



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2019

Trabajo de titulación

Tipo: proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

ZULIANA MARISOL VEGA VÁSQUEZ

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2019

Trabajo de titulación

Tipo: proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: ZULIANA MARISOL VEGA VÁSQUEZ

DIRECTOR: ING. LUIS GONZALO MERINO CHÁVEZ

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Zuliana Marisol Vega Vásquez

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

Yo, Zuliana Marisol Vega Vázquez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 17 de noviembre de 2021



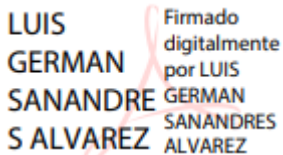
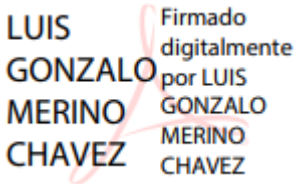
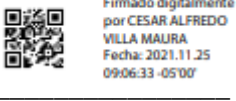
Zuliana Marisol Vega Vázquez
C.C: 025019215-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2019.,** realizado por la señorita: **ZULIANA MARISOL VEGA VÁZQUEZ,** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado digitalmente por LUIS GERMAN SANANDRES ALVAREZ</p>	2021 – 11 – 17
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>Firmado digitalmente por LUIS GONZALO MERINO CHAVEZ</p>	2021 – 11 – 17
Ing. Cesar Alfredo Villa Maura MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>Firmado digitalmente por CESAR ALFREDO VILLA MAURA Fecha: 2021.11.25 09:06:33 -05'00'</p>	2021 – 11 – 17

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación dedico principalmente a DIOS por siempre darme sabiduría, conocimiento y valor para poder cumplir una de tantas metas, luego a mis padres por darme siempre su apoyo y amor incondicional, por apoyarme en mis decisiones y por confiar en mí.

Zuliana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por siempre darme la fortaleza y valor para continuar con mis estudios, por guiarme y protegerme en cada paso de mi vida estudiantil y personal.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por abrirme sus puertas durante varios años y especialmente a la Escuela de Contabilidad y Auditoría; y, a todos sus docentes, por haber permitido adquirir conocimientos y han hecho posible que haya cumplido una de mis metas.

A mis padres por su sacrificio y su apoyo incondicional, a mis hermanas por su cariño y su amor permanente, especialmente a mi hermana Adriana, que durante mi vida estudiantil siempre tuve su apoyo incondicional y fue como mi segunda madre y a mi cuñado Romel, por ayudarme en lo que podía, a mis Tíos Narcisa, Miguel y Medardo, que siempre han estado ayudándome de una u otra forma, a mis primos Paola y Luis Miguel, que son como mis hermanos y siempre reflejan su bondad y pureza de su corazón, y a mis sobrinitos Adair, Ihan y Andreina, por brindarme su amor puro y sincero.

Finalmente, agradezco de manera especial a mis tutores, Ing. Luis Merino e Ing. Cesar Villa, quienes con paciencia y sabiduría me guiaron en el trabajo de titulación para realizarlo de manera correcta y culminarlo con éxito, y a su vez a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, por abrirme las puertas de su institución y de manera especial al Ing. William Trujillo por su amabilidad y paciencia al proporcionar información necesaria.

Zuliana

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de la investigación	2
1.2. Marco teórico	3
1.2.1. Auditoría	3
1.2.1.1. <i>Objetivos de la auditoría.....</i>	4
1.2.1.2. <i>Importancia de la auditoría</i>	5
1.2.1.3. <i>Alcance de la auditoría</i>	5
1.2.1.4. <i>Clasificación de auditoría.....</i>	5
1.2.2. Norma internacionales de auditoria	7
1.2.3. Normas de auditoria generalmente aceptadas.....	7
1.2.4. Examen especial	9
1.2.4.1. <i>Objetivos del examen especial</i>	9
1.2.4.2. <i>Importancia del examen especial.....</i>	10
1.2.4.3. <i>Fases del examen especial</i>	10
1.2.5. Programas de auditoría	12
1.2.6. Papeles de trabajo.....	13
1.2.6.1. <i>Clasificación de los papeles de trabajo</i>	13
1.2.7. Referencias de auditoría.....	14

1.2.8.	<i>Marcas de auditoría</i>	14
1.2.9.	<i>Riesgos de auditoría</i>	15
1.2.9.1.	<i>Tipos de riesgos de auditoría</i>	15
1.2.10.	<i>Evidencia de auditoría</i>	15
1.2.10.1.	<i>Tipos de evidencias de auditoría</i>	16
1.2.11.	<i>Hallazgos de auditoría</i>	17
1.2.11.1.	<i>Elementos del hallazgo auditoría</i>	17
1.2.12.	<i>Tipos de opinión</i>	18
1.2.13.	<i>Informe de auditoría</i>	19
1.2.13.1.	<i>Estructura del informe de auditoría</i>	19
1.2.14.	<i>Control interno</i>	20
1.2.14.1.	<i>Objetivos del control interno</i>	21
1.2.14.2.	<i>Modelos de control interno</i>	22
1.2.15.	<i>Modelo COSO</i>	23
1.2.15.1.	<i>Componentes del Coso III</i>	23
1.2.16.	<i>Sector cooperativo</i>	25
1.2.16.1.	<i>Clasificación de sector cooperativo</i>	25
1.2.17.	<i>Cooperativa de ahorro y crédito</i>	26
1.2.18.	<i>Crédito</i>	26
1.2.18.1.	<i>Control de crédito</i>	27
1.2.18.2.	<i>Tipos de crédito</i>	27
1.2.18.3.	<i>Las 5 C de crédito</i>	28
1.2.18.4.	<i>Proceso de crédito</i>	29
1.2.18.5.	<i>Funciones de departamento de crédito y cobranza</i>	30
1.2.19.	<i>Cartera de crédito</i>	31
1.2.19.1.	<i>Tipos de cartera de crédito</i>	31
1.3.	<i>Marco Conceptual</i>	32
1.4.	<i>Idea a defender</i>	32

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1.	Enfoque de investigación.....	33
2.2.	Nivel de investigación	33
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	<i>33</i>
2.2.2.	<i>Investigación exploratoria.....</i>	<i>34</i>
2.3.	Tipo de estudio.....	34
2.3.1.	<i>Investigación documental.....</i>	<i>34</i>
2.3.2.	<i>Investigación de campo</i>	<i>34</i>
2.4.	Diseño de estudio	35
2.4.1.	<i>Investigación no experimental</i>	<i>35</i>
2.4.2.	<i>Investigación longitudinal.....</i>	<i>35</i>
2.5.	Población y muestra	35
2.6.	Métodos, técnicas e instrumento de investigación	36
2.6.1.	<i>Métodos</i>	<i>36</i>
2.6.1.1.	<i>Método deductivo.....</i>	<i>36</i>
2.6.1.2.	<i>Método inductivo.....</i>	<i>36</i>
2.6.1.3.	<i>Método analítico</i>	<i>37</i>
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	<i>37</i>
2.6.2.1.	<i>Observación</i>	<i>37</i>
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	<i>37</i>
2.6.2.3.	<i>Encuesta</i>	<i>38</i>
2.6.3.	<i>Instrumentos de investigación.....</i>	<i>38</i>
2.6.3.1.	<i>Cuestionario de control interno.....</i>	<i>38</i>
2.7.	Resultados	39

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADO Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
3.1.	Título.....	50
	CONCLUSIONES.....	153
	RECOMENDACIONES.....	154
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 – 1:	Modelos de control interno.....	22
Tabla 1 – 2:	Población de la COAC “San José Ltda.”.....	35
Tabla 2 – 2:	Examen especial en la COAC.....	39
Tabla 3 – 2:	Manual de créditos.....	40
Tabla 4 – 2:	Crédito con mayor frecuencia.....	41
Tabla 5 – 2:	Veracidad en la aprobación de crédito.....	42
Tabla 6 – 2:	Comité de crédito.....	43
Tabla 7 – 2:	Manuales y políticas.....	44
Tabla 8 – 2:	Créditos asegurados.....	45
Tabla 9 - 2:	Tipo de notificación.....	46
Tabla 10 -2:	Frecuencia de notificación.....	47
Tabla 11 – 2:	Reclasificación de Morosidad.....	48
Tabla 12 – 2:	Necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito.....	49
Tabla 1 – 3:	Estados financieros.....	77
Tabla 2 – 3:	Ratios financieros de la cooperativa.....	80
Tabla 3 – 3:	Aprobación de crédito.....	81
Tabla 4 – 3:	Crédito no aprobados.....	81
Tabla 5 – 3:	Tasa de interés de la cooperativa.....	82
Tabla 6 – 3:	Plazos de crédito de la cooperativa.....	82
Tabla 7 – 3:	Presupuesto de cartera.....	82
Tabla 8 – 3:	Recursos.....	87
Tabla 9 – 3:	Cuentas de cartera vencida.....	88
Tabla 10 – 3:	Planificación de actividades.....	89
Tabla 11 – 3:	Metodología de evaluación del control interno.....	93
Tabla 12 – 3:	Verificación de la información del socio.....	95
Tabla 13 – 3:	Elaboración de la solicitud para crédito.....	97
Tabla 14 – 3:	Aprobación y otorgamiento del crédito.....	99
Tabla 15 – 3:	Liquidación y desembolso de préstamos.....	101
Tabla 16 – 3:	Seguimiento.....	103
Tabla 17 – 3:	Evaluación del control interno.....	104
Tabla 18 – 3:	Calificación del control interno.....	105
Tabla 19 – 3:	Cartera de crédito.....	115
Tabla 20 – 3:	Verificación del saldo de la cartera de crédito.....	119
Tabla 21 – 3:	Análisis vertical de la cartera de crédito.....	120
Tabla 22 – 3:	Crecimiento de la cartera de crédito.....	122

Tabla 23 – 3:	Análisis de la cartera de crédito de consumo.....	124
Tabla 24 – 3:	Análisis de la cartera de crédito de consumo.....	125
Tabla 25 – 3:	Índice de morosidad por agencia	126
Tabla 26 – 3:	Cartera bruta	126
Tabla 27 – 3:	Cartera en riesgo	126
Tabla 28 – 3:	Índice de morosidad por cartera.....	128
Tabla 29 – 3:	Crédito aprobados	129
Tabla 30 – 3:	Crédito no aprobados	129
Tabla 31 – 3:	Historial de créditos	130
Tabla 32 – 3:	Desempeño de los asesores.....	133
Tabla 33 – 3:	Indicadores de desempeño	134
Tabla 34 – 3:	Evaluación del desempeño.....	135

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 – 3:	Registro único del contribuyente.....	76
----------------------	---------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – 1:	Clasificación de auditoría	6
Gráfico 2 – 1:	Fases del examen especial	12
Gráfico 3 – 1:	Esquema del informe de auditoría	19
Gráfico 4 – 1:	Estructura del informe de auditoría	20
Gráfico 5 – 1:	Proceso del crédito.....	29
Gráfico 6 – 1:	Tipos de cartera de crédito.....	31
Gráfico 1 – 2:	Examen especial en la COAC.....	39
Gráfico 2 – 2:	Manual de créditos.....	40
Gráfico 3 – 2:	Crédito con mayor frecuencia.....	41
Gráfico 4 – 2:	Veracidad en la aprobación de crédito.....	42
Gráfico 5 – 2:	Comité de crédito.....	43
Gráfico 6 – 2:	Manuales y políticas	44
Gráfico 7 – 2:	Créditos Asegurados	45
Gráfico 8 – 2:	Tipo de notificación	46
Gráfico 9 – 2:	Frecuencia de Notificación	47
Gráfico 10 – 2:	Reclasificación de Morosidad.....	48
Gráfico 11 – 2:	Necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito	49
Gráfico 1 – 3:	Organigrama estructura de la cooperativa	71
Gráfico 2 – 3:	Evaluación del control interno	104
Gráfico 3 – 3:	Otorgamiento de crédito al socio	113
Gráfico 4 – 3:	Recuperación de cartera.....	114
Gráfico 5 – 3:	Cartera de crédito 2019.....	120
Gráfico 6 – 3:	Crecimiento de la cartera de consumo	122
Gráfico 7 – 3:	Crecimiento de la cartera de microcrédito	123
Gráfico 8 – 3:	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	124
Gráfico 9 – 3:	Cartera de créditos de microcrédito por vencer	125
Gráfico 10 – 3:	Análisis de créditos aprobados y rechazados.....	130

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: EXISTENCIA LEGAL DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA

ANEXO B: REPRESENTANTES LEGALES DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA

ANEXO C: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.

ANEXO D: ENTREVISTA AL OFICIAL DE CRÉDITO DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.

RESUMEN

El presente trabajo de estudio tuvo como objetivo realizar un examen especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, con la finalidad de constatar la solidez en las operaciones crediticias para el mejoramiento en el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito. En el desarrollo de la investigación se utilizó diferentes métodos e instrumentos que ayudaron a levantar información, entre ellos: la aplicación de una encuesta al personal, una entrevista al jefe del área de crédito, y por último se utilizó un cuestionario de control interno en relación al proceso crediticio que maneja la cooperativa para determinar el nivel de confianza y riesgo del área evaluada. Con respecto a los resultados obtenidos fueron: el personal de crédito no aplica de manera ordenada el manual de crédito y cobranza en el proceso de otorgación de préstamos, poca implementación de políticas para la recuperación y seguimiento de cartera vencida, alto índice de morosidad en la cartera de microcrédito, y por último falta de capacitación constata al personal de crédito y cobranza. Se concluyó el personal del área de crédito no se sujeta de manera estricta al manual de crédito y cobranza, por tal razón un 7.14% de créditos son rechazados por la comisión de crédito, debido los documentos entregados por el socio son desactualizados. Se recomendó a la máxima autoridad, ejecutivo de crédito y jefe de negocios la aplicación de las sugerencias definidas del informe de auditoría para disminuir el riesgo de morosidad y mejorar el proceso crediticio a fin de garantizar el cumplimiento de las metas.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EXAMEN ESPECIAL>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <CONTROL INTERNO>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>



29-11-2021

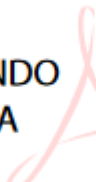
2171-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The objective of this study was to carry out a special examination of the credit portfolio at Cooperativa de Ahorro Crédito San José Ltda., located in Chimbo, province of Bolívar, period 2019, in order to verify the strenght of credit operations to improve the process of granting and recovering of loan portfolios. For the development of the study, several methods and instruments were used to collect information, that includes: the application of a staff survey, an interview to the head of the credit area and finally an internal control questionnaire in relation to the credit process carried out by the cooperative in order to determine the level of confidence and risks in the area. The results obtained were the following: the credit staff does not apply in an organized way the credit and collection manual during the loan granting process, a limited implementation of policies for the recovery and monitoring of due portfolios, a high rate of debtors regarding microcredit portfolios, and finally, a lack of a periodic training to the credit and collection staff. It was concluded that the staff in the credit area do not follow the credit and collection manual, for this reason, 7.14% of credits are rejected by the credit commission due to the documents presented by the clients are outdated. The highest authority, credit executives and the business chief of the institution are recommended the application of the suggestions issued in the audit report to reduce the risk of overdue portfolios and improve the credit process in order to guarantee the fulfillment of goals.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <SPECIAL EXAMINATION> <CREDIT PORTFOLIO> <INTERNAL CONTROL> <RIOBAMBA (CANTON)>

LUIS
FERNANDO
BARRIGA
FRAY



Firmado
digitalmente por
LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2021.12.01
15:30:17 -05'00'

INTRODUCCIÓN

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., identificando la necesidad de mejorar el proceso crediticio, se realiza el presente trabajo de titulación un examen especial a la cartera de crédito de la COAC San José Ltda., cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, con la finalidad que a través de los resultados obtenidos se pueda establecer medidas que ayuden a identificar deficiencias o irregularidades, y así como mejorar el proceso de otorgación de créditos y recuperación de cartera, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Para la ejecución de este trabajo de titulación se estructuró en tres capítulos los cuales se describe a continuación.

Capítulo I: marco teórico referencia, se sustenta la investigación a través de los lineamientos teóricos y referenciales de diversos autores; además, se complementa con el estudio con el marco conceptual, el cual detalla los términos que se basa el trabajo investigativo.

Capítulo II: marco metodológico, se utiliza en la investigación, como el enfoque de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, tipo de estudio, población y métodos, técnicas e instrumentos de investigación, también se especifica la obtención de resultados en la aplicación de la encuesta.

Capítulo III: Marco de resultados y discusión de los resultados, se presenta la propuesta y el desarrollo del examen especial enfocada en la cartera de crédito de la COAC San José Ltda., en donde se aplica de acuerdo a las fases de auditoría, se utiliza el control interno en relación al COSO I basado en el proceso crediticio que maneja la Cooperativa y se realiza las hojas de hallazgos para identificar las inconsistencias durante la ejecución del examen. Por último, se establecen un informe en donde se detallan conclusiones y recomendaciones que ayuden a una mejor gestión en el departamento de crédito y cobranza.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Como antecedentes investigativos, existen varios estudio que tratan acerca de los exámenes especiales a la cartera de crédito. A continuación, se detallan los siguientes:

Para Blasco, J., & Faleato, J., (2015), en relación a la auditoría a nivel global, mencionan lo siguiente:

La auditoría es bastante homogénea a nivel global para detectar errores, sí que cabe destacar: los riesgos operacionales, financieros y de fraude tienen mayor atención a nivel global. Diversos cambios en los mercados y cada vez mayor complejidad del entorno y de los procesos, puede generar importantes riesgos financieros y operacionales para la actividad de las organizaciones. En materia de fraude, la ampliación de responsabilidades de los órganos de dirección de las organizaciones ante diversos delitos (reforma del Código Penal) contribuye a que los miembros de las Comisiones de Auditoría españolas consideren el riesgo de fraude con una mayor importancia que sus homólogos a nivel europeo y global. Por otra parte, los riesgos asociados a TI son considerados a nivel global, las diferencias en la percepción de estos riesgos pueden deberse a la distinta intensidad de la tecnología y al diferente impacto en los negocios, o bien a que no existe una clara conciencia sobre el impacto que estos riesgos generan. (p. 19)

Por otro parte, Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J., (2020), en su investigación: El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales, concluyen que:

El crecimiento de las empresas han creado la necesidad de conocer cuál es su situación actual y sobre todo si cada una de sus actividades cuentan con controles que ayuden a mejorar la operatividad de la entidad, así, uno de los mecanismos que ayuda a prevenir, corregir y mejorar es la rama de la auditoría, esta se ha convertido en una herramienta con múltiples usos, en algunos casos puede ser utilizada para un solo rubro o proceso de la empresa; a este tipo de auditoría se lo conoce como examen especial destinado a cubrir cierta área, bajo este contexto. (p.128)

Por otra parte, Damián, J., (2019), su trabajo de titulación: Examen especial a la cuenta cartera vencida de los predios urbanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, períodos 2016 – 2017, concluye que:

El examen especial a la cuenta cartera vencida de los predios urbanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, se pudo evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los diferentes procesos de recaudación de los impuestos, notificaciones a los usuarios, análisis y revisión de los saldos de los predios urbanos. Se verificó el cumplimiento del reglamento vigente con el fin de reducir los diferentes riesgos y debilidades, lo cual permitirá mejorar la toma de decisiones. (p.195)

Finalmente, Jimenez, D., & Icaza, D., (2019), su trabajo de titulación: Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la Empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil, Año 2018, concluye que:

El examen especial del control interno a la gestión de cobro de la Empresa Eléctrica Hamt fue implementar un manual de procedimientos a la gestión de cobro, se diseñó tomando en consideración los inadecuados procedimientos y registros y la descripción de los procedimientos de créditos y cobranzas, enfocado a mejorar el control interno. Representará una guía práctica que se utilizará como una herramienta de soporte, será de mucho beneficio para el personal del departamento de crédito y cobranzas de la empresa, con ello se persigue incrementar la eficiencia en el recurso humano y la emisión de una información oportuna y confiable en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos. (p.186)

Por las razones anteriores, se puede concluir que es importante realizar controles especiales a las carteras crediticias de las diferentes instituciones, ya que esto permite realizar las actividades de manera efectiva y eficiente y administrar los recursos de manera oportuna.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Auditoría

En este contexto, Tapia, C., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, M., & Doroteo, S., (2016), definen a la auditoría, como:

Una revisión de hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (p.18)

Mientras tanto, Cocco, A., (2017), considera a la auditoría, como: “la actividad profesional de evaluación independiente, destinada a determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”. (p.13)

De acuerdo con lo citado anteriormente, se puede concluir que la auditoría es un examen sistemático encargado de evaluar las operaciones pasadas con el fin de emitir conclusiones y recomendaciones sobre las debilidades encontradas y mejorar las decisiones de gestión.

1.2.1.1. Objetivos de la auditoría

Sandoval, H., (2012), refiriéndose a los objetivos de la auditoría, menciona:

1. Realizar una revisión independiente de las actividades a fin de emitir un informe profesional sobre la exactitud de sus operaciones.
2. Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, procedimientos, políticas, y normas dentro de una institución.
3. Proporcionar elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.
4. Proponer mejoras continuas en los procesos diarios de las empresas.
5. Apoyar a todos los miembros de la organización, ya que durante el desempeño de su trabajo sus propios conocimientos, experiencia y formación académica y profesional, le permite estar en condición de emitir opiniones, posturas y procedimientos en beneficio de la organización. (p.37)

Para Arens, A., Elder, R., & Beasley, M., (2007), manifiestan que el objetivo principal de auditoria es:

1. Diagnosticar la información empresarial, como planes: políticas, manuales, entre otros, en otras palabras, todos los datos que permitan tomar decisiones.
2. Revela errores técnicos, estándar y fraude. (p.12)

En síntesis, se puede concluir que el propósito de la auditoria es conocer las deficiencias y dar los posibles resultados en el informe final para mejorar el desempeño empresarial y logran el cumplimiento de metas.

1.2.1.2. Importancia de la auditoría

Según Blanco, L. (2012), menciona que la auditoría es importante porque:

Se basa en la mejora del negocio de acuerdo a las decisiones que se tomen por las evidencias obtenidas al determinar errores en los estados financieros e incumplimiento de las leyes y regulaciones que impidan el logro de los objetivos institucionales. (p.5)

En cambio, Mantilla, S. (2009), señala que la auditoría es importante porque “evalúa el nivel de eficiencia y eficacia del trabajo administrativo, operativo y financiero para determinar el grado de cumplimiento de los planes y lineamientos de gestión” (p.10).

En conclusión, se puede decir que la auditoría es importante, ya que permite identificar las falencias y/o errores a fin de corregir, disminuir y proponer estrategias para realizar las actividades de manera efectiva.

1.2.1.3. Alcance de la auditoría

Para Sandoval, H. (2012), manifiesta lo siguiente:

El alcance de la auditoría deberá cubrir el examen y evaluación de la adecuación, además la eficiencia del sistema de control interno, con respecto a la organización y calidad de ejecución que se tendrá en relación al desempeño de las responsabilidades que fueron asignadas. (p.45)

Con base a lo anterior, se concluye que el alcance de la auditoría es establecer un tiempo determinado para levantar la información y obtener evidencia suficiente para emitir el informe de auditoría.

1.2.1.4. Clasificación de auditoría

Para Venegas, H. (2019), menciona que la auditoría se clasifica de la siguiente manera:

De acuerdo con la persona que la realiza es:

- **Externa:** Revisión de Estados financieros realizada por un contador público independiente a la empresa auditada.

- **Interna:** Revisión de información financiera realizada por un contador dependiente de la empresa revisada.

Auditorías atendiendo a la clase de revisión realizada:

- **Auditoría financiera:** trata sobre el Examen de información financiera revelada en los Estados financieros o de un elemento o cuenta.
- **Auditoría administrativa u operacional:** se refiere a una revisión de sistemas, políticas o procedimientos De operación o administrativos y de controles internos.
- **Auditoría integral:** como su nombre lo indica, es el examen financiero, administrativo, operacional y de legalidad en una entidad.
- **Auditoría de gestión del sistema de calidad:** se refiere de manera especial a evaluar la funcionalidad de los sistemas de gestión de calidad establecidos en una entidad, bajo la norma ISO 9000.
- **Auditoría gubernamental o de cuentas públicas:** se refiere al examen del presupuesto de ingresos y egresos ejercido por entidades públicas gubernamentales. (p.51)

Mientras tanto, Arens,el. At. (2007), refiriéndose a la clasificación de la auditoría, establecen la siguiente (ver gráfico):

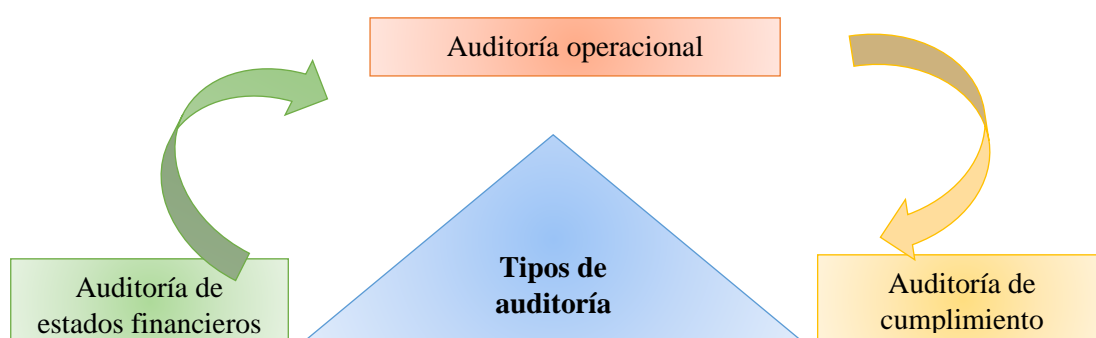


Gráfico 1 – 1: Clasificación de auditoría

Fuente: Arens, et. al., (2007)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En este contexto, la clasificación de la auditoría permite al auditor seleccionar el tipo de evaluación que la organización necesita para disminuir las deficiencias de control interno y mejorar la toma de decisiones.

