que contribuya a la prevención de los riesgos, identificándolos, midiéndolos y proporcionando acciones de mejora continua para controlarlos y, posteriormente, monitorearlos, con el objeto de mantener la estabilidad de la Institución en el corto y largo plazo, salvaguardando los intereses de terceras personas, como son los socios de la Cooperativa.

### **1.2.1. Objetivo General.**

Realizar un examen de Auditoría Integral en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, Provincia del Azuay, Cantón Girón, Año 2013.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Aplicar las fases del proceso de auditoría integral, para evaluar las actividades del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón durante el año 2013.
- Evaluar la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, correspondiente al año 2013.
- Detectar posibles riesgos de errores o irregularidades y las consecuencias que se generarían por los mismos.
- Generar el Informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

### **1.2.3. Resultados Esperados**

Con el presente trabajo de investigación, se pretende llegar a los resultados siguientes:

- Un Informe de Auditoría Integral, bajo la responsabilidad del auditor, en el que se relacionan todas sus fases, así pues, la auditoría financiera, de cumplimiento, de gestión, de control interno, sirviendo inclusive los insumos de una a la otra, a fin de generar posibles hallazgos, en el cual se exponga si los estados financieros fueron preparados de acuerdo a los principios de contabilidad de general aceptación, si el control interno ha sido efectivo, si se cumplieron las disposiciones y normativas legales que rigen al periodo auditado y si los objetivos y metas propuestas se cumplieron.
- Archivos de papeles de trabajo de todas las fases de auditoría integral, que nos permitan analizar y opinar sobre el departamento de crédito y cobranzas, motivo de la presente investigación, en especial sobre las cuentas de cartera, de acuerdo al grado de relevancia, presentando los resultados de una manera técnica, profesional y con ideas claras.
- Plan de implementación de recomendaciones del periodo auditado como aporte para la mitigación de los riesgos de la Cooperativa Señor de Girón.

### **1.3. Presentación de memoria**

La presentación de los resultados de la Auditoría Integral realizada al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Señor de Girón, se detallarán en la presente investigación, luego de evaluar y analizar a los niveles gobernantes, encargados de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución; así como a los niveles operativos que ejecutan los procesos.

Asimismo, dichos resultados se harán conocer a la COOAC Señor de Girón, como un aporte para dicha institución y para que presenten los descargos y justificativos correspondientes, cuando se tratan de observaciones que se pueden aclarar en el corto plazo; y para aquellas observaciones que son a largo plazo, es necesario que la entidad estructure un plan de acción, en un tiempo determinado, para alcanzar las correcciones pertinentes y realizar el monitoreo sobre las mismas.



## **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**

## **2. 1. Marco teórico**

Para el desarrollo de la Auditoría Integral es importante tener conocimiento de varios conceptos que son necesarios durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

### **2.1.1. Marco conceptual de la Auditoría Integral y los servicios de aseguramiento.**

**Auditoría Integral:** Es “El proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa de (...) la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de objetivos y metas propuestas; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación” (Blanco Luna, 2003, pág. 1)

El concepto anterior nos especifica que la Auditoría Integral, con rigor científico investigativo, es todo un proceso debidamente encadenado que comienza recogiendo, registrando y evaluando una serie de evidencias que se buscan, durante una serie de etapas o fases, debidamente planificados, que nos conducen a informar de manera detallada, clara y rigurosa, sobre lo encontrado.

La evidencia suficiente, competente, relevante y oportuna permitirá al auditor emitir un criterio razonable y un informe profesional, donde exprese los aspectos sobre las operaciones administrativas y financieras.

Informar, es un objetivo primordial de la Auditoría Integral, se lo realiza a través de la presentación de un informe, en el cual constan los hallazgos y sobre los cuales se plantean o se recomiendan acciones de mejora.

Los criterios que se deberán tener en cuenta, para la evaluación, lo constituyen las características cuantitativas o cualitativas.

Toda Auditoría Integral, realizada por un contador público independiente, busca alcanzar los objetivos siguientes:

“Expresar una opinión sobre si los estados financieros obtenidos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de

revelaciones que le son aplicables” (Blanco Luna, 2003, pág. 1). Brinda una certeza razonable de los estados financieros tomados de manera integral, considerándolos libres de manifestaciones erróneas.

Blanco refiere que se debe “Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han efectuado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables” (p.2). Es decir, si se están cumpliendo las normativas legales vigentes (leyes, reglamentos y manuales), que tienen validez o que se aplican para el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Señor de Girón, durante el periodo analizado.

(Blanco Luna, 2003) “Evaluar el sistema global de control interno para determinar si funciona efectivamente”. (p.2.)

Con lo cual se busca examinar evaluativamente si el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa Señor de Girón, ha mantenido un orden adecuado para conseguir sus metas y objetivos, cumpliendo sus obligaciones y atribuciones de manera eficiente, efectiva y económica.

Actualmente, toda administración necesita disponer de recursos humanos técnicos y profesionales, acordes con los avances tecnológicos, que le permita cumplir sus funciones de mejor manera, con eficiencia y eficacia. Todo esto permitirá disponer de un modelo efectivo de emisión de informes de aseguramiento, los mismos que servirán como herramienta para una gestión eficiente de la administración.

De acuerdo con la Norma Internacional, el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de 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. Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la

probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate. (preparatorio auditoría, pág. 1)

(Blanco Luna, 2003) Afirma que: “Los servicios de aseguramiento tienen como finalidad el fortalecer la credibilidad de la información de un nivel alto o moderado (...). Así lo señala la norma emitida (...) por el Consejo de Estándares Internacionales IAASB sobre los Servicios de Aseguramiento” (p.2). Donde se estableció la estructura conceptual, mejorando la probabilidad de que la información esté de acuerdo al usuario que lo requiera.

(Blanco Luna, 2003) Precisa que la norma internacional de los servicios de aseguramiento tiene como finalidad tres propósitos:

- a) Describir los elementos y objetivos de los servicios de aseguramiento con la intención de proveer niveles de aseguramiento medios como altos (párrafos 4-30);
- b) Establecer estándares para los contadores profesionales en el desempeño de los contratos que tienen la intención de suministrar un nivel alto de aseguramiento (párrafos 31-74); y
- c) Actuar como estructura conceptual para el desarrollo por parte de las IAASB de estándares específicos para tipos particulares de aseguramiento.

Al existir una norma internacional, se estandariza y se modera el trabajo que se realiza dentro del proceso de Auditoría, lo cual contribuye necesariamente, en el incremento de la credibilidad del Informe, que se presentará al final de la misma.

### **2.1.2. Importancia y contenido del Informe de Aseguramiento.**

“El informe de aseguramiento, realizado por un contador profesional tiene la intención de proveer de un nivel alto de aseguramiento” (Blanco Luna, 2003, pág. 3), enmarcando así a la Auditoría Integral en todos sus elementos, fortaleciendo la credibilidad de la información bajo este estándar a un nivel alto o moderado.

La importancia de los servicios de aseguramiento radica en “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 (...) cierto nivel de confiabilidad acerca del tema” (Blanco Luna, 2003, pág. 3)

Indudablemente, la auditoría integral, realizada por el contador profesional, adquiere considerable importancia por la independencia e imparcialidad de su trabajo, que le permitirá arribar a conclusiones que reflejan alto criterio y credibilidad, como producto de un adecuado análisis, que en concordancia, reflejará un alto nivel de confiabilidad.

Los elementos que deberá contener un servicio de aseguramiento son:

- Una relación tripartita que implique a tres partes independientes: al contador profesional, a una parte responsable y al supuesto destinatario del mismo.
- Un tema o asunto determinado que contenga criterios confiables, el proceso de contratación y una conclusión.

El informe contiene un dictamen y conclusiones acerca de: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los mismos.

Blanco (2003) afirma que: “El modelo de informe y la redacción de las conclusiones variarán de acuerdo con las circunstancias” (...). El informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo a la norma internacional debe incluir (...) básicamente las siguientes partes: (p.29)

1. Título.
2. Un destinatario.
3. Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto.
4. Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.
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.
6. Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato.
7. Identificación del criterio.
8. La conclusión del auditor, incluyendo reservas o negaciones de conclusión.
9. Fecha del informe.
10. El nombre, firma del auditor y el lugar de emisión del informe.

## 2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la Auditoría Integral

**Figura N° 2 Auditorías que conforman la Auditoría integral**



### 2.2.1. Auditoría Financiera.

Es “(...) el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con el objeto de opinar al respecto si la información financiera está preparada de acuerdo con las normas de información financiera, aplicables a las características de sus transacciones” (Sánchez Curiel, 2006, pág. 2)

Los estados financieros de toda institución, además de existir, deberán cumplir con las normas legales existentes, reguladas por los organismos competentes para su adecuado manejo.

#### **2.2.1.1. Criterios aplicables de la Auditoría Financiera.**

La auditoría financiera es un examen a los estados financieros, mediante un proceso y con una metodología ordenada que va desde la planificación, ejecución, hasta la presentación de los resultados. El objetivo es presentar un informe de la información contable, si se ha preparado de acuerdo a las normas que le fueran aplicables como: Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); para emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros detallados a continuación:

- 1.-) Balance General
- 2.-) Balance de Resultados.
- 3.-) Estado de Flujo de Efectivo.
- 4.-) Estado de Cambios en el Patrimonio.
- 5.-) Notas explicativas a los Estados Financieros.

Para la elaboración de los estados financieros se debe reunir los atributos elementales de la información financiera como son:

**Veracidad:** Afirma que la información que se presenta en los estados financieros son reales.

**Integridad:** En la cual se expresa que las operaciones registradas y los informes financieros, se encuentran completos es decir, que no se ha excluido componente alguno.

**Valuación y exposición:** Expresa que los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

La Auditoría Financiera debe ser planificada, planeada y ejecutada de manera ordenada, de tal manera que nos conduzca a un adecuado análisis de la correcta aplicación de las normas contables vigentes, la presentación de los estados financieros y observando el cumplimiento de los atributos anteriormente señalados; y las detecciones o irregularidades encontradas serán plasmadas detalladamente en el informe respectivo.

## **2.2.2- Auditoría de Control Interno.**

El control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia u otro personal, diseñado para proveer una seguridad razonable con respecto a la consecución de los objetivos dentro de las categorías de: “efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables” (Blanco Luna, 2003, pág. 91)

Todo el proceso de control interno de la institución, también es motivo de evaluación dentro de una Auditoría Integral. Para lo cual se deberá tener en cuenta criterios establecidos al control interno (COSO I, COSO II y COSO III).

### **2.2.2.1. Criterios aplicables de la Auditoría de Control Interno**

La auditoría de control interno es la evaluación del control interno integrado, que se presenta según el informe COSO (Committee of Sponsorig Organizations of the Treadway

Commissiion), el cual define el control interno, describiendo sus componentes y suministra un criterio, con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados.

Los componentes del COSO son los siguientes:

**Figura Nº 3 Componentes del COSO para Control Interno**



Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

- 1.- AMBIENTE DE CONTROL
- 2.- EVALUACION DE RIESGOS
- 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL
- 4.- INFORMACION Y COMUNICACIÓN
- 5.- MONITOREO

A continuación se darán definiciones de cada uno de los componentes:

**Ambiente de control:**

Hace referencia al modo en que la administración realiza sus operaciones para la consecución de los objetivos; cómo la dirección proporciona normas de conducta, orden y disciplina.



El ambiente de control comprende elementos como los siguientes:

- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos
- Integridad y valores éticos
- Compromiso por la competencia
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Participación de quienes están a cargo de la administración

### **Evaluación de riesgos:**

(Blanco Luna, 2003) Afirma que: “la valoración de riesgos es un proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ello se derivan”, (...), es decir identificar los riesgos para que en lo posterior se pueda establecer los planes de acción que direccionen riesgos específicos (p.98). Para la valoración de los riesgos una vez identificados se tiene que considerar los aspectos siguientes:

- Su importancia;
- La probabilidad de ocurrencia; y
- La manera como deben ser administrados.

Los riesgos pueden nacer o cambiar por circunstancias como:

- Cambio en el entorno de operación,
- Personal nuevo,
- Crecimiento rápido,
- Nueva tecnología,
- Modelos de negocios, productos, o actividades nuevos,
- Restructuración corporativa,
- Nuevos pronunciamientos de Contabilidad,
- Aplicación a entidades.

## **Actividades de control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se está tomando acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y todas las funciones. Incluye un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades (Mantilla, 2005, pág. 59)

Dentro de toda institución existen normas y directivas administrativas que regulan las responsabilidades de sus integrantes.

## **Información y comunicación**

La información pertinente debe captarse y comunicarse de una manera oportuna que facilite al personal el cumplir con las responsabilidades.

### **Información:**

(Mantilla, 2005, pág. 71) Afirma que: “es el proceso que genera documentos que contienen información operacional, financiera que hace posible operar y controlar al negocio” (...). Es decir todo el personal, documentadamente, debe estar debidamente informado de sus responsabilidades dentro de la empresa.

### **Comunicación:**

(Mantilla, 2005) Afirma que: “debe darse una comunicación efectiva, en un sentido amplio que fluya, hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización, comunicando al personal.

En toda la organización, las diferentes áreas y procesos generan información de utilidad tanto para el Departamento de Crédito y Cobranzas de la COAC Señor de Girón, como para otras áreas de la entidad; el identificar la información de manera oportuna permite la

comunicación respectiva, mediante la emisión de informes que ayudan a interactuar entre los departamentos existentes, para cumplir con las diferentes responsabilidades.

**Monitoreo:**

(Mantilla, 2005) Considera que: “Los sistemas de control interno, requieren ser monitoreados, en este proceso se valora la calidad del sistema en el tiempo. Ello se realiza a través de acciones de monitoreo ongoing o mediante evaluaciones separadas o las dos” (p. 83). El monitoreo contiene actividades de supervisión al control interno.

Para llevar adelante la Auditoría de Control Interno y para que ésta pueda brindar una seguridad razonable es necesario conocer a la organización y los componentes del COSO que permiten evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Dichos componentes son una importante y necesaria herramienta para evaluar y analizar el control interno de toda institución, como en este caso la COAC Señor de Girón.

A continuación se presenta un cuadro comparativo de los componentes del COSO, así como los elementos que se han incorporado a fin de tener un mejor control de una organización, al identificar los riesgos, establecer acciones de mejora para mitigarlos y aplicar los principios necesarios.

**TABLA 2 CUADRO COMPARATIVO ENTRE EL COSO 1, COSO 2 Y COSO 3**

| COSO 1                         | COSO 2 ERM                                      | COSO 3   |
|--------------------------------|---|--|
| 5 componentes:                 | 8 componentes:                                  | 5 componentes del COSO 1 más 17 principios que la administración de toda organización debería implementar. |
| 1) Ambiente de Control         | 1) Ambiente de Control                          | <b>1.- Entorno de control</b>  |
| 2) Evaluación de riesgos       | 2) Establecimiento de Objetivos.                | <b>Principio 1:</b> Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.                           |
| 3) Actividades de control      | 3) Identificación de Eventos o Acontecimientos. | <b>Principio 2:</b> Ejerce responsabilidad de supervisión.   |
| 4) Información y comunicación. | 4) Evaluación de riesgos.                       | <b>Principio 3:</b> Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.                                    |
| 5) Supervisión                 | 5) Respuesta a los riesgos.                     | <b>Principio 4:</b> Demuestra compromiso para la competencia.  |
|                                | 6) Actividades de control                       | <b>Principio 5:</b> Hace cumplir con la responsabilidad.   |
|                                |   | <b>2.- Evaluación de riesgos</b>   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>7) Información y comunicación.</p> <p>8) Supervisión</p>   | <p><b>Principio 6:</b> Especifica objetivos relevantes</p> <p><b>Principio 7:</b> Identifica y analiza los riesgos</p> <p><b>Principio 8:</b> Evalúa el riesgo de fraude</p> <p><b>Principio 9:</b> Identifica y analiza cambios importantes</p> <p><b>3.- Actividades de control</b></p> <p><b>Principio 10:</b> Selecciona y desarrolla actividades de control</p> <p><b>Principio 11:</b> Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</p> <p><b>Principio 12:</b> Se implementa a través de políticas y procedimientos</p> <p><b>Principio 13:</b> Usa información Relevante</p> <p><b>4.- Sistemas de información</b></p> <p><b>Principio 14:</b> Comunica internamente</p> <p><b>Principio 15:</b> Comunica externamente</p> <p><b>5.- Supervisión del sistema de control - Monitoreo</b></p> <p><b>Principio 16:</b> Conduce evaluaciones continuas y/o independientes</p> <p><b>Principio 17:</b> Evalúa y comunica deficiencias</p> |
| <p>Se publica en 1992 con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno</p> | <p>Se publica en el 2004, (Marco Integrado de Gestión de Riesgos) que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos involucrando necesariamente a todo el personal.</p> | <p>Se publica en mayo 2013 se publica. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos</li> <li>• Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos</li> <li>• Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.</li> </ul>   |
| <p>Inicia con actividades de mejora del control interno que permita identificar los riesgos.</p>                      | <p>Se evoluciona el control interno al plantear objetivos, establecer respuestas para mitigar los riesgos que ayudan a prevenir fraudes y tener un mejor control.</p>                   | <p>Se establecen controles que permiten, en distintos entornos, controlar los riesgos de una manera más eficiente.</p>   |

Fuente: [www.aec.es](http://www.aec.es)

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

### **2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.**

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que 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 (Blanco Luna, 2003, pág. 189).

Para su seguridad, la administración certifica que las operaciones de la entidad se desarrollan de acuerdo a las leyes y regulaciones que le fueran aplicables. Y, dependiendo del tipo de organización, se determina el enfoque acorde con la ley.

#### **2.2.3.1- Criterios aplicables de la Auditoría de Cumplimiento**

La Auditoría de Cumplimiento sirve para proporcionar una seguridad razonable, de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y disposiciones internas o externas, así como con otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos.

#### **Disposiciones internas.**

- **Reglamento de Crédito.-** Documento que controla y regula el adecuado manejo de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Señor de Girón.
- **Normativa interna de la Cooperativa.-** Documento de normas internas que rigen, controlan y mantienen el cumplimiento de las leyes.
- **Estatuto Social de la Cooperativa.-** Documento en el cual se determina la fecha del nacimiento de la cooperativa y las leyes que le fueron aplicadas a esa fecha.
- **Normas relacionadas con la Auditoría.-** Normas que controlan la correcta aplicación del control interno en la Cooperativa.

### **Disposiciones externas.**

- **Constitución de la República de Ecuador:** El artículo 283 determina que la Economía Popular y Solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. Además que orienta a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado.
- **Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS).- (Decreto Ejecutivo 1061).**- Reglamento que entró en vigencia al publicarse en el Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012 que faculta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (**SEPS**), el control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- **Ley de régimen tributario:** Que estable las obligaciones tributarias que deben cumplir: IVA, Renta, entre otros.
- **Ley Orgánica de Seguridad Social:** Que dispone las obligaciones de las instituciones crediticias para el aseguramiento.
- **Código de trabajo.-** Que determina los derechos y responsabilidades que deben cumplir tanto los empleadores como los trabajadores.

Esta Auditoría parte del conocimiento de la normativa, reglamentos, estatutos, manuales vigentes para el periodo auditado del área objeto de análisis, la cual servirá de base para determinar el cumplimiento o incumplimiento de normas internas como externas, en el caso de la presente auditoría del departamento de crédito y cobranzas, dentro de la normativa interna comprenderá la correcta aplicación de manuales, reglamentos de crédito y dentro de la normativa externa el cumplimiento de políticas y estándares que exigen los entes de control como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

#### **2.2.4. Auditoría de Gestión.**

También llamada operacional “consiste en el examen y evaluación que se realiza a una entidad para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y

uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades y materias examinadas” (Gestiopolis, s.f.)