1.2.2. Norma internacionales de auditoria

Según International Auditing and Assurance Standards Board, (2013), en relación a las normas internacionales de auditoría (NIAS), considera que :

Son un estándar internacional emitido por el comité IASSB (International Auditing and Assurance Standards Board) de la IFAC (International Federation of Accountants), el cual se considera un conjunto de requisitos y cualidades personales y profesionales que debe tener un contador público y auditor al realizar su trabajo de auditoría y emitir un dictamen o informe, garantizando calidad y veracidad en su trabajo. Las normas internacionales están siendo adoptadas por la mayoría de los países alrededor del mundo, al realizar un trabajo de auditoría de calidad. (p. 2)

En este contexto, las normas de internacionales de auditoria permiten al auditor un trabajo de calidad, ya que contemplan principios, postulados y ejemplos para desarrollar una auditoria, desde su planificación hasta el informe final.

1.2.3. Normas de auditoria generalmente aceptadas

Vara, R., (2017), señala que las normas de auditoría generalmente aceptadas, son las siguientes:

Normas generales o personales

- **Entrenamiento y capacidad profesional:** esta norma refiere, que aparte de ser profesional, el auditor debe poseer un entrenamiento especializado, esto implica la adquisición continua de conocimientos teóricos, técnicos y habilidades necesarias para desarrollar su trabajo. La competencia y capacidad profesional permitirá al auditor emitir un juicio profesional sólido.
- **Independencia:** el auditor debe mantener una actitud mental independiente, libre de influencias y presiones sean estas de índoles políticas, religiosas, familiares o de cualquier otra, que comprometan su juicio profesional, la independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión con objetividad e imparcialidad.
- **Cuidado y esmero profesional:** requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida; la diligencia profesional impone la

responsabilidad de hacer las cosas bien, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría. El esmero profesional del auditor no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de auditoría.

Normas de ejecución del trabajo

- **Planeamiento y supervisión:** bajo las normas de auditoría generalmente aceptados, el auditor debe planear y llevar a cabo la auditoría utilizando su criterio profesional, con el objetivo de obtener evidencia suficiente y apropiada, y disminuir los riesgos de auditoría. La supervisión debe ser efectuada de manera periódica, sistemática y oportuna, durante todas las etapas desde el inicio de la auditoría hasta la aprobación del informe, dejando evidencia documentada de dicha labor.
- **Estudio y evaluación del control interno:** se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- **Evidencia suficiente y apropiada:** el mayor trabajo de auditor es la obtención de las evidencias suficientes y apropiadas, que servirán de soporte para sustentar su opinión y las conclusiones a las que arribe el auditor. La evidencia suficiente está referida a la cantidad de pruebas que obtendrá el auditor, mientras que la evidencia apropiada está relacionada con la calidad de la prueba.

Normas de preparación del informe

- **Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados:** el informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados.
- **Consistencia:** el informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el período actual con relación al período precedente.
- **Revelación suficiente:** las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe.

- **Opinión del auditor:** el informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no se puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. (pp. 2-12)

En definitiva, las normas de auditoría generalmente aceptadas establecen las líneas que debe seguir un auditor en el ejercicio profesional, como: independencia, confidencialidad de la información, capacitación continua, entre otras.

1.2.4. Examen especial

Según Yuquilima, L., Narváez, C., Torres, M., & Ordoñez, Y., (2019), definen al examen especial, como:

Un análisis profundo, para así poder informar sobre todos los hallazgos y las recomendaciones de los problemas encontrados en la organización, además, el examen especial permite profundizar, de una manera más clara, el cumplimiento de manuales y procedimientos o manejo de las cuentas. (p.531)

Por otra parte, Contraloría General del Estado (2015), señala que el examen especial:

Verificará, estudiará y evaluará aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones, recomendaciones. (p.9)

Por lo tanto, se puede mencionar que un examen es una revisión específica dentro de una organización con el propósito de neutralizar las debilidades y mejorar el control interno.

1.2.4.1. Objetivos del examen especial

Según Pérez, J. (2013) señala que los objetivos del examen especial, son:

1. Realizar una gestión financiera de los recursos dentro de un período específico de acuerdo con la normativa interna y externa.
2. Cumplir con las leyes, reglamentos y normas regulatorias aplicables a la gestión inspeccionada.

3. Identificar los procesos deficientes a fin de neutralizar y corregir a tiempo. (p. 15)

Al respecto, Contraloría General del Estado (2015), refiriéndose al objetivo del examen especial, afirma que:

Es un proceso de revisión, evaluación y análisis realizado por un conjunto de auditores calificados a determinadas cuentas; con el fin de determinar su racionalidad, divulgar los resultados de la inspección de los aspectos más relevantes de sus expresiones para mejorar su practicidad. (p.9)

En este contexto, el objetivo del examen especial es analizar y evaluar un área o cuenta específica con la finalidad de emitir un juicio profesional a las deficiencias encontradas, así mejorará la gestión empresarial.

1.2.4.2. Importancia del examen especial

La Contraloría General del Estado (2015), menciona que el examen especial es importante, ya que “consiste en un sistema integral de asesoramiento, asistencia y prevención de riesgos, que incluye el uso de normas y técnicas de auditoría para realizar rigurosas inspecciones y evaluaciones de comportamiento” (p.8).

Asimismo, Pérez, J. (2013) concuerda que el examen especial que es importante porque “evalúa las características relacionadas con la gestión financiera, administrativa y operativa después de la implementación, como resultado final un informe que contiene conclusiones y recomendaciones para el personal” (p.9).

En definitiva, el examen especial es importante porque permite mejorar la gestión administrativa y financiera de la organización, a través de las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe de auditoría.

1.2.4.3. Fases del examen especial

Según Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N., (2018), mencionan que las fases del examen especial, son las siguientes:

Planificación: esta actividad es considerada para algunos profesionales de auditoría como la fase más importante, ya que su adecuada preparación de las actividades a ejecutarse y la

selección óptima de los procedimientos dependerá que el examen ejecutado cumpla con las condiciones y requerimientos establecidos.

Por ello, requiere de una selección de métodos y prácticas apropiadas para la obtención de la evidencia suficiente y competente. Dentro de esta fase se encuentran las siguientes:

- **Planificación preliminar:** consiste en obtener información general de la institución, sus principales actividades, posibles riesgos, y así ejecutar la auditoría.
- **Planificación específica:** es evaluar el control interno para determinar los principales hallazgos.

Ejecución del trabajo: esta fase conocida como el desarrollo del trabajo de campo de la auditoría, en la cual se deben aplicar las técnicas y procedimientos contemplados en los diferentes programas para obtener evidencia suficiente y emitir las principales conclusiones y recomendaciones del trabajo examinado.

Es fundamental que el jefe de auditoría mantenga una comunicación continua y constante con el equipo de trabajo y directivos de la organización durante el examen, con el propósito de mantener informados sobre las desviaciones detectadas para que presente los justificativos o establecer las acciones correctivas.

Comunicación de resultados: la comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría tiene como objetivo informar a la máxima autoridad las deficiencias encontradas, así como entregar el informe de auditoría. (p.79 – 80)

Por otro lado Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J., (2020), refiriéndose a la clasificación de un examen especial, menciona lo siguiente (ver gráfico):



Gráfico 2 – 1: Fases del examen especial

Fuente: Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J., (2020),

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En conclusión, se puede decir que las fases del examen especial permiten planificar las actividades, levantar evidencia y comunicar resultados a los directivos para mejorar la gestión empresarial de la organización.

1.2.5. Programas de auditoría

Para, Vásquez, A., Betancourt, V., & Chang, F., (2018), mencionan que: “los programas de auditoría son instrucciones o guías a detalle, sistemáticas sobre procedimientos y pruebas a efectuarse, y extensión para cumplir con los objetivos y meta de la auditoría” (p.221).

Por otra parte, Contraloría General del Estado., (2015), señala que los programas de auditoría, son:

Enunciado lógico, ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Es el documento, que sirve como guía de los procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada. (p.160)

Por lo tanto, los programas de auditoría son papeles de trabajos ordenados y secuenciales que tienen como objetivo guiar al auditor durante el proceso del examen y obtener evidencia suficiente para emitir su opinión.

1.2.6. Papeles de trabajo

Según Puchaicela, D., (2016), refiriéndose a los papeles de trabajo, menciona que: “representan la evidencia y el sustento del trabajo realizado por el auditor; y, es la base fundamental del examen de auditoría efectuado que permite opinar sobre el trabajo realizado” (p.31).

Mientras tanto, Paredes, J., (2014), define a los papeles de trabajo como “un conjunto de documentos llamados “cédulas”, donde se registran los datos e informaciones obtenidos por el auditor en su examen, los resultados de las pruebas realizadas y, en muchos casos, la descripción de las mismas pruebas” (p.117).

En este contexto, los papeles de trabajo son documentos que contiene evidencia de auditoría que permiten al auditor sustentar su trabajo y emitir el informe final.

1.2.6.1. Clasificación de los papeles de trabajo

Para Alatrasta, M., (2018), señala que clasificación de los papeles de trabajo, es la siguiente:

Por su uso

- **Uso continuo:** los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios (acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, entre otros).
- **Uso temporal:** los papeles de trabajo pueden contener información útil solo para un ejercicio determinado.

Por su contenido

- Hoja de trabajo.
- Cédulas sumarias o de resumen.
- Cédulas de detalle o descriptivas.
- Cédulas analíticas o de comprobación.

En síntesis, se puede decir que los papeles de trabajos son adaptables a cualquier actividad empresarial que permiten al auditor realizar cálculos y procedimientos destinados a garantizar una auditoría de calidad.

1.2.7. Referencias de auditoría

Según Contraloría General del Estado., (2005) menciona que las referencias de auditoría, son:

Índices en auditoría que permiten facilitar el acceso a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores y otros usuarios, así como sistematizar su ordenamiento. Normalmente se escribirá el índice en el ángulo superior derecho de cada hoja. (p.239)

Por otra parte, Paredes, J., (2014) señala que las referencias de auditoría, es: “una cotización completa de los documentos de trabajo, está diseñada para permitir que cualquier auditor encuentre fácilmente la información” (p.123).

En conclusión, las referencias de auditoría son necesarios para identificar y ubicar con facilidad los papeles de trabajo y evitar el desorden de documentos durante el proceso de auditoría.

1.2.8. Marcas de auditoría

Según Sandoval, H., (2012), advierte que las marcas de auditoría: “son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados” (p.55).

Por otra parte, Contraloría General del Estado., (2005), menciona que las marcas de auditoría, son: “signos o símbolos convencionales elaborados por el auditor para identificar y explicar los procedimientos de la auditoría ejecutada” (p. 344).

Por lo tanto, las marcas de auditoría son símbolos que permiten al equipo de auditoría identificar las debilidades encontradas, cuya información fortalecerá el juicio del auditor en el informe de auditoría.

1.2.9. Riesgos de auditoría

Para Arens, et. al., (2007)., mencionan que el riesgo de auditoría, es: “una incertidumbre en la realización de auditorías, los buenos auditores abordarán adecuadamente estos riesgos, lo cual es esencial para obtener auditorías de alta calidad” (p. 239).

Por otra parte, Meléndez, J., (2016), define al riesgo de auditoría, como “la posibilidad o grado de ocurrencia establecida por el auditor durante el proceso de auditoría” (p103).

En síntesis, se puede decir que el riesgo de auditoría es la inseguridad que tiene el auditor al momento de emitir el informe de auditoría.

1.2.9.1. Tipos de riesgos de auditoría

Según Abolacio, M., (2018), clasifica a los riesgos de auditoria de la siguiente manera:

- 1. Riesgo inherente:** consiste en la posibilidad de la existencia de errores en el proceso contable, se entiende que serían errores puramente del proceso contable, antes de la aplicación de cualquier tipo de control interno.
- 2. Riesgo de control:** este riesgo es derivado del sistema de control de la empresa, al no tener implementado puede existir procesos deficientes.
- 3. Riesgo de detección:** este consiste en la posibilidad de la existencia de errores significativos ocurridos en los procedimientos de la auditoría, que no han sido posteriormente descubiertos por el sistema de control interno y que tampoco han sido detectados por la aplicación de las pruebas sustantivas de auditoría. (pp. 108 - 109)

Al respecto, las organizaciones estan expuestas a distintos tipos de riesgos: inherente, control y detección, por ello, el personal de auditoría considera esta posibilidad y preter neutralizar durante el proceso de revisión para obtener un producto de calidad.

1.2.10. Evidencia de auditoría

Según International Accountancy Standard-Setting Board, (2013), advierten que la evidencia de auditoría, es: ”la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para

obtener información suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que basar su opinión”. (p.2)

Mientras tanto, Espino, M., (2015), menciona que la evidencia, es: “la información obtenida por el auditor, una vez aplicado técnicas y procedimiento de auditoría, de tal manera, el auditor base su opinión con conclusiones razonables” (p. 23).

En síntesis, la evidencia de auditoría es la aplicación de diferentes métodos de auditoría que permitan levantar información suficiente para sustentar las conclusiones y recomendaciones del informe final.

1.2.10.1. Tipos de evidencias de auditoría

Según Paredes, J., (2014), establece que la evidencia de auditoría, se clasifica de la siguiente manera:

Evidencia física: esta se obtiene mediante la inspección u observaciones directas de actividades, bienes, sucesos, entre otros.

Evidencia documental: se obtiene de información elaborada como:

- Documentos sustentatorios (facturas, orden de compras, cheques, entre otros).
- Cartas (confirmaciones de clientes y proveedores).
- Contratos (alquileres y servicios profesionales).
- Registros de contabilidad (libros principales y auxiliares).

Evidencia testimonial: se obtiene de otras personas en forma de declaraciones o confirmaciones., debe tenerse presente que las declaraciones en sí todavía constituyen medios para seguir buscando evidencias con otras técnicas.

Evidencias analíticas: consiste en realizar evaluaciones sobre información financiera, relaciones, comparaciones, análisis (ventas mensuales, gastos mensuales, aplicación de ratios). (p.81)

En este contexto, el auditor tiene alcance diferentes tipos de evidencia que permite recabar información pertinente y suficiente para garantizar su juicio profesional.

1.2.11. Hallazgos de auditoría

Para Armas, R., (2008), define al hallazgo de auditoría como: “la base del informe de auditoría que permite responder las debilidades encontradas durante el proceso de auditoría” (p. 86).

Al respecto, Meléndez, J., (2016), con respecto a los hallazgos en auditoría, menciona:

Es el resultado de la comparación que se realiza, previo análisis entre un criterio y la situación actual descubierta o encontrada durante el examen de una determinada área, actividad u operación. Es toda información que a juicio del auditor permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en el cumplimiento de los objetivos, que merecen ser comunicados en el informe. (p. 168)

Por lo anterior citado, los hallazgos en auditoría son hechos identificados por el auditor durante el proceso de evaluación, lo cual, permite sustentar el informe de auditoría para mejorar la gestión institucional.

1.2.11.1. Elementos del hallazgo auditoría

Según Meléndez, J., (2016), considera que los elementos del hallazgo de auditoría, son los siguientes:

Condición: comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad u transacción.

Criterio: comprende la norma con la cual el auditor mide la condición.

Causa: representa la razón básica por la cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio o norma.

Efecto: constituye el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente, representa la pérdida en términos monetarios originada por el incumplimiento en el logro de la meta. (pp. 170-173)

En síntesis, el auditor debe tener presente que un hallazgo de auditoría debe cumplir los cuatro atributos, sino es una debilidad de control interno.

1.2.12. Tipos de opinión

Según Pallerora, J., & Monfort, E., (2015), menciona que un auditor para emitir un juicio profesional, debe considera los siguiente los tipos de opinión, tales como:

- **Opinión favorable:** el auditor manifiesta de forma clara y precisa que las cuentas anuales expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
- **Opinión con salvedades:** este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluye que existen una o varias de las circunstancias que se relacionan en el apartado siguiente, siempre que sean significativas en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto. Las circunstancias significativas que pueden dar lugar a una opinión con salvedades son las siguientes: limitación al alcance del trabajo realizado, incumplimientos de los principios y criterios contables, incluyendo omisiones de información necesaria, contenidos en el marco normativo de información financiera que resulte de aplicación.
- **Opinión desfavorable:** la opinión desfavorable supone manifestarse en el sentido de que las cuentas anuales tomadas en su conjunto no expresan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo de la entidad, que debe mostrarse de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
- **Opinión denegada:** cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto, debe manifestar en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas. La necesidad de denegar la opinión puede originarse por la existencia de limitaciones al alcance de la auditoría de importancia y magnitud muy significativas. (pp. 60-61)

En síntesis, el auditor al emitir un informe de auditoría puede considerar cualquier tipo de opinión a los estados financieros, este dependerá del grado de evidencia obtenida durante el proceso de auditoría.

1.2.13. Informe de auditoría

Según Armas, R., (2008), define al informe de auditoría, como “un documento que debe ser completo, preciso, objetivo y convincente, en aras de la exhaustividad, el informe debe incluir los antecedentes necesarios y contener toda la información necesaria para informar y lograr los objetivos de la auditoría” (p. 109).

Mientras tanto, Abolacio, M., (2018), señala que el informe de auditoría es: “un modelo por el cual el auditor comunicará formal y directamente a la alta dirección las conclusiones y las recomendaciones correspondientes al examen para considerar las respectivas acciones” (p. 36).

En este contexto, el informe de auditoría es un modelo que utiliza el auditor para comunicar los resultados y establecer medidas correctivas para mejorar la gestión empresarial y lograr el cumplimiento de los objetivos.

1.2.13.1. Estructura del informe de auditoría

Para Sotomayor, A., (2008), señala que el informe de auditoría debe cumplir con un esquema, tal como muestra el siguiente gráfico:

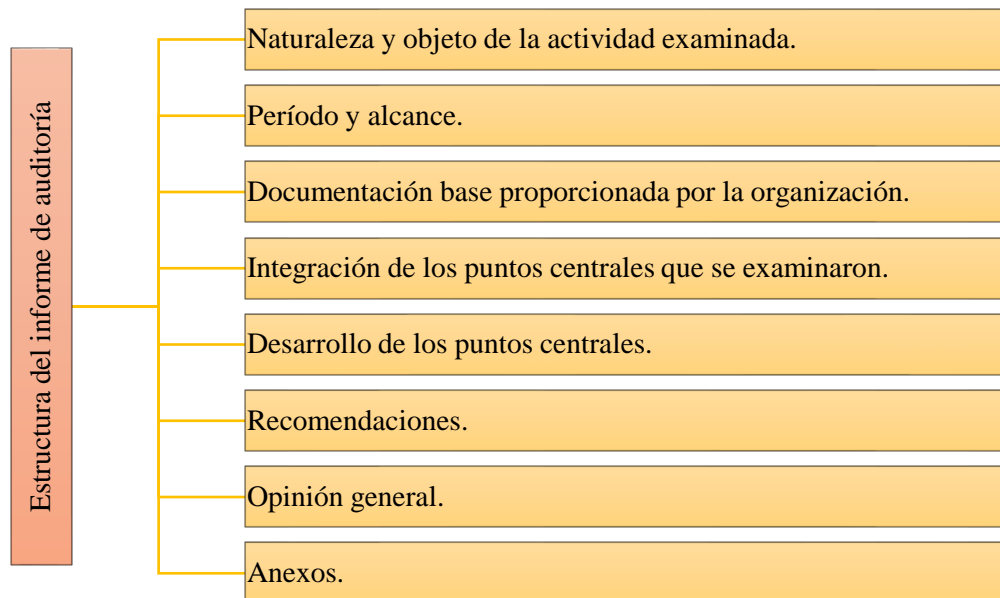


Gráfico 3 – 1: Esquema del informe de auditoría

Fuente: Sotomayor, A., (2008)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Por otra parte, Santillana, J., (2013), establece que la estructura del informe de auditoría, es:

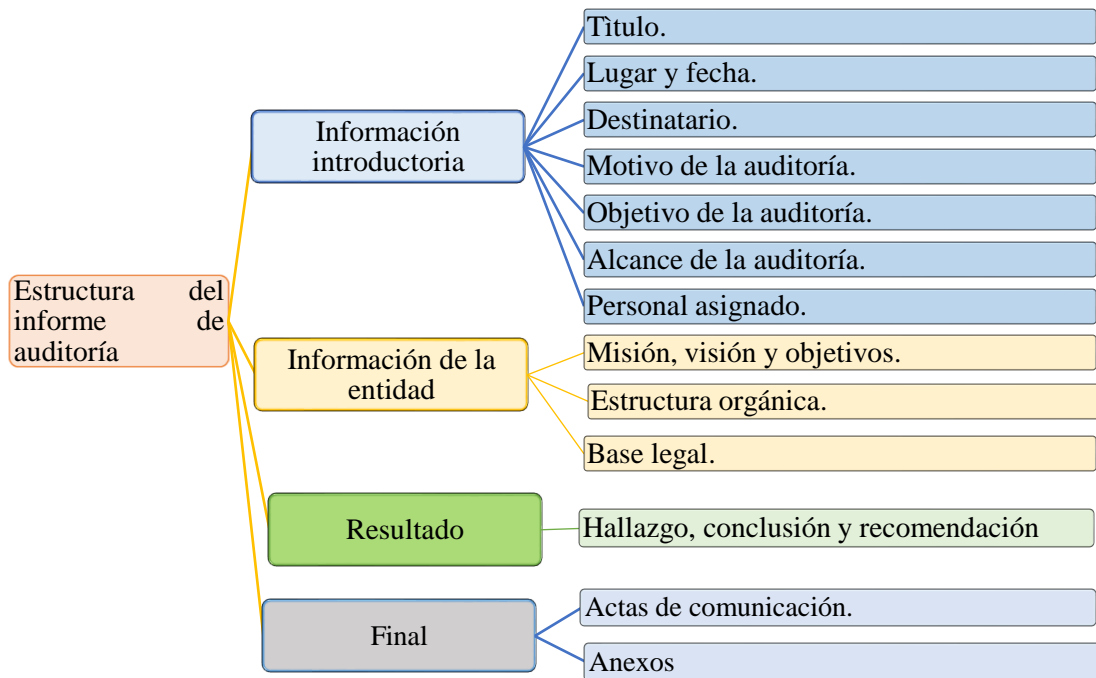


Gráfico 4 – 1: Estructura del informe de auditoría

Fuente: Santillana, J., (2013),

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En conclusión, el informe de auditoría al ser un documento público debe cumplir con ciertos requisitos para garantizar la transparencia de la información auditada.

1.2.14. Control interno

Según Meléndez, J., (2016), al hablar de control interno, manifiesta que:

Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (p.22)

Mientras tanto, Paredes, J., (2014), refiriéndose al control interno, menciona que:

Se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos,

de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. (p.90)

Por lo tanto, el control interno un conjunto de políticas, además es implementado por la alta dirección y cumplido por todo el personal para garantizar el cumplimiento de los objetivos y salvaguarda los activos de la organización.

1.2.14.1. Objetivos del control interno

Para Paredes, J., (2014), en relación a los objetivos del control interno, menciona los siguientes:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados. (p. 92)

En síntesis, los objetivos del control interno es asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas y financieras para alcanzar los objetivos estratégicos.

1.2.14.2. Modelos de control interno

Según Rivas, G. (2011) menciona que el control interno tiene diferentes modelos para asegurar la información financiera, tales como:

Tabla 1– 1: Modelos de control interno

Modelos de control interno		
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway)	COSO I	<p>Contiene cinco componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. • Evaluación de riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión.
	COSO II	<p>Contiene ocho componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. • Establecimiento de objetivos. • Identificación de eventos. • Evaluación de riesgo. • Respuesta al riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión.
	COSO III	<p>Contiene cinco componentes y 17 principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno de control. • Evaluación de riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Monitoreo.
COCO (Criteria of Control, Canadá)	<p>Consta de cuatro etapas y 20 criterios generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propósito. • Compromiso. • Aptitud. • Evaluación y aprendizaje. 	
MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)	<p>Contiene cinco componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control y trabajo. • Evaluación de riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión. 	

Otros modelos	Modelos <ul style="list-style-type: none"> • Cadbury. • Cobit. • Vienot. • SAC. • King. • Entre otros.
----------------------	---

Fuente: Rivas, G. (2011)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En conclusión, los modelos de control interno permiten evaluar diferentes perspectivas de la organización con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y economía que manejan los recursos económicos.

1.2.15. Modelo COSO

Según Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, M., Ortega, X., & Pérez, J., (2018) definen que el modelo COSO, es:

Un organismo profesional financiero más importante de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento.

A nivel organizacional, se realiza la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, su incidencia sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico de la auditoría y, esencialmente, la consideración del control como un proceso integrado a las operaciones de la empresa y no como un conjunto de reglas. (p. 272)

Al respecto, el modelo COSO es utilizado de manera frecuentes en los trabajos de auditoría para evaluar y disminuir significativamente las debilidades encontradas, posteriormente permite establecer medidas preventivas y correctivas.

1.2.15.1. Componentes del Coso III

Según Meléndez, J., (2016), en relación a los componentes del COSO II, considera los siguientes:

1. **Entorno de control:** es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización, incluye la

integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño.

2. **Evaluación de riesgos:** implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.
3. **Actividades de control:** se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresaria.
4. **Información y comunicación:** la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
5. **Monitoreo:** las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (pp. 47-48)

En conclusión, los componentes de control interno permiten evaluar la confiabilidad de la información para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos.

1.2.16. Sector cooperativo

Según Da Roos, (2007), menciona que el sector cooperativo es “un actor importante para el desarrollo organizacional y cultural de subpoblación, ya que incentiva al pueblo una cultura de ahorro y cooperación” (p. 254).

Mientras tanto, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2018), en el artículo 2, que el sector cooperativo, es:

Un conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de buen gobierno corporativo. (p.10)

En este contexto, el sector cooperativo está basado en los principios de: cooperación, solidaridad, auto responsabilidad y auto administración que permita mejorar la economía de sus integrantes.

1.2.16.1. Clasificación de sector cooperativo

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2018), menciona en el artículo 23, que las cooperativas se clasifican según su actividad principal:

- **Cooperativas de producción:** son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- **Cooperativas de consumo:** son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
- **Cooperativas de vivienda:** tienen por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.