En la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales los siguientes:

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la comprobación de métodos o procedimientos adecuados de la operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos (Blanco Luna, 2003, pág. 234)

#### ***2.2.4.1- Criterios aplicables de la Auditoría de Gestión.***

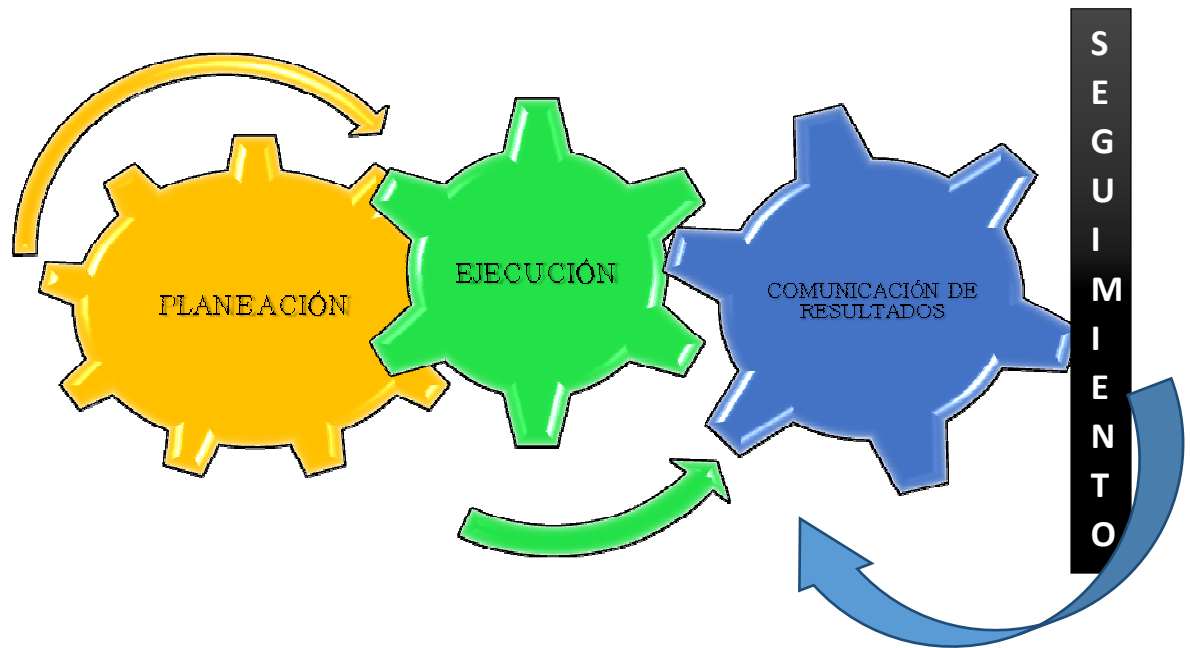
Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión, cuyo objeto es evaluar el cumplimiento de políticas, objetivos, estrategias y metas se puede analizar: el Plan Estratégico, el Plan Operativo Anual (POA), entre otros; los criterios para este tipo de auditoría serían los indicadores de gestión que determinan el grado de: eficiencia, eficacia y calidad.

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se determinará, la eficiencia, eficacia y calidad; utilizando los indicadores de gestión y el tablero de control para analizar el grado de cumplimiento de metas, objetivos y calidad del servicio que brindó el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón en el periodo auditado.

### **2.3. Proceso de Auditoría Integral**

Para llevar adelante una Auditoría Integral, es necesario, seguir un proceso secuencial de pasos, que son parte de la misma; es así que deberemos distinguir sus diferentes fases, como son: planeación, ejecución, comunicación de resultados y monitoreo. Por eso, también, se deberá tener muy en claro las tareas, acciones, aspectos o criterios a asumir en cada una de las fases.

Figura N° 4 Fases de la Auditoría Integral



| PLANEACIÓN  | EJECUCIÓN   | COMUNICACIÓN DE RESULTADOS   | SEGUIMIENTO   |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orden de Trabajo</li> <li>- Planificación preliminar.</li> <li>- Planificación Específica.</li> <li>- Evaluación de riesgos: Inherente, de Control y de Detección</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de evidencia suficiente y competente.</li> <li>- Evaluación de resultados de los procedimientos aplicados.</li> <li>- Elaboración de los papeles de trabajo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concluir en los niveles de Componentes, aspectos significativos.</li> <li>- Emitir informe sobre los resultados de auditoria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de que se cumplan recomendaciones.</li> <li>- Emitir reporte de lo que se verifica.</li> <li>- Hallazgos no resueltos se detallan en Informe de Seguimiento.</li> </ul> |

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán



### 2.3.1. Planeación

Se refiere a refiere a “los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar sea suficiente, pertinente y relevante” (Franklin, 2007, pág. 76).

A continuación se detalla algunos puntos a considerar de esta fase:

**Orden de trabajo:** Es el documento que permite al auditor iniciar su trabajo, se presenta ante los directivos de la entidad a ser auditada para solicitar colaboración durante el desarrollo. La orden de trabajo contendrá:

- Designación del equipo de trabajo.
- Alcance de la auditoría.
- Tiempo estimado para la ejecución.
- Objetivos de la auditoría.
- Producto a obtenerse.

La planeación comprende los procedimientos que debe emplearse, la oportuna labor y alcance con que debe desarrollarse, así como el contar con personal profesional necesario para el desarrollo de la investigación. Esta etapa se divide en dos partes: planificación preliminar y planificación específica.

**Planificación Preliminar:** Tiene como propósito obtener o actualizar la información general sobre la empresa y las principales actividades, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, éste proceso se inicia con la emisión de la orden de trabajo, sigue con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte, las principales técnicas que se utiliza para desarrollar la planificación, son: la entrevista, observación y revisión selectiva de información necesaria para el desarrollo del examen.

Para el desarrollo de esta etapa es necesario realizar las siguientes acciones:

- Antecedentes, basado en la comprensión y análisis del negocio; indagación que tiene por objeto conocer de manera detallada, las características de la entidad auditada, para identificar los riesgos inherentes como los de auditoría.
- Realizar la selección y las adecuaciones a la metodología y programas a utilizar.
- Determinar aspectos de las áreas que se habrán de examinar.
- Establecimiento del grado de confianza en el Control Interno.
- Evaluación de riesgos, permite tener un grado de confiabilidad y comprensión del control interno.
- Realizar entrevistas a nivel gerencial, para darles a conocer el objetivo de la Auditoría, y actualizar en detalle los datos en cuanto a estructura, desenvolvimiento de la actividad a desarrollar, flujo de la producción o de los servicios que presta y otros antecedentes imprescindibles para un adecuado planeamiento del trabajo a ejecutar.
- Analizar las observaciones efectuadas en auditorías anteriores, evaluación de riesgos y causas de posibles fraudes o errores.

Como resultado del estudio efectuado sobre el conocimiento del negocio se determina el RIESGO DE AUDITORÍA, que “consiste en la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe” (AUDITool, s.f.). El Riesgo de Auditoría posee tres componentes:

- ✓ **Riesgo Inherente:** Es el riesgo de que ocurran errores de importancia relativa.
- ✓ **Riesgo de Control:** Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga o corrija dichos errores.
- ✓ **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que cualquier error de importancia relativa no sea detectado por el auditor.
- ✓

Figura N° 5 Riesgos de Auditoría



El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles: Mínimo, Bajo, Medio y Alto.

**Planificación Específica:** Son aspectos generales de la auditoría en el cual se definen las estrategias a seguir para el desarrollo de la auditoría, basándose en información obtenida en la planificación preliminar. El objetivo principal es evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos que fueran aplicables para la ejecución de los respectivos programas. Se debe seguir un plan específico sujeto a modificaciones que, por necesidad, se requiera en el desarrollo del trabajo; este plan deberá contener lo siguiente:

- Antecedentes
- Identificación de la entidad
- Objetivos
- Metodología
- Alcance
- Descripción de la entidad
- Recurso a utilizarse
- Tiempo estimado

### **2.3.2. Ejecución.**

Constituye la parte operativa de la auditoría, de acuerdo con lo planificado y con cierto grado de flexibilidad, procurando obtener la evidencia suficiente y competente. En este proceso se identifica las siguientes fases:

- ✓ Obtención de evidencia suficiente y competente mediante la ejecución de procedimientos contenidos en los programas de auditoría y desarrollo de los hallazgos relacionados con las áreas críticas. Los mismos que deben desarrollar los atributos de condición, criterio, causa y efecto.
- ✓ Evaluación de resultados de los procedimientos aplicados en el trabajo realizado.
- ✓ Elaborar los papeles de trabajo que evidencien el desarrollo de los hallazgos que respaldan la opinión del auditor y el informe.

Se recomienda informar oportunamente a los funcionarios y empleados sobre las observaciones detectadas, para que en el transcurso de la auditoría puedan presentar los justificativos o descargos y se tomen las acciones correctivas necesarias.

### **2.3.3. Comunicación.**

Para el desarrollo de la auditoría debe existir comunicación directa entre los auditores y auditados, se fundamenta la evaluación de los resultados y procedimientos aplicados a nivel preliminar, intermedio y final. Para la formalización de los resultados de auditoría, es indispensable comunicarlos a través de un informe de auditoría integral.

#### **2.3.3.1. Informe de Auditoría.**

“El informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión y lenguaje explicativo, si lo hay, facilitarán la comunicación para la información a los usuarios de las conclusiones expresadas y limitarán el potencial, para que estos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias”. (Blanco Luna, 2003, pág. 28)

La redacción del informe borrador, es realizado en el transcurso del examen, para que en el último día de trabajo y previa convocatoria se comunique los resultados del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de la operaciones auditadas.

Para el desarrollo del informe final de auditoría se requiere tener mucho cuidado en su elaboración, debe tener un formato uniforme y dividido en secciones para facilitar al lector una rápida ubicación.

El informe debe ser presentado por el jefe de auditoría de una forma completa, clara, oportuna, concisa y de fácil entendimiento; los hallazgos encontrados deben estar sustentados en papeles de trabajo con evidencia suficiente, competente y relevante; demostrando una actitud de independencia.

“El modelo del informe y la redacción de las conclusiones variarán de acuerdo a las circunstancias. Este marco conceptual no pretende prescribir una forma estandarizada de informe, pero identifica los elementos de su presentación y orienta los problemas relacionados con la presentación del informe” (Blanco Luna, 2003, pág. 29).

El informe de auditoría integral debe contener en su estructura:

- **Título:** En donde se describe de manera concisa el contenido.
- **Destinatario:** Comprende la descripción a quién o quienes está dirigido el informe.
- **Tema o asunto determinado:** En el que se presenta una descripción del alcance, áreas o procesos auditados y el período examinado.
- **Parte responsable:** En donde se define claramente la responsabilidad de la administración, en cuanto a la preparación y presentación de la información financiera; el diseño de los sistemas de control interno y su funcionamiento; el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas; y el establecimiento de objetivos, metas, programas y estrategias para el manejo eficiente de la empresa auditada.
- **Responsabilidad del auditor:** Comprende la opinión efectuada por el auditor sobre los aspectos evaluados en el trabajo de auditoría.
- **Limitaciones:** Es necesario dejar constancia que “dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectadas; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.” (Blanco Luna, 2003, pág. 32).
- **Estándares, normas de desempeño aplicables o criterios:** Comprende la base legal y normativa que sirve de comparación de cada situación observada.

- **Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros:** Es el dictamen sobre los Estados Financieros de la organización auditada, sobre la veracidad, integridad y correcta valuación.
- **Otras conclusiones:** Constituye la opinión sobre la estructura de control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones; y, los indicadores de desempeño de la administración con respecto a los objetivos, metas y actividades fijados por el auditado.
- **Fecha y lugar de emisión del informe:** En el que se especifica la ciudad y fecha en que se emite el informe.
- **Nombre y firma del contador público.**

#### **2.3.4.- Seguimiento.**

En esta etapa de monitoreo, se verifica que las recomendaciones derivadas de la evaluación de la organización se aplicaron, en esta fase se debe emitir un reporte de lo que se ha verificado e informar a la persona que corresponda su cumplimiento. Todos los hallazgos que no se resolvieron se tratarán en el informe de seguimiento que analiza la recomendación inicial de auditoría, la respuesta del cliente y su situación actual.

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

### **3.1. Situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón fue fundada el 13 de noviembre del 2002, por iniciativa del Padre José Miguel Uzhca (Párroco de Girón en aquel entonces) quién con 52 personas deciden conformarla, como una respuesta a la necesidad de servicios financieros en la zona, incluyendo a los sectores que tradicionalmente han estado excluidos del ahorro y el crédito. Cuenta con reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial 013, otorgado por la Sub Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Austro.

La Cooperativa, está ubicada en la parte sur de la Provincia de Azuay, su economía tiene como eje la agricultura, ganadería, turismo, comercio y servicios en la zona, lo que le permite apoyar las diferentes actividades micro productivas generadas por sus asociados.

En la actualidad, la Cooperativa cuenta con 7951 socios distribuidos en cuatro oficinas, ubicadas en Girón, Cuenca, San Fernando y Paute; además cuenta con dos ventanillas de atención ubicadas en las Parroquias La Asunción y San Gerardo, brindando apoyo a los diferentes sectores de la población a nivel crediticio, fomentando procesos, productos, mejorando la calidad de vida en sus socios y estimulando la confianza en la institución. Anteriormente era controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), y ahora está bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón" está dirigida y administrada por ejecutivos con alta responsabilidad en los roles claramente definidos, brindando a sus socios la mejor atención mediante los productos y servicios financieros basados en los principios del Cooperativismo.

Dispone de un Consejo de Administración que lo conforman 8 personas con sus respectivos suplentes, un Consejo de Vigilancia que lo conforman tres personas, un presidente, una secretaria y un vocal principal. Cuenta con una planta de 29 empleados, distribuidos en las diferentes departamentos y áreas como son: Legal, Auditoría Interna, Administrativo Financiero, Crédito y Cobranzas, Comercial, de Soporte, de Sistemas y estos encabezados por la Gerencia.

Es de suma importancia para el crecimiento de la institución, los diferentes productos y servicios que brinda con calidad; y es así que en la actualidad sirven a la colectividad con productos como: ahorro a la vista, mi ahorrito y ahorro a plazo fijo, además dispone de



diferentes líneas de crédito: consumo, vivienda y microcrédito. Otro producto importante es el servicio de giros desde el exterior. Entre los servicios complementarios que en la actualidad se dispone está el pago de servicios básicos, como la luz; SOAT, Bono de Desarrollo Humano; adicionalmente la cooperativa dispone de un salón de eventos, cuyo alquiler representa un ingreso más para la institución.

La Cooperativa aporta significativamente con sus servicios financieros mostrados a la colectividad, ofreciéndoles una alternativa cooperativista que pueda mejorar el nivel de vida de los socios y/o potenciales clientes; asimismo fortalece el talento humano de su personal, con los perfiles adecuados, los cuales disponen de experiencia y conocimiento.

La Cooperativa Señor de Girón al 31 de diciembre del 2013, presenta indicadores que se encuentran dentro de los términos permitidos por la unidad de control de la SEPS.

### **3.1.1. Visión, Misión, Organigrama Funcional.**

#### **Visión:**

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, en el año 2014 es reconocida a lo largo de la Provincia del Azuay, que brinda a sus socios servicios financieros oportunos y de calidad. Líder de una red de estructuras financieras locales alternativas, con personal comprometido y altamente capacitado, orientado a resultados que buscan impactar positivamente en el mercado” (Tomado del Plan Estratégico de la COAC Señor de Girón 2009-2014).

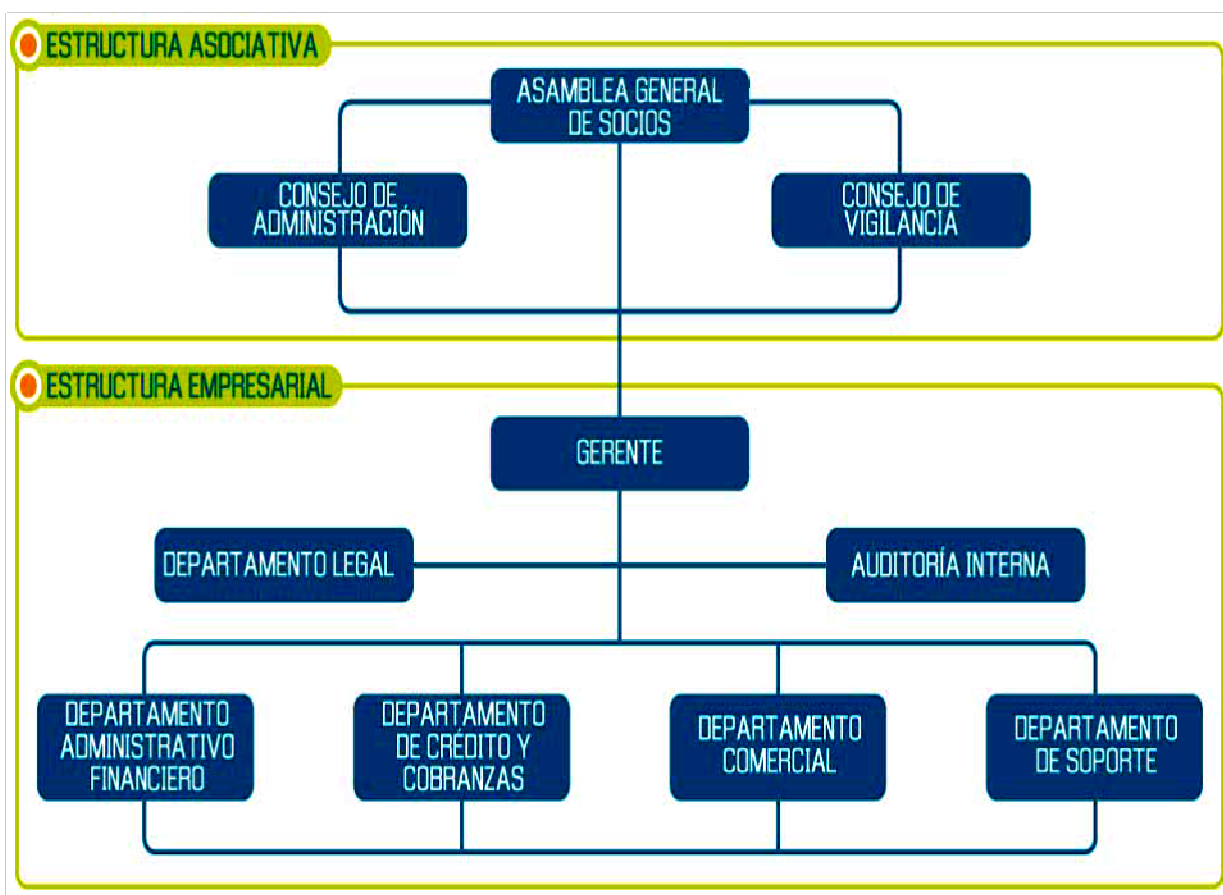
#### **Misión:**

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, comprometida con el desarrollo de sus socios mediante la prestación de servicios financieros oportunos y de calidad, con personal amable y capaz de enfrentar con honestidad los retos actuales, incidiendo con responsabilidad en la construcción de un mejor futuro” (Tomado del Plan Estratégico de la COAC Señor de Girón 2009- 2014)

#### **Organigrama Estructural:**

La estructura orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", considera una adecuada separación de funciones e independencia en sus actuaciones, el organigrama se conforma de un estructura asociativa la cual tiene como máxima dirección a los socios mediante la Asamblea General y un estructura empresarial que es precedida por la Gerencia de la Cooperativa.

Figura 5. Estructura Orgánica y funcional de la COAC Señor de Girón.



Fuente: [www.coacgiron.fin.ec](http://www.coacgiron.fin.ec).

Elaborado: Cooperativa Señor de Girón.

**Consejo de Administración:** Su misión es conocer, proponer, determinar y aprobar los Estatutos, Reglamentos y las Políticas Institucionales, además de velar por el buen funcionamiento de la Cooperativa.

El Consejo de Administración está encargado de controlar normas de acción que ayuden al proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles de la Institución, en beneficio de sus asociados.

**Consejo de Vigilancia:** Es el órgano encargado de la supervisión y fiscalización de las actividades y funcionamiento interno de la Cooperativa "Señor de Girón", entre otras facultades está solicitar al Consejo de Administración informes sobre los acuerdos y resoluciones tomados en la Asamblea General de Socios, recibe y brinda solución a las sugerencias y reclamos de los asociados, vela que la contabilidad sea llevada con estricta sujeción a la ley.

**Gerente General:** Es el representante legal de la Cooperativa, tiene a su cargo la planificación, dirección, coordinación y control de todas las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la institución, es responsable de la buena marcha de la Cooperativa en el marco de las políticas y objetivos planteados por la Asamblea General y el Consejo de Administración.

El Gerente General deberá cumplir con las funciones permanentes y esenciales siguientes:

**Funciones Permanentes:**

- Asistir a Comités de Crédito.
- Supervisar el cumplimiento de metas establecidas.
- Controlar el trabajo de Recuperación de Cartera.
- Revisar Indicadores de Liquidez.

**Funciones Esenciales:**

- Realizar la planificación Estratégica y Operativa de la Cooperativa
- Establecer un control de Flujos de Efectivo de la Institución.
- Presentar los resultados de la Institución al Consejo de Administración y Vigilancia
- Establecer metas de captaciones, colocación y morosidad de la Institución.
- Aprobar nuevos productos de los servicios ya existentes.
- Definir las políticas de Riesgo de la Institución.
- Planificar la apertura de nuevas agencias y presentar los respectivos informes de apertura a las autoridades de la Institución.

- Representar a la institución en eventos que la Cooperativa fuera invitada.

**Departamento Legal.** Es la unidad encargada de brindar asesoría en materia jurídica a todas las dependencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", así como de coordinar con el Departamento de Créditos y Cobranzas todas las acciones necesarias, con la finalidad de realizar una correcta recuperación de cartera resguardando los intereses de la Institución.

**Auditoría Interna.** Esta es una unidad técnica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, responsable de efectuar el control interno de las operaciones de la entidad, mediante la aplicación de normas, procedimientos y mecanismos señalados en las leyes pertinentes, mejorando las operaciones de la Institución; brinda además asesoría a las unidades administrativas de la COAC.

**Departamento Administrativo Financiero.** Encargado del área contable, financiera, lo que permite que los miembros del directorio adopten decisiones y emitan lineamientos para el accionar de la Cooperativa "Señor de Girón" optimizando los recursos económicos.

Este departamento tiene las funciones permanentes y esenciales siguientes:

**Funciones Permanentes:**

- Llevar el control de los activos y pasivos de la Cooperativa.
- Controlar los ingresos y gastos de la Cooperativa.
- Realizar los pagos a los proveedores.
- Controlar la elaboración de los documentos contables como retenciones.
- Elaborar ajustes.
- Consolidar información y anexos.

**Funciones Esenciales:**

- Presentar los Balances.
- Realizar las declaraciones de impuestos.
- Cumplir con los organismos de control y supervisión
- Mantener en orden los registros contables.
- Reportes.
- Realizar informes y registro de inversiones.

**Departamento de Créditos y Cobranzas.** Es el responsable de realizar las operaciones de crédito que surgen como necesidad de los socios, liquidar las cuentas por cobrar y recuperar el dinero colocado, velar por la liquidez de la Cooperativa al reinvertir de nuevo el capital invertido en las operaciones crediticias.

Este departamento tiene las funciones permanentes y esenciales siguientes:

**Funciones Permanentes:**

- Emitir reportes de cartera vencida.
- Reportar a la Gerencia de la gestión de cobranzas, comportamiento de la cartera.
- Gestión de Cobranza (judicial y extrajudicial).
- Inspeccionar y realizar avalúos.
- Analizar las propuestas crediticias
- Participar en los comités de crédito

**Funciones Esenciales:**

- Cumplir con las metas de cartera vencida de la cooperativa.
- Controlar el cumplimiento de las políticas de crédito.
- Determinar y proponer cambios al reglamento de crédito.

**Departamento Comercial.-** Tiene como propósito el establecer y supervisar la promoción y distribución de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa "Señor de Girón", llegando a los socios con productos y servicios de calidad, con el fin de optimizar los recursos de la institución a través de las funciones permanentes y esenciales siguientes:

**Funciones Permanentes:**

- Visitar clientes corporativos.
- Revisar la información remitida por su área a la Jefatura de Crédito.
- Mercadeo masivo.
- Elaborar reportes de colocación.
- Elaborar reportes de recuperación de Cartera (semanalmente)
- Visitar o cerrar ventas de productos de captaciones u otros servicios de la cooperativa.

- Controlar el servicio que reciben los socios en las diferentes oficinas e informar acerca de las novedades a las personas adecuadas.

**Funciones Esenciales:**

- Controlar la ejecución de metas en colocación.
- Controlar permanentemente la gestión de recuperación de cartera.
- Controlar permanentemente la promoción y ejecución de metas de captaciones.
- Capacitar al personal a su cargo en temas relacionados con su trabajo.
- Informar a la Gerencia sobre la ejecución de metas de colocación, captación y recuperación.
- Informar a la Gerencia acerca de las novedades encontradas en el mercado que afectan o favorecen a la Cooperativa.
- Motivar al personal a cargo.
- Analizar el mercado para proponer nuevos productos.

**Departamento de Soporte.**- Su objetivo es controlar adecuadamente los ingresos y egresos de la Institución a través de las transacciones realizadas en ventanillas por los socios, ofreciendo una atención de calidad.

**Funciones Permanentes:**

- Arqueos de caja periódicos.
- Control y envío de cheques a la ciudad de Cuenca.
- Revisión y aprobación de cuadros de caja diarios.
- Envío de dinero por exceso de cupo permitido en bóveda.

**Funciones Esenciales:**

- Entrega y recepción del efectivo al área de cajas tanto al iniciar como al terminar la jornada laboral.
- Entrega de información y documentación el área contable.

**3.2. Cadena de Valor.**

“Cada empresa es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos. Todas estas cadenas pueden ser representadas utilizando una cadena de valor.” (Porter, 2002, pág. 20). El Autor Michael

Porter, propuso el concepto de cadena de valor para identificar nuevas formas de generar mejores beneficios para el consumidor desarrollando mayor fluidez en los procesos centrales de la empresa a fin de obtener ventaja competitiva.

La cadena de valor identifica todas las actividades que una empresa debe llevar a cabo para realizar un producto o generar un servicio con un enfoque de eficiencia y eficacia. A la cadena de valor se le considera una herramienta que permite desarrollar de mejor manera todas las actividades, la cadena de valor se conforma de dos tipos de actividades:

- Actividades primarias y
- Actividades de soporte

### **Las actividades primarias o de línea:**

Son aquellas que están directamente relacionadas con la producción y comercialización del producto. Para el análisis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón se considera como actividades primarias las realizadas en el Departamento de Crédito y Cobranzas; y Comercial.

### **Actividades de apoyo o de soporte.**

Son aquellas que agregan valor al producto pero no están directamente relacionadas con la producción y su comercialización, pero sirven como apoyo fundamental a las actividades primarias. Son de apoyo y tienen poco contacto con el cliente externo. En la institución analizada podemos mencionar: soporte legal, administrativo financiero y de sistemas.

#### **3.2.1. Mapa de procesos.**

( Riveros, , 2007) (Zaldumbide, 2010) Señalan que el mapa de proceso es una representación gráfica de los procesos de un sistema de gestión y su interrelación entre ellos.

Un Mapa de procesos es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos de una organización. Un proceso, es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando con un valor adicional al cliente; los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, etc.

El mapa de procesos brinda una perspectiva global, que posiciona a cada proceso dentro de la cadena de valor y relaciona también el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan.

Es de suma importancia el conocer que un Mapa de Procesos identifica tres tipos de procesos:

- A. Procesos Gobernantes o Estratégicos
- B. Procesos Agregadores de Valor, o misionales u operativos
- C. Procesos Habilitantes, de apoyo o de asesoría

#### ***3.2.1.1. Procesos Gobernantes o Estratégicos.***

También llamados de Gobierno, Gobernadores, Estratégicos, de Dirección, de Regulación o de Gerenciamiento, son los responsables de emitir políticas, directrices y planes estratégicos para el funcionamiento de la institución; a través de la formulación de políticas y una adecuada planificación es como la organización puede mantenerse hoy en día en el mercado competitivo de los servicios financieros que ofertan cooperativas y bancos. Los procesos gobernantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón son los que proporcionan las directrices a los demás procesos y son realizadas por: el Consejo de Administración cuya misión es aprobar los Estatutos, Reglamentos y las Políticas Institucionales y velar por el buen funcionamiento de la Cooperativa y por la Gerencia que está encargada de la planificación, dirección, coordinación y control de todas las actividades que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

#### ***3.2.1.2. Procesos Agregadores de Valor.***

Son llamados también específicos, principales, productivos, claves o sustantivos, de operación u operativos, de producción, institucionales, primarios. Son los encargados de generar productos o servicios que responden a la razón de ser de la organización, a objetivos estratégicos y a su misión. Los procesos agregadores de valor se refieren a las actividades fundamentales y de impacto significativo, son actividades diarias y que permiten ejecutar políticas y estrategias relacionadas con la calidad del servicio. Para la Cooperativa objeto de estudio, constituyen procesos agregadores de valor los realizados por funcionarios del



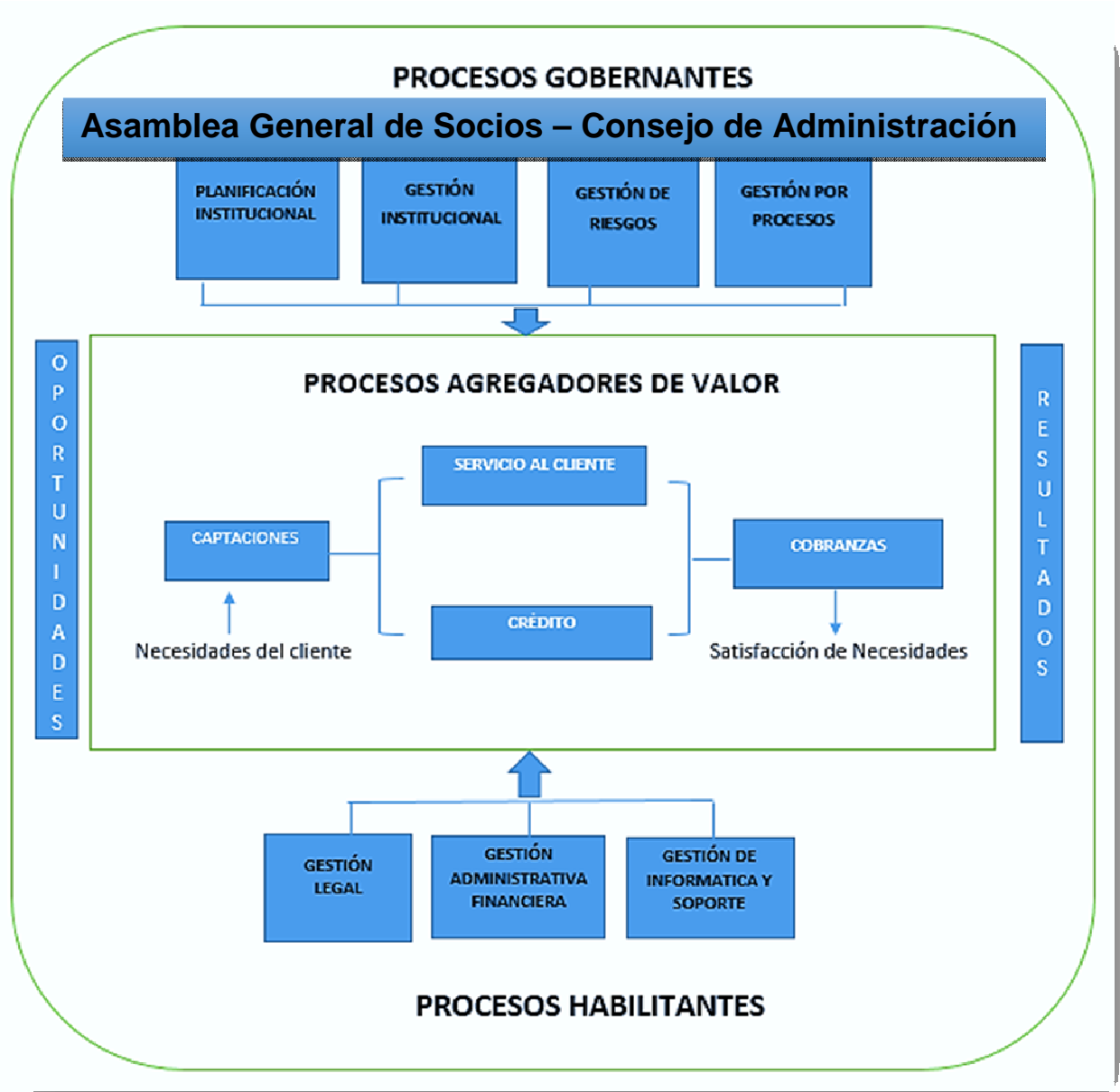
Departamento de Crédito y Cobranzas así como el Departamento Comercial, los cuales realizan el proceso de captación y colocación, así como la promoción de los productos que poseen.

### **3.2.1.3. Procesos Habilitantes.**

Son aquellos encargados de brindar productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y por ellos mismos. Estos se clasifican en: procesos habilitantes de asesoría y los procesos habilitantes de apoyo, a los últimos también se los conoce como de sustento accesorio, de soporte, de staff o administrativos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón podemos mencionar asesoría sobre garantías hipotecarias a la institución y apoyo a la recuperación de cartera vencida en el caso del asesor legal, soporte por parte del departamento de sistemas a las diferentes áreas y apoyo administrativo financiero a todas las dependencias de la Cooperativa.

Figura 6. MAPA DE PROCESOS DE LA COAC SEÑOR DE GIRÓN



Fuente: [www.coacgiron.fin.ec](http://www.coacgiron.fin.ec).

Elaborado: Juan Carlos Piedra Durán

### **3.3. Importancia de realizar un examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.**

El desarrollo de un examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, es de suma importancia, porque permitirá un conocimiento cabal e independiente de todo el accionar de este departamento, lo que conllevará a un esmerado análisis que, a la final, fortalecerá dicha área, determinará el mercado objetivo para colocación, velará por adecuadas políticas y procedimientos de recuperación de cartera y aportará al cumplimiento de las políticas establecidas en el reglamento de crédito de la institución.

Como resultado del análisis al componente seleccionado, se obtendrá un Informe de Auditoría el cual se considera una herramienta gerencial para la toma de decisiones. Dicho informe contiene el estudio de los puntos fuertes y los puntos débiles, con la finalidad de solicitar se realicen las acciones correctivas en el componente auditado, que en este caso es el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

El área auditada es relevante en virtud que forma parte de los procesos agregadores de valor de la institución, que son los encargados de generar productos o servicios que responden a la razón de ser de la cooperativa. Un informe confiable, útil, notable e independiente permitirá a los directivos salvaguardar el capital invertido de terceras personas, a través de planes de acción oportunos, permitiendo a la institución presentar adecuados índices que generen confianza tanto en el cliente externo como interno.

La falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de Crédito y Cobranzas daría lugar a un alto riesgo crediticio, que incrementaría la morosidad y por ende el retorno de capital no sería oportuno para el normal funcionamiento, ocasionando resultados desfavorables.

#### **Importancia cualitativa**

La calidad guarda una estrecha relación con los procesos de investigación y desarrollo, en tanto que está vinculada a las actividades de investigación orientadas a lograr nuevos

métodos de producción, nuevas técnicas de gestión y mejoras en los procesos de producción y productos.

La calidad tiene una importancia creciente para las empresas, gobiernos e investigadores en los últimos años. Sobresalen las características de los productos que satisfacen las necesidades de los clientes de la empresa y la adecuación de los procesos de gestión y producción, que permanentemente se están innovando para alcanzar la calidad total. (Guzmán Cuevas & Cáceres Carrasco, 2008, pág. 63)

Por lo anteriormente descrito, se justifica evaluar los factores cualitativos del proceso del área de Crédito y Cobranzas, en particular sobre las líneas de crédito, que presentan mayor índice de morosidad y riesgo, por consiguiente una provisión elevada. De ahí la importancia de mitigar el riesgo de incobrabilidad de las operaciones crediticias, riesgo operativo y de crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón cuenta con líneas definidas de cartera que son: consumo, vivienda y microempresa, además de políticas y procedimientos para cada una de ellas.

Los factores cualitativos a evaluar son:

- ✓ El sistema de evaluación, calificación y los mecanismos efectivos que verifiquen su funcionamiento.
- ✓ La disposición del Recurso Humano (oficiales de crédito) para realizar recuperación de cartera.
- ✓ Un adecuado control interno.
- ✓ La estructura adecuada del Departamento de Crédito y Cobranzas.

### **Importancia cuantitativa**

El presupuesto establecido para colocación y recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, es necesario revisarlo y analizarlo a fin de determinar el porcentaje de cumplimiento de metas y objetivos establecidos en los Planes Operativos Anuales del periodo 2013.

Para el proceso de crédito se debe analizar:

- ✓ El comportamiento en el sistema financiero.
- ✓ Al sujeto de crédito.
- ✓ La capacidad de pago.
- ✓ La actividad económica.
- ✓ La situación patrimonial.

Los problemas principales al momento de analizar la colocación es:

- ✓ El débil patrimonio de los clientes.
- ✓ Garantías Inapropiadas.
- ✓ Incorrecto análisis de la capacidad de pago.

Los problemas principales al momento de analizar la recuperación de cartera es:

- ✓ Sistemas que no facilitan reportes oportunos, para realizar la gestión de recuperación.
- ✓ Escasos comités de recuperación.
- ✓ Falta de planificación de visitas a clientes.

En el proceso que desarrolla el Departamento de Crédito y Cobranzas, la auditoría evidenciará de manera objetiva que los valores plasmados en las cuentas de cartera de crédito sean verdaderas, confiables y no estimaciones, comprobando que en labores de concesión de crédito como en cobranzas se cumpla con políticas que mitiguen en lo posible el riesgo, contribuyendo al desarrollo de la economía de la cooperativa y la permanencia de la misma al presentar índices favorables conseguidos con profesionalismo y responsabilidad.

Por la importancia de realizar un examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, sobre las cuentas de cartera, es necesario analizar los principales elementos de los estados financieros, para tener un criterio de la situación económica financiera de la institución.

### **3.3.1. Evaluación Económico – Financiera.**

#### **3.3.1.1 Composición de los Activos.**

El cuadro (Tabla 3), analizando vertical y horizontalmente, indica que entre el 2012 y el 2013, la Cooperativa de Ahorro Crédito Señor de Girón, presenta un crecimiento en el Activo de \$ 1.230.816,29; lo cual representa un incremento del 12,79%.

Con relación al Activo Total, se destaca que la participación de la Cartera de Créditos, del 2012 (69,79%) al 2013 (69,91%), se ha incrementado ligeramente registrando una variación absoluta de \$871.548,27 que significa una variación relativa del 12,97%. Le sigue el rubro de Inversiones que tiene una participación del 14,41% en el 2012 y 14,83% en el 2013; éstas registran una variación absoluta de \$223.238,95 que representa una variación relativa de 16,10%.

Los Fondos Disponibles que tuvieron una participación del 10,06% del Activo Total en el 2012, pasaron a tener una participación del 10,15% en el 2013; registrando una variación absoluta de \$133.349,00 que significa una variación relativa del 13,77%.

Las Cuentas Por Cobrar, entre el 2012 y el 2013, se incrementaron en \$9.742,82 que significan 14,41% de crecimiento en dicho lapso.

Se destaca el rubro Otros Activos, que entre el 2012 y el 2013, registran un incremento de \$12.086,65; es decir crecieron 43,18%, pero su participación sobre el Activo Total es de 0,29% en el 2012 y de 0,37% en el 2013.