- **Cooperativas de servicios:** la finalidad es satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.
- **Cooperativas de ahorro y crédito:** son aquellas que tienen por objeto brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios. (pp.10-11)

En conclusión, se puede decir que el sector cooperativo ha demostrado una evolución continua y sostenible, por ello, existen diversos tipos de cooperativas que tiene como objetivar satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

1.2.17. Cooperativa de ahorro y crédito

Según Da Roos, (2007), define a la cooperativa de ahorro y crédito un conjunto de personas, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades del socio y de la comunidad. (p. 251).

Mientras tanto, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria., (2018), menciona en su artículo 81, que:

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (p.17)

En definitiva, la cooperativa de ahorro y crédito son organizaciones financieras que tiene como objetivo servir a sus socio y público en general, mediante el ejercicio de las actividades principales o secundarias.

1.2.18. Crédito

Para Morales, J., & Morales, A., (2015), en relación al crédito, menciona: “es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere”. (p. 23)

En cambio, Vite, R., & Vania, T., (2017), considera al crédito, como: “la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones

previamente establecidas. Los recursos obtenidos pueden ser tanto financieros como bienes y servicios”. (p. 86)

En síntesis, se puede decir que el crédito es un recurso financiado por un tercero, donde el acreedor se compromete a pagar en un tiempo determinado, con sus respectivos intereses.

1.2.18.1. Control de crédito

Según Morales, J. & Castro, A. (2014), menciona que el control de crédito, es:

Durante el proceso de concesión de crédito, se especifican todas las actividades a realizar para investigar las actividades del cliente, es decir, las reglas para determinar el límite de crédito, monto, pago y responsabilidades para administrar todo el proceso de concesión de crédito. (p.179)

En este contexto, Thopsom, P. (2012) refiriéndose al mismo tema, afirma que:

El control de crédito consiste en determinar metas, formular planes, determinar esquemas estructurales y regulaciones, capacitar y motivar al personal (gerencia), y es necesario evaluar si los eventos avanzan según lo planeado. El rendimiento real debe compararse con los objetivos preestablecidos. Si hay una desviación característica, la autoridad competente tiene la responsabilidad de volver a controlar el desempeño. (p.36)

Por lo tanto, el control de crédito es evaluar y monitorear el negocio para determinar si cumplen el personal con los objetivos de la organización.

1.2.18.2. Tipos de crédito

Según Vite, R., & Vania, T., (2017), consideran que los crédito se clasifican de la siguiente manera:

- **Crédito de consumo:** extendido a los individuos para financiar su consumo de bienes. Se destina principalmente a satisfacer las necesidades del público en general.
- **Crédito comercial:** extendido por los oferentes de materias primas a las empresas, o por éstas a los vendedores mayoristas. Estos créditos se celebran entre empresas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias

primas e insumos, para comprar productos y luego venderlos, o para la prestación o adquisición de servicios, etc.

- **Crédito bancario:** otorgado por el sistema financiero a las distintas empresas que desean invertir en activos fijos, aumentar su producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar sus ventas o líneas de productos, etc. También se otorga a personas naturales o jurídicas que necesitan recursos para financiar sus actividades.
- **Microcrédito:** es un crédito otorgado a una persona física o jurídica o un grupo de personas, con garantías comunes y múltiples, destinado a proveer fondos para actividades de pequeña escala en producción, venta, servicio u otros aspectos. (p. 87)

En este contexto, las entidades financieras tienen estructurado y clasificado sus créditos con el propósito de establecer la respectiva tasa de interés acorde a las tasas referenciales del Banco Central del Ecuador.

1.2.18.3. Las 5 C de crédito

Según Morales, J., & Morales, A., (2015), considera que las 5 C de crédito, son:

1. **Conducta:** evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.
2. **Capacidad de pago histórica:** analizar la capacidad de pago histórica, es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero.
3. **Capacidad de endeudamiento:** medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello, a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor.

4. **Condiciones macroeconómicas:** determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor,
5. **Capacidad de pago proyectada:** analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (pp.27- 33)

Al respecto, las cinco “C” de crédito es un conjunto de parámetros para analizar al socio antes de otorgar un préstamo para evitar altos índices de morosidad que puedan perjudicar la solvencia de la entidad.

1.2.18.4. Proceso de crédito

La Junta Política y Regulación Monetaria Financiera. (2015) señala que un crédito debe tener el siguiente proceso:

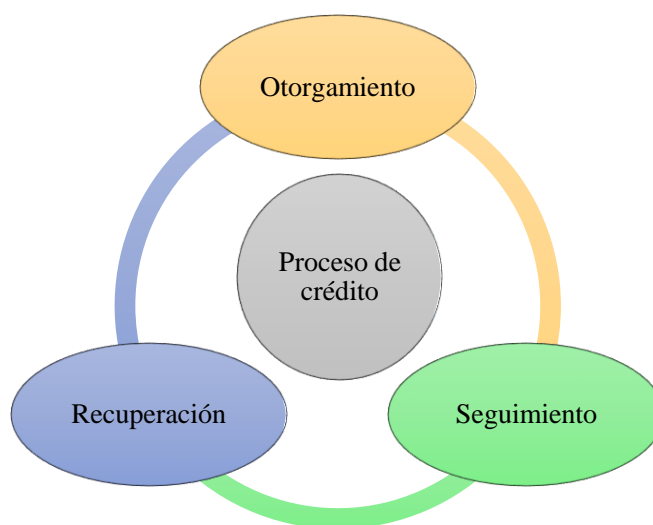


Gráfico 5 – 1: Proceso del crédito

Fuente: La Junta Política y Regulación Monetaria Financiera. (2015)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Por otro parte, Gitman, L., & Zutter, C. (2012), mencionan que el proceso del crédito, es:

1. Evaluación de las condiciones del socio.
2. Concepción de la operación
3. Aprobación y desembolso del crédito.
4. Fases de cobro.

5. Seguimiento. (p. 59)

En este contexto, el proceso de crédito son etapas que organizan las actividades financieras de la entidad para garantizar la recuperación parcial del préstamo.

1.2.18.5. Funciones de departamento de crédito y cobranza

Morales, J., & Morales, A., (2015), consideran las siguientes funciones del departamento de crédito y cobranza, tales como:

- **Otorgamiento de los créditos:** otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
- **Estudio de los estados financieros:** para tener información financiera en la decisión de otorgar el crédito.
- **Gestión efectiva de la cobranza:** las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
- **Informes a gerencia:** deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitarán, y los movimientos de la cartera de clientes.
- **Control de personal a su cargo:** como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
- **Determinación de malas deudas:** el riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
- **Verificación de documentos.** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. (pp. 90-91)

En definitiva, un departamento de crédito que tiene establecido las funciones y responsabilidades proporcionará un trabajo de calidad y podrá cumplir con las metas establecidas.

1.2.19. Cartera de crédito

Según Largo, M., (2015), respecto a la cartera de crédito, menciona que: “es un conjunto de documentos para proteger activos financieros o negocios de financiación frente a terceros. Una cartera es una cuenta que se utiliza para registrar productos que se capitalizan al otorgar préstamos” (p.13).

Por otra parte, Córdova, S., (2013) define a la cartera de crédito, como: “ es un grupo de préstamos que incluyen a las principales categorías: consumo, vivienda y microempresas, para generar ganancias” (p. 23).

En conclusión, se puede decir que la cartera de crédito es un proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar para garantizar el pago oportuno y eficaz.

1.2.19.1. Tipos de cartera de crédito

Para Córdova, S., (2013) señala que las cartera de crédito se divide de la siguientes manera:

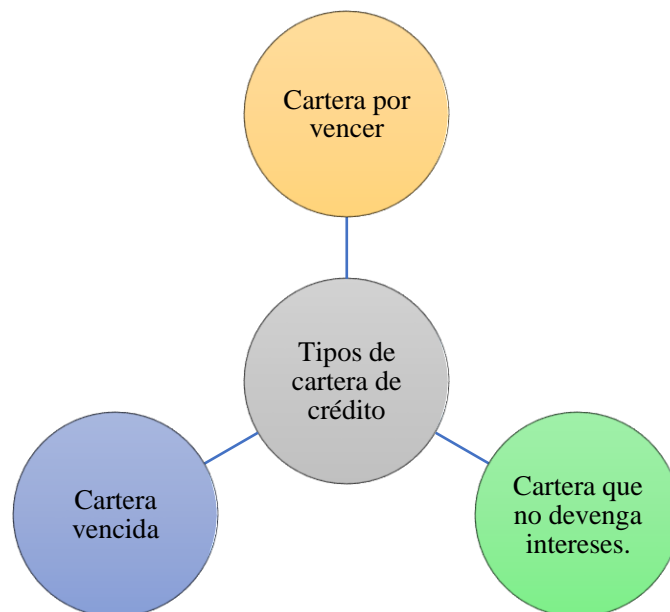


Gráfico 6 – 1: Tipos de cartera de crédito

Fuente: Córdova, S., (2013)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En cambio, Naula, A., (2019) menciona que la cartera de crédito se clasifica de la siguiente manera:

1. Cartera a corto y largo plazo.
2. Cartera en mora.

3. Cartera sin generar intereses.

1.3. Marco Conceptual

Cobranza

Morales, J., & Morales, A., (2015), con respecto a la cobranza, su función es: “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. (p. 90)

Garantía

Guerrero, M., (2017), en relación a la garantía, menciona que: “es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor”. (p.7)

Interés

Morales, J., & Morales, A., (2015), consideran al interés como: “retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un período de tiempo determinado. Se calcula como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo, asimismo, el factor inflación y la rentabilidad esperada”. (p. 63)

Morosidad

Brachfield, P., (2009) menciona que: “la morosidad hace referencia a la no devolución o impago de las deudas contraídas con las instituciones financieras, la mora se genera por el atraso del pago del crédito con instituciones financieras”. (p. 95)

1.4. Idea a defender

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, contribuirá a mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Para Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M., (2014), en relación al enfoque de investigación mixta, establecen lo siguiente:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 534)

La presente investigación fue de carácter mixto, cualitativo porque se enfocó en los procesos de crédito y cobranza; y, cuantitativo, porque se analizó e interpretó los datos, como: montos de créditos, tasas de intereses, morosidad, plazos para pagar el crédito, porcentajes, estados financieros.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M., (2014), manifiestan que el estudio descriptivo, es: “buscar y especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta”. (p. 92)

El presente estudio se enfocó en los procesos de otorgamiento de los créditos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.” en el año 2019, tratando de identificar las propiedades, características y los perfiles de cada uno de ellos, en el afán de determinar las deficiencias, debilidades, inconsistencias e incongruencias al momento de otorgar un crédito.

2.2.2. Investigación exploratoria

Para Hernández, et al., (2014), afirma que:

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (p.91)

El trabajo de investigación se realizó todo el proceso de auditoría, la misma que se enfocó en los estados financieros de COAC “San José Ltda.”, del período 2019, con el objetivo de determinar los riesgos crediticios que afectan a la rentabilidad de la institución.

2.3. Tipo de estudio

2.3.1. Investigación documental

Según Bernal, C., (2010), menciona que la investigación documental consiste en un: “análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”. (p.111)

La presente investigación fue de tipo documental, ya que se sustentó con documentos históricos de la situación financiera de la COAC “San José Ltda.”, como sus estados financieros, los mismo que fueron analizados e interpretados, para determinar errores o irregularidades y así emitir un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que ayude a la gestión de sus directivos.

2.3.2. Investigación de campo

Baena, G., (2017), señala que la investigación de campo consiste en: “recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación”. (p.70)

Para efectos, el presente trabajo de titulación tuvo una investigación de campo porque se visitó varias veces a las instalaciones de la COAC “San José Ltda.”, con el fin de obtener información suficiente y adecuada para emitir el informe de auditoría.

2.4. Diseño de estudio

2.4.1. Investigación no experimental

Para Vásquez, I., (2016), con relación al diseño de estudio no experimental, menciona: “el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin interponerse en su desarrollo”. (p.10)

El examen especial a la cartera de crédito de la COAC “San José Ltda.”, fue de carácter no experimental, ya que no se manipularon variables dependiente e independiente en el trabajo de titulación, solo se empleó una idea a defender para comprobar se utilizó una encuesta.

2.4.2. Investigación longitudinal

Vásquez, I., (2016), considera al estudio longitudinal, como: “una intervención en el trabajo de campo, el mismo que es recomendable para el tratamiento de problemas de investigación que involucran tendencias, cambios o desarrollos a través del tiempo”. (p.10)

El presente trabajo de titulación tuvo un diseño longitudinal, ya que se levantó información del período 2019, el cual, sirvió de base para ejecutar el examen especial a la cartera de crédito a la COAC “San José Ltda.”.

2.5. Población y muestra

Según Castillo, C., & Olivares, S., (2014) menciona que la población: “comprende todos los miembros de un grupo, mientras que, la muestra es un subconjunto de los miembros de una población”. (p. 107)

La presente investigación tuvo una población pequeña, a continuación, se detalla la siguiente:

Tabla 1 – 2: Población de la COAC “San José Ltda.”

Nombre	Cargo
Patricio Pérez	Gerente
Anita Núñez	Jefe de Agencia
Fabián Roballo	Supervisor de Crédito
William Trujillo	Ejecutivo de Crédito
Amparo Quinche	Jefe de Negocios
Miguel Berru	Oficial de Riesgo
Sebastián Bayas	Asesor de Crédito

Mauro Guillin	Asesor de Crédito
Giovanna Vargas	Asesora de Crédito
Margot Silva	Asesora de Crédito
Laura Silva	Asesora de Crédito
Karina Arguello	Asesora de Crédito
Total	12

Fuente: COAC “San José Ltda.”

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Para efectos, la aplicación de la fórmula de la muestra no fue necesario, ya que el investigador utilizó en la investigación toda la población.

2.6. Métodos, técnicas e instrumento de investigación

2.6.1. Métodos

2.6.1.1. Método deductivo

Para Bernal, C., (2010), afirma que el método deductivo, “consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p. 59)

Para efectos de esta investigación, se utilizó el método deductivo a fin de verificar el cumplimiento de la normativa legal sobre la concesión de créditos para establecer una serie de lineamientos y programas durante el proceso del examen especial a la cartera de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”.

2.6.1.2. Método inductivo

Según Bernal, C., (2010), con relación al método inductivo, menciona:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y de la investigación se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (pp. 59 – 60)

El presente trabajo investigativo fue inductivo, ya que se enfocó en identificar las deficiencias, debilidades, inconsistencias e incongruencias, que vienen obstaculizando el desarrollo eficiente, eficaz y oportuno de las operaciones de crédito y financiamiento de la COAC “San José Ltda.”,

de tal forma, que se pueda resumir en un informe de auditoría, que bien puede servir de referente a otras instituciones crediticias del sector.

2.6.1.3. Método analítico

Bernal, C., (2010), afirma que el método analítico, “es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”. (p. 60)

Se aplicó el método analítico para analizar por separado las propiedades, características y los perfiles de cada uno de los créditos otorgados por la COAC “San José Ltda.”, a sus socios con el objetivo de conocer las falencias que presenta la entidad cooperativista y resumirlo en el informe final de auditoría.

2.6.2. Técnicas de investigación

2.6.2.1. Observación

Para García, J., (2016), la observación directa:

Es aquella en la que el investigador entra en contacto inmediato con el objeto de observación, se denomina abierta cuando el observador no participa de las actividades que realizan los sujetos observados, sino solamente es testigo de lo que ocurre en estas actividades. (p.60)

Se utilizó una observación directa para observar las principales actividades de la COAC “San José Ltda.”, ver el comportamiento de la persona de crédito y cobranza durante el proceso del examen especial.

2.6.2.2. Entrevista

Bernal, C., (2010), en relación a la entrevista, menciona que:

Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener

información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (p. 194)

Se empleó una entrevista al Ejecutivo de crédito de la COAC “San José Ltda.”, la cual, se intercambió ideas durante la conversación, además permitió obtener información de la organización.

2.6.2.3. Encuesta

Según Baena, G., (2017), señala que:

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando, se recomienda que las preguntas pueden llegar a un máximo de 30 para que la gente no se canse o se niegue a responder. (p.83)

Se realizó un cuestionario en relación al objeto de estudio, el mismo que ayudó a recopilar información real y fue aplicado al personal ejecutivo y operativo con relación al área de investigación.

2.6.3. Instrumentos de investigación

2.6.3.1. Cuestionario de control interno

Para Quintanar, E., (1985) señala que el cuestionario de control interno, es: “evaluar el sistema de control interno de la entidad auditada, cuya finalidad es determinar en que grado puede depositar su confianza en dicho control” (p.183).

Se empleó un cuestionario de control interno con metodología COSO II, con la finalidad de medir el nivel de confianza y riesgo de COAC “San José Ltda.”, además, esta evaluación se plasmó en el informe de auditoría.

2.7. Resultados

Una vez analizada y tabulada la información recabada tras la aplicación de la encuesta al personal de la COAC “San José Ltda.”, se obtuvo los siguientes resultados:

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

DESARROLLO

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., anteriormente le han realizado un examen especial a la cuenta de cartera de crédito?

Tabla 2 – 2: Examen especial en la COAC

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)
Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)



Gráfico 1 – 2: Examen especial en la COAC

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)
Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Después de haber aplicado las encuestas al personal administrativo y operativo de la cooperativa, el 25% de los empleados manifestaron que anteriormente la entidad ha pasado por un examen especial, mientras que, el restante de los trabajadores expresó que nunca la institución ha sido objeto de una evaluación a la cartera de crédito para determinar deficiencias, irregularidades e inconsistencias en la gestión de otorgamiento y recuperación de carteta.

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cuenta con un manual de créditos para garantizar las operaciones del personal?

Tabla 3 – 2: Manual de créditos

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

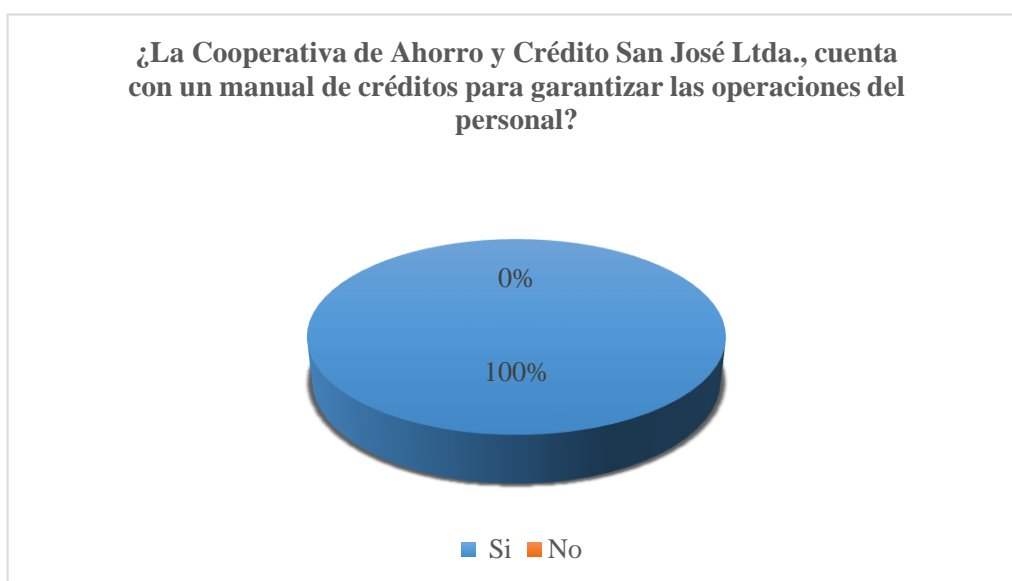


Gráfico 2 – 2: Manual de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Luego de haber aplicado las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 100% de los trabajadores expresaron que cuenta con un manual de crédito para garantizar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera a fin de evitar altos índices de morosidad.

3. ¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., a sus socios?

Tabla 4 – 2: Crédito con mayor frecuencia

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Microcrédito	5	42%
Consumo	4	33%
Comercial	0	0%
Vivienda	3	25%
Educativo	0	0%
Otros	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

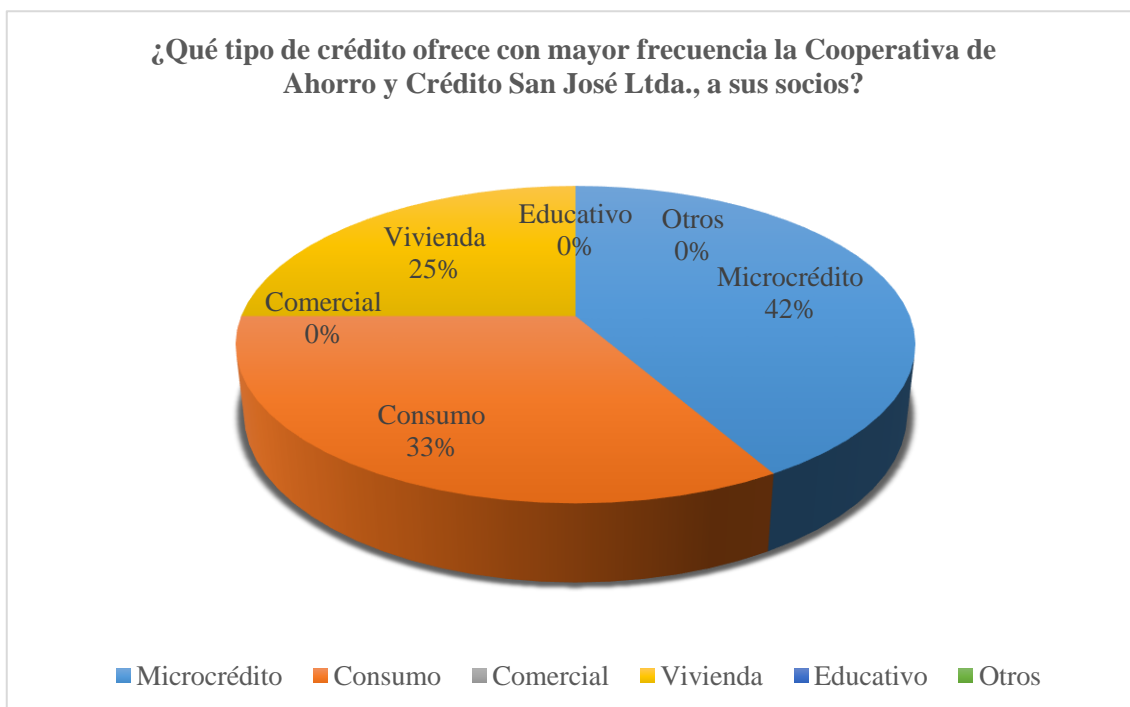


Gráfico 3 – 2: Crédito con mayor frecuencia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Luego de la aplicación de las encuestas, el 42% de los trabajadores respondieron que la cartera de mayor venta es microcrédito, mientras que, el 33% corresponde a consumo; y, por último, el 25% es vivienda. En otras palabras, la cartera de microcrédito tiene mayor demanda por los socios, ya que tiene como propósito incentivar al emprendimiento y mejorar las condiciones económicas de los socios.

4. ¿El personal de crédito de la cooperativa certifica la veracidad de la documentación, buró de crédito, garante y capacidad de pago, antes de la aprobación del crédito?

Tabla 5 – 2: Veracidad en la aprobación de crédito

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)



Gráfico 4 – 2: Veracidad en la aprobación de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Tras haber aplicados las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., los datos obtenidos fueron los siguientes: el 100% de los empleados manifestaron que antes de otorgar un crédito al socio, ellos deben verificar la información presentada, capacidad de pago y buró de crédito con la finalidad de asegurar la recuperación de la cartera y evitar la morosidad.

5. ¿El comité de crédito integrado por jefe de negocios, ejecutivo de crédito y gerencia, son los únicos en aprobar o rechazar la solicitud de crédito del socio?

Tabla 6 – 2: Comité de crédito

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

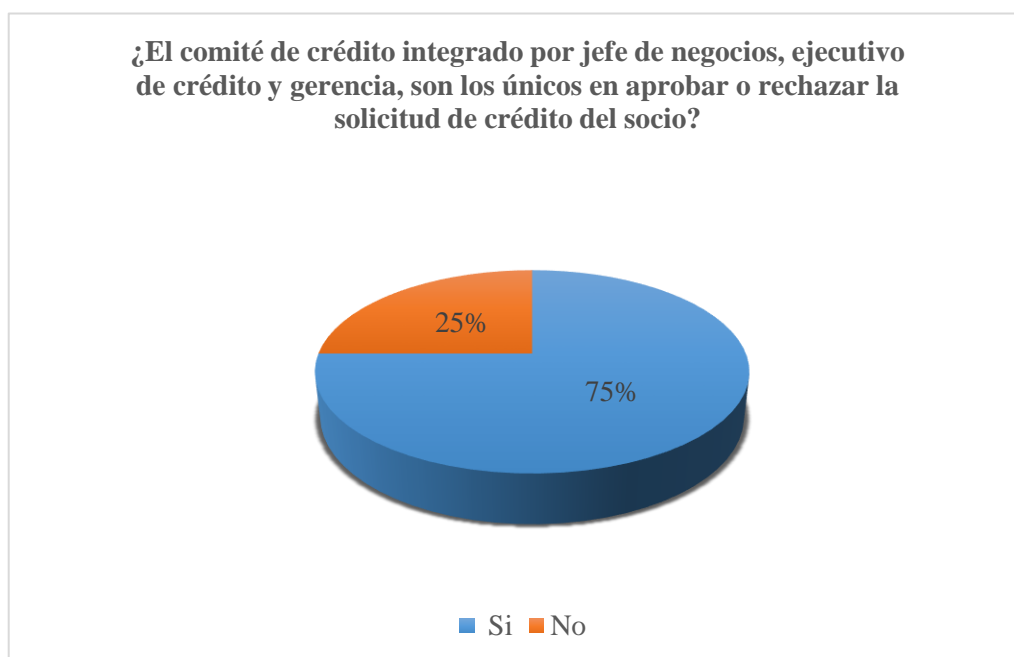


Gráfico 5 – 2: Comité de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Después de haber aplicado las encuestas al personal de la cooperativa, el 75% de los trabajadores expresaron que la institución cuenta con un Comité de crédito para aprobar los créditos de los siguientes montos: de 8001 hasta 15000 dólares el subcomité de crédito (jefe de negocios, coordinador de crédito y analista de crédito); y, de 15001 dólares en adelante aprueba el comité de crédito (gerente, jefe de negocios, coordinador de crédito y analista de crédito), mientras que, el restante de los empleados manifestaron que las sucursales aprueba el jefe de la matriz operativa.