Cabe mencionar que la estructura se ha mantenido en el año 2013 similar a la del año 2012.

**Tabla 3. Composición de los Activos de la COOAC Señor de Girón**

| DETALLE                                | AÑO ANTERIOR        |                 | AÑO ACTUAL           |                 | VARIACIÓN           |               |
|--|---------------------|-----------------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|
|  | 31/12/2012          | PARTICIPACION % | 31/12/2013           | PARTICIPACION % | ABSOLUTA            | RELATIVA      |
| FONDOS DISPONIBLES                     | 968.410,68          | 10,06%          | 1.101.759,68         | 10,15%          | 133.349,00          | 13,77%        |
| INVERSIONES                            | 1.386.679,61        | 14,41%          | 1.609.918,56         | 14,83%          | 223.238,95          | 16,10%        |
| CARTERA DE CREDITOS                    | 6.718.113,52        | 69,79%          | 7.589.661,79         | 69,91%          | 871.548,27          | 12,97%        |
| CUENTAS POR COBRAR                     | 67.615,84           | 0,70%           | 77.358,66            | 0,71%           | 9.742,82            | 14,41%        |
| BIENES REALIZADJUDICX PAGOS Y NO UTILI | 21.000,00           | 0,22%           | --                   | --              | --                  | --            |
| PROPIEDADES Y EQUIPOS                  | 435.767,26          | 4,53%           | 437.617,86           | 4,03%           | 1.850,60            | 0,42%         |
| OTROS ACTIVOS                          | 27.988,44           | 0,29%           | 40.075,09            | 0,37%           | 12.086,65           | 43,18%        |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                    | <b>9.625.575,35</b> | <b>100,00%</b>  | <b>10.856.391,64</b> | <b>100,00%</b>  | <b>1.230.816,29</b> | <b>12,79%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

### **3.3.1.2 Análisis de las Cuentas de Cartera de Crédito.**

La Tabla 4, analiza vertical y horizontalmente la Cartera de Créditos de la COAC Señor de Girón. Observamos que la línea de Créditos para la Microempresa en el 2012, tiene una participación del 44,20% del total de la cartera y para el 2013 desciende hasta 28,77%. En cambio, la línea de Créditos para Consumo en el 2012 tiene una participación del 17,46% y para el 2013 se incrementa hasta 33,27% del total de la cartera. Y la línea de Créditos para Vivienda tiene participación no muy sobresaliente, ya que en el 2012 su participación es del 7,77% y para el 2013 del 7,94%.

Luego de observar la participación de las diferentes líneas de crédito, ahora destacamos el importante crecimiento de la Cartera de Créditos para Consumo en el mismo periodo, donde registra un incremento de \$1.930.979,09 que significa un aumento de 114,87%; lo que nos permite inferir que la cooperativa está dando mayor énfasis en esta línea crediticia por razones de tiempo, rentabilidad y/o facilidad para el cliente.

La referida tabla también nos muestra la disminución en la Cartera de Crédito para Microempresa, que del 2012 al 2013 registró \$-1.131.528,93; decrecimiento confirmado con la variación relativa de -26,59%; esta baja en esta línea de créditos, además de la poca participación del crédito destinado para vivienda, confirman lo dicho líneas antes, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, preferiría incrementar la participación en su línea de Crédito para Consumo, por la rentabilidad que le genera y la facilidad o poca complicación para llegar con estos créditos hacia sus clientes. Además, aquí agregamos el detalle de que la Cartera de Crédito de Consumo Vencida, del 2012 al 2013, se incrementó en \$2.584,31 lo que significa un aumento del 10,57%; mientras que la Cartera de Crédito para la Microempresa vencida registró un incremento de \$29.754.94 que significa un aumento del 120,71%.

Es preciso destacar que del 2012 al 2013 las Provisiones aumentaron en \$61.368,71; esto es un incremento del 27,06%.

**Tabla 4. Composición de la Cartera de Créditos de la COOAC Señor de Girón**

| DETALLE   | 31/12/2012   | PARTICIPACION % | 31/12/2013   | PARTICIPACION % | VARIACION     |          |
|---|--------------|-----------------|--------------|-----------------|---------------|----------|
|   |              |                 |              |                 | ABSOLUTA      | RELATIVA |
| CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO POR VENCER        | 1.681.044,19 | 17,46%          | 3.612.023,28 | 33,27%          | 1.930.979,09  | 114,87%  |
| CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA POR VENCER       | 747.982,28   | 7,77%           | 861.628,87   | 7,94%           | 113.646,59    | 15,19%   |
| CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA POR VENCER      | 4.254.715,71 | 44,20%          | 3.123.186,78 | 28,77%          | -1.131.528,93 | -26,59%  |
| CARTERA CREDITO DE CONSUMO NO DEVENGA INTERÉS   | 63.695,05    | 0,66%           | 38.722,28    | 0,36%           | -24.972,77    | -39,21%  |
| CARTERA CREDITO DE VIVIENDA NO DEVENGA INTERES  | 9.070,85     | 0,09%           | 7.634,71     | 0,07%           | -1.436,14     | -15,83%  |
| CARTERA CREDITO MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERES | 135.253,04   | 1,41%           | 148.842,49   | 1,37%           | 13.589,45     | 10,05%   |
| CARTERA CREDITO CONSUMO VENCIDO                 | 24.447,62    | 0,25%           | 27.031,93    | 0,25%           | 2.584,31      | 10,57%   |
| CARTERA CREDITO VIVIENDA VENCIDO                | 4.036,44     | 0,04%           | 4.336,88     | 0,04%           | 300,44        | 7,44%    |
| CARTERA CREDITO MICROEMPRESA VENCIDA            | 24.648,77    | 0,26%           | 54.403,71    | 0,50%           | 29.754,94     | 120,71%  |
| (PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)         | (226.780,43) | -2,36%          | (288.149,14) | -2,65%          | 61.368,71     | 27,06%   |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán



Del análisis de los indicadores, en la Tabla 5, se observa que los índices de mora simple se han incrementado en 0,31%; y la mora ampliada ha disminuido un 0,19% con relación al año 2012.

**Tabla 5. Índices de la COOAC Señor de Girón.**

| <b>INDICES DE CARTERA.</b> | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  | <b>VARIACION</b> |
|----------------------------|--------------|--------------|------------------|
| VENCIDA                    | 53.132,83    | 85.772,52    | 32.639,69        |
| NDI                        | 208.018,94   | 195.199,48   | -12.819,46       |
| CARTERA TOTAL              | 6.944.893,95 | 7.877.810,93 | 932.916,98       |
| <b>MORA SIMPLE</b>         | <b>0,77%</b> | <b>1,08%</b> | <b>0,31%</b>     |
| <b>MORA AMPLIADA</b>       | <b>3,76%</b> | <b>3,57%</b> | <b>-0,19%</b>    |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

### **3.3.1.3. Composición del pasivo.**

En la Tabla 6 se especifica la composición del Pasivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón. Observamos que del 2012 al 2013 el Pasivo registró un incremento de \$1.079.701,56 dólares, que significa un crecimiento del 12,63%.

En el período analizado, dentro de las Obligaciones con el Público, los Depósitos a la Vista registran un crecimiento del 15,42%, mientras que los Depósitos a Plazo aumentaron en 12,73%; lo cual resulta saludable para la economía de la cooperativa, porque tener captaciones razonables y colocaciones significativas contribuye a neutralizar el riesgo de liquidez.

**Tabla 6. Composición del Pasivo de la COOAC Señor de Girón**

| DETALLE                     | 31/12/2012.           | PARTICIPACION<br>% | 31/12/2013.           | PARTICIPACION<br>% | VARIACION             |               |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------|
|                             |                       |                    |                       |                    | ABSOLUTA              | RELATIVA      |
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | <b>(8.327.153,32)</b> | <b>86,51%</b>      | <b>(9.421.404,93)</b> | <b>86,78%</b>      | <b>(1.094.251,61)</b> | <b>13,14%</b> |
| DEPOSITOS A LA VISTA        | (2.660.705,77)        | 27,64%             | (3.071.068,48)        | 28,29%             | (410.362,71)          | 15,42%        |
| DEPOSITOS A PLAZO           | (5.484.988,92)        | 56,98%             | (6.183.239,16)        | 56,95%             | (698.250,24)          | 12,73%        |
| DEPOSITOS DE GARANTIA       | (181.458,63)          | 1,89%              | (167,097,29)          | 1,54%              | 14.361,34             | -7,91%        |
| CUENTAS POR PAGAR           | <b>(171.389,81)</b>   | <b>1,78%</b>       | <b>(204.080,88)</b>   | <b>1,88%</b>       | <b>(32.691,07)</b>    | <b>19,07%</b> |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS    | (47.593,75)           | 0,49%              | --                    | --                 | --                    | --            |
| OTROS PASIVOS               | <b>(1.151,19)</b>     | <b>0,01%</b>       | <b>(1.503,82)</b>     | <b>0,01%</b>       | <b>(352,63)</b>       | <b>30,63%</b> |
| <b>TOTAL PASIVO</b>         | <b>(8.547.288,07)</b> | <b>88,80%</b>      | <b>(9.626.989,63)</b> | <b>88,68%</b>      | <b>(1.079.701,56)</b> | <b>12,63%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

### **3.3.1.4. Composición de las partidas de Ingresos y Gastos.**

En la Tabla 7 se analiza la composición de las partidas del Estado de Ingresos y Gastos, y el comportamiento que éstas han tenido durante el período de estudio.

Observamos que el rubro de Intereses y Descuentos Ganados es muy significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, porque tiene una participación del 97,33% de los Ingresos. Y en el 2013, este rubro se incrementó en \$157.892,23 dólares, es decir tuvo

un crecimiento del 14,34% con respecto al año anterior. Esto nos indicaría que la cooperativa, en el desarrollo de su actividad principal, genera crecimiento. Y también se observa importante labor en actividades secundarias de la cooperativa, donde las Comisiones Ganadas y Otros Ingresos tuvieron un crecimiento del 267,12% y 229,20%, respectivamente.

Igualmente el Margen Neto de Interés y el Margen Bruto, en el período analizado, refieren crecimientos en 9,79% y 10,86%, respectivamente; lo cual tiene concordancia con lo anteriormente mencionado, dentro de la actividad principal de la cooperativa.

Pero, en el 2013 se incrementaron los Intereses Causados en 20,35%, crecieron las Provisiones en 24,75% y también los Gastos de Operación tuvieron un crecimiento del 21,54% con relación al año anterior. Todo esto contribuyó a que en el año 2013 la Utilidad baje \$25.848,87; es decir descendió -35,50% en comparación al año 2012.

**Tabla 7. Composición de los Ingresos y Gastos de la COOAC Señor de Girón.**

| DETALLE                               | 31/12/2012          | PARTICIPACION % | 31/12/2013          | PARTICIPACION % | VARIACIÓN         |                |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|-------------------|----------------|
|                                       |                     |                 |                     |                 | ABSOLUTA          | RELATIVA       |
| INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS        | (1,101,337.99)      | 98.68%          | (1,259,230.22)      | 97.33%          | 157,892.23        | 14,34%         |
| INTERESES CAUSADOS                    | 473,862.32          | 42.46%          | 570,302.58          | 44.08%          | 96,440.26         | 20,35%         |
| <b>MARGEN NETO DE INT</b>             | <b>(627,475.67)</b> |                 | <b>(688,927.64)</b> |                 | <b>157,892.23</b> | <b>9,79%</b>   |
| COMISIONES GANADAS                    | (3,265.81)          | 0.29%           | (11,989.62)         | 0.93%           | 8,723.81          | 267,12%        |
| INGRESOS POR SERVICIOS                | (6,230.66)          | 0.56%           | (5,225.85)          | 0.40%           | -1,004.81         | -16,13%        |
| <b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>        | <b>(636,972.14)</b> |                 | <b>(706,143.11)</b> |                 | <b>-69,170.97</b> | <b>10,86%</b>  |
| PROVISIONES                           | 50,817.66           | 4.55%           | 63,394.24           | 4.90%           | 12,576.58         | 24,75%         |
| <b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>         | <b>586,154.48</b>   | <b>52.52%</b>   | <b>642,748.87</b>   | <b>49.68%</b>   | <b>56,594.39</b>  | <b>9,65%</b>   |
| GASTOS DE OPERACIÓN                   | 483,374.41          | 43.31%          | 587,507.18          | 45.41%          | 104,132.77        | 21,54%         |
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>       | <b>102,780.07</b>   |                 | <b>55,241.69</b>    |                 | <b>-47,538.38</b> | <b>-46,25%</b> |
| OTROS INGRESOS                        | (5,254.35)          | 0.47%           | (17,297.17)         | 1.34%           | 12,042.82         | 229,20%        |
| OTROS GASTOS                          |                     |                 | 5.00                | 0.0004%         |                   |                |
| <b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>    | <b>108,034.42</b>   |                 | <b>72,533.86</b>    |                 | <b>-35,500.56</b> | <b>-32,86%</b> |
| IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS | 35,216.45           | 3.16%           | 25,564.76           | 1.98%           | -9,651.69         | -27,41%        |
| <b>EXCEDENTE UTILIDAD</b>             | <b>(72,817.97)</b>  | <b>6.52%</b>    | <b>(46,969.10)</b>  | <b>-3.63%</b>   | <b>-25,848.87</b> | <b>-35,50%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

## Eficiencia Financiera

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros.

Decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios. Estos recursos son, por un lado, el capital (que aportan los accionistas) y, por otro, la deuda (que aportan los acreedores). A esto hay que añadir las reservas: los beneficios que ha re tenido la empresa en ejercicios anteriores con el fin de autofinanciarse (estas reservas, junto con el capital, constituyen los “Fondos Propios”).

Existen varias formas de medir la rentabilidad; para nuestra investigación calcularemos el indicador de rentabilidad con la razón RESULTADOS/ACTIVO TOTAL.

**Tabla 8. Indicador de Rentabilidad de la COOAC Señor de Girón**

| Indicador de Rentabilidad      | 2012         | 2013         |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| <b>RESULTADOS/ACTIVO TOTAL</b> | <b>0,76%</b> | <b>0,43%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

La Tabla 8 nos muestra la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, para los años 2012 y 2013. Aunque los indicadores son bajos, apreciamos que la cooperativa fue más eficiente en el 2012, con un indicador de 0,76%; que en el 2013, donde obtuvo un indicador de 0,43%. Esto confirmaría los registros de los Excedentes para el período analizado, ya que en el 2012 la institución tuvo mejores Excedentes (\$72.817,97) que en el 2013 (\$46.969,10).

**CAPITULO IV**  
**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL**  
**AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE GIRÓN**

#### **4.1 Informe de examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón**

A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

Hemos practicado una Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, la cual cubre la siguiente temática: examen de la cuenta 14 “Cartera de Crédito del Balance General”; evaluación del sistema de control interno; evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades, evaluado con los indicadores de desempeño de la cooperativa.

La Administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo a Normas Internacionales de Contabilidad y las emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la COOAC Señor de Girón; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan; del establecimiento de los objetivos, metas y programas; así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la institución.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones, sobre cada uno de los temas de la Auditoría Integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de los saldos de las cuentas de Cartera de Crédito, de acuerdo con la evaluación y el análisis realizados.

Evaluamos la efectividad del sistema de control interno, las interrelaciones personales dentro del ambiente de trabajo de la COOAC; el cumplimiento a las leyes, reglamentos y disposiciones existentes y que son aplicables al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón. Asimismo, se examinó y evaluó el cumplimiento de los objetivos planteados; el grado de eficiencia y la eficacia, del mencionado departamento, por alcanzarlos; así como la calidad en la utilización de los recursos para entregar sus productos o servicios de conformidad con las necesidades de los clientes.

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

Realizamos nuestra Auditoría Integral de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, aplicables a la Auditoría de estados Financieros, a la Auditoría de Control Interno, a la Auditoría de Cumplimiento de leyes y a la Auditoría de Gestión. Esas normas requieren que la Auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable para determinar 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 han cumplido con 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 revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad y el catálogo único de cuentas formulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, considerando que la institución aún no adopta las NIIF's. La Auditoría de Control Interno se orientó a la evaluación del ambiente de control del Departamento de Crédito y Cobranzas y la evaluación de riesgos. La Auditoría de Cumplimiento verificó el acatamiento a las leyes y regulaciones aplicables a la entidad, en especial las emitidas por el organismo de control, aplicables para el Departamento de Crédito y Cobranzas. La Auditoría de Gestión incluyó la evaluación a través de indicadores de eficiencia, eficacia y calidad con base en el plan estratégico 2009-2014.

En nuestra opinión los saldos de las cuentas 14 Cartera de Crédito de la Cooperativa presentan razonablemente la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, al 31 de Diciembre de 2013, los resultados de las operaciones por el año terminado en esta fecha, de conformidad con principios de contabilidad y normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida concluimos que la cooperativa mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las Leyes y regulaciones que la afectan.

La información de las cuentas de Cartera de Crédito contiene indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la cooperativa; esta información contribuyó significativamente a nuestra Auditoría Integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón.

Girón, 09 de Enero de 2015



Juan Carlos Piedra Duran

CC. 0103535647



Girón, 30 de enero de 2015

**Sra. Ing.**

**Martha Cobos**

**Gerente de la COAC “Señor de Girón**

**De mis consideraciones.**

Con su Carta de Autorización de fecha 15 de enero 2014, me facultó a realizar el examen de Auditoría Integral al Departamento de Créditos y Cobranzas de su institución, en consonancia con el trabajo de investigación de final de grado, en la Universidad Técnica Particular de Loja.

La Auditoría Integral se efectuó para el período del 01 enero al 31 diciembre 2013 y se abarcaron aspectos relacionados con la Auditoría Financiera, Auditoría de Control Interno, Auditoría de Cumplimiento y Auditoría de Gestión; las mismas que proporcionaron la información necesaria y que se detallan a continuación.

Con la finalidad de contribuir a la COAC Señor de Girón, las recomendaciones deberán ser aplicadas como decisión de la actual Gerencia, conforme a cronograma establecido dentro de la institución.

Atentamente

Juan Carlos Piedra Duran  
CC. 0103535647

# **INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL REALIZADO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SEÑOR DE GIRÓN”**

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón que fue fundada el 13 de noviembre del 2002 mediante acuerdo ministerial No 0000013 otorgado por el MIES, actualmente cuenta con 7.292 socios distribuidos en 4 oficinas ubicadas en los cantones de Girón, San Fernando, Cuenca y Paute, además dispone de dos ventanillas que atienden a las parroquias: San Gerardo y la Asunción, en el Cantón Girón. A partir del 5 de julio del 2012 es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Por lo tanto, para la presente Auditoría Integral al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COOAC Señor de Girón, para el periodo 2013, está sujeta al control y regulación de la SEPS.

Su estructura orgánica está formada por los siguientes niveles:

Una estructura Asociativa que lo integran:

- La Asamblea General de Socios.
- El Consejo de Administración.
- El Consejo de Vigilancia.

Una estructura Empresarial conformada por los siguientes departamentos:

- Auditoría Interna.
- Legal.
- Administrativo financiero
- Créditos y Cobranzas
- Comercial.
- Soporte.

En lo que respecta al proceso de colocación y recuperación la entidad dispone de un Manual de Procesos y Políticas de Crédito que sirve como normativa de control interno para aprobar o negar una solicitud crediticia.

Al ser una institución financiera brinda varios servicios a los socios, como emisión de libretas de ahorro, cuentas corrientes, pólizas de acumulación, concesión de créditos, pagos, transferencias, retiros, depósitos, entre otros.

Para el desarrollo de la presente, se analizó el proceso de concesión de créditos, ya que para la institución constituye una actividad de impacto significativo, agregador de valor y misional, porque desde aquí se da la generación de intereses, fruto del proceso de colocación de cartera.

### **Enfoque de la Auditoría**

La Auditoría Integral realizada al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, Provincia del Azuay, Cantón Girón, año 2013, se ejecutó previa autorización escrita emitida por la gerente de la Institución con fecha 15 de enero del 2014.