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cuenta con manuales o políticas que permitan asegurar la recuperación del crédito?

Tabla 7 – 2: Manuales y políticas

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)



Gráfico 6 – 2: Manuales y políticas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Tras haber aplicados las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 100% de los empleados expresaron que la institución cuenta con políticas de recuperación de créditos para garantizar la liquidez y solvencia de la cooperativa.

7. ¿Todos los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., están debidamente asegurados?

Tabla 8 – 2: Créditos asegurados

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)



Gráfico 7 – 2: Créditos asegurados

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación

Luego de la aplicación de las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 83% empleados expresaron que todos los créditos otorgados a los socios están debidamente asegurados para evitar pérdidas de recursos económicos, mientras que, el restante de los trabajadores manifestó que algunos créditos menores no tienen seguro, ya que el tiempo de recuperación son de tres meses.

8. ¿Qué tipo de notificación utiliza comúnmente el asesor de crédito para recuperar la cartera de crédito?

Tabla 9 - 2: Tipo de notificación

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Telefónica	6	50%
E-mail	0	0%
Visita domiciliaria	2	17%
Garante	4	33%
Otros	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

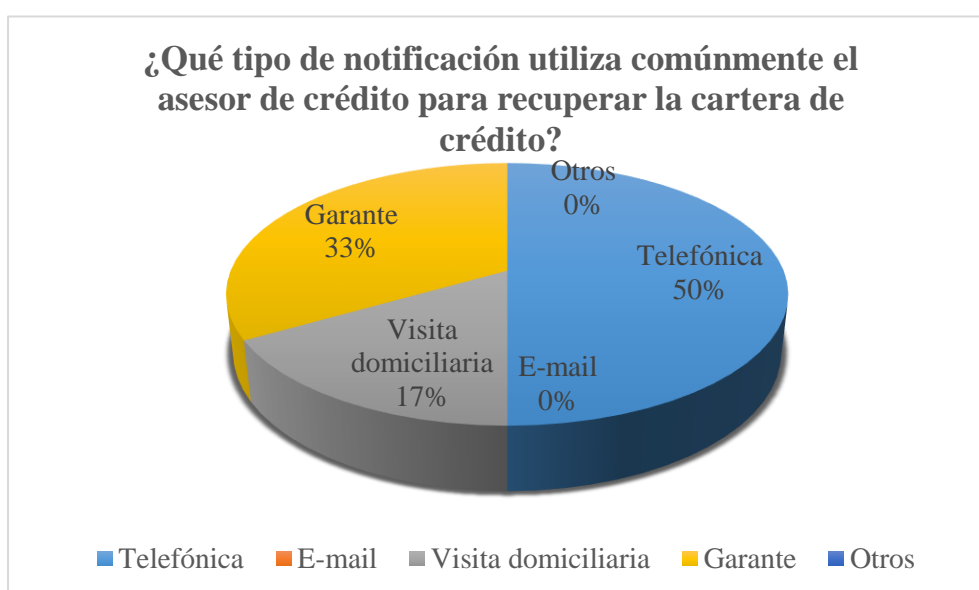


Gráfico 8 – 2: Tipo de notificación

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación

Luego de haber aplicado las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 50% de asesores de crédito notifican a los socios por medio telefónico, el 33% al garante; y, por último, el 17% realizan visita domiciliaria con el propósito de recuperar la cartera de crédito.

9. ¿Con qué frecuencia el asesor de crédito notifica a los socios cuando el crédito esta vencido?

Tabla 10 -2: Frecuencia de notificación

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Diario	8	67%
Semanal	3	25%
Quincenal	0	0%
Mensual	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

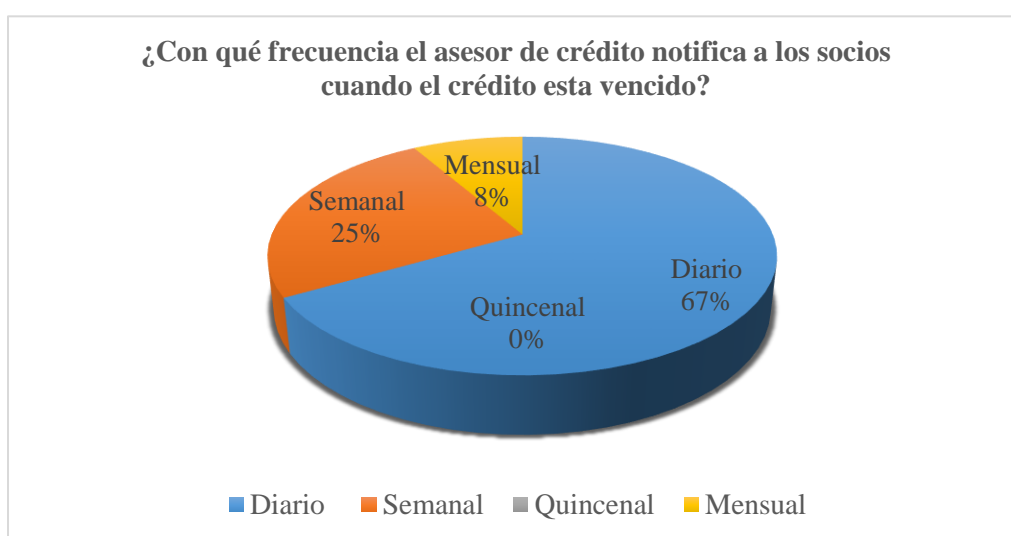


Gráfico 9 – 2: Frecuencia de Notificación

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Tras haber aplicados las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 67% de los empleados manifestaron que notifican al socio de manera diaria cuando este tenga obligaciones por cumplir a fin de evitar procedimiento administrativo contra el socio, el 25% de los trabajadores expresaron que hacen de manera semanal, y, por último, el 8% de mensual. Es decir, el asesor tiene las herramientas necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas.

10. ¿A qué tiempo se reclasifica la morosidad?

Tabla 11 – 2: Reclasificación de Morosidad

Alternativa	Resultado	Porcentaje
15 - 30 días	1	8%
35 - 60 días	11	92%
65 - 90 días	0	0%
95 - 180 días	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

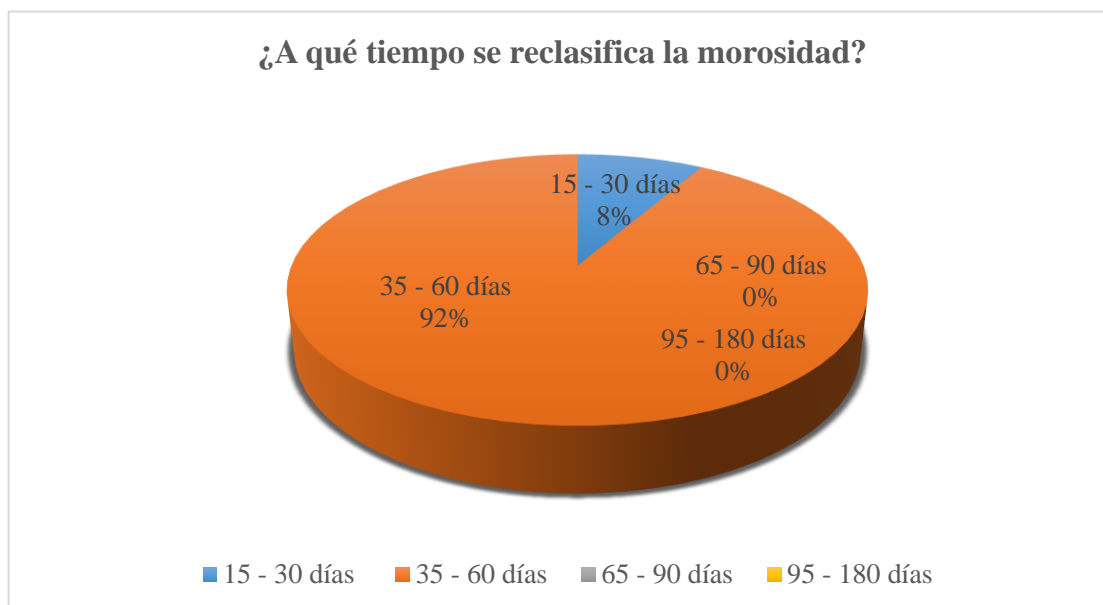


Gráfico 10 – 2: Reclasificación de Morosidad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Después de haber aplicado las encuestas al personal de la cooperativa, el 92% de los empleados expresaron que la reclasifica de cartera con morosidad se realiza desde los 35 a 60 días, mientras que, el 8% de los trabajadores manifestaron que realizan de 15 a 30 días dependiendo del crédito.

11. ¿Considera usted necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?

Tabla 12 – 2: Necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito

Alternativa	Resultado	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

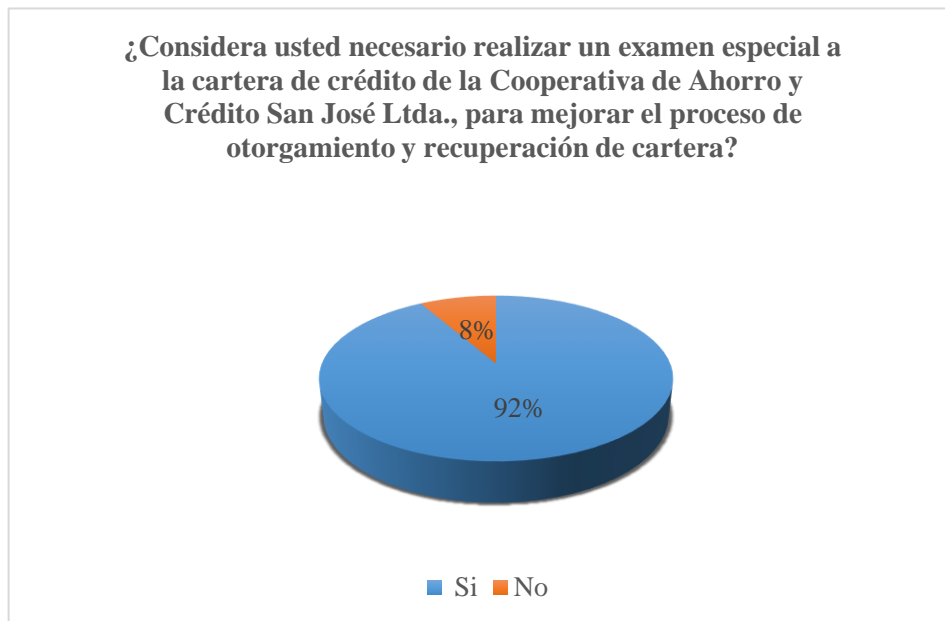


Gráfico 11 – 2: Necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis e interpretación:

Tras haber aplicados las encuestas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., el 92% de los empleados expresaron que es necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito para mejorar los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, mientras que, el restante de los trabajadores expresó la institución debería pasar por una auditoría financiera para verificar la razonabilidad de los saldos.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADO Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Título

Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019.



Tipo de Auditoría	Examen especial
Entidad auditada	Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
Área auditada	Cartera de Crédito
Período	01 de enero al 31 de diciembre 2019
Cuidad	San José de Chimbo
Dirección	Calle Tres de Marzo y Chimborazo

ARCHIVO PERMANENTE



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019


EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019



FORMALIDADES CON EL CLIENTE

Contenido	Índice
Formalidades del examen especial	
Carta de presentación	CP
Propuesta de auditoría	PA
Carta de aprobación de auditoría	CAA
Contrato de servicios profesionales	CSP

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA CARTA DE PRESENTACIÓN EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CP 1/1
---	--	-------------------------

Carta de presentación

Riobamba, 1 de marzo del 2021

Mg.
 Patricio Pérez
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez me expreso a usted con el propósito de presentar la propuesta del **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLIVAR, PERÍODO 2019.**

La presente tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de Z.V Auditora Independiente, equipo conformado por personas competentes, con una experiencia amplia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este tipo de trabajos, firma auditora que se sentirá gustosa de servirle para el mejoramiento eficiente de la institución.


Equipo de trabajo

Ing. Luis Merino	Jefe de Equipo
Ing. Cesar Villa	Supervisor
Egresada. Zuliana Vega	Auditora Independiente

Confiados en la eficacia de nuestros servicios sea la requerida por la Institución, esperamos su pronta respuesta y anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Luis Merino Chávez
Jefe de equipo de auditoría

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROPUESTA DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PA 1/3
---	---	-------------------------

Propuesta de auditoría

Riobamba, 1 de marzo de 2021

Mg.
 Patricio Pérez
REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Tenemos el agrado de enviarle nuestra propuesta de servicios de un examen especial a la cartera de crédito, período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019; la misma que ha sido elaborada para cumplir con los requerimientos tanto de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Enfoque


Todas las auditorías son diferentes, ya que las debilidades de las entidades son distintas y la posibilidad de riesgo está presente. Nuestro personal se basa principalmente en sus conocimientos y experiencia mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, y así analizar y eliminar las debilidades y posibles problemas importantes con el fin de asegurar su ejecución. El trabajo a realizar no consiste únicamente en el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito, sino también evaluar el sistema de control interno para medir el nivel de efectividad de sus actividades.

Objetivo

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito.

Naturaleza

Ejecución de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROPUESTA DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PA 2/3
---	---	-------------------------

Alcance

El examen especial comprende el análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. Se analizará al nivel Ejecutivo y Operativo, con la finalidad de emitir el informe correspondiente.

Metodología de trabajo

Fase I: Consiste en la planificación preliminar en donde se realizará los documentos necesarios, se da a conocer la propuesta de auditoría y se presenta los oficios requiriendo información necesaria para la ejecución del Examen Especial.

Fase II: Se realiza el memorándum, entrevista al Ejecutivo de crédito y se aplica el control interno en base al manual de procedimientos de crédito de la Cooperativa con sus respectivas evidencias o hallazgos.

Fase III: Se llevará acabo la ejecución de la auditoría en donde se analizará los saldos de los estados financieros y se identificará errores e inconsistencias con el objetivo de mejorar el manejo de saldos de la cartera de crédito.

Fase IV: Se emitirá el informe correspondiente de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Plazo

Programación de 45 días hábiles, a partir de la entrega de la información, también es necesario aclarar puede extenderse hasta 10 días en caso de no concluir por diferentes motivos. El informe de auditoría se entregará una vez finalizado la revisión y tendrá lectura después de 5 días de haber presentado el borrador.

Honorarios y forma de pago


El trabajo de auditoría demanda de un equipo especializado, por ende, los honorarios profesionales están acorde al mercado y será de en \$ 4.000.00 (cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América), más IVA, el cual, será facturado según el acuerdo en el contrato de servicios. La forma de pago queda a libertad. La cancelación del trabajo de auditoría serán los siguientes:

Tabla 1 – 3: Ejecución del trabajo de auditoría

Fases	Total	Pagos
Firma del Contrato	50%	2000,00 USD
Borrador del Informe	30%	1200,00 USD
Informe	20%	800,00 USD
Total	100%	4000,00 USD

Fuente: ZV Auditores Independiente, (2021)

Elaborado por: Vega Vásquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROPUESTA DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PA 3/3
---	---	-------------------------

Términos de convenio

La auditoría de cumplimiento se lleva a cabo bajo la guía de profesionales de contabilidad y auditoría y están certificadas por la agencia de control. Además, la entidad debe comprometerse a proporcionar información cuando sea requerido por el auditor y mantener los documentos ordenados para facilitar la inspección física de los registros.


Producto para entregar

- Informe de Control Interno
- Informe final con conclusiones y recomendaciones

Además, la máxima autoridad puede ampliar la revisión según lo considere apropiado.

Atentamente,

Ing. Luis Merino Chávez
Jefe de equipo de auditoría

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA CARTA DE APROBACIÓN DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CAA 1/1
---	---	--------------------------

Carta de aprobación de auditoría

Riobamba, 3 de marzo de 2021

Ingeniero
Luis Merino Chávez
JEFE DE AUDITORÍA DE AUDITORÍA

Presente. -


De mi consideración:

De antemano quiero desearle éxitos en sus funciones, además, comunicó que la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., aprobó la realización del examen especial a la cartera de crédito, del período 2019. Para dar inicio a los trabajos correspondientes, se procederá elaborar y firmar el contrato de servicios profesionales, por el mismo motivo, la máxima autoridad revisará detenidamente las cláusulas para establecer responsabilidades y confidencialidad de la información; nuestro personal colaborará y participará activamente durante el proceso.

Por la atención prestada, mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mg. Patricio Pérez
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CSP 1/2
---	--	--------------------------

Contrato de servicios profesionales

En el Cantón Chimbo, al 01 de marzo del 2021, se suscribe el presente contrato de servicio profesionales de auditoría externa entre el Mg. Patricio Pérez, en su calidad de representante legal del **Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.**, con domicilio en el Cantón Chimbo, por una parte, quien en adelante se denominará el **Contratante**; y por la otra parte, Srta. **Zuliana Vega Vásquez**, representante de la firma de **ZV Auditores Independientes**, con domicilio en la ciudad de Guaranda, quien en adelante se denominará **Auditor**, quienes libre y voluntariamente suscribir el presente contrato y se registrá por las siguientes cláusulas:

Primera. – Antecedentes


Las firmas de ZV Auditores Independientes brindan consultoría financiera, administrativa, tributaria, contable, elaboración de presupuestos, auditoría, entre otras. El personal ha recibido una formación integral en cada campo para garantizar el trabajo. Por lo tanto, el **Contratante** ha decidido suscribir un contrato servicios profesionales de un **examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al período 2019.**

Segunda. – Objetivo del contrato

El auditor se obliga a cumplir la labor de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al período 2019, de acuerdo a las leyes establecidas y las normas internacionales de auditoría, para efectos, las funciones que tendrá están incorporadas en el presente contrato.

Tercera. – Valor y forma de pago

El contratante reconocerá al auditor por la prestación profesionales de auditoría externa la suma de: \$ 4000.00 (cuatro mil dólares americanos, 00/100 centavos); más el impuesto al valor agregado (IVA), los cuales, se pagarán en tres cuotas, el 50% en la firma del contrato un valor de \$ 2000.00 (dos mil dólares americanos, 00/100 centavos), el 30% en la entrega del borrador de informe un valor de \$ 1.200.00 (mil doscientos dólares americanos, 00/100 centavos) y el 20% en el informe de auditoría un valor de \$ 800.00 (ochocientos dólares americanos, 00/100 centavos), todos estos valores deberán cancelar en la culminación del contrato.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CSP 2/2
---	--	--------------------------

Cuarta. – Obligaciones del contratante

Las obligaciones generales derivadas de este contrato, tiende a comprometer al contratista: a) brindar toda la colaboración requerida por el auditor; b) proporcionar todos los documentos o informes requeridos por el auditor para el correcto desempeño de sus funciones. El contratante se obliga a entregar los documentos al auditor en 5 días hábiles antes de la fecha de inicio de la auditoría.

Quinta. – Obligaciones del auditor

El auditor se compromete única y exclusivamente a la realización de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al período 2019, de acuerdo a las leyes establecidas y las normas internacionales de auditoría.

Sexta. – Plazo

El examen especial tiene una programación de 45 días hábiles, a partir de la entrega de la información, también es necesario aclarar puede extenderse hasta 10 días en caso de no concluir por diferentes motivos. El informe de auditoría se entregará una vez finalizado la revisión y tendrá lectura después de 5 días de haber presentado el borrador.

Séptima. – Lugar de prestación del servicio

El servicio contratado por el contratante se prestará en la ciudad de Guaranda y se extenderá a otros lugares cuando los servicios contratados presenten circunstancias que lo requieran.

Octava. – Naturaleza del contrato

El presente contrato es de carácter civil y no tiene vínculo laboral con el contratante. En otras palabras, el equipo de auditoría no formará parte de la nómina del contratante

Ambas partes confirman y aprueban que el contenido de este contrato, a través de sus firmas.

Mg. Patricio Pérez
Contratante

Zuliana Vega Vásquez
Auditor

ARCHIVO PERMANENTE



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019


EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019



PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Contenido	Índice
ARCHIVO PERMANENTE	
Notificación de inicio de auditoría	NIA
Visita preliminar	VP
Requerimiento de información	RI
Registro único del contribuyente	RUC
Estados financieros	EF
Índices financieros	I
Información del área de crédito	IC
Entrevista al Ejecutivo de crédito	E
Memorándum de planificación	MP

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROGRAMA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PP-PA 1/1
---	---	----------------------------


Programa Fase I: Planificación preliminar

**Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
 Ltda.**

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Objetivo: Recopilar información suficiente, competente y relevante sobre la cartera de crédito para el desarrollo del examen especial.

N°	PROCEDIMIENTO	REF / PT	ELAB. POR	FECHA:
Planificación preliminar				
1	Presente la notificación de inicio de auditoría	NIA	Z.M.V.V	04/03/2021
2	Realice la visita preliminar de la Institución	VP	Z.M.V.V	05/03/2021 09/03/2021
3	Solicite el requerimiento de información: <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados) • Indicadores financieros. • Anexos de la cartera de crédito. • Listado de socio con créditos. • Presupuesto de cartera de crédito 2019 • Reglamentos internos, Estatutos, Reglamento administración y gestión crediticia, Manual de crédito, Registro de capacitaciones del personal operativo y ejecutivo 	RI	Z.M.V.V	10/03/2021 12/03/2021
4	Entreviste al Ejecutivo de Crédito	E	Z.M.V.V	15/03/2021
5	Elabore el memorándum de planificación	MP	Z.M.V.V	16/03/2021 17/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	NIA 1/1
---	--	--------------------------

Notificación de inicio de auditoría

Oficio No. NA.C – 0001

Sección: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Asunto: Notificación de inicio de auditoría.

Riobamba, 04 de marzo de 2021

Mg.

Patricio Pérez

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Mediante contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría externa, se aprobó el inicio para la ejecución del examen especial a la cartera de crédito, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre 2019, a la vez informarle que conforme la programación del equipo auditor, las visitas a la institución iniciarán con fecha 8 de marzo de 2021, lo cual, solicito de la manera más atenta se sirva disponer al personal administrativo y operativo del área de crédito y cobranza, brinden toda la colaboración y facilidad de acceso a la información a fin de conseguir los objetivos propuestos en la presente auditoría.


Para el cumplimiento de los objetivos y del cronograma de ejecución propuesto, el equipo de trabajo estará conformado por los señores: Luis Merino, Jefe de equipo; Cesar Villa, Supervisor; y Zuliana Vega, Auditora Independiente.

Este equipo de auditoría utilizará, métodos y técnicas de auditoría para recopilar evidencia suficiente y relevante a fin de respaldar el informe de auditoría.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

Ing. Luis Merino Chávez
Jefe de equipo de auditoría

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 1/8
---	--	-------------------------

1. Datos de la Institución

Tabla 2 – 3: Información general de la institución

Nombre de la Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.
Tipo de Empresa:	Institución Financiera Privada
Institución que controla:	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Representante Legal:	Mg. Patricio Pérez
Provincia:	Bolívar
Cantón:	San José de Chimbo
Dirección Edificio Operativo:	Calle Tres de Marzo y Chimborazo
Empleados Edificio Operativo:	13 personas
Dirección Edificio Administrativo:	Calle Eloy Alfaro
Empleados Edificio Administrativo:	55 personas
Segmento:	1
Correo Electrónico:	coopsanjose@andinanet.net
Teléfono:	032988835
Horario de Trabajo:	Lunes a viernes 8:00 am – 17:00 pm Sábado 8:00 0m – 14:00 pm

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

2. Reseña histórica


En 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos. La vida institucional del Cooperativa San José Ltda., empezó el 10 de diciembre de 1964.

El 25 de enero de 1965 se realiza la primera Asamblea General de Socios, nombrándose en forma definitiva los integrantes de los Concejos de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito.

En 1966 se tramita un primer crédito con el Banco de Cooperativas por \$50.000 sucres para mejorar la atención a los socios.

En sus primeros 22 años la cooperativa tuvo un crecimiento muy moderado, centrandose su atención con pocos productos y servicios financieros lo que determinó su cobertura urbana en San José de Chimbo.

Hasta el 1985 se percibía como una institución en crisis, enfocada a lo social. A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 2/8
---	--	-------------------------

El 24 de septiembre de 1997 se firma el convenio de participación en la línea de Crédito de Producción de Fondo de Crédito Cooperativo de la Confederación de complementariamente atender necesidades de las cooperativas con recursos financieros.

El 22 de enero del 2001, se establece la relación con el MIDUVI, para ejecutar el programa de apoyo al sector Vivienda, para cuyo efecto cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo BID, formalizando los contratos N. 1078 OC/EC.

En enero del 2002 se conforma la Red Financiera Rural, su objetivo: trabajar por el desarrollo de los servicios financieros en zonas rurales y urbanas marginales, su campo de acción: la implementación de mecanismos de autorregulación para instituciones de Microfinanzas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” es una entidad Financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, surge hoy como una institución para generar negocios financieros, dirigidos a los diferentes segmentos de la población, desde luego reconociendo en cada sujeto las potencialidades que les hacen acreedores a los productos y servicios financieros.

3. Misión


Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad a través de productos financieros innovadores con responsabilidad social.

4. Visión

Alcanzar usd 220 millones en activos, sustentados en una calificación de riesgos “AA-” y Servicios Digitales.

5. Objetivos estratégicos


- Mantener una relación de patrimonio técnico vs activos ponderados por riesgo superior al 18%.
- Lograr una relación cartera bruta vs activos superior al 80% y un nivel de morosidad total menor al 4%.
- Mejorar el grado de absorción (gastos operativos / margen financiero) alcanzando un nivel menor al 75%.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 3/8
---	--	-------------------------

- Alcanzar un crecimiento anual de obligaciones con el público superior a los \$ 12 millones, con un nivel de DPF menor al 75%.
- Alcanzar un nivel de satisfacción del cliente superior al 80%.
- Alcanzar un nivel de disponibilidad en procesos críticos del negocio (SLA) superior al 90%.
- Alcanzar el 25% de los socios activos transaccionando al menos 3 operaciones por mes.
- Alcanzar una calificación de riesgo no menor de “AA-“.
- Alcanzar un nivel de satisfacción del personal superior al 85% y un nivel de desempeño promedio mayor al 80%.
- Disponer plan anual de intervención en gestión de desempeño social.