### **Objetivos de la Auditoría.**

- Ejecutar todas las fases del proceso de Auditoría Integral orientados al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón correspondiente al año 2013.
- Evaluar, analizar y opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, correspondiente al año 2013
- Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

## Importancia del examen.

El examen de Auditoría Integral es de suma importancia porque se efectúa un examen global, independiente, imparcial y completo desde diferentes enfoques de auditorías como son: la financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, identificando las posibles deficiencias en el proceso, que impiden el cumplimiento de los objetivos.

## Resultados obtenidos

### Auditoría Financiera

Para la Auditoría Financiera, cuyo objetivo es determinar la razonabilidad de los estados financieros, se realizó un análisis horizontal y vertical sobre las cuentas de cartera; un examen de la concesión, clasificación de las cuentas de cartera teniendo como base las normas contables establecidas en el Catálogo de Cuentas emitido por la SEPS. Análisis de la Provisión de cartera originado por la incobrabilidad, por segmento, por oficina y consolidado en los balances globales de la oficina matriz de Girón, cédulas analíticas y sub analíticas de antigüedad de saldos sobre la contabilización de las cuentas de cartera.

**Tabla 9. ANÁLISIS DEL ACTIVO**

| DETALLE                                | AÑO ANTERIOR        |                 | AÑO ACTUAL           |                 | VARIACIÓN           |               |
|--|---------------------|-----------------|----------------------|-----------------|---------------------|---------------|
|  | 31/12/2012          | PARTICIPACION % | 31/12/2013           | PARTICIPACION % | ABSOLUTA            | RELATIVA      |
| FONDOS DISPONIBLES                     | 968.410,68          | 10,06%          | 1.101.759,68         | 10,15%          | 133.349,00          | 13,77%        |
| INVERSIONES                            | 1.386.679,61        | 14,41%          | 1.609.918,56         | 14,83%          | 223.238,95          | 16,10%        |
| CARTERA DE CREDITOS                    | 6.718.113,52        | 69,79%          | 7.589.661,79         | 69,91%          | 871.548,27          | 12,97%        |
| CUENTAS POR COBRAR                     | 67.615,84           | 0,70%           | 77.358,66            | 0,71%           | 9.742,82            | 14,41%        |
| BIENES REALIZADJUDICX PAGOS Y NO UTILI | 21.000,00           | 0,22%           | --                   | --              | --                  | --            |
| PROPIEDADES Y EQUIPOS                  | 435.767,26          | 4,53%           | 437.617,86           | 4,03%           | 1.850,60            | 0,42%         |
| OTROS ACTIVOS                          | 27.988,44           | 0,29%           | 40.075,09            | 0,37%           | 12.086,65           | 43,18%        |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>                    | <b>9.625.575,35</b> | <b>100,00%</b>  | <b>10.856.391,64</b> | <b>100,00%</b>  | <b>1.230.816,29</b> | <b>12,79%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

En el 2013, se presentó un crecimiento en el Activo de \$1.230.816,29; que representa un aumento del 12,79%, con respecto al año anterior.

Con relación al Activo Total, se destaca que la Cartera de Créditos tiene una participación del 69,91% en el periodo evaluado. Esta participación se ha incrementado ligeramente, ya que en el 2012 fue de 69,79%. Es decir su variación de crecimiento fue del 12,97%.

En cambio el rubro de Inversiones que tiene una participación del 14,83% en el 2013, creció en un 16,10%, con respecto al año anterior.

Los Fondos Disponibles tienen una participación del 10,15% en el 2013 y registraron un crecimiento del 13,77%. Las Cuentas Por Cobrar se incrementaron en 14,41% en dicho lapso.

Se destaca el rubro Otros Activos, que creció 43,18% con respecto al año anterior, pero su participación sobre el Activo Total es de 0,37% en el 2013.

**Tabla 10. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

| DETALLE   | 31/12/2012   | PARTICIPACION % | 31/12/2013   | PARTICIPACION % | VARIACION     |          |
|---|--------------|-----------------|--------------|-----------------|---------------|----------|
|   |              |                 |              |                 | ABSOLUTA      | RELATIVA |
| CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO POR VENCER        | 1.681.044,19 | 17,46%          | 3.612.023,28 | 33,27%          | 1.930.979,09  | 114,87%  |
| CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA POR VENCER       | 747.982,28   | 7,77%           | 861.628,87   | 7,94%           | 113.646,59    | 15,19%   |
| CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA POR VENCER      | 4.254.715,71 | 44,20%          | 3.123.186,78 | 28,77%          | -1.131.528,93 | -26,59%  |
| CARTERA CREDITO DE CONSUMO NO DEVENGA INTERÉS   | 63.695,05    | 0,66%           | 38.722,28    | 0,36%           | -24.972,77    | -39,21%  |
| CARTERA CREDITO DE VIVIENDA NO DEVENGA INTERES  | 9.070,85     | 0,09%           | 7.634,71     | 0,07%           | -1.436,14     | -15,83%  |
| CARTERA CREDITO MICROEMPRESA NO DEVENGA INTERES | 135.253,04   | 1,41%           | 148.842,49   | 1,37%           | 13.589,45     | 10,05%   |
| CARTERA CREDITO CONSUMO VENCIDO                 | 24.447,62    | 0,25%           | 27.031,93    | 0,25%           | 2.584,31      | 10,57%   |
| CARTERA CREDITO VIVIENDA VENCIDO                | 4.036,44     | 0,04%           | 4.336,88     | 0,04%           | 300,44        | 7,44%    |
| CARTERA CREDITO MICROEMPRESA VENCIDA            | 24.648,77    | 0,26%           | 54.403,71    | 0,50%           | 29.754,94     | 120,71%  |
| (PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)         | (226.780,43) | -2,36%          | (288.149,14) | -2,65%          | 61.368,71     | 27,06%   |

**Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón**

**Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán**

La Cartera de Créditos de la COAC Señor de Girón, se analiza vertical y horizontalmente. Observamos que en el 2013, la línea de Créditos para la Microempresa tiene

una participación del 28,77%; en cambio, la línea de Créditos para Consumo tiene una participación del 33,27% del total de la cartera. Y la línea de Créditos para Vivienda tiene participación no muy sobresaliente, con el 7,94%.

Luego de observar la participación de las diferentes líneas de crédito, ahora destacamos el importante crecimiento de la Cartera de Créditos para Consumo con un aumento de 114,87%; respecto al año anterior, lo que nos permite inferir que la cooperativa está dando mayor énfasis en esta línea crediticia por razones de tiempo, rentabilidad y/o facilidad para el cliente.

La disminución en la Cartera de Crédito para Microempresa, registró \$-1.131.528,93; decrecimiento confirmado con la variación relativa de -26,59%; esta baja en esta línea de créditos, además de la poca participación del crédito destinado para vivienda, confirman lo dicho líneas antes, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, preferiría incrementar la participación en su línea de Crédito para Consumo, por la rentabilidad que le genera y la facilidad o poca complicación para llegar con estos créditos hacia sus clientes. Además, aquí agregamos el detalle de que la Cartera de Crédito de Consumo Vencida, aumentó 10,57% respecto al año anterior; mientras que la Cartera de Crédito para la Microempresa Vencida registró un incremento del 120,71% con relación al año anterior y tal vez esta sería otra justificación para inclinarse a favorecer la línea de créditos de consumo

Es preciso destacar que las Provisiones aumentaron en \$61.368,71 dólares; esto es un incremento del 27,06%, respecto al año anterior

**Tabla 11. ANÁLISIS DE MOROSIDAD**

| <b>INDICES DE CARTERA.</b> | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  | <b>VARIACION</b> |
|----------------------------|--------------|--------------|------------------|
| VENCIDA                    | 53.132,83    | 85.772,52    | 32.639,69        |
| NDI                        | 208.018,94   | 195.199,48   | -12.819,46       |
| CARTERA TOTAL              | 6.944.893,95 | 7.877.810,93 | 932.916,98       |
| <b>MORA SIMPLE</b>         | <b>0,77%</b> | <b>1,08%</b> | <b>0,31%</b>     |
| <b>MORA AMPLIADA</b>       | <b>3,76%</b> | <b>3,57%</b> | <b>-0,19%</b>    |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

La Mora simple en el 2013 se ubicó en 1,08%, es decir creció 0,31% con relación al año anterior; mientras que la mora ampliada registró 3,57%, es decir 0,19% menos que el año anterior.

**Tabla 12. ANÁLISIS DEL PASIVO**

| DETALLE                     | 31/12/2012.           | PARTICIPACION<br>% | 31/12/2013.           | PARTICIPACION<br>% | VARIACION             |               |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------|
|                             |                       |                    |                       |                    | ABSOLUTA              | RELATIVA      |
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | <b>(8.327.153,32)</b> | <b>86,51%</b>      | <b>(9.421.404,93)</b> | <b>86,78%</b>      | <b>(1.094.251,61)</b> | <b>13,14%</b> |
| DEPOSITOS A LA VISTA        | (2.660.705,77)        | 27,64%             | (3.071.068,48)        | 28,29%             | (410.362,71)          | 15,42%        |
| DEPOSITOS A PLAZO           | (5.484.988,92)        | 56,98%             | (6.183.239,16)        | 56,95%             | (698.250,24)          | 12,73%        |
| DEPOSITOS DE GARANTIA       | (181.458,63)          | 1,89%              | (167,097,29)          | 1,54%              | 14.361,34             | -7,91%        |
| CUENTAS POR PAGAR           | <b>(171.389,81)</b>   | <b>1,78%</b>       | <b>(204.080,88)</b>   | <b>1,88%</b>       | <b>(32.691,07)</b>    | <b>19,07%</b> |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS    | (47.593,75)           | 0,49%              | --                    | --                 | --                    | --            |
| OTROS PASIVOS               | <b>(1.151,19)</b>     | <b>0,01%</b>       | <b>(1.503,82)</b>     | <b>0,01%</b>       | <b>(352,63)</b>       | <b>30,63%</b> |
| <b>TOTAL PASIVO</b>         | <b>(8.547.288,07)</b> | <b>88,80%</b>      | <b>(9.626.989,63)</b> | <b>88,68%</b>      | <b>(1.079.701,56)</b> | <b>12,63%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Observamos que en el 2013 el Pasivo registró un incremento de \$1.079.701,56 dólares, que significa un crecimiento del 12,63%.

Dentro de las Obligaciones con el Público, los Depósitos a la Vista registran un crecimiento del 15,42%, mientras que los Depósitos a Plazo aumentaron en 12,73%; lo cual resulta saludable para la economía de la cooperativa, porque tener captaciones razonables y colocaciones significativas contribuye a neutralizar el riesgo de liquidez.

**Tabla 13. ANÁLISIS DE INGRESOS Y GASTOS**

| DETALLE                               | 31/12/2012          | PARTICIPACION<br>% | 31/12/2013          | PARTICIPACION<br>% | VARIACIÓN         |                |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-------------------|----------------|
|                                       |                     |                    |                     |                    | ABSOLUTA          | RELATIVA       |
| INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS        | (1,101,337.99)      | 98.68%             | (1,259,230.22)      | 97.33%             | 157,892.23        | 14,34%         |
| INTERESES CAUSADOS                    | 473,862.32          | 42.46%             | 570,302.58          | 44.08%             | 96,440.26         | 20,35%         |
| <b>MARGEN NETO DE INT</b>             | <b>(627,475.67)</b> |                    | <b>(688,927.64)</b> |                    | <b>157,892.23</b> | <b>9,79%</b>   |
| COMISIONES GANADAS                    | (3,265.81)          | 0.29%              | (11,989.62)         | 0.93%              | 8,723.81          | 267,12%        |
| INGRESOS POR SERVICIOS                | (6,230.66)          | 0.56%              | (5,225.85)          | 0.40%              | -1,004.81         | -16,13%        |
| <b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>        | <b>(636,972.14)</b> |                    | <b>(706,143.11)</b> |                    | <b>-69,170.97</b> | <b>10,86%</b>  |
| PROVISIONES                           | 50,817.66           | 4.55%              | 63,394.24           | 4.90%              | 12,576.58         | 24,75%         |
| <b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>         | <b>586,154.48</b>   | <b>52.52%</b>      | <b>642,748.87</b>   | <b>49.68%</b>      | <b>56,594.39</b>  | <b>9,65%</b>   |
| GASTOS DE OPERACIÓN                   | 483,374.41          | 43.31%             | 587,507.18          | 45.41%             | 104,132.77        | 21,54%         |
| <b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>       | <b>102,780.07</b>   |                    | <b>55,241.69</b>    |                    | <b>-47,538.38</b> | <b>-46,25%</b> |
| OTROS INGRESOS                        | (5,254.35)          | 0.47%              | (17,297.17)         | 1.34%              | 12,042.82         | 229,20%        |
| OTROS GASTOS                          |                     |                    | 5.00                | 0.0004%            |                   |                |
| <b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>    | <b>108,034.42</b>   |                    | <b>72,533.86</b>    |                    | <b>-35,500.56</b> | <b>-32,86%</b> |
| IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS | 35,216.45           | 3.16%              | 25,564.76           | 1.98%              | -9,651.69         | -27,41%        |
| <b>EXCEDENTE UTILIDAD</b>             | <b>(72,817.97)</b>  | <b>6.52%</b>       | <b>(46,969.10)</b>  | <b>-3.63%</b>      | <b>-25,848.87</b> | <b>-35,50%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Al analizar los Ingresos y Gastos, observamos que el rubro de Intereses y Descuentos Ganados es muy significativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, porque tiene una participación del 97,33% de los Ingresos. Y este rubro se incrementó en \$157.892,23 dólares, es decir tuvo un crecimiento del 14,34% con respecto al año anterior. Esto nos indicaría que la cooperativa, en el desarrollo de su actividad principal, genera crecimiento. Y también se observa importante labor en actividades secundarias de la cooperativa, donde las Comisiones Ganadas y Otros Ingresos tuvieron un crecimiento del 267,12% y 229,20%, respectivamente.

Igualmente el Margen Neto de Interés y el Margen Bruto, en el período analizado, refieren crecimientos en 9,79% y 10,86%, respectivamente; lo cual tiene concordancia con lo anteriormente mencionado, dentro de la actividad principal de la cooperativa.



Pero, en el 2013 se incrementaron los Intereses Causados en 20,35%, crecieron las Provisiones en 24,75% y también los Gastos de Operación tuvieron un crecimiento del 21,54% con relación al año anterior. Todo esto contribuyó a que en el año 2013 la Utilidad baje \$25.848,87; es decir descendió -35,50% en comparación al año 2012.

### **Eficiencia Financiera**

**Tabla 14. ANÁLISIS DE INDICADOR DE RENTABILIDAD**

| <b>Indicador de Rentabilidad</b> | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| <b>RESULTADOS/ACTIVO TOTAL</b>   | <b>0,76%</b> | <b>0,43%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Aunque los indicadores son bajos, apreciamos que la cooperativa fue más eficiente en el 2012, con un indicador de 0,76%; que en el 2013, donde obtuvo un indicador de 0,43%. Esto confirmaría los registros de los Excedentes para el período analizado, ya que en el 2012 la institución tuvo mejores Excedentes (\$72.817,97) que en el 2013 (\$46.969,10).

De manera general, después del examen realizado, no se detectaron observaciones que reportar, cabe recalcar que los estados financieros presentan correctamente contabilizadas las cuentas de cartera de créditos y además dichos estados financieros se reportan periódicamente para el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de quienes también no ha existido observación alguna.

### Auditoría de Control interno.-

En esta auditoría se evaluó y analizó los parámetros de control interno que se disponen para aplicar en la COAC Señor de Girón (COSO 1 y COSO 3), para lo cual se diseñó una encuesta de 17 preguntas que indagan sobre los principios del COSO 3, que están contenidos dentro del COSO 1. Dicha encuesta se aplicó a las 34 personas que laboran en la cooperativa.

Luego de aplicar el cuestionario al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se obtuvieron los resultados siguientes:

**Tabla 15. RESULTADOS NUMÉRICOS DE LA ENCUESTA POR PREGUNTAS**

| <b>PREGUNTAS</b>  | <b>SI</b>    | <b>NO</b>   |
|---|--------------|-------------|
| 1.- ¿Los valores éticos y morales son muy importantes en el comportamiento de toda persona? | 34 =<br>100% |             |
| 2.- ¿Controla permanentemente a las personas bajo su supervisión; se supervisa Ud.?         | 34 =<br>100% |             |
| 3.- ¿Desarrolla su trabajo con responsabilidad y esmero?                                    | 34 =<br>100% |             |
| 4.- ¿Se siente verdaderamente comprometido con la institución?                              | 32 =<br>94%  | 02 =<br>6%  |
| 5.- ¿Alienta a que sus compañeros de trabajo sean responsables en sus labores?              | 15 =<br>44%  | 19 =<br>56% |
| 6.- ¿Conoce los objetivos de la institución?  | 29 =<br>85%  | 05 =<br>15% |
| 7.- ¿Identifica y analiza los riesgos que se pueden presentar?                              | 18 =<br>53%  | 16 =<br>47% |
| 8.- ¿Identifica, evalúa y analiza posibles fraudes?   | 11 =<br>32%  | 23 =<br>68% |
| 9.- ¿Identifica y analiza cambios importantes dentro de la institución?                     | 26 =<br>76%  | 08 =<br>24% |
| 10.- ¿Planifica y ejecuta actividades de control?   | 09 =<br>26%  | 25 =<br>74% |

|  |             |             |
|--|-------------|-------------|
| 11.- ¿Selecciona y ejecuta control sobre aspectos tecnológicos?  | 06 =<br>18% | 28 =<br>82% |
| 12.- ¿Está de acuerdo con las políticas y procedimientos en la institución?  | 22 =<br>65% | 12 =<br>35% |
| 13.- ¿Usa información de interés para actividades de control?  | 20 =<br>59% | 14 =<br>41% |
| 14.- ¿Existe información/comunicación fluida y permanente dentro de la institución?                                      | 33 =<br>97% | 01 =<br>3%  |
| 15.- ¿Existe comunicación fluida y permanente con los clientes de la institución?  | 25 =<br>74% | 09 =<br>26% |
| 16.- ¿Realiza continuas evaluaciones dentro de la institución, de manera independiente?                                  | 07 =<br>21% | 27 =<br>79% |
| 17.- ¿Tiene presente la actitud de evaluar y detectar deficiencias y comunicarlas a la administración de la institución? | 32 =<br>94% | 02 =<br>6%  |

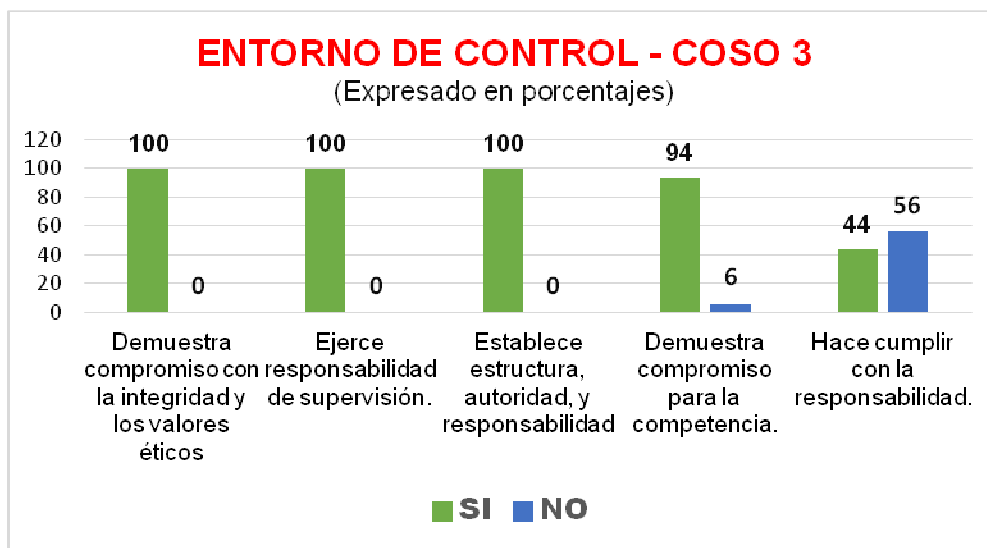
Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Los 5 componentes del COSO 1 conteniendo a los 17 principios del COSO 3, se indagaron con la encuesta aplicada. Los resultados en detalle se grafican y explican a continuación:

## 1.- AMBIENTE DE CONTROL (COSO 1)

Figura 7. Principios del Ambiente de Control



Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

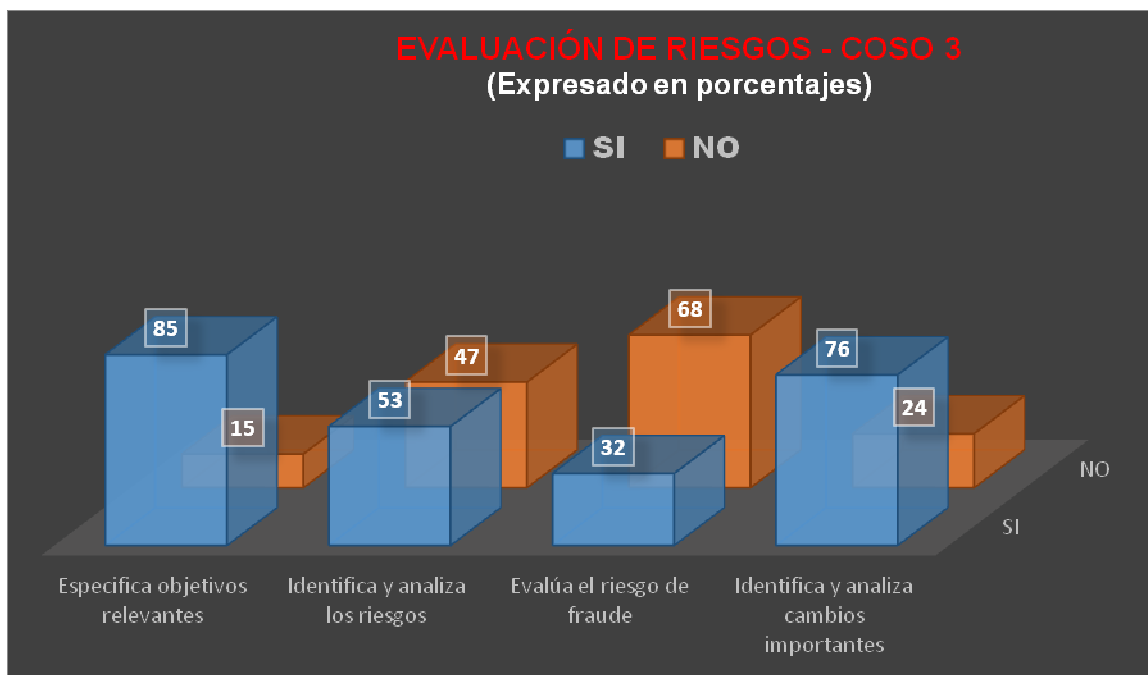
En el Ambiente de Control, el 100% de los encuestados afirmó que Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos; que ejerce responsabilidad de supervisión y que establece estructura, autoridad y responsabilidad.

El 94% respondió que sí se demuestra compromiso para la competencia y el 6% dijo que no.

El 44% respondió que hace cumplir con responsabilidad y el 56% opinó lo contrario.

## 2.- EVALUACIÓN DE RIESGOS (COSO 1)

Figura 8. Principios de Evaluación de Riesgos



Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

En este componente el 85% respondió que se especifica los objetivos relativos mientras que el 15% opinó lo contrario.

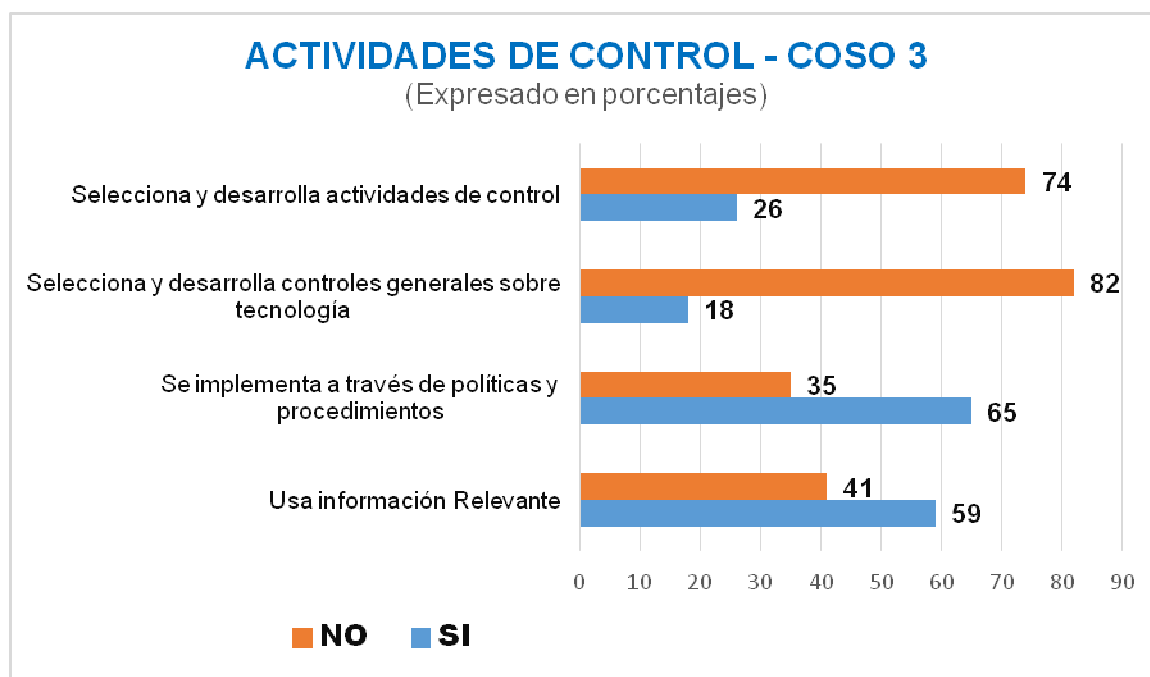
Con relación al principio de “Identificar y analizar los riesgos”, el 53% respondió que sí y el 47% dijo que no.

El 32% contestó que sí se evalúan los riesgos de fraude, mientras que el 68% dijo no.

El 76% de los encuestados identifica y analiza cambios importantes en la institución mientras que el 24% opinó diferente.

### 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL (COSO 1)

Figura 9. Principios de Actividades de Control



Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Para este componente el 74% respondió que NO se selecciona o planifica y desarrolla actividades de control, mientras que el 26% opinó que SI.

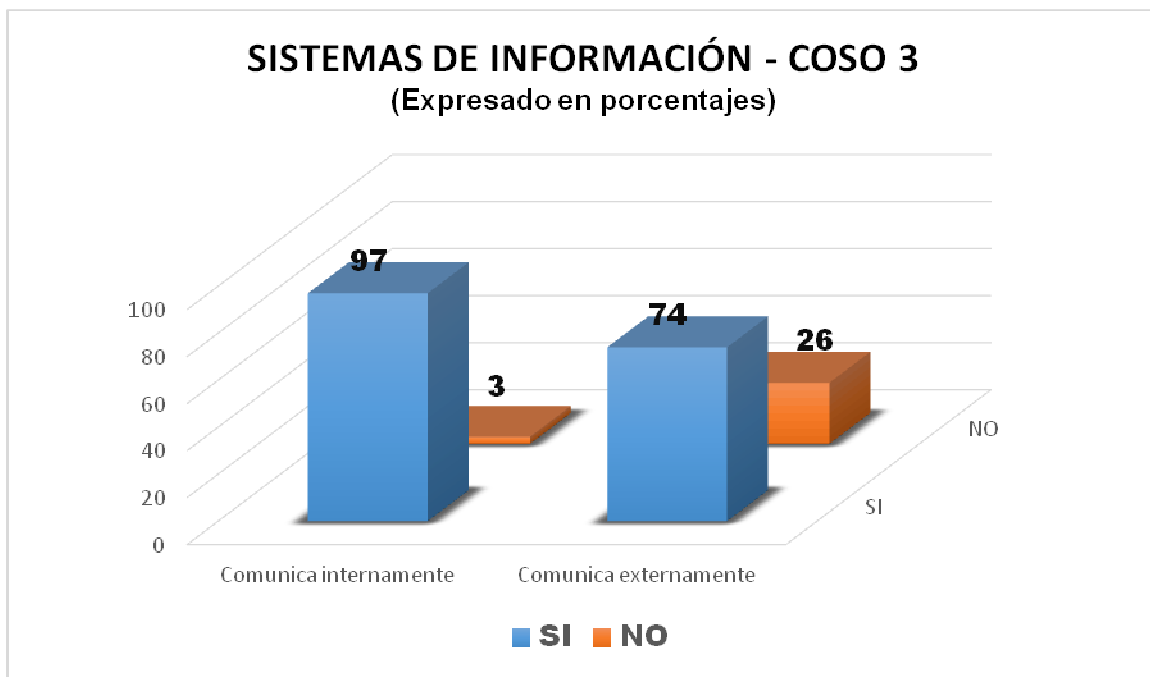
El 82% dijo que no se desarrolla controles generales sobre tecnología y el 18% opinó que sí.

El 65% respondió que sí se implementan actividades de control a través de políticas y procedimientos, mientras que el 35% opinó lo contrario.

El 59% manifestó que se usa información relevante en las actividades de control y el 41% dijo que no.

#### 4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (COSO 1)

Figura 10. Principios de Información y Comunicación



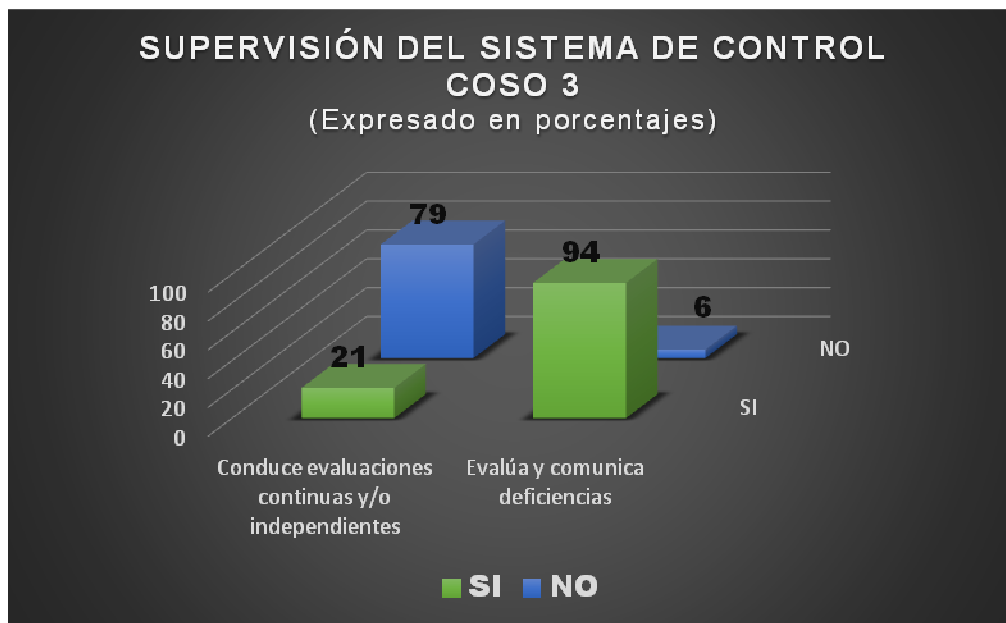
Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

El 97% de los encuestados respondió estar de acuerdo con la comunicación interna y el 3% opinó lo contrario.

El 74% opinó estar de acuerdo con la comunicación externa y el 26% dijo que no.

## 5.- MONITOREO (COSO 1)

Figura 11. Principios del Monitoreo



Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Dentro de este componente, el 79% respondió que NO se conducen evaluaciones continuas y/o independientes de monitoreo, mientras que el 21% opinó lo contrario.

El 94% manifiesta que sí se evalúa y comunican las deficiencias, mientras que el 6% dijo que no.

Luego de la Auditoría de Control Interno se encontraron los siguientes hallazgos:

### 1. Título: Falta de un Código de conducta

#### Comentario:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón no cuenta con un Código de Conducta que regule el comportamiento del personal, la normativa que la regula es el Control Interno y el elemento Ambiente de Control, la cooperativa no se ha preocupado por designar un



responsable para la elaboración de un Código de Ética y Conducta, provocando que cuando se han presentado inconvenientes, no se ha podido sancionar en base a una normativa interna.

### **Conclusión:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, al no haber designado una persona responsable de la elaboración de un Código de Ética y Conducta que regule el comportamiento del personal, prescindió de este instrumento formal en el año 2013. El objetivo es que el ambiente laboral sea armónico y que los funcionarios conozcan que existe en la institución una normativa que ayude a corregir y sancionar a los funcionarios que incurran en faltas.

### **Recomendación:**

Si bien los valores institucionales de una Cooperativa forman parte vital para regular el comportamiento interpersonal, es necesario la implementación de un Código de Ética y Conducta que norme el comportamiento del personal.

El Código de Ética y Conducta describe, en términos muy prácticos y claros, las normas mínimas de comportamiento requeridas de todo el personal de la cooperativa. Todos deberán practicar estas normas de comportamiento que servirán de guía cuando se tomen decisiones y se adopten medidas correctivas sobre este aspecto.

Para asegurar la confianza del público en la integridad de todos, se debe elaborar, aprobar, respetar y cumplir un Código de Ética y Conducta, en el que por lo menos se consideren los 11 elementos claves siguientes:

1. Responsabilidad personal
2. Cumplimiento de la ley
3. Relaciones con el público
4. Limitaciones en la aceptación de regalos, recompensas, de la hospitalidad y descuentos
5. Evitar los conflictos de intereses
6. Limitaciones en la actividad política
7. Conducta en cuestiones de dinero
8. Confidencialidad y uso de la información institucional
9. Uso de la propiedad y los servicios institucionales.

10. Compras privadas de las propiedades de la institución por parte del personal de la COAC

11. Entorno de trabajo

**2.- Título: Inexistencia de documentación que respalde las acciones tomadas por la administración de la Cooperativa para controlar los riesgos.**

**Comentario:**

La Cooperativa no deja evidencia escrita de las medidas tomadas al enfrentar los riesgos, dicha institución está sujeta a normas de control interno de supervisión y monitoreo del acatamiento de las recomendaciones solicitadas por auditorías internas o externas, la institución no ha designado a un funcionario que realice los informes de las medidas tomadas para afrontar y mitigar los riesgos, provocando que no exista una base histórica documental para afrontar futuros riesgos.

**Conclusión:**

La institución al no haber designado un responsable para elaborar informes de las acciones que realizan los funcionarios para detectar y afrontar los riesgos, estas gestiones no se documentan como respaldo de su eficiencia. El documentar las acciones de mejora para mitigar riesgos permitirá conocer iniciativas, valorar de mejor manera el trabajo realizado y tener una base documental histórica, que de ser necesario será presentada para auditorías internas o externas.

**Recomendaciones:**

Designar un responsable para la elaboración de informes sobre las acciones tomadas para el control y mitigación de los riesgos, el mismo que se respaldará y soportará en oficios, memorándums, actas, resoluciones y correos electrónicos.

## Auditoría de Cumplimiento.-

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó cédulas analíticas y sub analíticas, así como ckeck list de verificación sobre la aplicación de leyes generales del sistema financiero, ley de seguridad social, manuales de políticas de crédito, además el cumplimiento del flujograma de procesos.

**Tabla 16. Normativa legal interna y externa**

| <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE GIRÓN</b>   |
|---|
| <b>CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL<br/>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>   |
| La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón para el periodo de análisis, año 2013 cumplió con las siguientes disposiciones internas y externas:   |
| <p style="text-align: center;"><b><u>Disposiciones internas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Reglamento de Crédito.-</b> Documento que controla y regula el adecuado manejo de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Señor de Girón.</li><li>○ <b>Normativa Interna de la Cooperativa.-</b> Documento que determina las leyes internas que la rigen, la controlan y la mantienen.</li><li>○ <b>Estatuto Social de la Cooperativa.-</b> En la cual se determina la fecha del nacimiento de la Cooperativa, y las leyes que le fueron aplicables a esa fecha.</li><li>○ <b>Normas Relacionadas con la Auditoría.-</b> Normas que controlan la correcta aplicación del control interno en la Cooperativa.</li></ul> |
| <p style="text-align: center;"><b><u>Disposiciones externas</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Constitución de la República de Ecuador:</b> El artículo 283 determina que la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. Además que orienta a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado.</li><li>○ <b>Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS).- (Decreto Ejecutivo 1061).-</b> Reglamento que entró en vigencia al</li></ul>  |



## Auditoría de Gestión.-

En esta auditoría se procedió aplicando indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y calidad, realizando el respectivo tablero de control, analizando brechas y graficando los resultados de los objetivos planteados como: el crecimiento de cartera, su recuperación, el análisis de la calidad del servicio brindado a los socios, entre otros.

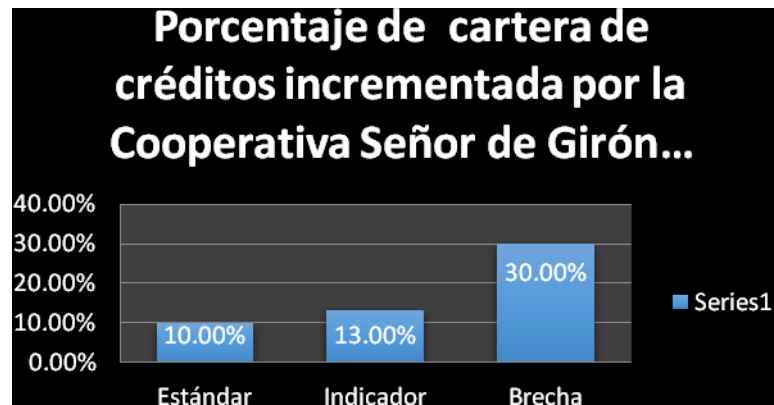
La cooperativa de ahorro y crédito Señor de Girón dentro del análisis de sus indicadores de crecimiento en colocación, control de los niveles de morosidad permitidos por la SEPS, así como niveles de satisfacción del servicio brindado cumple con las metas y objetivos planteados con una brecha favorable en este periodo, por lo que no se emite observación alguna al Departamento de Crédito y Cobranzas sobre su gestión realizada.

**Tabla 17. Indicador de Eficiencia**

| INDICADOR DE EFICIENCIA   |                |              |  |                  |   |
|---|----------------|--------------|--|------------------|---|
| Estándar  | 10,00%         |              |  |                  |   |
| Indicador   | 13,00%         |              |  |                  |   |
| Brecha  | 30,00%         |              |  |                  |   |
| Nombre del indicador  | Estándar-Rango | Periodicidad | Cálculo  | Unidad de Medida | Análisis de Resultados  |
| Porcentaje de cartera de créditos incrementada por la Cooperativa Señor de Girón durante el año 2013. | (+)10%         | ANUAL        | Total de la cartera de Crédito del año 2013 - Total de cartera de Crédito del año 2012/cartera año 2012<br>(7589661,79-6718113,52)/7589661,79<br>= 13% | %                | INDICE=<br>indicador/estándar<br><br>INDICE= 13/10 X<br>100<br>INDICE = 130%<br><b>BRECHA</b><br><b>FAVORABLE 30%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón  
Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

Figura 13. APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN - EFICIENCIA  
PERIODO 2013



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

**COMENTARIO:** Al aplicar este indicador podemos observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón ha superado los parámetros establecidos, con una brecha favorable del 30%, con relación al estándar del 10% de incremento en la colocación de cartera.

Tabla 17. INDICADOR DE EFICACIA

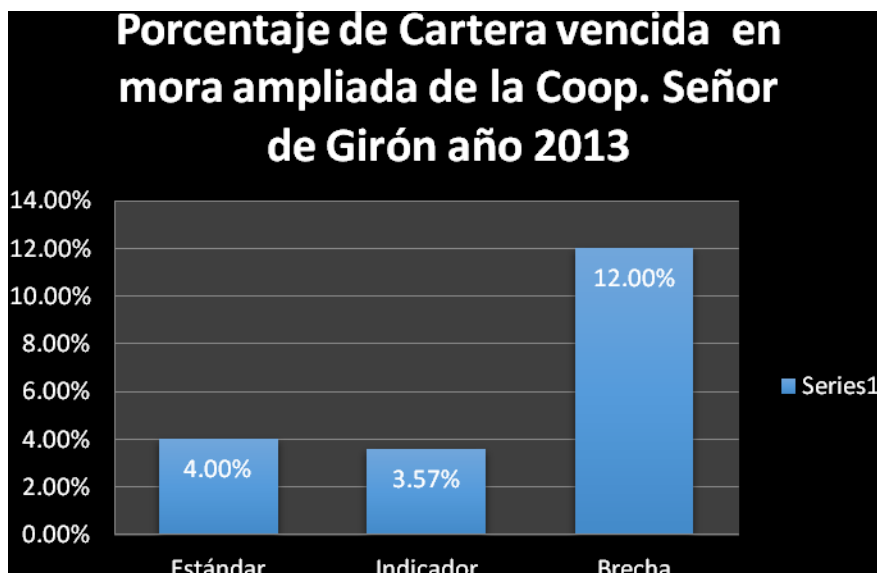
Estándar 4,00%  
Indicador 3,57%  
Brecha 12,00%

| Nombre del indicador   | Estándar - Rango | Periodicidad | Cálculo  | Unidad de Medida | Análisis de Resultados  |
|--|------------------|--------------|--|------------------|---|
| Porcentaje de mora ampliada controlada por la Cooperativa Señor de Girón durante el año 2013 | 4,00%            | Anual        | $\frac{\text{(cartera vencida 2013+cartera NDI 2013)}}{\text{cartera total año 2013}}$ $= \frac{(8577252+19519948)}{787781093}$ $= 3,57\%$ | %                | <p>INDICE= ( indicador- estándar)*100</p> <p>INDICE= (4 - 3,57)/3.57 X 100</p> <p>INDICE = 12%</p> <p><b>BRECHA FAVORABLE 12%</b></p> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

**Figura 14. APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN - EFICACIA PERIODO 2013**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

**COMENTARIO:** Al aplicar este indicador podemos observar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, mantiene el porcentaje de mora ampliada en el año 2013 por debajo del estándar que es 4%, por lo que cumple con su objetivo operativo, con una brecha favorable del 12% con relación a la meta.

**Tabla 18. INDICADOR DE CALIDAD**

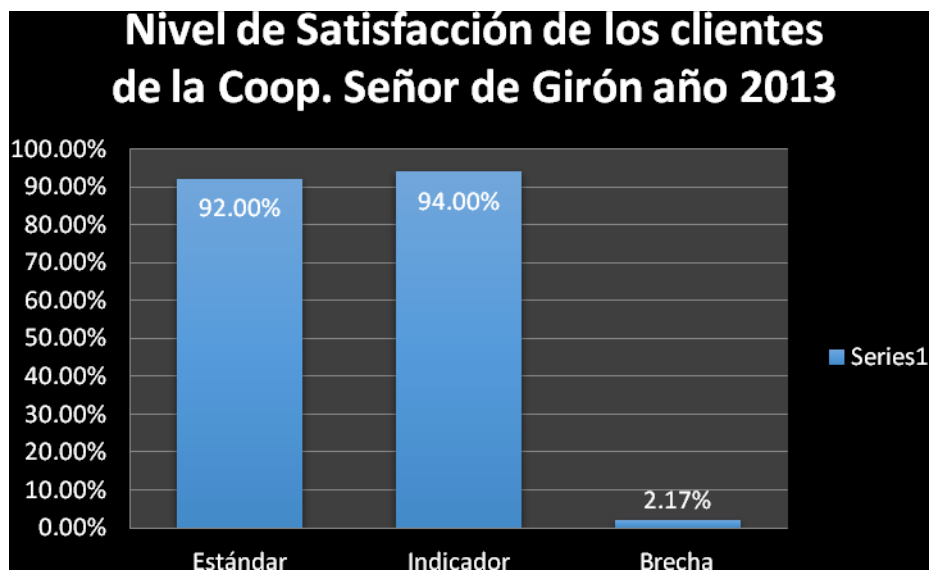
Estándar 92,00%  
 Indicador 94,00%  
 Brecha 2,17%

| Nombre del indicador  | Estándar-Rango | Periodicidad | Cálculo   | Unidad de Medida | Análisis de Resultados   |
|---|----------------|--------------|---|------------------|--|
| Porcentaje de clientes satisfechos con la calidad del servicio prestado por la Cooperativa Señor de Girón en el año 2013. | 92,00%         | Anual        | Número de clientes encuestados con resultados satisfactorios/Total clientes encuestados x 100<br><br>= 47/50 (100)<br>= 94% | %                | INDICE= indicador/estándar<br><br>INDICE=94/92(100)<br>INDICE = 102,17%<br><b>BRECHA FAVORABLE 2,17%</b> |

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

**Figura 15. APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN - CALIDAD  
PERIODO 2013**



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón

Elaborado por: Juan Carlos Piedra Durán

**COMENTARIO:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón en el año 2013, cumplió con su objetivo operativo que era tener un nivel de satisfacción de los clientes sobre el 92%, obteniendo una brecha favorable del 2,17 % sobre el estándar.




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEÑOR DE GIJÓN**  
**PERIODO AUDITADO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**  
**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES**

| ORDEN  | OBSERVACIONES   | RECOMENDACIONES   | RESPONSABLES DE CUMPLIMIENTO | CUMPLIMIENTO |         |      | PLAZO |
|--|---|---|------------------------------|--------------|---------|------|-------|
|  |   |   |                              | TOTAL        | PARCIAL | NULL |       |
| <b>Falta de un Código de conducta</b>  |   |   |                              |              |         |      |       |
| 1  | La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Gijón no cuenta con un código de conducta que regule el comportamiento del personal, la normativa que la regula es el Control Interno y el Elemento Ambiente de Control, la cooperativa no se ha preocupado por designar un responsable para la elaboración de un código de ética y conducta, provocando que cuando se han presentado inconvenientes, no se ha podido sancionar en base a una normativa interna.                            | Si bien los valores institucionales de una Cooperativa forman parte vital para regular el comportamiento interpersonal, es necesario la implantación de un código de ética y conducta que norme el comportamiento del personal.             | Gerencia                     |              |         |      | 1 mes |
| <b>Inexistencia de documentación que respalde las acciones tomadas por la administración de la Cooperativa para controlar los riesgos.</b> |   |   |                              |              |         |      |       |
| 2  | La cooperativa no deja evidencia escrita de las medidas tomadas al enfrentar los riesgos, dicha institución está sujeta a normas de control interno de supervisión y monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones solicitadas por auditorías internas o externas, la institución no ha designado a un funcionario que realice los informes de las medidas tomadas para afrontar y mitigar los riesgos, provocando que no exista una base documental para afrontar futuros riesgos. | Designar un responsable para la elaboración de informes sobre las acciones tomadas para el control y mitigación de los riesgos, el mismo que se respaldará y soportará en oficios, memorándums, actas, resoluciones y correos electrónicos. | Jefa de Crédito<br>Gerente   |              |         |      | 1 mes |

  
 Jacquelin Torres  
 Jefa de Crédito

  
 Ing. Martha Cobos  
 Gerente

  
 Ing. Juan Carlos Piedra  
 Auditor

 Ing. Martha Cobos  
 GERENTE

## **CAPITULO 5: DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS**

## **5. DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS**

El examen de Auditoría Integral en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, Provincia del Azuay, Cantón Girón, año 2013, ha permitido realizar una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y gestión para poder generar un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proponer acciones de mejora para la institución. El presente examen de Auditoría Integral, a través de papeles de trabajo, ha permitido que se pueda obtener resultados desde diferentes enfoques aplicando diferentes procedimientos y los mismos que se detallaron en el Informe de Auditoría.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

1. El examen de Auditoría Integral es de suma importancia para todo tipo de empresa, porque examina completa y minuciosamente desde diferentes enfoques de auditorías como son: la financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, identificando deficiencias en el proceso que impiden el cumplimiento de los objetivos.
2. La Auditoría Integral ejecutada en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, recibió todo el apoyo de las autoridades y personal de la institución; en todo momento hubo amabilidad y apertura cordial para facilitar la documentación, archivos y espacios necesarios para el desarrollo de la misma.
3. El presente trabajo de investigación permitió arribar al objetivo general que fue realizar el examen de Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013; la misma que se desarrolló observando todas las fases del proceso de auditoría y cuyo producto final fue el Informe de Auditoría. También, se estructuró un Plan de Implementación de Recomendaciones presentado a la señora gerente y funcionarios del departamento antes mencionado.
4. Existieron ciertos inconvenientes en el desarrollo del presente examen de Auditoría Integral, particularmente en los tiempos para obtener la información.
5. La realización del presente trabajo de investigación ha permitido poner en práctica los conocimientos teóricos, aplicándolos al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, donde se ha podido examinar, evaluar y analizar sus procesos con una base documental, con la finalidad de localizar hallazgos importantes y en base de los mismos, recomendar las acciones necesarias, pertinentes o correctivas para neutralizar y mejorar.
6. Como resultado de la Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se han encontrado dos hallazgos que

se comunicaron a la Administración, con su respectiva conclusión y recomendación para la corrección de los mismos.

## **RECOMENDACIONES.**

1. Que el Plan de Implementación de Recomendaciones, producto de la presente evaluación sea considerado con la real importancia que amerita, de tal manera que la Administración de la Cooperativa priorice el cumplimiento de las mismas dentro del plazo estipulado.
2. Para futuras auditorías, es preciso trabajar con un equipo especializado en varias disciplinas, con la finalidad de optimizar tiempos en la ejecución de la misma.
3. Ante la presencia de continuos riesgos crediticios, las políticas de crédito y cobranzas deben estar permanentemente actualizándose, en base a especializados análisis, para mejorar los índices de colocación y recuperación.
4. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón debería realizar un examen de Auditoría Integral a todos los componentes que conforman la institución, para tener el conocimiento cabal, proveniente de información independiente, imparcial y valedera, que le permita la seguridad que toda institución financiera requiere.
5. Mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de la documentación requerida, en exámenes de esta índole; ya que la prioridad para evaluar así lo amerita.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

### Referencias

- AUDITOOL. (s.f.). *AUDITOOL*. Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/287-los-riesgos-en-el-proceso-de-auditoria>
- Ayala Mora, E. (1982). *Lucha política y origen de los partidos políticos en el Ecuador*. Quito-Ecuador: Corporación Editora Nacional.
- Blanco Luna, Y. (2003). *Auditoría Integral, Normas y Procedimientos*. Bogotá-Colombia: ECOE.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, Situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España*, 284.
- Estupiñán Gaitán, R. (2007). *Pruebas Selectivas en la Auditoría*. Bogotá-Colombia: ECOE.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del cambio*. México: Prentice Hall.
- Gestiopolis. (s.f.). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid-España: ESIC.
- Guzmán Cuevas, J., & Cáceres Carrasco, F. (2008). Factores cualitativos de la estructura empresarial. *Información Comercial Española (ICE)*, 67.
- Mantilla, S. A. (2005). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá-Colombia: ECOE.
- Pesantez Criollo, M. M. (octubre de 2012). <http://dspace.ucuenca.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2747/1/tm4643.pdf>
- Porter, M. (2002). *Estrategia Competitiva*. España: Deusto.
- preparatorioauditoría. (s.f.). *preparatorioauditoría*. Obtenido de <http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/Marco+Conceptual+de+la+Auditoria+Integral>
- Riveros, , P. E. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Colombia: ECOE.
- Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Prentice Hall.
- Subia Guerra, J. C. (2009). *Marco Conceptual de Auditoría Integral-Guía Didáctica*. Loja-Ecuador: UTPL.
- Sumerrs, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.
- Zaldumbide, J. (2010). *Auditoría de Control Interno II - Guía Didáctica*. Loja - Ecuador: UTPL.
- Zárate Moncayo, P. M. (2009). *Auditoría financiera 3. El dictamen. Maestría en auditoría integral. Guía didáctica*. Loja-Ecuador: UTPL.



## **ANEXOS**

## ANEXO Nro.1 Carta de autorización de la Cooperativa Señor de Girón



Girón, 15 de enero de 2014.

Ingeniero  
Juan Carlos Piedra Durán  
ESTUDIANTE DE LA MAESTRÍA  
"AUDITORÍA INTEGRAL", UTPL  
Ciudad

De mi consideración

Reciba un cordial saludo, y mi sincero deseo de éxito en el desempeño de sus actividades diarias.

Mediante el presente, como Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", yo Ing. Martha Cobos Mora, autorizo a su persona, realizar el examen de Auditoría Integral al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Institución, para que pueda cumplir con el trabajo final de grado, que le solicita la Universidad Técnica Particular de Loja.

Por último me permito recordarle que toda la información que se le proporcionará es confidencial y debe ser tratada con cautela, precautelando siempre el sigilo bancario que debe mantener la Cooperativa con sus socios.

Atentamente,

Ing. Martha Cobos Mora

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO "SEÑOR DE GIRÓN"



## ANEXO Nro.2 Oficio de Entrega de informe de auditoría

Girón, 30 de Enero de 2015.

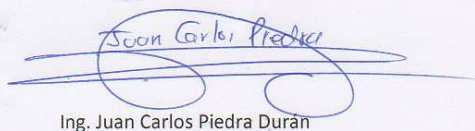
Ing. Martha Cobos  
GERENTE DE LA COOAC SEÑOR DE GIRÓN  
Ciudad

De mis consideraciones.

Por medio de la presente se hace entrega del informe "Examen de auditoría integral al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón correspondiente al periodo 2013, además se adjunta comentarios y recomendaciones que se sugiere se ejecuten por parte del personal de crédito y cobranzas.

Agradezco la apertura y las facilidades brindadas por la institución para el desarrollo del examen de auditoría integral

Atentamente,

  
Ing. Juan Carlos Piedra Durán

30/Enero/2015  
  
Ing. Martha Cobos  
GERENTE  


**Anexo Nro.3 Memorando de planificación preliminar.**

**8) MEMORANDUM DE PLANIFICACION PRELIMINAR**

| <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>                                  |                               |                  |
|---|-------------------------------|------------------|
| <b>Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón</b>                |                               |                  |
| <b>Auditoría Integral al: Departamento de Crédito y Cobranzas</b>             |                               |                  |
| Preparado por: (Jefe de equipo)   | Fecha: 25-11-2014             |                  |
| Revisado por: (Supervisor)  | Fecha: 17-01-2015             |                  |
| <b>1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA:</b>                                      |                               |                  |
| Informe largo de auditoría, memorando de antecedentes y síntesis del Informe: |                               |                  |
| <b>2. FECHA DE INTERVENCIÓN:</b>  |                               |                  |
|   | <b>Fecha estimada</b>         |                  |
| • Inicio del trabajo en el campo  | 26 - 11 – 2014                |                  |
| • Finalización del trabajo en el campo  | 10 - 01 – 2015                |                  |
| • Emisión del informe final de auditoría                                      | 17 - 01 – 2015                |                  |
| <b>3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO:</b>  |                               | <b>(Nombres)</b> |
| • Supervisor  | Mgs. Karina Benítez           |                  |
| • Jefe de Equipo  | Ing. Juan Carlos Piedra Durán |                  |
| <b>4. DIAS PRESUPUESTADOS:</b>  |                               | 42 días          |
| 42 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:                     |                               |                  |
| • FASE I: Planificación Preliminar  | 15 días                       | 09-12-2014       |
| • FASE II: Planificación Específica   | 7 días                        | 18-12-2014       |
| • FASE III: Ejecución   | 15 días                       | 05-01-2015       |
| • FASE IV: Comunicación de Resultados   | 5 días                        | 25-01-2015       |

## 5. RECURSOS MATERIALES:

### 5.1 Materiales:

- Computador, escáner, copiadora.
- Papel Bond 200 hojas
- Útiles de oficina
- Folders 2
- Cartucho para impresora

## 6. ENFOQUE DE LA AUDITORIA:

**Enfoque de la auditoria:** Se ha determinado medir el grado de efectividad en el control interno, mediante la evaluación del mismo, la razonabilidad de los estados financieros, la importancia monetaria, la materialidad con respecto a los totales de los estados financieros y sus variaciones significativas, valorar las deficiencias a través de indicadores de gestión así como el grado de cumplimiento de normas y leyes que se aplican a la Cooperativa.

## DESARROLLO DE MEMORANDUM PRELIMINAR

### 1. Antecedentes:

#### Base Legal:

*La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", es una institución financiera, regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; fue fundada el 13 noviembre de 2002, por iniciativa del Padre José Miguel Uzhca (Párroco de Girón en aquel entonces) quién con 52 personas deciden conformarla, como una respuesta a la necesidad de servicios financieros en la zona, incluyendo a los sectores que tradicionalmente han estado excluidos del ahorro y el crédito. Cuenta con reconocimiento jurídico mediante Acuerdo Ministerial 013, otorgado por la Sub Dirección de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social del Austro.*

El capital social de las cooperativas de Ahorro y crédito es variable, ilimitado e indivisible, con corte al 31 de Diciembre del 2013 la institución dispone de \$ 578,595.40 dólares de capital aportado por los socios.

Cabe señalar que la institución está sujeta a las siguientes disposiciones legales, entre las más importantes podemos mencionar:

## BASE LEGAL INTERNA Y EXTERNA

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE GIRÓN

**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR:** CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL  
**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón para el periodo de análisis, año 2013 deberá cumplir con las siguientes disposiciones internas y externas:

#### Disposiciones internas.

- **Reglamento de Crédito.-** Documento que controla y regula el adecuado manejo de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Señor de Girón.
- **Normativa Interna de la Cooperativa.-** Documento que determina las leyes internas que la rigen, la controlan y la mantienen.
- **Estatuto Social de la Cooperativa.-** En la cual se determina el nacimiento de la Cooperativa, su fecha y por ende las leyes que le fueron aplicables a esa fecha.
- **Normas Relacionadas con la Auditoría.-** Normas que controlan la correcta aplicación del control interno en la Cooperativa.

#### Disposiciones externas.

- **Constitución de la República de Ecuador:** El artículo 283 determina que la economía popular y solidaria se regulara de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. Además que orienta a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado.
- **Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (SEPS).- (Decreto Ejecutivo 1061).-** Reglamento que entro en vigencia al

publicarse en el Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012 que faculta a la **(SEPS)** el control de las Cooperativas Ahorro y Crédito.

- **Ley de Régimen Tributario:** En el cual se estable las obligaciones tributarias que deben cumplir: IVA, Renta, entre otros.
- **Ley Orgánica de Seguridad Social:** En la cual se dispone las obligaciones de las instituciones crediticias para el aseguramiento.
- **Código de trabajo.-** en el cual se establece los derechos y responsabilidades que deben cumplir tanto los empleadores como los trabajadores.

## **2.- Motivo de la Auditoría.**

Realizar un examen de Auditoría Integral, a un proceso agregador de valor de la institución, como son las actividades de colocación y recuperación de cartera que se desarrolla en el Departamento de Crédito y Cobranzas, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, como práctica sana de apoyo a salvaguardar los recursos de la Cooperativa.

## **3.- Objetivos de la Auditoría**

### **3.1.- Objetivo General**

Realizar un examen de auditoría integral en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, provincia del Azuay, Cantón Girón, Año 2013.

### **3.2. Objetivos Específicos.**

- Aplicar las fases del proceso de auditoría integral, para evaluar las actividades del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón durante el año 2013.