6. Valores

- Confianza.
- Sinceridad.
- Puntualidad.
- Lealtad.
- Honestidad.
- Iniciativa.
- Ayuda mutua.
- Responsabilidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 4/8
---	--	-------------------------

7. Ubicación Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, cuenta con agencias operativas ubicadas en:

- Chimbo.
- Guaranda.
- San Miguel.
- Chillanes.
- Caluma.
- Montalvo.
- Ventanas.
- Quito Sur.
- Quito Norte.
- Ambato.

8. Miembros del consejo de administración

Tabla 3 – 3: Miembros del consejo de administración

Consejo de Administración	
Presidente:	Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo
Vicepresidente:	Tnlg. Garcés Moyano Vicente Fidel
Vocal:	Prof. Lillya del Carmen Jiménez Tacle
Vocal:	Tnlg. Eugenio Víctor Fajardo Malagón
Vocal:	Ing. Gloria Romelia Gómez García

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)


9. Miembros del consejo de vigilancia

Tabla 4 – 3: Miembros del consejo de vigilancia

Consejo de Vigilancia	
Presidente:	Ing. Xavier Marcelo García García
Vocal:	Tnlg. Magno Alberto Becilla Arboleda
Secretario:	Lcdo. Edwin Marcelo Albiño Mora

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 5/8
---	--	-------------------------


10. Productos y Servicios

Captaciones: Sus ahorros seguros y confiables.

- **Ahorros a la vista:** es una cuenta generada para efectuar depósitos y retiros en efectivo, cheque, o a través de cajeros automáticos y PDAS (Ventanillas Móviles). La tasa que se paga sobre el ahorro es del 2%.
- **Cuenta sueñitos:** es una cuenta de ahorro para niños, niñas y adolescentes menores a 18 años de edad, el propósito es fomentar la cultura del ahorro bajo el concepto de ahorrar de una manera divertida. La tasa que se paga sobre el ahorro es del 3.5%. El monto para la apertura de la cuenta Sueñitos es de USD\$ 11.00.
- **Multi ahorros personas naturales:** incrementar permanentemente montos de ahorro periódicos con el fin de alcanzar un fin propuesto por el socio o cliente.
- **Depósito a plazo fijo:** son depósitos que se formalizan entre el socio/a y cliente de la cooperativa por medio de un documento o certificado; se pactan por un monto y plazo determinado. El monto de apertura es de \$101.00 como mínimo.

Crédito

- **Micro Crédito:** Destinado para personas que tengan ya implementado su negocio, este crédito puede ser para incremento de capital de trabajo, compra de mercadería, maquinaria entre otros. Tipo de producto: Hipotecario Monto máximo hasta 100.000 mil dólares, Individual Quirografario. Monto máximo hasta 70.000 mil dólares.
- **Consumo:** Destinado para personas naturales o que se encuentren bajo relación de dependencia, el uso puede ser para implementar un negocio, compra de bienes finales, bienes inmuebles, enseres etc. Hipotecario consumo, quirografario general, quirografario estacional, Anticipo de sueldo, Quirografario con Bono de Vivienda y Crédito con garantía certificado a Plazo. Monto hasta 60.000 mil dólares con garantía quirografaria y 80.000 mil dólares con garantía hipotecaria.
- **Vivienda:** Crédito destinado para la compra, construcción de vivienda. Monto máximo hasta 120.000 mil dólares.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 6/8
---	--	-------------------------


11. Servicios

Tabla 5 – 3: Servicios financieros

Wester unión	Ecuagiros	Pensiones alimenticias	Ria
Recibo de dinero dentro y fuera del país.	Recibo de dinero de cualquier parte del mundo	Sistema de recaudación de pensiones alimenticias	Recibo de dinero desde (España, Estados Unidos, Italia)
Bono de desarrollo humano	Cajeros automáticos	Tarjetas de debito	Servicios básicos
Beneficio mandatarío mensual, que está condicionado al cumplimiento de requisitos establecidos y que lo reciben los representantes de los núcleos familiares de preferencia a la mujer.	Es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con banda magnética o un chip sin necesidad de presencia del personal del banco.	Realizar consulta de saldos, retiros y cambio de claves con su tarjeta SAN JOSE CARD, su dinero en todas partes del país con el sistema de RED COONECTA	Es un servicio que se ofrece al socio o cliente por el pago de la planilla de agua potable, energía eléctrica, línea telefónica.
Catálogos	Sri	Rise	Municipios
Pago que se realiza por ventas de los catálogos de cosméticos, ropa, zapatos, bisutería entre otras cosas de uso personal y artículos para el hogar.	- CEP: Comprobante electrónico de pago) RECAUDACIONES Tributarias Electrónicas que se realizan mediante el internet. -Recaudación por matriculación de vehículos y transferencias de dominio	RISE: Régimen impositivo simplificado (Personas que paguen un valor establecido mensualmente)	Recaudación de impuestos prediales y cobro de patentes de todo el país.
Tránsito	Pacificard	Obligaciones patronales	Planes
Cobros de multas por infracciones de tránsito, renovación de licencias, citaciones, convenios de pago, homologación, duplicados de licencias, tramites, solicitud	Cobro de tarjetas de crédito.	Cobro de planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Cobro de Claro Fijo, Etapa, Univisa, Netlife, Planes Moviestar y Tv Cable.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VP 7/8
---	--	-------------------------

12. Seguro

Tabla 6 – 3: Seguros financieros

Servicios	Seguro de vida	Seguro de desgravamen	Seguro de vida funcionarios
Concepto	El seguro de vida es el tipo de seguro que le garantiza a una persona en caso de su propio fallecimiento un resarcimiento económico a sus familiares directos o en su defecto a aquellas personas que él mismo elija como beneficiarios del mismo.	El seguro de desgravamen cubre a el solicitante de un préstamo En caso que no pueda cumplir sus obligaciones por muerte o invalidez total y permanente, es pagado por el socio en la cuota del crédito.	El seguro de vida es el tipo de seguro que le garantiza a un funcionario y directivo en caso de su propio fallecimiento o invalidez total y permanente un resarcimiento económico a sus familiares directos o en su defecto a aquellas personas que él mismo elija como beneficiarios del mismo.
Segmento	Socios/as	Socios/as	Directivos (as)- Funcionarios (as)
Requisitos para acceder al seguro	Mínimo \$ 30,00 en Certificados de Aportación o Ahorro Familia.	Tener crédito vigente.	Ser Directivo Ser Funcionario
Requisitos en caso de fallecimiento	1: -Copia de la cédula a color socio y beneficiario. 2: -Partida de defunción original. 3: -Llenar el formulario de reclamo de vida. 4.- En caso de accidente parte policial.		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

13. Organismos de control

- Superintendencia de Economía popular y Solidaria.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE).
- Banco Central del Ecuador (BCE).

14. Organigrama Estructural

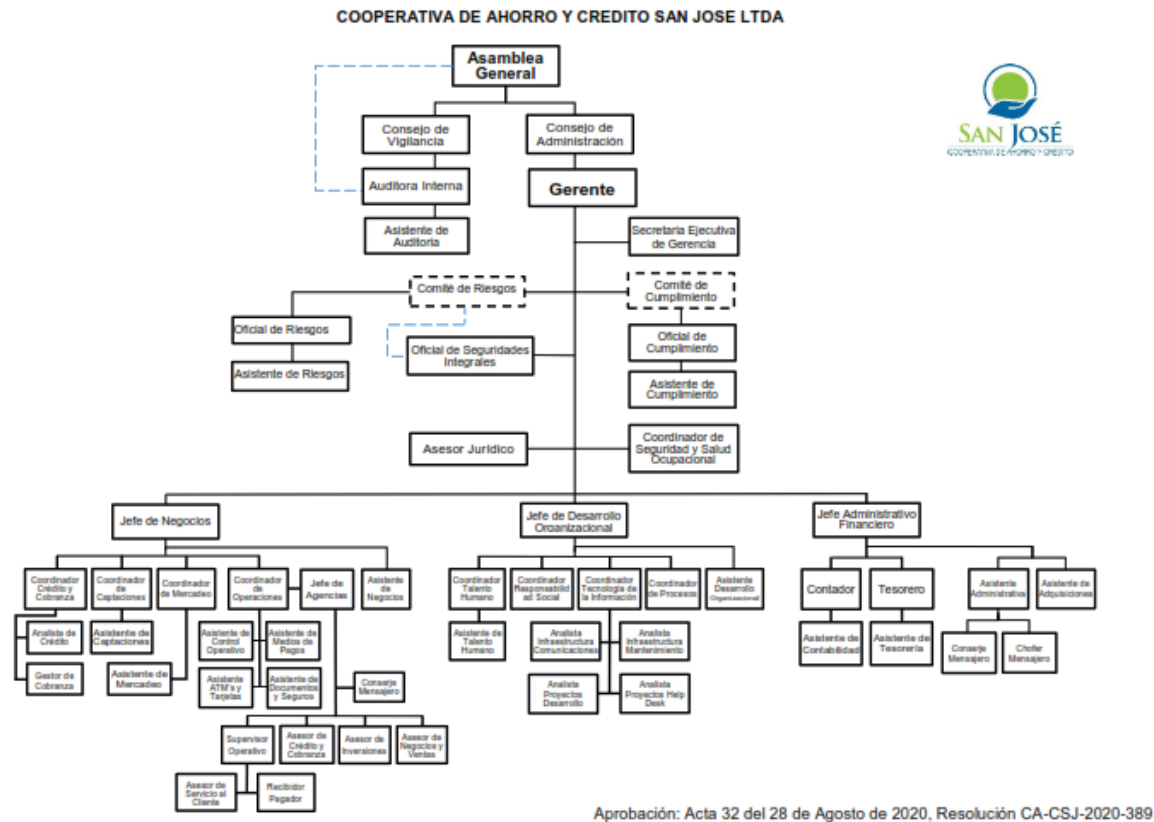



Gráfico 1 – 3: Organigrama estructura de la cooperativa

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	RI 1/1
---	---	-------------------------

Oficio de requerimiento de información

Oficio No. NA.C – 0002

Sección: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Asunto: Oficio de requerimiento de información.

Riobamba, 08 de marzo de 2021

Mg.

Patricio Pérez

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y fraterno saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones y actividades encomendadas. A través de la presente me permito dirigir hacia usted con la finalidad de pedir un favor tan especial que me ayude con la información necesaria y requerida para la correcta ejecución del trabajo de Titulación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la escuela de Contabilidad y Auditoría a continuación detallo lo requerido:

- Registro único del contribuyente
- Estados financieros (Balance General y Estado de Resultados)
- Indicadores financieros.
- Anexos de la cartera de crédito.
- Listado de socio con créditos.
- Presupuesto de cartera de crédito 2019
- Reglamentos internos, Estatutos, Reglamento administración y gestión crediticia, Manual de crédito, registro de capacitaciones del personal operativo y ejecutivo

Anticipo mis más sinceros agradecimientos y estima por su gentil atención a la presente y me suscribo.

Atentamente,

Ing. Luis Merino Chávez
Jefe de equipo de auditoría



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

RUC
1/4

Registro único del contribuyente

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NÚMERO RUC:	0290003288001	
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA	
NOMBRE COMERCIAL:		
REPRESENTANTE LEGAL:	PEREZ PEREZ ALONSO PATRICIO	
CONTADOR:	YUQUILEMA YUQUILEMA MARIANA DE JESUS	
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL	
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N
NÚMERO:	S/N	
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 31/03/1967
FEC. INSCRIPCIÓN: 31/10/1981		FEC. ACTUALIZACIÓN: 14/07/2020
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: BOLIVAR Canton: CHIMBO Parroquia: SAN JOSE DE CHIMBO Calle: CHIMBORAZO Numero: 536 Interseccion: TRES DE MARZO Referencia ubicacion: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032988152 Fax: 032988522 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032988435		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID) * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE 		
<p><small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</small></p>		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	10	ABIERTOS 10
JURISDICCIÓN	\ ZONA 5\ BOLIVAR	CERRADOS 0
Código: RIMRUC2020002574389		
Fecha: 07/09/2020 17:07:26 PM		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

RUC
2/4



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

0290003288001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 31/03/1967
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: BOLIVAR Canton: CHIMBO Parroquia: SAN JOSE DE CHIMBO Calle: CHIMBORAZO Numero: 536 Interseccion: TRES DE MARZO Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032988152 Fax: 032988522 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032988435 Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 19/12/2001
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: BOLIVAR Canton: GUARANDA Parroquia: ANGEL POLIBIO CHAVEZ Calle: AZUAY Interseccion: SUCRE Y CONVENCION DE 1884 Referencia: FRENTE AL TRIBUNAL ELECTORAL DE BOLIVAR Telefono Trabajo: 032550888 Telefono Trabajo: 032550893 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032551073 Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 07/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: BOLIVAR Canton: CHILLANES Parroquia: CHILLANES Calle: REGULO DE MORA Interseccion: GARCIA MORENO Y GUAYAS Referencia: DIAGONAL A BAN ECUADOR Telefono Trabajo: 032978077 Email: coopsanjose@andinanet.net Telefono Trabajo: 032978386 Telefono Trabajo: 032978626 Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - OFICINA FEC. INICIO ACT.: 23/06/2004
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: BOLIVAR Canton: SAN MIGUEL Parroquia: SAN MIGUEL Calle: PICHINCHA Interseccion: GARCIA MORENO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE DE LA MADRE Telefono Trabajo: 032989922 Email: coopsanjose@andinanet.net Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec



Código: RIMRUC2020002574389

Fecha: 07/09/2020 17:07:26 PM



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

RUC
3/4



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 0290003288001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 07/02/2007
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOS RÍOS Canton: MONTALVO Parroquia: MONTALVO Calle: AV. 25 DE ABRIL Intersección: EUFEMIA ZAMBRANO Referencia: A DOS CUADRAS DEL REDONDEL MONTALVO Telefono Trabajo: 052953091 Email: coopsanjose@andinet.net Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 006 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 17/08/2009
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: LOS RÍOS Canton: VENTANAS Parroquia: VENTANAS Calle: 9 DE OCTUBRE Intersección: JOSE MARIA VELASCO IBARRA Referencia: A DOS CUADRAS DEL PARQUE CENTRAL VENTANAS Telefono Trabajo: 052973672 Telefono Trabajo: 052973673 Email: coopsanjose@andinet.net Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 04/07/2011
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: LA MAGDALENA Calle: AV. MARISCAL ANTONIO JOSE SUCR Numero: S10-23 Intersección: ENTRE VIRACOCHA Y PURUHA Referencia: DIAGONAL A LA ESCUELA ROBERTO CRUZ Telefono Trabajo: 022655687 Email: coopsanjose@andinet.net Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **Estado:** ABIERTO - SUCURSAL **FEC. INICIO ACT.:** 20/11/2019
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: BOLIVAR Canton: CALUMA Parroquia: CALUMA Calle: AV LA NARANJA Intersección: VINICIO NOBOA Referencia: A CIEN METROS DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA Telefono Trabajo: 032638378 Email: myuquilema@coopsanjose.fin.ec Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec






Código: RIMRUC2020002574389
Fecha: 07/09/2020 17:07:26 PM



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

RUC
4/4

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIIDADES			
	NÚMERO RUC:	0290003288001			
	RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA			
<hr/>		<hr/>		<hr/>	
No. ESTABLECIMIENTO:	009	Estado:	ABIERTO - SUCURSAL	FEC. INICIO ACT.:	11/12/2019
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS.					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: LOS RIOS Canton: MONTALVO Parroquia: MONTALVO Calle: DIEZ DE AGOSTO Interseccion: VEINTE Y SIETE DE MAYO Referencia: DIAGONAL AL HOTEL SABANETA Telefono Trabajo: 052953972 Email: myuquilema@coopsanjose.fin.ec Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec					
<hr/>		<hr/>		<hr/>	
No. ESTABLECIMIENTO:	010	Estado:	ABIERTO - SUCURSAL	FEC. INICIO ACT.:	14/07/2020
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS					
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SAN BARTOLOME DE PINLLOG Calle: MAUGERI Interseccion: LA NACION Referencia: A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Celular: 0993335339 Email: myuquilema@coopsanjose.fin.ec Email principal: myuquilema@coopsanjose.fin.ec					
					
Código: RIMRUC2020002574389					
Fecha: 07/09/2020 17:07:26 PM					

Pag. 4 de 4

Figura 1 – 3: Registro único del contribuyente

Fuente: Servicios de Rentas Internas, (2021)

Elaborado por: Servicios de Rentas Internas, (2021)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
ESTADOS FINANCIERO
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

EF
1/3

Estados financieros

Tabla 1 – 3: Estados financieros

REPUBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA
 INTENDENCIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
En USD DOLARES



ENTIDAD REPORTANTE: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN JOSE LTDA"

CODIGO DE LA ENTIDAD: 3364

FECHA: AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

CODIGO	ACTIVO	DESCRIPCION	SALDO	CODIGO	PASIVOS	DESCRIPCION	SALDO
1	ACTIVO		173.432.507,47	2	PASIVOS		147.147.466,47
11	FONDOS DISPONIBLES		26.377.417,16	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		138.378.724,25
1101	Caja		1.694.638,03	2101	Depósitos a la vista		34.439.765,82
1102	Depósitos para encaje		0,00	2102	Operaciones de reporte		0,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras		24.676.453,96	2103	Depósitos a plazo		103.637.864,68
1104	Efectos de cobro inmediato		6.425,17	2104	Depósitos de garantía		0,00
1105	Remesas en tránsito		0,00	2105	Depósitos restringidos		301.093,75
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS		0,00				
13	INVERSIONES		25.566.440,02	22	OPERACIONES INTERBANCARIAS		0,00
1301	Para negociar de entidades del sector privado		0,00				
1302	Para negociar del estado o de entidades del sector público		0,00	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS		0,00
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado		0,00				
1304	Disponibles para la venta del estado o de entidades del sector público		0,00	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION		0,00
1305	Mantenedas hasta el vencimiento de entidades del sector privado		24.996.383,91				
1306	Mantenedas hasta el vencimiento del estado o de entidades del sector público		570.056,11	25	CUENTAS POR PAGAR		4.125.309,30
1307	De disponibilidad restringida		0,00				
1399	(Provisión para inversiones)		0,00	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		3.769.015,69
14	CARTERA DE CREDITOS		112.888.574,19				
1401	Cartera de créditos comercial por vencer		0,00	27	VALORES EN CIRCULACION		0,00
140105,10,15	De 1 a 180 días		0,00	28	OBLIG. CONV. ACCIONES Y AP. FUTURAS CAP.		0,00
140120	De 181 a 360 días		0,00				
140125	De más de 360 días		0,00				
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer		61.573.876,22	29	OTROS PASIVOS		874.417,23
140205,10,15	De 1 a 180 días		9.139.137,43				
140220	De 181 a 360 días		6.724.959,91	3	PATRIMONIO		8.768.742,22
140225	De más de 360 días		45.709.778,88				
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer		7.628.417,31	31	CAPITAL SOCIAL		7.730.171,72
140305,10,15	De 1 a 180 días		207.471,08	3101	Capital pagado		0,00
140320	De 181 a 360 días		214.357,21	3102	(Acciones en tesorería)		0,00
140325	De más de 360 días		7.206.589,02	3103	Aportes de socios		7.730.171,72
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer		44.656.335,69				
140405,10,15	De 1 a 180 días		8.915.116,62	32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION ACCIONES		0,00
140420	De 181 a 360 días		9.449.372,97	3201	Prima en colocación de acciones		0,00
140425	De más de 360 días		26.291.844,10	3202	(Descuento en colocación de acciones)		0,00
1407	Cartera de crédito de consumo ordinario por vencer		3.732.443,13				
140705,10,15	De 1 a 180 días		452.170,71	33	RESERVAS		15.916.902,06
140720	De 181 a 360 días		437.911,45	3301	Legales		14.493.999,35
140725	De más de 360 días		2.842.360,97	3302	Generales		0,00
1406	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer		0,00	3303	Especiales		1.260.782,41
140605,10,15	De 1 a 180 días		0,00	3304	Reserva para readquisición de acciones propias		0,00
140620	De 181 a 360 días		0,00	3305	Revalorización del patrimonio		162.120,30
140625	De más de 360 días		0,00	3310	Por resultados no operativos		0,00



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ" LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

EF
2/3

1409	Cartera de créditos comercial refinanciada por vencer	0,00			
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	0,00	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0,00
1411	Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer	0,00	3401	Otros aportes patrimoniales	0,00
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	0,00	3402	Donaciones	0,00
1413	Cartera de créditos educativo refinanciada por vencer	0,00	3490	Otros	0,00
1414	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada por vencer	0,00			
1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer	0,00	35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	753.254,98
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	0,00	3501	Superavit por valuaciones por propiedades equipo y otros	753.254,98
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer	0,00	3502	Superavit por valuaciones de inversiones en acciones	0,00
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	0,00	3503	Valuación inversión neta en un negocio en el extranjero	0,00
1421	Cartera de créditos educativo reestructurada por vencer	0,00	3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	0,00
1422	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada por vencer	0,00			
1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses	0,00	36	RESULTADOS	1.884.712,24
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	720.084,29	3601	Utilidades o excedentes acumulados	0,00
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses	70.983,54	3602	(Pérdidas acumuladas)	0,00
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	1.241.756,85	3603	Utilidad del ejercicio	1.884.712,24
1429	Cartera de créditos educativo que no devenga intereses	0,00	3604	(Pérdida del ejercicio)	0,00
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	25.892,10			
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	0,00	3	TOTAL DEL PATRIMONIO	26.285.041,00
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	0,00			
1435	Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses	0,00			
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses	0,00			
1437	Cartera de créditos educativo refinanciada que no devenga intereses	0,00		TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	173.432.507,47
1438	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada que no devenga intereses	0,00			
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1445	Cartera de créditos educativo reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1446	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada que no devenga intereses	0,00			
1449	Cartera de créditos comercial vencida	0,00			
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	212.760,50		ANEXO CUENTAS DE ORDEN	
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	7.057,52			
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	1.991.319,82	71	DEUDORAS	168.352.381,40
1453	Cartera de crédito educativo vencida	0,00	7102	Activos propios en poder de terceros	12.306.003,09
1454	Cartera de créditos de inversión pública vencida	0,00	7103	Activos Castigados	2.214.232,58
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	2.858,28	7105	Operaciones Activas con empresas	1.501.552,57
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	0,00	7107	Cartera de créditos en demanda judicial	977.532,90
1459	Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida	0,00	7109	Intereses, comisiones e ingresos ensuspense	1.050.605,64
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	0,00	7190	Otras cuentas de orden deudoras	150.302.454,62
1461	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida	0,00			
1462	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida	0,00	74	ACREEDORAS	187.481.443,12
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida	0,00	7401	Valores y bienes recibidos de terceros	184.082.337,71
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	0,00	7407	Depósitos de entidades del sector Público	4.997,45
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida	0,00	7414	Provisiones constituidas	3.394.107,96
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	0,00			
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida	0,00			
1470	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida	0,00			
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-8.975.211,06			
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00			
16	CUENTAS POR COBRAR	1.971.426,53			
17	B. REAL. ADJ. PAGO, ARREN. MERC. Y NO UTILIZADOS ENTIDAD	1.666,69			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	3.226.907,94			
19	OTROS ACTIVOS	3.400.074,94			
1901	Inversiones en acciones y participaciones	244.337,03			
1902.1990	Otras cuentas de "otros activos"	3.171.713,14			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA
INFORMACIÓN GENERAL
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

EF
3/3

1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-15.975,23
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	173.432.507,47
64	ACREEDORAS	0,00
6401	Aviales	0,00
6402	Fianzas y garantías	0,00
6403	Cartas de crédito	0,00
6404	Créditos aprobados no desembolsados	0,00
6405	Compromisos futuros	0,00
6406	Títulos y documentos emitidos por mercaderías recibidas	0,00
6407	Compras a futuro en moneda nacional	0,00
6408	Ventas a futuro en moneda extranjera	0,00
6409	Obligaciones en opciones	0,00
6410	Obligaciones por operaciones swap	0,00
6411	Otras operaciones a futuro	0,00
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras	0,00
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	0,00
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	355.833.824,52


GERENTE GENERAL

AUDITOR INTERNO

CONTADOR GENERAL


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA ÍNDICES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	I 1/1
---	--	------------------------


Índices financieros

Tabla 2 – 3: Radios financieros de la cooperativa

		SAN JOSE LTDA INDICADORES FINANCIEROS	
		%SAN JOSE LTDA dic-19	% SISTEMA dic-19
1 CAPITAL			
1.1	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS	2693,38%	378,86%
1.2	PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO / ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	19,81%	17,04%
1.3	PATRIMONIO T. SECUNDARIO / PATRIMONIO T. PRIMARIO	0,32%	
2 CALIDAD DE ACTIVOS			
2.1	MOROSIDAD BRUTA TOTAL	3,51%	3,54%
2.2	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO PRIORITARIO	1,49%	2,99%
2.3	MOROSIDAD CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	1,01%	1,40%
2.4	MOROSIDAD CARTERA DE MICROCREDITO	6,75%	5,00%
2.5	MOROSIDAD CARTERA CONSUMO ORDINARIO	0,76%	3,17%
2.6	COBERTURA CARTERA PROBLEMÁTICA	210,06%	138,57%
2.7	COBERTURA CARTERA CONSUMO PRIORITARIO	382,29%	135,15%
2.8	COBERTURA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	252,02%	102,56%
2.9	COBERTURA CARTERA DE MICROCREDITO	156,40%	139,97%
2.10	COBERTURA CARTERA CONSUMO ORDINARIO	273,08%	99,91%
3 MANEJO ADMINISTRATIVO			
3.1	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	120,17%	114,05%
3.2	GRADO ABSORCION- Gastos operacionales/margen financiero	73,62%	74,96%
3.3	Gastos de personal/Activo total promedio	1,91%	1,93%
3.4	Gastos Operativos /Activo total promedio	4,11%	4,46%
4 RENTABILIDAD			
4.1	RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE ACTIVO-ROA	1,09%	1,19%
4.2	RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO -ROE	7,72%	9,20%
5 LIQUIDEZ			
5.1	FONDOS DISPONIBLES /TOTAL DE DEPOSITOS A CORTO PLAZO	34,11%	24,78%
5.2	COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES	163,84%	
5.3	COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES	197,63%	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA INFORMACIÓN DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	IC 1/2
---	--	-------------------------


Historial de créditos aprobados y no aprobados


Tabla 3 – 3: Aprobación de crédito



SAN JOSÉ
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN JOSE DE CHIMBO 26 DE MARZO DE 2019
ACTA N° 030

Nº	MONTO	LINEA	ASESOR RESPONSABLE	OBSERVACIONES	OFICINA
1	\$ 5.950	CONSUMO	593	APROBADO	CHIMBO
2	\$ 7.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
3	\$ 4.500	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
4	\$ 5.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
5	\$ 5.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
6	\$ 5.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
7	\$ 3.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
8	\$ 10.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
9	\$ 5.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
10	\$ 5.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
11	\$ 10.000	MICROCREDITO	593	APROBADO	CHIMBO
12	\$ 5.000	CONSUMO	593	APROBADO	CHIMBO
13	\$ 10.000	CONSUMO	593	APROBADO	CHIMBO
80.450,00					

SAN JOSE DE CHIMBO 26 DE MARZO DE 2019


 Sr. Amparito Quincha
 Presidenta



 Sr. Alex Yanza
 Secretario


 Sr. William Trujillo
 Vocal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

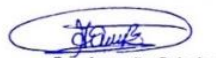
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)


Tabla 4 – 3: Crédito no aprobados



SAN JOSÉ
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SAN JOSE DE CHIMBO 26 DE MARZO DEL 2019
RECHAZADAS
ACTA N°30

No.	MONTO	MOTIVO	ASESOR RESPONSABLE	OFICINA	REVISADO	AUTORIZADO
1	\$ 7.500	ASESOR NO PIDE LA DOCUMENTACION ACTUALIZADA DEL PREDIO	593	QUITO	AY	
7.500,00						

SAN JOSE DE CHIMBO 26 DE MARZO DE 2019



 Sr. Amparito Quincha
 Presidenta


 Sr. Alex Yanza
 Secretario


 Sr. William Trujillo
 Vocal

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA INFORMACIÓN DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL Periodo: Enero - Diciembre 2019	IC 2/2
---	--	-------------------------

Tasa de interés

Tabla 5 – 3: Tasa de interés de la cooperativa

	CAMBIADA	AHORA
CONSUMO	14.95%	14.75%
MICRO	18.95%	18.50%
VIVIENDA	10.50%	10.50%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)
 Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Plazos de créditos

Tabla 6 – 3: Plazos de crédito de la cooperativa

ANEXOS DE PLAZOS					
CREDITOS INMOBILIARIO		MICROCREDITOS		CONSUMO ORDINARIO- PRIORITARIO	
MONTO	PLAZO	MONTO	PLAZO	MONTO	PLAZO
De 80001,00 hasta \$120.000,00	20 AÑOS	De 80.001,00 Hasta \$ 100.000,00	168 meses	De 60.001,00 Hasta \$ 80.000,00	144 meses
De \$ 60.001 hasta \$ 80.000,00	18 años	De 70.001,00 Hasta \$ 80.000,00	144 meses	De \$ 50.001 hasta \$ 60.000,00	120 meses
de \$ 40.001oo hasta 60.000,00,00	15 AÑOS	De \$ 50.001 hasta \$ 69.999,00	132 meses	De \$ 40.001,00 Hasta \$ 50.000,00	108 meses
de \$30.000,01,00 Hasta 40.000,00	12 AÑOS	De \$ 40.001,00 Hasta \$ 50.000,00	120 meses	De \$ 30.001,00 Hasta \$ 40.000,00	96 meses
De \$ 20.001,00 Hasta 30.000,00	8 AÑOS	De \$ 30.001,00 Hasta \$ 40.000,00	108 meses	De \$ 20.001,00 Hasta \$ 30.000,00	84 meses
De \$10.000,01 hasta 20.000,00	7 AÑOS	De \$ 20.001,00 Hasta \$ 30.000,00	96 meses	De \$ 10.001 Hasta \$ 20000,00	72 meses
Menor o igual a 10.000,00	3 AÑOS	De \$ 10.001 Hasta \$ 20000,00	84 meses	De 6001 hasta 10.000,00	48 meses
		De \$ 6001,00 Hasta \$ 10000,00	48 meses	De 4001,00 Hasta \$ 6.000,00	36 meses
		De 4001,00 Hasta \$ 6000,00	36 meses	De \$ 1501,00 Hasta \$ 4000,00	24 meses
		De \$ 1501,00 Hasta \$ 4000,00	24 meses	Menor o igual a 1500,00	18 meses
		Menor igual a \$ 1.500,00	18 meses		


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)
 Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

Presupuesto de cartera de crédito 2019

Tabla 7 – 3: Presupuesto de cartera

OFICINAS	SALDO 30/11/2019	SALDO 31/12/2019	PRESUPUESTO	DIFERENCIA DEL PRESUPUESTO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENT O
CHIMBO	28,176,416	28,533,155.45	29,727,651.40	(1,194,495.95)	95.98%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)
 Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA ENTREVISTA Período: Enero - Diciembre 2019	E 1/3
---	--	---------------------------

Entrevista al oficial de crédito

Entrevistado: Ing. William Trujillo

Fecha: 16 de marzo de 2021.

Hora de inicio: 9:30 am

Hora de finalización: 10:30 am

Desarrollo

La presente entrevista, ha sido desarrollada para fines investigativos, con el objetivo de recabar información suficiente y pertinente para el desarrollo el examen especial.

1. ¿Cuál es la actividad principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

Son las actividades financieras como ahorro y crédito que ayuden a fomentar la economía en una localidad.

2. ¿Cuál es el objetivo de la COAC?

Servir a todos los socios que forman parte de la cooperativa y así satisfacer sus necesidades, aportando a la economía del país con productos y servicios financieros.


3. ¿Qué tipos de créditos ofrece la COAC?

Consumo, microcrédito y vivienda.

4. ¿Qué tipo de crédito se otorga con mayor frecuencia a los socios y por qué?

- **Consumo:** este tipo de crédito es otorgado con mayor frecuencia a las personas que trabajan en el sector público y los profesores.
- **Microcrédito:** se realiza con mayor frecuencia a los comerciantes, transportistas, a tiendas de abastos y aquellas personas que emprender un negocio.

Estos dos tipos de créditos se realizan con mayor frecuencia ya que el cantón Chimbo es caracterizado por personas nativas que se dedican al comercio y a emprender negocios propios.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA ENTREVISTA Período: Enero - Diciembre 2019	E 2/3
---	---	------------------------

5. ¿Cuál es el tiempo en que se otorga un crédito?

De 24 a 48 horas, dependiendo de los montos.

6. ¿Qué tipos de aspectos se toma en cuenta para el análisis de crédito?

Depende de las 5 C, capital, colateral, capacidad de pago, carácter y condición.

7. ¿Se realiza visitas de verificación a los socios y con qué finalidad?

Las visitas de inspección son realizadas por el asesor de crédito, con la finalidad de conocer la dirección de domicilio, confirmar a la actividad que se dedica y verificar si el monto solicitado como crédito se destinará para el pedido del socio.

8. ¿Cuáles son las garantías al otorgar un crédito?

Personales, plazo fijo e hipotecario.

9. ¿Cuál es el plazo máximo en la otorgación de un crédito?


- Microcrédito 168 meses (14 años)
- Consumo 144 meses (12 años)
- Vivienda 240 meses (20 años)

10. ¿El personal que elabora es capacitado?

Sí, es capacitado de manera anual en temas relacionados con análisis de crédito y cobranza.

11. ¿Cuáles son las políticas de crédito que utiliza la COAC?

- Deudor tenga bienes.
- Scoring de crédito mayor a 500 puntos.
- Trabajo estable.
- Garantes con bienes.
- Empleados públicos – requisito los tres últimos roles.
- Microempresario – RUC o RISE

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA ENTREVISTA Período: Enero - Diciembre 2019	E 3/3
---	---	------------------------

12. ¿Cuáles son los controles de cobranza que aplica la COAC?

El sistema Fit Bank nos da un reporte de los socios que se encuentran en mora, indicando los días para su debida gestión.

13. ¿Qué métodos se utiliza para recuperación de cartera vencida?


- Llamada telefónica.
- Visita domiciliaria por parte del asesor para entregar la notificación.
- Notificación por parte del abogado.

14. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento o análisis a la cartera vencida?

De manera diaria se ve los reportes y se toma las correctivas necesarias.

15. ¿Considera usted que, al realizar un Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., ayudaría a mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?

Claro, ahí se podrá ver en donde se está fallando y se podrá hacer un seguimiento de control.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN Período: Enero - Diciembre 2019	MP 1/4
---	--	-------------------------

Memorándum de planificación

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Naturaleza del trabajo: Examen especial.

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

1. Antecedentes


La cooperativa se ha hecho acreedora a proyectos o programas para el fortalecimiento institucional, logrando asistencia técnica y fondeo, aspectos que transforman la estructura orgánica funcional, iniciando un crecimiento sostenido enfocado hacia los socios/as. La implementación de políticas financieras, decisión de cambio, actitud innovadora, un manejo técnico y profesional han permitido a la cooperativa dejar de ser una institución local para transformarse en una cooperativa con cobertura a nivel nacional, con productos y servicios financieros orientados a las micro finanzas integradas, con el objetivo de impulsar la economía de una nación.

2. Motivo

El Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, se efectuará con el fin de emitir un informe que sirva como herramienta para mejorar el otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y disminución de morosidad.

3. Objetivo

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN Período: Enero - Diciembre 2019	MP 2/4
---	--	-------------------------

4. Alcance

El examen especial comprende el análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. Se analizará a nivel ejecutivo y operativo, con la finalidad de emitir el informe correspondiente.

5. Equipo de trabajo

La presente tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de Z.V Auditores Independiente, equipo conformado por personas competentes, con una experiencia amplia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este tipo de trabajos; a continuación, se detalla:

Equipo de trabajo	
Ing. Luis Merino	Jefe de Equipo
Ing. Cesar Villa	Supervisor
Egresada. Zuliana Vega	Auditora Independiente

El equipo de trabajo se sentirá gustoso de servirle para el mejoramiento eficiente de la institución.

6. Plazo

Programación de 45 días hábiles, a partir de la entrega de la información, también es necesario aclarar puede extenderse hasta 10 días en caso de no concluir por diferentes motivos. El informe de auditoría se entregará una vez finalizado la revisión y tendrá lectura después de 5 días de haber presentado el borrador.

7. Recursos necesarios


Para efectos del examen especial los recursos materiales, tecnológicos y económicos son los siguientes:

Tabla 8 – 3: Recursos

Recurso	Valor	Recurso	Valor
Papeles	\$10	Lápiz de auditoría (bicolor)	\$4
Impresiones	\$8	Grapadora	\$3
Copias	\$5	Internet	\$20
Transporte	\$50	Honorario profesionales	\$3.850
Otros gasto	\$50	Gasto por impuesto	\$480

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA MEMORANDUÚM DE PLANIFICACIÓN Período: Enero - Diciembre 2019	MP 3/4
---	---	-------------------------

8. Metodología

Fase I: consiste en la planificación preliminar en donde se realizará los documentos necesarios, se da a conocer la propuesta de auditoría y se presenta los oficios requiriendo información necesaria para la ejecución del examen especial.

Fase II: se realiza el memorándum, entrevista al Ejecutivo de crédito y se aplica el control interno en base al manual de procedimientos de crédito de la cooperativa con sus respectivas evidencias o hallazgos.

Fase III: se llevará acabo la ejecución de la auditoría en donde se analizará los saldos de los estados financieros y se identificará errores e inconsistencias con el objetivo de mejorar el manejo de saldos de la cartera de crédito.

Fase IV: se emitirá el informe correspondiente de acuerdo a los hallazgos encontrados.

9. Cuentas que intervienen en el examen especial


Las cuentas que intervienen para el examen especial comprendido en el período 1 de enero al 31 de diciembre, son las siguientes:

Tabla 9 – 3: Cuentas de cartera vencida

Código	Cuenta	Saldo
14	Cartera de crédito	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	13,132,769.10
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	2,950,536.01
1404	Cartera de microcrédito por vencer	10,750,664.43
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	695,860.66
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	152,808.28
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	70,983.54
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	482,677.97
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	30,807.46
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	7,055.52
1452	Cartera de microcrédito vencida	258,992.48
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	(2,330,528.74)
TOTAL		26,202,626.71

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN Período: Enero - Diciembre 2019	MP 4/4
---	--	-------------------------

10. Cronograma

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., tiene programado las siguientes actividades:

Tabla 10 – 3: Planificación de actividades

Responsable	Actividades	Días presupuestados
Auditora independiente	Formalidades de la auditoría	3 días
	Carta de presentación	
	Propuesta de auditoría	
	Carta de aprobación de auditoría	
	Contrato de servicios profesionales	
	Fase preliminar	14 días
	Notificación de inicio de auditoría	
	Visita Preliminar	
	Requerimiento de información	
	Entrevista al Ejecutivo de crédito	
	Memorándum de planificación	8 días
	Fase específica	
	Evaluación del control interno	
	Informe del control interno	15 días
	Ejecución	5 días
	Comunicación de resultados	

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Atentamente,

Ing. Luis Merino Chávez
Jefe de equipo de auditoría

ARCHIVO CORRIENTE



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019


EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Contenido	Índice
Evaluación de control interno	E-CI
Informe de control interno	ICI

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROGRAMA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PE-PA 1/1
---	--	-------------------------------


Programa Fase II: Planificación específica

**Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
 Ltda**

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Objetivo: Evaluar el sistema de control interno del área de crédito de la entidad mediante el manual de procedimiento de créditos para determinar el grado de confianza y riesgo.

N°	PROCEDIMIENTO	REF / PT	ELAB. POR	FECHA:
Planificación específica				
1	Implemente una escala para medir el nivel confianza y riesgo.	E-CI	Z.M.V.V	19/03/2021 25/03/2021
2	Evalué el sistema de control interno utilizando un control interno basado en el manual de procedimientos de créditos de la cooperativa.	E-CI	Z.M.V.V	19/03/2021 25/03/2021
3	Informe de control interno.	ICI	Z.M.V.V	26/03/2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 1/7
---	---	-----------------------------

Evaluación del control interno

Para ejecutar el sistema de control interno en el examen especial, se ha realizado a través de cuestionarios basados al manual de procedimientos de crédito de la COAC San José Ltda., en donde se ha calificado de acuerdo a los rangos establecidos en el manual de auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado, en donde 1 representa que no tiene implementado ningún control, y 5 señala que tiene totalmente implementado, cabe recalcar que en la aplicación del control interno se destacará evidencias, tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla 11 – 3: Metodología de evaluación del control interno

Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)


Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En este contexto, la metodología establecida permite evaluar de manera eficiente el control interno del área de crédito.

Procedimiento crediticio:

La evaluación de control interno del área de crédito de la COAC San José Ltda., es el siguiente:

- Verificación de información del socio.
- Elaboración de la solicitud.
- Aprobación y otorgamiento.
- Liquidación y desembolso de préstamos.
- Seguimiento.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 2/7
---	---	-----------------------------

Primer procedimiento de crédito: Verificación de la información del socio.					
Entidad:	Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda.				
Dirección:	Chimbo, calle tres de marzo y Chimborazo				
Naturaleza:	Examen especial				
Período:	1 de enero al 31 de diciembre del 2019				
Objetivo: Evaluar el procedimiento de verificación de información del socio según las normas de control interno para la identificación de inconsistencias en la otorgación de crédito.					
N°	Preguntas	Si	No	Valoración	Evidencia
1	¿El Asesor de negocios ingresar al sistema Fit-Bank y digita su usuario y contraseña, para verificar si el solicitante es socio de la institución?	X		5	
2	¿Consulta en el buró de crédito el historial crediticio del socio solicitante?	X		2	D1: En el caso de mantener créditos con dividendos vencidos o en trámite judicial, se niega el crédito.
3	¿Actualiza la información del socio?	X		3	
4	¿Entrega la hoja de información original al socio e informa que para el otorgamiento de crédito se da, si dispone de la capacidad de pago, y si cumple los requisitos?	X		4	
TOTAL		4		14	

Cálculo de nivel de confianza y riesgo

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{14}{4}$$

$$P = 3,5$$

Metodología de calificación del control interno para la verificación de la información del socio.

Tabla 12 – 3: Verificación de la información del socio


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

El primero procedimiento de crédito está en una escala de muy bueno obteniendo un promedio de 3.5, debido a que los asesores se sujetan al manual de procedimiento que se aplica dentro de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 2/7
---	---	-----------------------------

Segundo procedimiento de crédito: Elaboración de la solicitud para crédito.					
Entidad:		Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda.			
Dirección:		Chimbo, calle tres de marzo y Chimborazo			
Naturaleza:		Examen especial			
Período:		1 de enero al 31 de diciembre del 2019			
Objetivo: Analizar el proceso de elaboración de la solicitud según el manual de procedimientos de crédito de la cooperativa para el conocimiento de deficiencias durante el proceso.					
N°	Preguntas	Si	No	Valoración	Evidencia
1	¿Verifica el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante?	X		5	
2	¿Identifica el tipo de crédito, plazo, cuotas y monto solicitado?	X		4	
3	¿Se supervisa la garantía de crédito?	X		2	D2: Las garantías no cumplen con los requisitos de la COAC.
4	¿El Jefe Operativo revisa el expediente, que no existan errores en análisis de la capacidad de pago y armado de expediente?	X		5	
TOTAL		4		16	

Cálculo de nivel de confianza y riesgo

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{16}{4}$$

$$P = 4$$

Metodología de calificación del control interno para la elaboración de la solicitud

Tabla 13 – 3: Elaboración de la solicitud para crédito


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

El segundo procedimiento que es la elaboración de la solicitud, se califica como muy bueno con un promedio de 4, debido a que las autoridades han establecido medidas de control para que los asesores conozcan y puedan aplicar en el momento de elaborar la solicitud del socio.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 3/7
---	---	-----------------------------

Tercer procedimiento de crédito: Aprobación y otorgamiento del crédito.					
Entidad:		Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda.			
Dirección:		Chimbo, Calle Tres de Marzo y Chimborazo			
Naturaleza:		Examen Especial			
Período:		1 de Enero al 31 de Diciembre del 2019			
Objetivo: Evaluar el proceso de aprobación y otorgamiento según la valoración del sistema de control interno para la identificación de deficiencias en el momento de un crédito.					
N°	Preguntas	Si	No	Valoración	Evidencia
1	El comité de crédito verifica que el expediente se encuentre de acuerdo a las políticas, resoluciones, manuales y reglamentó de crédito.	X		2	D3: Existe incumplimiento de las políticas, resoluciones, manuales y reglamentó de crédito.
2	El Jefe Agencia legaliza el informe del asesor de crédito y registra la resolución tomada por el comité crédito.	X		4	
3	El asesor de crédito recibe los expedientes con las resoluciones tomada por el comité de crédito.	X		3	D4: Se informa al socio que fue o no fue aprobada su solicitud.
4	El asesor de crédito verifica información del solicitante (SubPersona, Grupo Producto, Monto, Plazo, Tasa, Fecha, Nro. Solic.).	X		3	
TOTAL		4		12	

Cálculo de nivel de confianza y riesgo

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{12}{4}$$

$$P = 3$$

Metodología de calificación del control interno para la elaboración de la solicitud del crédito.

Tabla 14 – 3: Aprobación y otorgamiento del crédito


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

El tercer procedimiento que es la aprobación y otorgamiento de crédito se encuentra en una escala de 3, considerado como bueno, debido a que el comité de crédito, asesores y Jefe Operativo no se aseguran de la aplicación de las políticas, resoluciones, manuales y reglamentó de crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 4/7
---	---	-----------------------------

Cuarto procedimiento de crédito: Liquidación y desembolso de préstamos					
Entidad:	Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda.				
Dirección:	Chimbo, Calle Tres de Marzo y Chimborazo				
Naturaleza:	Examen Especial				
Período:	1 de Enero al 31 de Diciembre del 2019				
Objetivo: Identificar el proceso de liquidación de un préstamo a través del manual de procedimiento de crédito de la cooperativa para evitar desviaciones que sean perjudiciales para la institución.					
N°	Preguntas	Si	No	Valoración	Evidencia
1	¿El asesor de crédito verifica la información del solicitante antes de desembolsar el crédito?	X		4	
2	¿El Asesor legaliza el Formulario de Licitud de Fondos con su firma y sello?	X		3	
3	¿Da a conocer la tabla de amortización, cuotas y fechas de pago al socio?	X		4	
4	Entrega el Pagaré original adjunto la copia de la cedula con el expediente para la legalización y posterior custodia y archivo al jefe operativo con su respectiva acta entrega.	X		4	
TOTAL		4		15	

Cálculo de nivel de confianza y riesgo

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{15}{4}$$

$$P = 3.75$$

Metodología de calificación del control interno para la liquidación y desembolso de préstamos.

Tabla 15 – 3: Liquidación y desembolso de préstamos


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

En el proceso de liquidación y desembolso de crédito está considerado como muy bueno con una escala de 3,75, ya que los asesores de crédito se rigen al manual de procedimientos de créditos al momento de liquidar un préstamo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 5/7
---	---	-----------------------------

Quinto procedimiento de crédito: Seguimiento					
Entidad:	Cooperativa de ahorro y Crédito “San José” Ltda.				
Dirección:	Chimbo, Calle Tres de Marzo y Chimborazo				
Naturaleza:	Examen Especial				
Período:	1 de Enero al 31 de Diciembre del 2019				
Objetivo: Analizar el Seguimiento de una cartera vencida de acuerdo al manual de crédito para recuperar los créditos vencidos.					
N°	Preguntas	Si	No	Valoración	Evidencia
1	¿Verifica en el sistema Fit-Bank la cartera vencida reclasificada por asesor de crédito?	X		5	
2	Procede a llamar por teléfono a los socios que presente un día de retraso.	X		2	D5: Si el socio incurre en más de cinco días de morosidad continua el proceso
3	Procede a visitar al socio y entregar la notificación.	X		3	
4	Registra en la hoja de gestión de cobranza y se adjunta una copia de la notificación en el expediente.	X		3	D6: Inexistencia de informe de gestión cobranza.
5	El Jefe Operativo entrega el expediente con su respectiva acta entrega al coordinador jurídico para que inicie el proceso judicial.	X		2	
TOTAL		5		15	

Cálculo de nivel de confianza y riesgo

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{15}{5}$$

$$P = 3$$

Metodología de calificación del control interno del seguimiento de cartera.

Tabla 16 – 3: Seguimiento


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

En el proceso de seguimiento se califica como bueno en una escala de 3, ya que las autoridades realizan el proceso para la recuperación de crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	E – CI 6/7
---	---	-----------------------------

Tras la evaluación del control interno al área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 17 – 3: Evaluación del control interno

Proceso	Nivel de confianza	
Verificación de información del socio.	3,5	Muy bueno
Elaboración de la solicitud para crédito.	4	Muy bueno
Aprobación y otorgamiento del crédito.	3	Bueno
Liquidación y desembolso de préstamos.	3,75	Muy bueno
Seguimiento del crédito.	3	Bueno
Promedio	17,25	

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

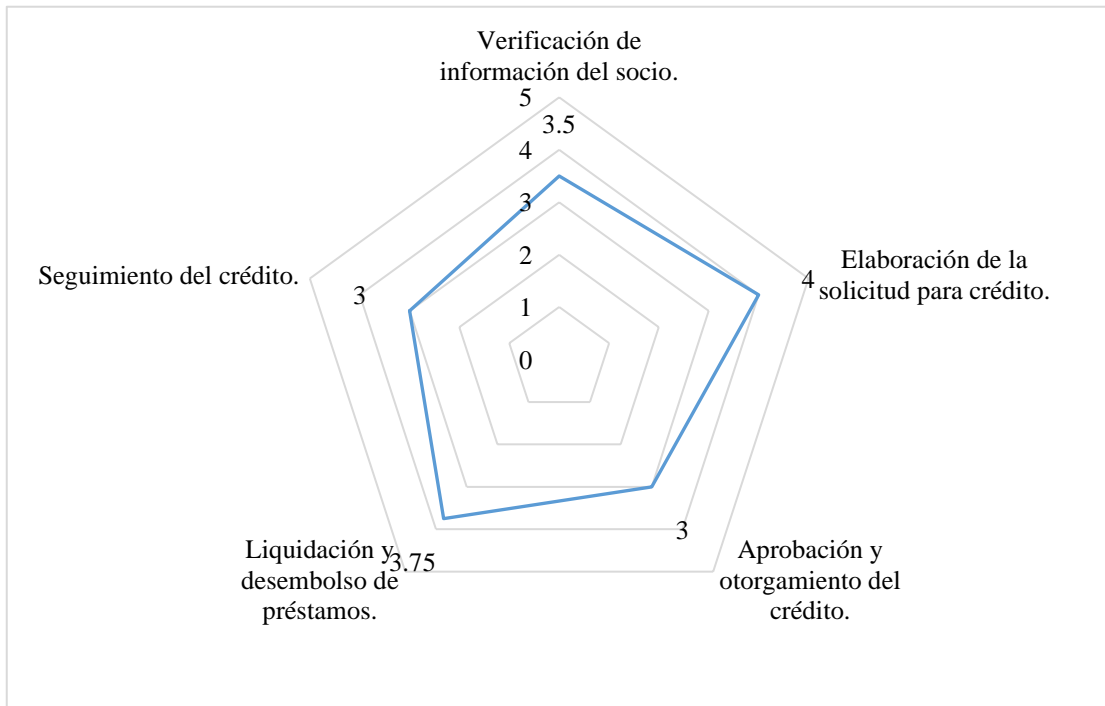


Gráfico 2 – 3: Evaluación del control interno

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Cálculo de nivel de confianza y riesgo del control interno

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Valoración}}{\text{Total de preguntas}}$$

$$P = \frac{17.25}{5}$$

$$P = 3.45$$

Metodología de calificación del control interno.