- Evaluar la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, correspondiente al año 2013.
- Detectar posibles riesgos de errores o irregularidades y las consecuencias que se generarían por los mismos.
- Generar el informe de examen integral y las pertinentes acciones correctivas.

#### 4.- Alcance de la auditoría

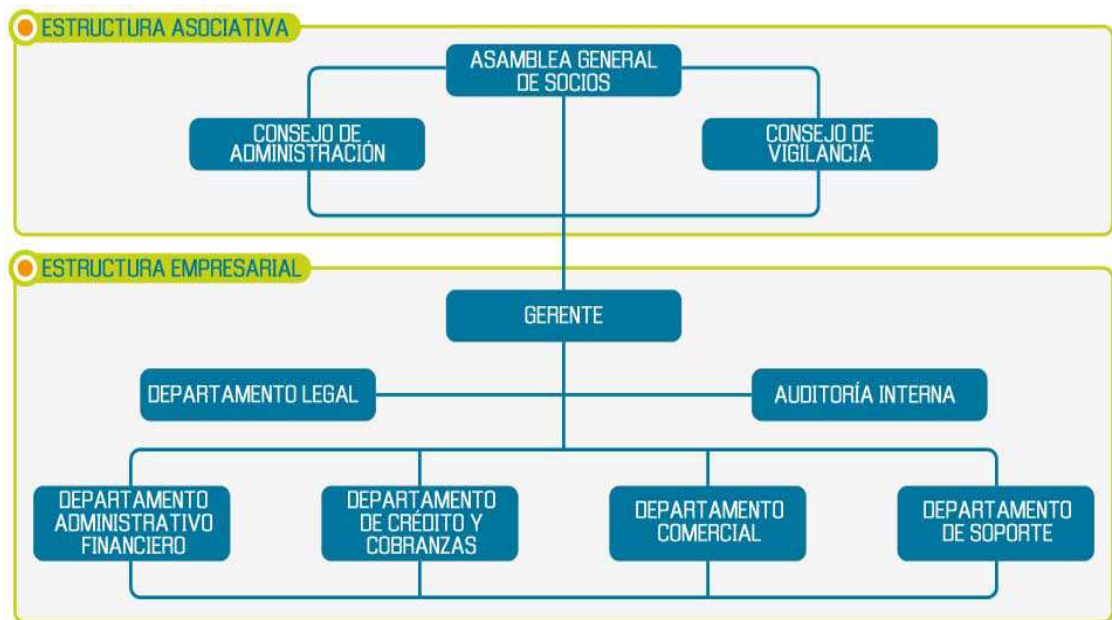
La Auditoría Integral al Departamento de Crédito y Cobranzas cubrirá el período comprendido entre el 01 de enero de 2013 al 31 de diciembre del 2013.

#### 5.- Estructura de la Cooperativa

La institución a diciembre del 2013 presenta la siguiente estructura orgánica y funcional.

### INFORMACION DE LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA

#### Estructura Orgánica y funcional de la COOAC Señor de Girón.



Fu

ente: [www.coacgiron.fin.ec](http://www.coacgiron.fin.ec).



## 6.- Mapa Estratégico: Misión, Visión, Valores Institucionales.

**Misión:** Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, comprometida con el desarrollo de sus socios mediante la prestación de servicios financieros oportunos y de calidad, con personal amable y capaz de enfrentar con honestidad los retos actuales, incidiendo con responsabilidad en la construcción de un mejor futuro.

**Visión:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Señor de Girón", en el año 2014 es reconocida a lo largo de la Provincia del Azuay, que brinda a sus socios servicios financieros oportunos y de calidad. Líder de una red de estructuras financieras locales alternativas, con personal comprometido y altamente capacitado, orientado a resultados que buscan impactar positivamente en el mercado

**Valores Institucionales:** Los directivos y colaboradores de la Cooperativa "Señor de Girón", buscando el bienestar e igualdad de los asociados se identifican con los siguientes valores:

- **Amabilidad y compromiso** de la Cooperativa con el bienestar de sus asociados, directivos y colaboradores.
- **Conocimiento** del equipo de trabajo de la Cooperativa "Señor de Girón" está al servicio de sus socios.
- **Honestidad y respeto** realizando nuestro trabajo como institución con convicción entregando lo mejor de nuestros directivos y colaboradores hacia nuestros asociados.
- **Responsabilidad** con los productos y servicios financieros, siendo estos de calidad a los socios y su entorno.

**7.- Objetivos Estratégicos.-** La Cooperativa para alcanzar su visión planteada para el año 2014, se planteó los objetivos estratégicos siguientes:

- Incrementar la cobertura de servicios micro financieros que brinda la Cooperativa en zonas rurales aledañas a Girón, mediante la implementación de alianzas estratégicas con organizaciones locales; creando una red de servicios financieros en la zona.

- Contar con una estructura sólida orientada a resultados que impacten de una manera positiva en el mercado local, con procesos estandarizados, eficientes que se reflejen en la satisfacción del socio y en su crecimiento sostenido.
- Ofrecer a sus socios, la confianza de contar con una institución sólida, solvente y sostenible, que maneja su información de manera transparente y confiable.
- Ser una institución, modelo por su eficiencia y eficacia en la prestación de servicios financieros en la zona, con metodologías propias fundamentadas en la satisfacción de sus socios; con personal idóneo, capacitado y comprometido con su institución.

## **8.- Objetivos estratégico de áreas misionales.**

### **Colocación y Recuperación**

**Objetivo 1.-** Incrementar un 3 % el monto de colocación de créditos de la COOAC Señor de Girón, en las diferentes líneas de crédito, durante el año 2013.

**Objetivo 2.-** Capacitar al 100% de personal del departamento de Crédito y Cobranzas de la COOAC Señor de Girón, sobre políticas de crédito, durante el año 2013.

**Objetivo 3.-** Mantener los niveles de morosidad inferiores al 4%, de la COOAC Señor de Girón, durante el año 2013.

### **Comercialización.**

**Objetivo 1.-** Incrementar en un 5% las aperturas de cuentas de ahorros a la vista, de la COOAC Señor de Girón, durante el año 2013,

**Objetivo 2.-** Incrementar un 10% la captación de depósitos a plazo fijo, de la COOAC Señor de Girón, durante el año 2013.

**Objetivo 3.-** Disminuir en un 10% los tiempos de respuesta, de la COOAC Señor de Girón, durante el año 2013.

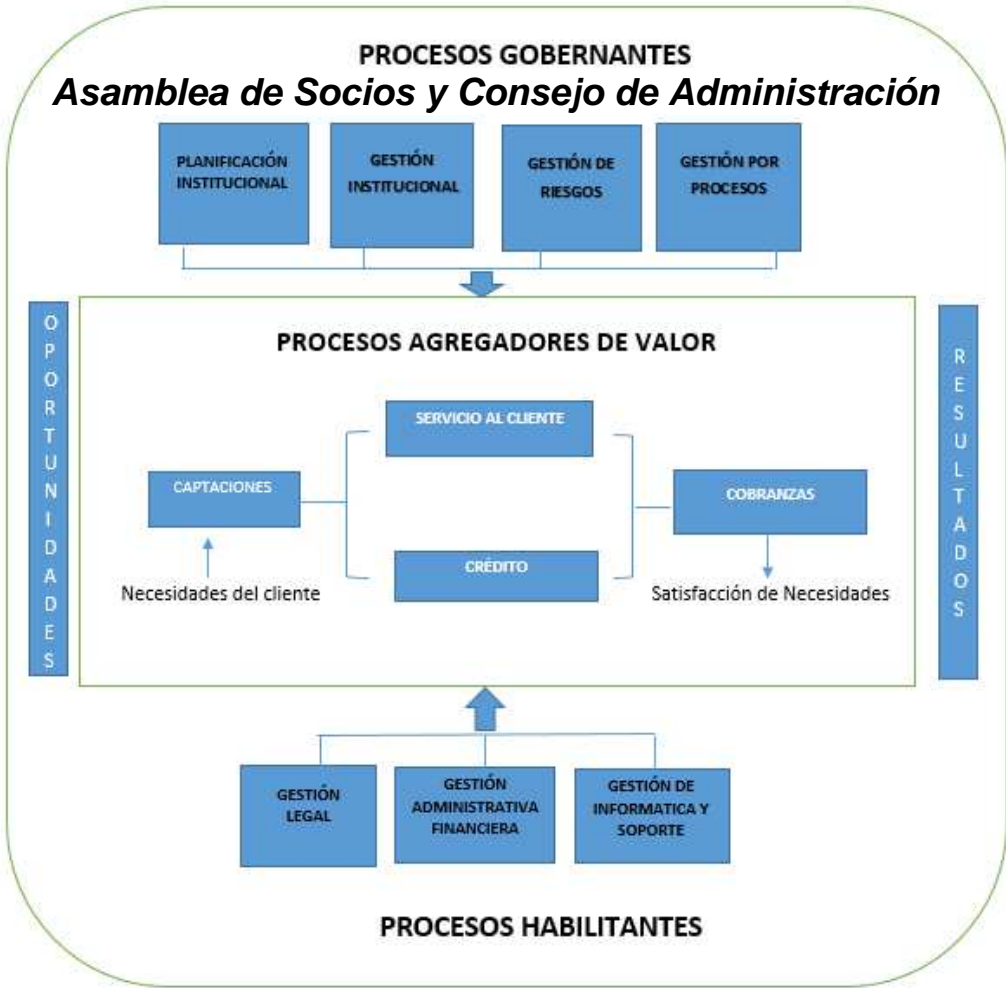
## **9.- Líneas o giro del negocio (objeto social)**

El objeto social de la Institución consiste en:

- 1.- Captar recursos monetarios de los socios, a través de la apertura de cuentas de ahorro, corrientes, y depósitos a plazo fijo.
- 2.- Otorgar distintas líneas de crédito como: microcrédito, consumo, vivienda.
- 3.- Recuperar la cartera de crédito colocada en los distintos sectores de la población, de una manera oportuna a fin de salvaguardar los recursos de terceras personas.

**10.- Mapa de Procesos**

A continuación se presenta la representación gráfica del sistema de gestión de la Cooperativa señor de Girón.



## 11.- Materialidad del componente

Del análisis realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón se determina que el proceso de colocación de cartera es el rubro más representativo, mismo que se lleva a cabo en el departamento de crédito y cobranzas, dicho proceso constituye un proceso misional para la institución ya que agrega valor a través de generación de intereses fruto del proceso de colocación de cartera de diferentes de diferentes líneas crediticias.

Al realizar el análisis vertical del Estado de Pérdidas y Ganancias con corte al 31 de diciembre del 2013, se determina que el ingreso más representativo lo constituyen los ingresos de intereses, que tienen una participación del 97.33% del total del ingreso.

Al realizar el análisis vertical al balance general de la institución, se determina que el proceso de colocación de cartera de créditos es el valor más significativo que representa el 69.91% del total del activo. A continuación se detalla el análisis manifestado.

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SEÑOR DE GIRON” – CONSOLIDADO ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013 ANALISIS VERTICAL

| CODIGO | NOMBRE                                 | SALDO                 | ANALISIS VERTICAL EXPRESADO EN % |
|--------|--|-----------------------|----------------------------------|
| 11     | FONDOS DISPONIBLES                     | 1,101,759.68          | 10.15%                           |
| 13     | INVERSIONES                            | 1,609,918.56          | 14.83%                           |
| 14     | CARTERA DE CREDITOS                    | 7,589,661.79          | 69.91%                           |
| 16     | CUENTAS POR COBRAR                     | 77,358.66             | 0.71%                            |
| 17     | BIENES REALIZADJUDICX PAGOS Y NO UTILI | -                     | 0.00%                            |
| 18     | PROPIEDADES Y EQUIPOS                  | 437,617.86            | 4.03%                            |
| 19     | OTROS ACTIVOS                          | 40,075.09             | 0.37%                            |
| 1      | <b>TOTAL ACTIVO</b>                    | <b>10,856,391.64</b>  | <b>100.00%</b>                   |
| 21     | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO            | (9,421,404.93)        | 86.78%                           |
| 25     | CUENTAS POR PAGAR                      | (204,080.88)          | 1.88%                            |
| 26     | OBLIGACIONES FINANCIERAS               | -                     | 0.00%                            |
| 29     | OTROS PASIVOS                          | (1,503.82)            | 0.01%                            |
| 2      | <b>TOTAL PASIVO</b>                    | <b>(9,626,989.63)</b> | <b>88.68%</b>                    |
| 31     | CAPITAL SOCIAL                         | (578,595.40)          | 5.33%                            |
| 33     | RESERVAS                               | (564,012.90)          | 5.20%                            |
| 34     | OTROS APORTES PATRIMONIALES            | -                     | 0.00%                            |
| 36     | RESULTADOS                             | (86,793.71)           | 0.80%                            |

Fuente: COOAC Señor de Girón  
Realizado por: Juan Carlos Piedra Durán

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEÑOR DE GIRON – CONSOLIDADO**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**  
**ANALISIS VERTICAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

| <b>CODIGO</b> | <b>NOMBRE</b>                         | <b>SALDO</b>          | <b>ANALISIS VERTICAL EXPRESADO EN %</b> |
|---------------|---------------------------------------|-----------------------|---|
| 51            | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS        | (1,259,230.22)        | 97.33%                                  |
| 52            | COMISIONES GANADAS                    | (11,989.62)           | 0.93%                                   |
| 54            | INGRESOS POR SERVICIOS                | (5,225.85)            | 0.40%                                   |
| 56            | OTROS INGRESOS                        | (17,297.17)           | 1.34%                                   |
| <b>5</b>      | <b>TOTAL INGRESOS</b>                 | <b>(1,293,742.86)</b> | <b>100.00%</b>                          |
| 41            | INTERESES CAUSADOS                    | 570,302.58            | 44.08%                                  |
| 44            | PROVISIONES                           | 63,394.24             | 4.90%                                   |
| 45            | GASTOS DE OPERACIÓN                   | 587,507.18            | 45.41%                                  |
| 48            | IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS | 25,564.76             | 1.98%                                   |
| <b>4</b>      | <b>TOTAL GASTOS</b>                   | <b>1,246,773.76</b>   | <b>96.37%</b>                           |
|               | EXCEDENTE UTILIDAD                    | (46,969.10)           | -3.63%                                  |
|               | <b>TOTAL GASTOS+ UTILI</b>            | <b>1,293,742.86</b>   | <b>100.00%</b>                          |
|               | 50% RESERVA LEGAL                     | 23,484.55             |   |
|               | 5% SUPERINTENDENCIA                   | 2,348.46              |   |
|               | UTILIDAD LIQUIDA                      | (21,136.09)           |   |

Fuente: COOAC Señor de Girón

Realizado por: Juan Carlos Piedra Durán

Se concluye indicando que el proceso de colocación de cartera al ser el componente más significativo de la institución y formar parte de un grupo de procesos misionales o agregadores de valor, requiere un examen integral, para el periodo 2013, con el fin de determinar acciones correctivas sobre posibles faltas que se presentasen.

### **13.- Identificación de componentes**

Para el desarrollo del examen de auditoría integral es necesario mencionar los componentes que se analizarán por cada tipo de auditoría.

#### **Auditoría Financiera.**

Proceso de Colocación y Recuperación de Cartera

#### **Auditoría de Control interno**

Basándonos en los elementos de COSO se analizará:

- Ambiente de Control
- Valoración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

#### **Auditoría de Cumplimiento.**

Se analizará las disposiciones y normativas internas y externas

#### **Auditoría de Gestión**

Se examinará la eficiencia, eficacia y calidad.

### **14.- Cronograma de Actividades**

El examen de auditoría se lo realizará en 42 días, iniciando el 2 de noviembre de 2014 hasta el 25 de enero del 2015, de acuerdo al siguiente cronograma:

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

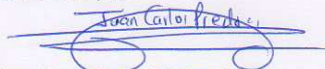
| FASES DE LA AUDITORIA                            | AUD RESP | DIA S LA B | % | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   | ENERO |   |   |   |
|--|----------|------------|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|---|---|
|  |          |            |   | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 |
| <b>TOTAL DIAS PLANIFICADOS</b>                   |          | <b>42</b>  |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| FASE I: Planificación Preliminar                 | A. Jefe  | 15         |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| FASE II: Planificación Específica por componente | A. Jefe  | 7          |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| FASE III: Ejecución                              | A. Jefe  | 15         |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| Auditoría Financiera                             |          |            |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| Auditoría de Control Interno                     |          |            |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| Auditoría de Cumplimiento                        |          |            |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| Auditoría de Gestión                             |          |            |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| FASE IV: Comunicación de Resultados              | A. Jefe  | 5          |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |
| FASE IV: Seguimiento                             |          |            |   |           |   |   |   |           |   |   |   |       |   |   |   |

**15.- Productos a obtener.**

Como resultado del examen de Auditoría Integral que se desarrolla al proceso de colocación y recuperación de cartera que lleva a cabo en el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón, se obtendrá un informe de auditoría integral del departamento objeto de análisis.

**16.- Firmas de revisión**

Elaborado por:



Ing. Juan Carlos Piedra Durán  
Jefe de Equipo

Revisado por:

Mgs. Karina Benítez G.  
Supervisor

## Anexo Nro.4 Archivo permanente de Auditoria Integral

| <b>AUDITORÍA INTEGRAL<br/>ARCHIVO PERMANENTE</b> |   |   |
|--|---|---|
| <b>CLIENTE:</b>                                  | <i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de Girón</i> |   |
| <b>PERÍODO:</b>                                  | <i>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</i>      |   |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                                | <i>Calle Antonio Flor y Calderón</i>                  |   |
| <b>INDICE</b>                                    | <b>Nº</b>   | <b>DESCRIPCIÓN</b>  |
|  | <b>AP 1</b>   | <b>ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA</b>                         |
|  | <b>AP 1. 1</b>  | <i>Reseña historica de la institución</i>                     |
|  | <b>AP 1. 2</b>  | <i>Acuerdo Ministerial de Constitución</i>                    |
|  | <b>AP 1. 3</b>  | <i>Estructura Orgánica</i>                                    |
|  | <b>AP 2</b>   | <b>Mapa Estratégico</b>                                       |
|  | <b>AP 2. 1</b>  | <i>Misión</i>   |
|  | <b>AP 2. 2</b>  | <i>Visión</i>   |
|  | <b>AP 2. 3</b>  | <i>Valores Institucionales</i>                                |
|  | <b>AP 2. 4</b>  | <i>Objetivos estratégicos</i>                                 |
|  | <b>AP 3</b>   | <b>Visión Sistémica</b>                                       |
|  | <b>AP 3. 1</b>  | <i>Socios captadores de cada Agencias (proveedores)</i>       |
|  | <b>AP 3. 2</b>  | <i>Socios de cada agencia que requieren crédito(clientes)</i> |
|  | <b>AP 3. 3</b>  | <i>Cooperativas y Bancos del sector(competencia)</i>          |
|  | <b>AP 4</b>   | <b>Leyes, Políticas y Regulaciones y Disposiciones</b>        |
|  | <b>AP 4. 1</b>  | <i>Reglamentos</i>  |
|  | <b>AP 4. 2</b>  | <i>Políticas de Crédito</i>                                   |
|  | <b>AP 4. 3</b>  | <i>Leyes internas y externas</i>                              |
|  | <b>AP 4. 4</b>  | <i>Funciones de los Departamentos</i>                         |
|  | <b>AP 5</b>   | <b>Información Financiera</b>                                 |
|  | <b>AP 5. 1</b>  | <i>Balance General</i>  |
|  | <b>AP 5. 2</b>  | <i>Balance de Pérdidas y Ganancias</i>                        |
|  | <b>AP 5. 3</b>  | <i>Auxiliares Contables</i>                                   |
|  | <b>AP= ARCHIVO PERMANENTE</b>                         |   |

**ELABORADO POR:**

**Juan Carlos Piedra Durán      JCPD**

**REVISADO POR:**

**Marcela Karina Benítez Gaibor      MKBG**