Tabla 18 – 3: Calificación del control interno


Escala	Calificación
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos al haber aplicado el control interno en base al proceso de otorgamiento de crédito, se puede evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., que consta con varias debilidades al otorgar un crédito, por ejemplo que el socio tenga antecedentes en el buró de crédito, que las garantías no cumplan con los requisitos de la institución, que el equipo de trabajo del departamento de crédito y cobranza incumpla las políticas, manuales y reglamentos establecidos para la cartera de crédito y que el momento del seguimiento el socio no se reporte de manera adecuada, por todas las debilidades antes mencionadas se debe tomar medidas preventivas y correctivas para que los procesos internos funcionen con eficiencia y eficacia e instaurar un sistema de control interno sólido y confiable.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA INFORME DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	ICI 7/7
---	---	-----------------------------

Informe de control interno

Oficio No. NA.C – 0003

Sección: Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Asunto: Informe de control interno

Riobamba, 26 de marzo de 2021

Mg.

Patricio Pérez

REPRESENTANTE LEGAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

En conexión con el Examen Especial a la cartera de crédito de la COAC San José Ltda., período 2019, efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y con propósito de expresar un juicio profesional, se presenta la carta de control interno con la finalidad de mejorar los procedimientos en la otorgación y recuperación de créditos.

El control interno, en el contexto de las normas internacionales de auditoría, se define como proceso, diseño, planificado, implementado y mantenido por los encargados de la dirección general y otro personal, con la finalidad de proporcionar certeza razonable sobre el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables en su entorno. Una deficiencia de control interno existe cuando: (i) un control es planificado, implementado u operado de tal manera que no es capaz de prevenir o detectar y corregir oportunamente las deficiencias, o (ii) no se ha establecido un control que es necesario para prevenir o detectar y corregir oportunamente las deficiencias.

En el desarrollo de la evaluación de control interno, se analizó e interpretó los resultados a fin de obtener evidencia de auditoría sobre el proceso en la otorgación y recuperación de crédito. Como parte de la aplicación de estos procedimientos, se obtuvo un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo sus controles internos, con el propósito de identificar y evaluar los riesgos de errores significativos. Consecuentemente y, pese a que no se expresa una opinión, se reporta conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar estos controles identificados durante el desarrollo del examen especial a la cartera de crédito; a continuación, expongo las debilidades encontradas:

Debilidad 1: Se consulta en el buró de crédito y en caso de mantener créditos con dividendos vencidos o en trámite judicial, se niega el crédito.

Conclusión

Se consulta en el buró de crédito para seguir con el proceso de otorgación de un préstamo, pero existe la debilidad que si el socio ya ha realiza dos o más créditos en la institución, por su historial de buen socio emiten este paso, el mismo que puede ocasionar incapacidad de pago, retraso en la fecha de pagar cada cuota, aumento de cartera vencida.

Recomendación

Al asesor de crédito deberá sujetarse al manual de procedimientos de crédito de manera ordenada y puntual, sin emitir ciertos procesos, para así cumplir metas y objetivos institucionales.

Debilidad 2: Las garantías no cumplen con los requisitos de la COAC.

Conclusión

La entidad establece políticas para las garantías las mismas que no se cumplen por desconocimiento de los requisitos.

Recomendación

Al Gerente y Jefe de negocios implementan capacitaciones para dar a conocer cambios en los manuales y políticas de crédito.

Debilidad 3: Existe incumplimiento de las políticas, resoluciones, manuales y reglamentó de crédito.

Conclusión

La entidad debe establecer políticas, resoluciones y reglamentos de créditos el mismo que a través de la aplicación del control interno se ha podido observar que los asesores no los cumplen en su totalidad, ya sea por lazos de amistad, familiaridad o por órdenes superiores.

Recomendación:

A la Gerencia y la Jefa operativo implementar controles para la verificar el cumplimiento de políticas, reglamentos y manuales de créditos para el correcto manejo de los procesos de gestión crediticia.

Debilidad 4: Se informa al socio que fue o no fue aprobada su solicitud

Conclusión

Los asesores no informan al socio cuando es aprobado o rechazo un crédito, por tal motivo el socio se acerca a las instalaciones de la cooperativa.

Recomendación

A los asesores de crédito realizar llamadas telefónicas al socio que se encuentre en un proceso crediticio para comunicar sobre su crédito ya sea aprobado o rechazo, así brindaría un servicio eficaz y se evitaría que el socio vaya a la cooperativa de manera innecesaria.

Debilidad 5: Si el socio incurre en los días de morosidad permitidos por la cooperativa, realiza los métodos de recuperación de cartera.

Conclusión

Los asesores para la recuperación de cartera realizan tres pasos, el primero es realizar una llamada telefónica tanto al deudor como al garante, si no se acerca a pagar su cuota y se pasa de los 5 días permitidos va el segundo que es notificar al domicilio de deudor y del garante, y el último si no se igualan las cuotas en 90 días se realiza el proceso judicial, cabe recalcar que hay algunos créditos vencidos más de cuatro meses y no se ha seguido procesos judiciales.

Recomendación

Al Gerente y al Supervisor de crédito, verificar los créditos vencidos y hacer cumplir las políticas y manuales de crédito, para alcanzar las metas, objetivos y sustentabilidad de la institución.

Debilidad 6: Inexistencia de informe de gestión cobranza.

Conclusión

El asesor de crédito no realiza un informe de gestión de cobranza, lo que impide conocer cuántos socios se encuentran en cartera vencida.

Recomendación

El asesor de crédito deberá presentar de manera mensual el informe de gestión de cobranza al jefe inmediato con el objetivo de prevenir el alto índice de morosidad.

Se aprovecha la oportunidad para agradecer la cooperación brindada por el personal del área operativa y ejecutiva que intervienen en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., durante la evaluación de control interno.

Saludos a usted muy atentamente,

Elaborado por:

Srta. Zuliana Vega
Auditora independiente

Revisado por:

Ing. Cesar Villa
Supervisor

Aprobado por:

Ing. Luis Merino
Jefe de auditoría

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019



Auditores
INDEPENDIENTES

FASE III: EJECUCIÓN DEL EXAMEN


Contenido	Índice
Análisis vertical de la cartera de crédito	AV
Índice de morosidad por cartera	IMC
Índice de morosidad por agencia	IMA
Análisis de créditos aprobados y rechazados	ACAR
Verificación de cuota en un préstamo	VC
Análisis de cartera de crédito entre años	ACC
Desempeño por asesores	DA
Hoja de hallazgo	HH

ARCHIVO CORRIENTE



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROGRAMA FASE III: EJECUCIÓN EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	PE-PA 1/1
---	---	----------------------------

Programa Fase III: Ejecución

**Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda**

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Objetivo: Evaluar y analizar la razonabilidad los estados financieros de la institución.

N°	PROCEDIMIENTO	REF / PT	ELAB. POR	FECHA:
Planificación Específica				
1	Procedimiento de otorgamiento y recuperación de cartera de crédito	PR	Z.M.V.V	29/03/2021 31/03/2021
2	Realice el análisis vertical de la cartera de crédito 2019	AV	Z.M.V.V	29/03/2021 31/03/2021
3	Realice el índice de morosidad por cartera	IMC	Z.M.V.V	01/04/2021
4	Verifique la morosidad por agencia	IMA	Z.M.V.V	02/04/2021
5	Analice los créditos aprobados y rechazados diarios de la institución.	ACAR	Z.M.V.V	03/04/2021 05/04/2021
6	Verifique la cuota de un préstamo	VC	Z.M.V.V	06/04/2021
7	Analice el incremento o disminución entre años de la cartera de crédito	ICC	Z.M.V.V	07/04/2021 08/04/2021
8	Analice el desempeño por asesor	DA	Z.M.V.V	09/04/2021 11/04/2021
9	Realice las hojas de hallazgo	HH	Z.M.V.V	12/04/2021 14/04/2021

Flujograma de otorgamiento de crédito al socio

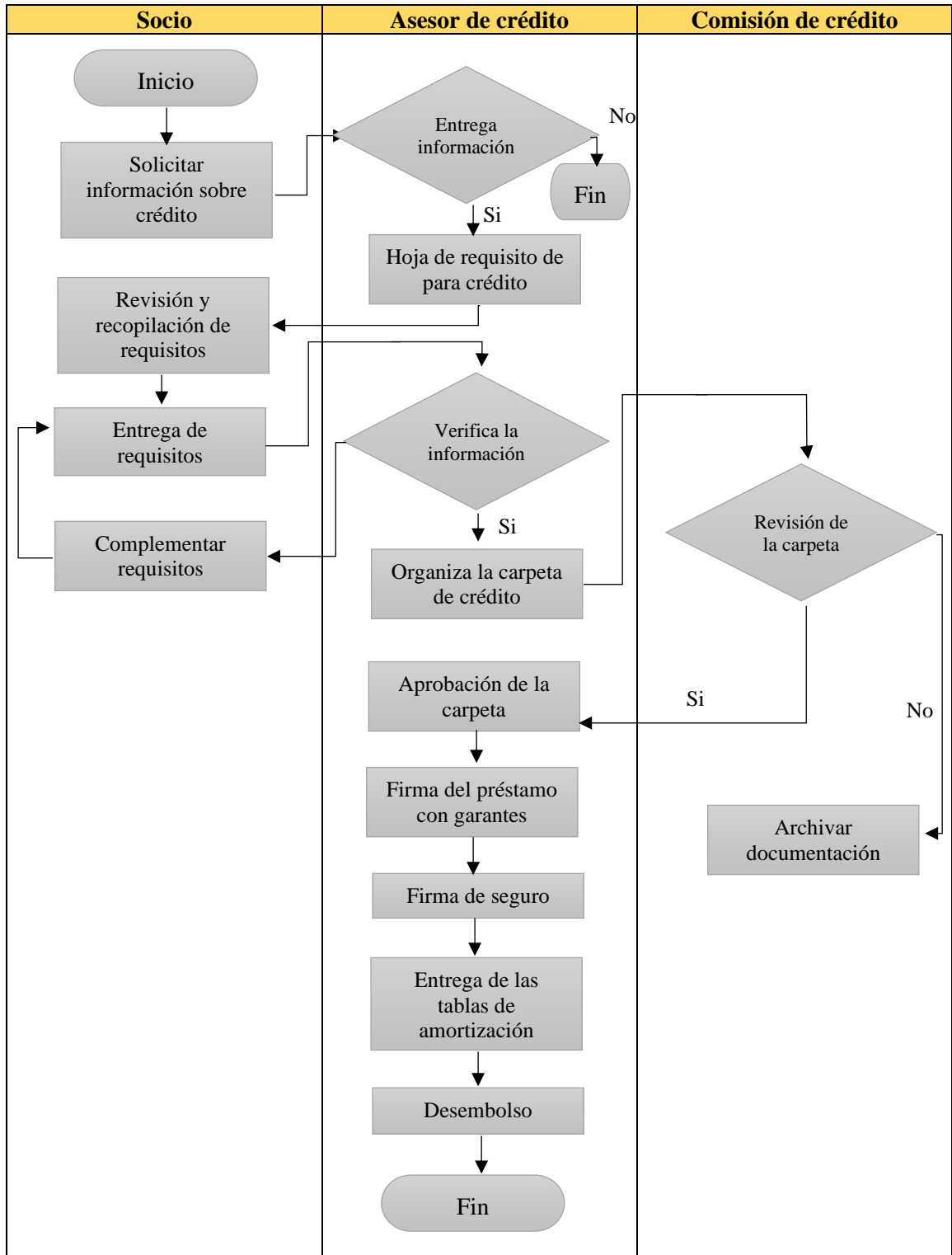


Gráfico 3 – 3: Otorgamiento de crédito al socio

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Flujograma de recuperación de cartera

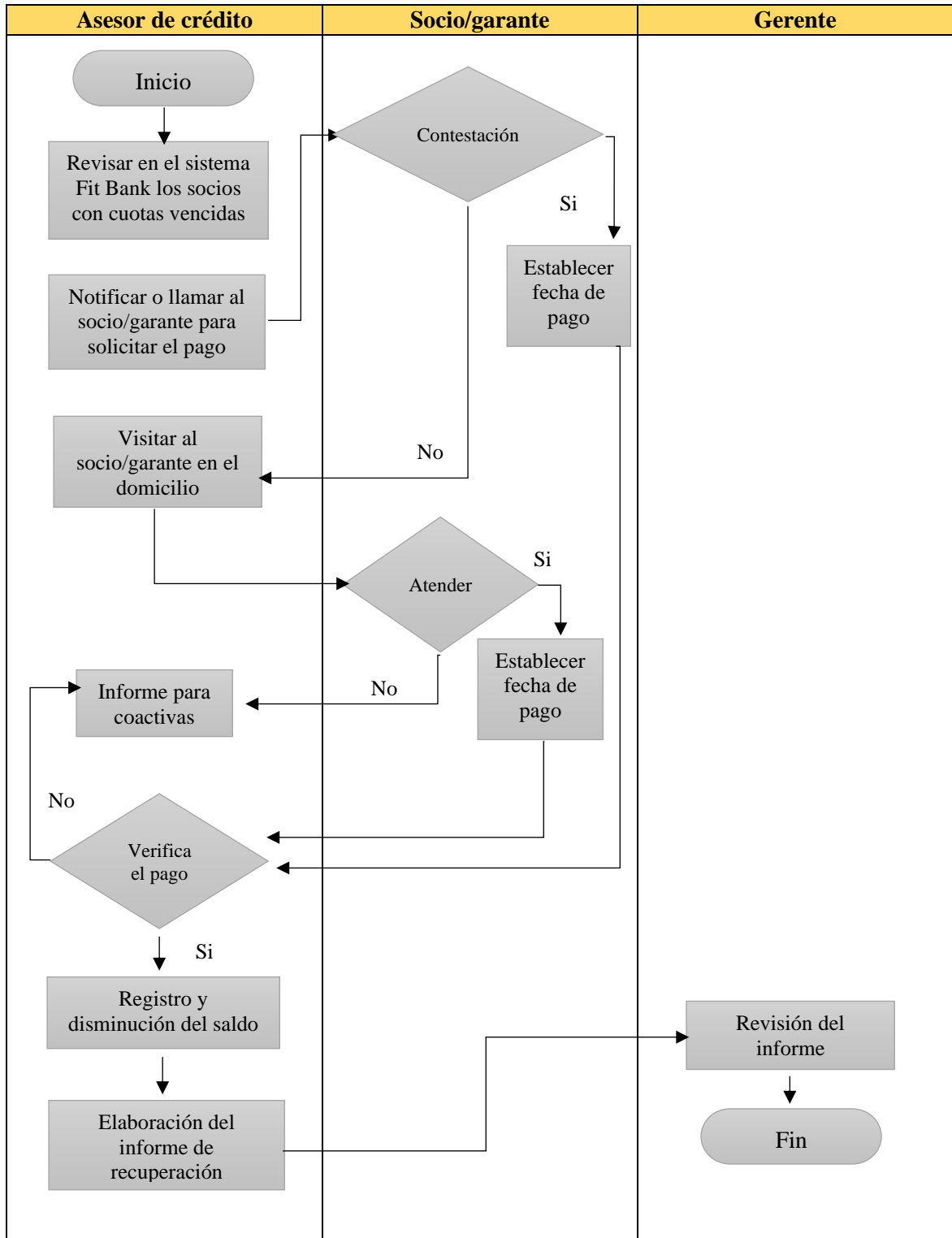



Gráfico 4 – 3: Recuperación de cartera

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. CARTERA DE CRÉDITO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CR 1/4
---	--	-------------------------

Cartera de crédito de la Matriz de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda

Tabla 19 – 3: Cartera de crédito

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda.					
Cartera de crédito					
Matriz San José de Chimbo					
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Código	Cuenta				Total
14	CARTERA DE CRÉDITO				16,202,626.71
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer			13,132,769.10	
140205	De 1 a 30 días		276,137.22		
14020505	De 1 a 30 días	276,137.22			
140210	De 31 a 90 días		527,463.92		
14021005	De 31 a 90 días	527,463.92			
140215	De 91 a 180 días		697,039.75		
14021505	De 91 a 180 días	697,039.75			
140220	De 181 a 360 días		1,238,353.83		
14022005	De 181 a 360 días	1,238,353.83			
140225	De más de 360 días		10,393,774.38		
14022505	De más de 360 días	10,393,774.38			
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vence			2,950,536.01	
140305	De 1 a 30 días		16,079.94		
14030505	De 1 a 30 días	16,079.94			
140310	De 31 a 90 días		29,027.26		
14031005	De 31 a 90 días	29,027.26			
140315	De 91 a 180 días		40,926.69		
14031505	De 91 a 180 días	40,926.69			
140320	De 181 a 360 días		87,447.13		
14032005	De 181 a 360 días	87,447.13			
140325	De más de 360 días		2,777,054.99		
14032505	De más de 360 días	2,777,054.99			
1404	Cartera de microcrédito por vencer				
140405	De 1 a 30 días		397,508.15		
14040505	De 1 a 30 días	397,508.15			
140410	De 31 a 90 días		530,906.17		
14041005	De 31 a 90 días	530,906.17			
140415	De 91 a 180 días		739,299.27		
14041505	De 91 a 180 días	739,299.27			
140420	De 181 a 360 días		1,897,645.11		
14042005	De 181 a 360 días	1,897,645.11			
140425	De más de 360 días		7,185,305.73		
14042505	De más de 360 días	7,185,305.73			




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.
CARTERA DE CRÉDITO
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

CR
2/4

Cartera de crédito de la Matriz de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda.

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda.					
Cartera de crédito					
Matriz San José de Chimbo					
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Código	Cuenta				Total
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer			695,860.66	
140705	De 1 a 30 días		10,814.43		
14070505	De 1 a 30 días	10,814.43			
140710	De 31 a 90 días		22,175.43		
14071005	De 31 a 90 días	22,175.43			
140715	De 91 a 180 días		29,648.77		
14071505	De 91 a 180 días	29,648.77			
140720	De 181 a 360 días		58,804.19		
14072005	De 181 a 360 días	58,804.19			
140725	De más de 360 días		574,417.84		
14072505	De más de 360 días	574,417.84			
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga interés			152,808.28	
142605	De 1 a 30 días		12,524.15		
14260505	De 1 a 30 días	12,524.15			
142610	De 31 a 90 días		10,833.02		
14261005	De 31 a 90 días	10,833.02			
142615	De 91 a 180 días		15,619.05		
14261505	De 91 a 180 días	15,619.05			
142620	De 181 a 360 días		29,576.69		
14262005	De 181 a 360 días	29,576.69			
142625	De más de 360 días		84,255.37		
14262505	De más de 360 días	84,255.37			
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses			70,983.54	
142705	De 1 a 30 días		1,648.69		
14270505	De 1 a 30 días	1,648.69			
142710	De 31 a 90 días		1,132.56		
14271005	De 31 a 90 días	1,132.56			
142715	De 91 a 180 días		1,720.52		
14271505	De 91 a 180 días	1,720.52			
142720	De 181 a 360 días		3,582.56		
14272005	De 181 a 360 días	3,582.56			
142725	De más de 360 días		62,899.21		
14272505	De más de 360 días	62,899.21			

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. CARTERA DE CRÉDITO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	CR 3/4
---	--	-------------------------

Cartera de crédito de la Matriz de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda.					
Cartera de crédito					
Matriz San José de Chimbo					
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Código	Cuenta				Total
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses			482,677.97	
142805	De 1 a 30 días		25,485.04		
14280505	De 1 a 30 días	25,485.04			
142810	De 31 a 90 días		21,841.34		
14281005	De 31 a 90 días	21,841.34			
142815	De 91 a 180 días		27,487.37		
14281505	De 91 a 180 días	27,487.37			
142820	De 181 a 360 días		58,117.14		
14282005	De 181 a 360 días	58,117.14			
142825	De más de 360 días		349,747.08		
14282505	De más de 360 días	349,747.08			
1450	Cartera de crédito de consumo prioritario vencida			30,807.46	
105010	De 31 a 90 días		9,217.49		
10501005	De 31 a 90 días	9,217.49			
105015	De 91 a 180 días		8,716.69		
10501505	De 91 a 180 días	8,716.69			
105020	De 181 a 360 días		5,672.50		
10502005	De 181 a 360 días	5,672.50			
105025	De más de 360 días		7,200.78		
10502505	De más de 360 días	7,200.78			
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida			7,055.52	
145110	De 31 a 90 días		545.38		
14511005	De 31 a 90 días	545.38			
145115	De 91 a 180 días		3,147.01		
14511505	De 91 a 180 días	3,147.01			
145120	De 181 a 360 días		1,529.88		
14512005	De 181 a 360 días	1,529.88			
145125	De más de 360 días		1,832.25		
14512505	De más de 360 días	1,832.25			
145130	De más de 720 días		1.00		
14513005	De más de 720 días	1.00			
1452	Cartera de microcrédito vencida			258,992.48	
145210	De 31 a 90 días		34,773.53		
14521005	De 31 a 90 días	34,773.53			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.
CARTERA DE CRÉDITO
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

CR
4/4

Cartera de crédito de la Matriz de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José” Ltda.

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda.					
Cartera de crédito					
Matriz San José de Chimbo					
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2019					
Código	Cuenta				Total
145215	De 91 a 180 días		33,416.42		
14521505	De 91 a 180 días	33,416.42			
145220	De 181 a 360 días		60,617.32		
14522005	De 181 a 360 días	60,617.32			
145225	De más de 360 días		130,185.21		
14522505	De más de 360 días	130,185.21			
1499	(Provisiones para créditos incobrables)			(2,330,528.74)	
149910	(Cartera de crédito de consumo)		(379,762.74)		
14991005	(Cartera de crédito de consumo)	(379,762.74)			
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)		(125,750.11)		
14991505	Cartera de crédito inmobiliario)	(125,750.11)			
149920	(Cartera de microcrédito)		(852,071.61)		
14992005	(Cartera de microcrédito)	(852,071.61)			
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)		(10,309.38)		
14993505	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	(10,309.38)			
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)		(905,695.23)		
14998005	(Provisión genérica por tecnología crediticia consumo)	(394,764.80)			
14998010	(Provisión genérica por tecnología crediticia microcrédito)	(510,930.43)			
149987	(Provisión no reservadas por requerimiento normativo)		(56,939.67)		
14998715	(Cartera de créditos inmobiliario)	(2,424.06)			
14998720	(Cartera de microcrédito)	(54,515.61)			

Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.
ANÁLISIS DE CARTERA DE CRÉDITO ENTRE AÑOS
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019

ACC
1/2

Verificación del saldo de la cartera de crédito

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al finaliza en el período 2019, genero los siguientes resultados en la cartera de crédito, tal como muestra la siguiente tabla:

Tabla 20 – 3: Verificación del saldo de la cartera de crédito

Cartera de crédito						
Cód.	Analítica	Año 2018	Año 2019	Ajuste		Auditoría
				Debe	Haber	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 12.253.694.90	\$ 13.132.769.10			\$ 13.132.769.10 ✓
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 2.697.312.26	\$ 2.950.536.01			\$ 2.950.536.01 ✓
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$ 10.222.755.46	\$ 10.750.664.43			\$ 10.750.664.43 ✓
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 642.139.75	\$ 695.860.66			\$ 695.860.66 ✓
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 102.139.78	\$ 152.808.28			\$ 152.808.28 ✓
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 77.196.51	\$ 70.983.54			\$ 70.983.54 ✓
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 423.531.10	\$ 482.677.97			\$ 482.677.97 ✓
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 22.309.04	\$ 30.807.46			\$ 30.807.46 ✓
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 3.996.70	\$ 7.055.52			\$ 7.055.52 ✓
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 289.363.90	\$ 258.992.48			\$ 258.992.48 ✓
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -2.099.852.12	\$ -2.330.528.74			\$ -2.330.528.74 ✓
TOTAL Σ		\$ 24.634.587.28 ✓✓	\$ 26.202.626.71 ✓✓			\$ 26.202.626.71 ✓✓


Fuente: Auditores independientes, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

✓ Verificado

✓✓ Valor confirmado con Balance general

Σ Suma

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	-------------------

Análisis vertical de la cartera de crédito

Una vez realizado el análisis vertical a la cartera de crédito de la matriz de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el período 2019, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 21 – 3: Análisis vertical de la cartera de crédito

Código	Cuenta	Saldo	%
14	Cartera de crédito		
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 13.132.769.10	50.12%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 2.950.536.01	11.26%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$ 10.750.664.43	41.03%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 695.860.66	2.66%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 152.808.28	0.58%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 70.983.54	0.27%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 482.677.97	1.84%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 30.807.46	0.12%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 7.055.52	0.03%
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 258.992.48	0.99%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -2.330.528.74	-8.89%
Total		\$ 26.202.626.71	100.00%

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En este contexto, se evidencia que la concentración de crédito de la matriz de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se encuentra en el crédito de consumo y microcrédito, lo que significa que el riesgo en estas carteras es elevado, tal como muestra en el siguiente gráfico:

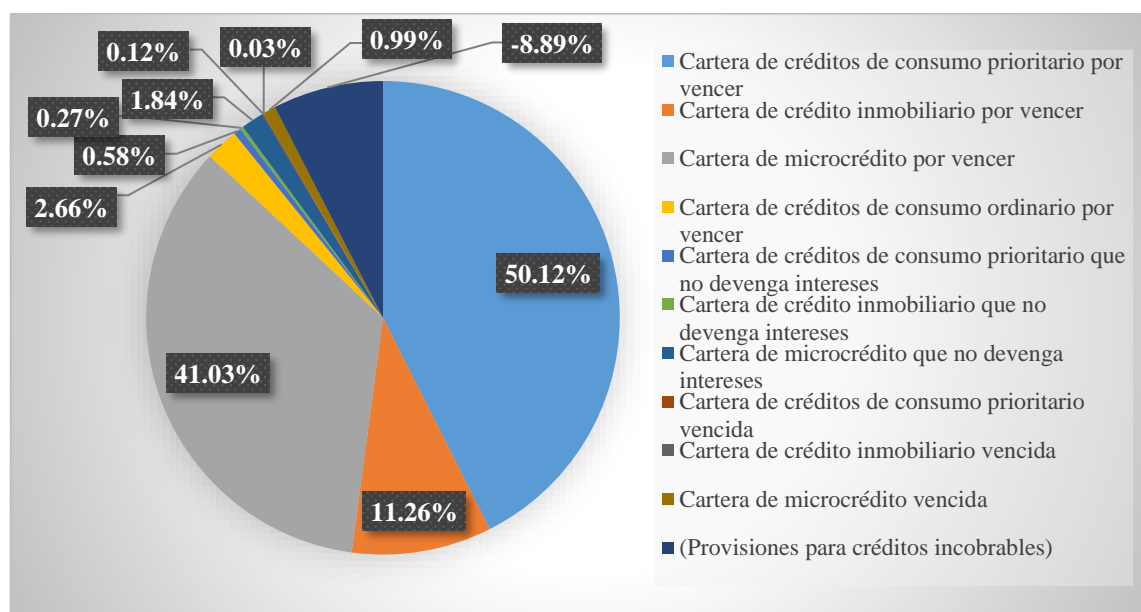



Gráfico 5 – 3: Cartera de crédito 2019


Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	----------------------------

Análisis

Una vez aplicado el análisis vertical a la cartera de crédito, se determinó que la mayor concentración de los recursos económicos se encuentra con un 50.12% en la cartera de crédito de consumo prioritario por vencer, equivalente a \$ 13.132.769.10; mientras que, el 41.03% corresponde a la cartera de crédito de microcrédito por vencer, en terminó monetarios representa \$ 10.750.664.43. En síntesis, esta tendencia tiene lugar a que los socios de la cooperativa solicitan estos tipos de crédito debido a los pocos parámetros para su otorgación, lo que origina esta mayor demanda en el mercado y su cartera de crédito presente estos resultados.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	-------------------

Crecimiento de la cartera de crédito

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el período 2019, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 22 – 3: Crecimiento de la cartera de crédito

Cód.	Cuenta	Año 2018 %	Año 2019 %	(+) o (-)
14	Cartera de crédito			
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 12.253.694.90	\$ 13.132.769.10	7,17%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 2.697.312.26	\$ 2.950.536.01	9,39%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$ 10.222.755.46	\$ 10.750.664.43	5,16%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	\$ 642.139.75	\$ 695.860.66	8,37%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 102.139.78	\$ 152.808.28	49,61%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 77.196.51	\$ 70.983.54	-8,05%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 423.531.10	\$ 482.677.97	13,97%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 22.309.04	\$ 30.807.46	38,09%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 3.996.70	\$ 7.055.52	76,53%
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 289.363.90	\$ 258.992.48	-10,50%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ -2.099.852.12	\$ -2.330.528.74	10,99%
Total		\$ 24.634.587.28	\$ 26.202.626.71	

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

En este contexto, se evidencia que la matriz de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., a nivel global de la cartera de crédito tuvo crecimiento económico de 6.37%, equivalente a \$ 1.568.039,43.

Por otra parte, el crecimiento individual de las carteras de consumo y microcrédito fueron las siguientes:

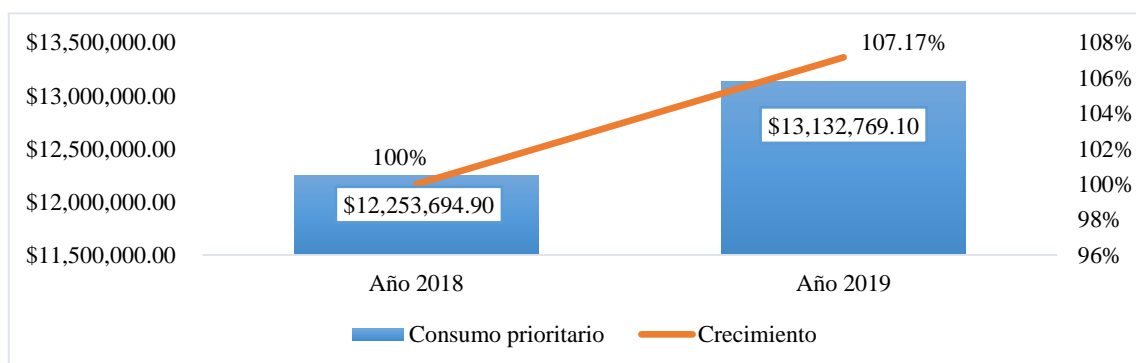



Gráfico 6 – 3: Crecimiento de la cartera de consumo

Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	----------------------------

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el período 2019, tuvo un crecimiento del 7.17%, equivalente a \$879.074,20, con al año 2018; en conclusión, la cooperativa tenido un crecimiento mínimo en el mercado, a su vez, eleva el riesgo de morosidad de esta cartera.

De igual manera, la cartera de microempresa tuvo la siguiente tendencia:

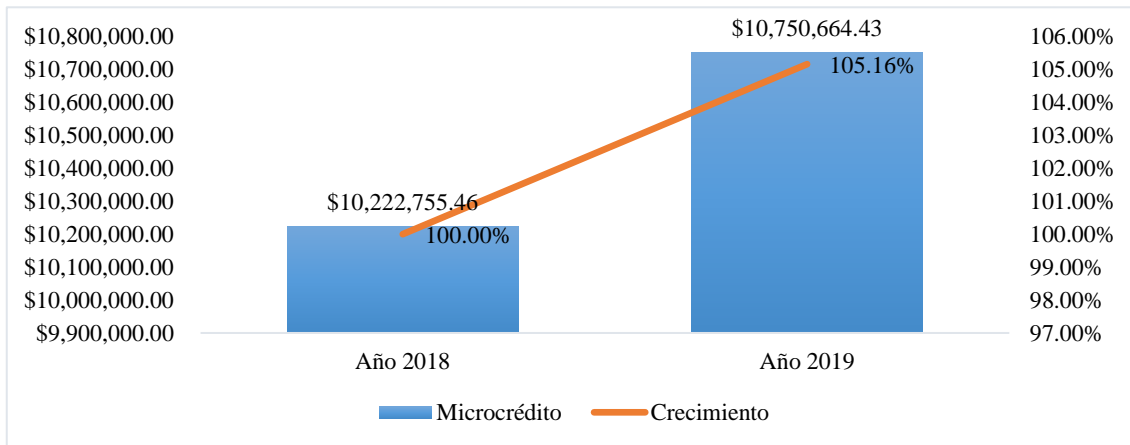



Gráfico 7 – 3: Crecimiento de la cartera de microcrédito

Fuente: Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda, (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

La la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el período 2019, tuvo un crecimiento del 5.16%, equivalente a \$527.908,97, con al año 2018; en conclusión, la cooperativa tenido un crecimiento mínimo en el mercado, a su vez, eleva el riesgo de morosidad de esta cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	-------------------------

Análisis vertical de la cartera de crédito consumo prioritario por vencer

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., durante el período 2019, la cartera de crédito consumo prioritario por vencer, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 23 – 3: Análisis de la cartera de crédito de consumo

Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer			
Código	Detalle	Saldo	%
140205	De 1 a 30 días	\$ 276.137.22	2.10%
140210	De 31 a 90 días	\$ 527.463.92	4.02%
140215	De 91 a 180 días	\$ 697.039.75	5.31%
140220	De 181 a 360 días	\$ 1.238.353.83	9.43%
140225	De más de 360 días	\$10.393.774.38	79.14%
Total		\$13.132.769.10	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

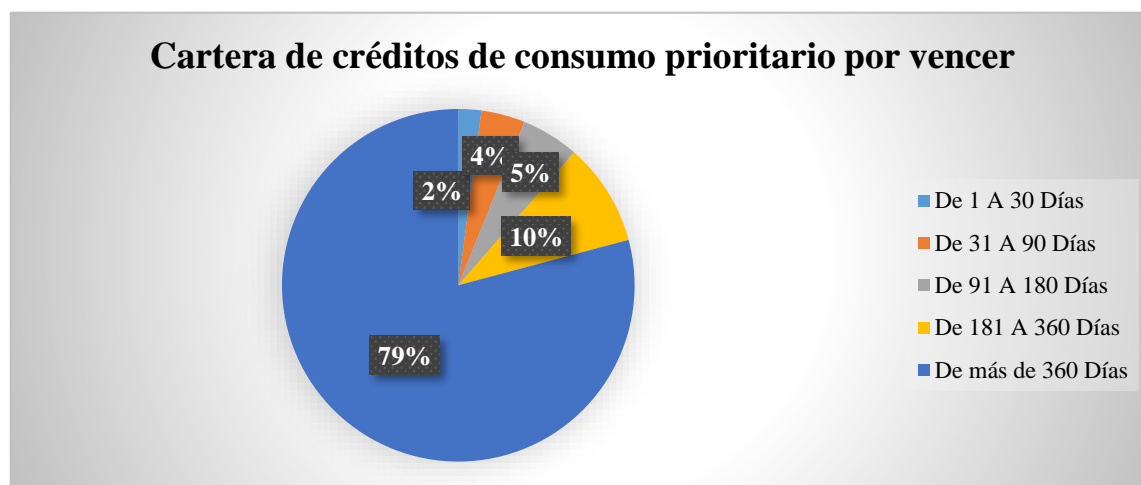



Gráfico 8 – 3: Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis

Una vez realizado el análisis vertical a cartera de crédito de consumo prioritario por vencer, se determinó que los créditos son otorgados se encuentra el 79.14% en plazos de más de 360 días, mientras que, el 9.43% pertenece al vencimiento de 181 a 360 días, lo que significa que la cooperativa en la colocación de recursos económicos por lo general tiene a conceder a los socios préstamos mayores a un año, con la finalidad de obtener créditos económicos y fortalecer la solvencia de la entidad financiera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ANÁLISIS VERTICAL EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	AV 3/6
---	---	-------------------------

Análisis vertical de la cartera de crédito de microcrédito por vencer

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., durante el período 2019, la cartera de microcrédito por vencer, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 24 – 3: Análisis de la cartera de crédito de consumo

Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer			
Código	Detalle	Saldo	%
140405	De 1 a 30 días	\$ 397.508.15	3.70%
140410	De 31 a 90 días	\$ 530.906.17	4.94%
140415	De 91 a 180 días	\$ 739.299.27	6.88%
140420	De 181 a 360 días	\$ 1.897.645.11	17.65%
140425	De más de 360 días	\$ 7.185.305.73	66.84%
Total		\$ 13.132.769.10	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)
 Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

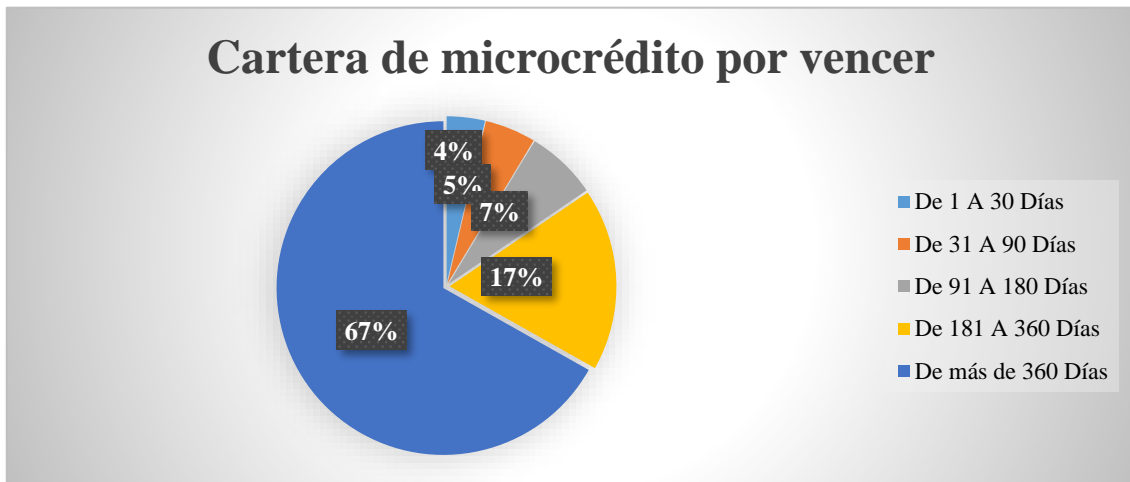



Gráfico 9 – 3: Cartera de créditos de microcrédito por vencer

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)
 Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis

Una vez realizado el análisis vertical a cartera de crédito de microcrédito por vencer, se determinó que los créditos son otorgados se encuentra el 66.84% en plazos de más de 360 días, mientras que, el 17.65% en acuerdos de 181 a 360 días, lo que significa que la cooperativa en la colocación de recursos económicos concede a sus socios emprendedores mayor a un año, con el propósito que recuperen el capital y garanticen el pago de las cuotas del prestamos, con el afán de evitar créditos en morosidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR AGENCIA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	IMA 1/1
---	---	--------------------------

Índice de morosidad por agencia

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al finaliza en el período 2019, genero de manera global el siguiente índice de morosidad, tal como muestra la cédula analítica:

Tabla 25 – 3: Índice de morosidad por agencia

Cartera de crédito					
Cód.	Analítica	Año 2019	Ajuste		Auditoría
			Debe	Haber	
	Cartera Bruta	\$ 28.533.155.45			\$28.533.155.45 ✓
	Cartera en Riesgo	\$ 1.003.325.25			\$ 1.003.325.25 ✓
	Morosidad	3.52%			3.52% ✓

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

El índice de morosidad presentado por la entidad financiera mediante la revisión del examen especial se comprueba su veracidad del indicador, a continuación, se detallas el cálculo realizado:

Procedimiento de auditoria:

1. Identificado de la cartera bruta:

Tabla 26 – 3: Cartera bruta

Cód.	Analítica	Año 2019
14	Cartera de crédito	\$ 26.202.626.71
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ 2.330.528.74
Total de cartera bruta Σ		\$ 28.533.155.45 ✓

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)


2. Identificación de cartera en riesgo

Tabla 27 – 3: Cartera en riesgo

Cód.	Analítica	Saldos	
		Cartera que no devenga interés	Cartera vencida
1402	Cartera de consumo prioritario	\$ 152.808.28	\$ 30.807.46
1403	Cartera inmobiliario	\$ 70.983.54	\$ 7.055.52
1404	Cartera microcrédito	\$ 482.677.97	\$ 258.992.48
Total Σ		\$ 706.469.79	\$ 706.469.79
Total de cartera en riesgo		\$ 1.003.325.25 ✓	

Fuente: Balance General - Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR AGENCIA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	IMA 1/1
---	---	-----------------------------

Asimismo, el índice de morosidad obtenido por auditoría fue el siguiente:

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Total de cartera en riesgo}}{\text{Total de cartería bruta}} * 100$$


$$\text{Índice de morosidad} = \frac{1.003.325.25}{28.533.155.45} * 100$$

$$\text{Índice de morosidad} = 3.52\% \checkmark$$

- ✓ Verificado
- Σ Suma

Análisis

Una vez evaluada la cartera de crédito, se determinó que la entidad financiera presenta un índice de morosidad del 3.52%, lo que significa que la cooperativa cumple las políticas del manual de crédito y los parámetros establecido por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, considera como una exposición de riesgo medio alto en termino de recuperación de cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR CARTERA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	IMC 1/1
---	---	--------------------------

Índice de morosidad por cartera

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al finaliza en el período 2019, genero de manera individual el siguiente índice de morosidad, tal como muestra la cédula analítica:

Tabla 28 – 3: Índice de morosidad por cartera

	Cartera activa	Provisiones	Cartera que no devenga interés	Cartera vencida	Morosidad
Cartera de consumo prioritario	\$ 13.132.769.10	\$ 379.762.74	\$ 152.808.28	\$ 30.807.46	1.36%
Cartera inmobiliario	\$ 2.950.536.01	\$ 125.750.11	\$ 70.983.54	\$ 7.055.52	2.54%
Cartera microcrédito	\$ 10.750.664.43	\$ 852.071.61	\$ 482.677.97	\$ 258.992.48	6.39% H
Cartera de consumo ordinario	\$ 695.860.66	\$ 10.309.38	\$ -	\$ -	0.00%


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

$$M = \frac{\text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Activa} + \text{Provisiones}} * 100$$

$$M = \frac{\$ 482.677.97 + \$ 258.992.48}{\$ 10.750.664.43 + \$ 852.071.61} * 100 \quad M = 6.39\%$$

Análisis: Una vez calculado el índice de morosidad se constató que la cartera de microcrédito presente un 6.39%, lo que origina una alta exposición de riesgo; por tal razón, la institución debe aplicar políticas que permitan a recuperar de manera rápida esta cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR AGENCIA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	ACAR 1/2

Análisis de créditos aprobados y rechazados

El historial de crédito aprobado de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el mes de marzo del 2019, fue el siguiente:

Tabla 29 – 3: Crédito aprobados

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda					
Acta No 30					
Aprobados					
Matriz San José de Chimbo					
Período: 1 de marzo al 31 de marzo de 2019					
No	Monto	Línea	Asesor responsable	Observaciones	Oficina
1	\$ 5.950.00	Consumo	593	Aprobado	Chimbo
2	\$ 7.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
3	\$ 4.500.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
4	\$ 5.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
5	\$ 5.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
6	\$ 5.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
7	\$ 3.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
8	\$ 10.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
9	\$ 5.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
10	\$ 5.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
11	\$ 10.000.00	Microcrédito	593	Aprobado	Chimbo
12	\$ 5.000.00	Consumo	593	Aprobado	Chimbo
13	\$ 10.000.00	Consumo	593	Aprobado	Chimbo
	\$ 80.450.00				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)


Por otra parte, el historial de crédito rechazado de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., en el mes de marzo del 2019, fue el siguiente:

Tabla 30 – 3: Crédito no aprobados

Cooperativa de ahorro y “San José” Ltda						
Acta No 30						
Rechazados						
Matriz San José de Chimbo						
Período: 1 de marzo al 31 de marzo de 2019						
No	Monto	Motivo	Asesor responsable	Oficina	Revisado	Autorizado
1	\$ 7.500.00	El asesor no pide la actualización del predio.	593	Chimbo	Comisión de Crédito	
	\$ 7.500.00					

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. ÍNDICE DE MOROSIDAD POR AGENCIA EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	ACAR 2/2
---	---	---------------------------

Análisis de créditos aprobados y rechazados

La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., el grado de aprobación de crédito fue el siguiente:

Tabla 31 – 3: Historial de créditos

Historial de créditos		
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Número de créditos rechazados	1	7.14%
Número de créditos aprobados	13	92.86%
Total de créditos ejecutados Σ	14	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

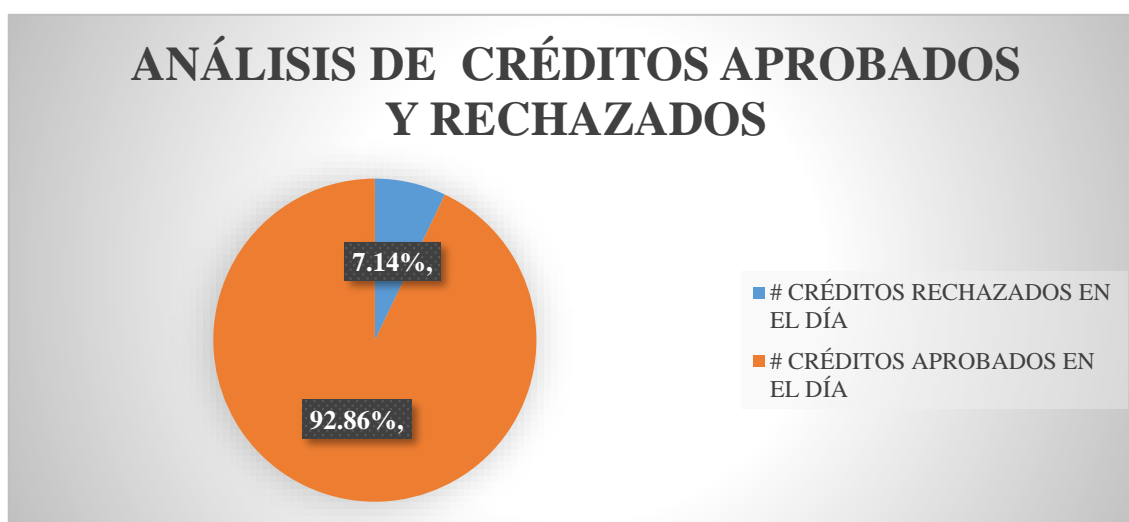



Gráfico 10 – 3: Análisis de créditos aprobados y rechazados

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Análisis

Una vez analizado las operaciones crediticias de marzo del 2019, se determinó que la cooperativa realizó 14 créditos entre consumo y microcrédito; de los cuales, el 92.86% representa de créditos que fueron aprobados y el 7.14% de créditos rechazados, debido a que el asesor no pide la actualización del predio, lo que origino que el socio no pueda acceder al crédito.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. VERIFICACIÓN DE CUOTA EN UN PRÉSTAMO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VC 1/2
---	--	----------------------------

Verificación de cuotas en el préstamo


El asesor de crédito de la Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., como control interno entrega la tabla de amortización a los socios que fueron concedidos un préstamo, con la finalidad de sociabilizar tasas de interés, cuotas, fecha de pago y finalización del crédito, entre otros.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA											
TABLA DE AMORTIZACION											
#ItCoop 06/210											
Cliente: 90032805		GUAMAN PAREDES JOSE LUIS				Fecha: 06-09-2019					
Credito:		MICRO QUIROGRAFARIO				Codigo: 066410052565					
Fecha de concesion:		viernes 06 septiembre 2019				Estado: ACTIVO					
Monto Original:		2.500,00				Total Días: 729					
Calificacion:											
No.	Pec.	Venc	Tasa	Días	Capital	Interés	S.Dsg	Rub. A	Rub. B	Cuota	Saldo
0										2.500,00	
1	04-10-2019		18,95	28	89,32	36,85	0,72	0,00		126,89	2.410,68
2	04-11-2019		18,95	31	86,83	39,34	0,77	0,00		126,94	2.323,85
3	04-12-2019		18,95	30	89,47	36,70	0,72	0,00		126,89	2.234,38
4	04-01-2020		18,95	31	89,71	36,46	0,72	0,00		126,89	2.144,67
5	04-02-2020		18,95	31	91,17	35,00	0,69	0,00		126,86	2.053,50
6	04-03-2020		18,95	29	94,82	31,35	0,62	0,00		126,79	1.958,68
7	04-04-2020		18,95	31	94,21	31,96	0,63	0,00		126,80	1.864,47
8	04-05-2020		18,95	30	96,73	29,44	0,58	0,00		126,75	1.767,74
9	04-06-2020		18,95	31	97,32	28,85	0,57	0,00		126,74	1.670,42
10	04-07-2020		18,95	30	99,79	26,38	0,52	0,00		126,69	1.570,63
11	04-08-2020		18,95	31	100,54	25,43	0,50	0,00		126,67	1.470,09
12	04-09-2020		18,95	31	102,18	23,99	0,47	0,00		126,64	1.367,91
13	04-10-2020		18,95	30	104,57	21,60	0,42	0,00		126,59	1.263,34
14	04-11-2020		18,95	31	105,55	20,62	0,40	0,00		126,57	1.157,79
15	04-12-2020		18,95	30	107,89	18,28	0,36	0,00		126,53	1.049,90
16	04-01-2021		18,95	31	109,04	17,13	0,34	0,00		126,51	940,86
17	04-02-2021		18,95	31	110,82	15,35	0,30	0,00		126,47	830,04
18	04-03-2021		18,95	28	113,94	12,23	0,24	0,00		126,41	716,10
19	04-04-2021		18,95	31	114,48	11,69	0,23	0,00		126,40	601,62
20	04-05-2021		18,95	30	116,67	9,50	0,19	0,00		126,36	484,95
21	04-06-2021		18,95	31	118,26	7,91	0,16	0,00		126,33	366,69
22	04-07-2021		18,95	30	120,38	5,79	0,11	0,00		126,28	246,33
23	04-08-2021		18,95	31	122,15	4,02	0,08	0,00		126,25	124,18
24	04-09-2021		18,95	31	124,16	2,03	0,04	0,00		126,23	0,00
					2500,00	528,10	10,38	0,00	0,00		3038,48

Gráfico 6 – 3: Tabla de amortización

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. VERIFICACIÓN DE CUOTA EN UN PRÉSTAMO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	VC 2/2
---	--	----------------------------

Comprobación de la cuota de pago

Para confirmar la cuota de pago, el equipo de auditoria aplico la fórmula de la cuota fija, tal como muestra a continuación:

Datos del Préstamo

Tipo de Crédito:	Micro Quirografario
Monto:	\$2500
Tiempo:	2 años – 24 meses
Tasa de interés:	18.95% anual – 1.58% mensual

Fórmula de la Renta Fija

$$R = \frac{C * i}{1 - (1 + i)^{-t}}$$


$$R = \frac{2500 * 0.0158}{1 - (1 + 0.0158)^{24}}$$

$$R = \frac{39.48}{0.31}$$

$$R = 126.68$$

Análisis

Una vez realizado el cálculo de la cuota fija, se determinó que el existe variaciones con la tabla de amortización entregada por el asesor de crédito al socio; el valor a pagar mensual del socio debe ser \$126.68.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DESEMPEÑO POR ASESORES EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	DA 1/4
---	--	-------------------------

Desempeño por asesores

El desempeño laboral de los asesores de crédito de la matriz de La Cooperativa De Ahorro y Crédito “San José” Ltda., al finaliza en el período 2019, fue la siguiente:

Tabla 32 – 3: Desempeño de los asesores

N°	Nombre asesor	Activo	Vencido	Reclasificado	Saldo	Ind. mora	Cred neto	saldo presupuestado	N° créditos programa
1	Arguello Quingatuna Karina Jackeline	\$6.328.662.97	\$ 116.919.46	\$ 271.061.76	\$6.716.644.19	5.78%	671	\$7.003.089.67	729
2	Bayas Saltos Sebastian Alejandro	\$3.398.809.05	\$ 70.844.88	\$ 65.260.28	\$3.534.914.21	3.85%	416	\$3.685.668.09	463
3	Núñez Albiño Anita Marcela		\$ 414.41	\$ 3.040.90	\$ 3.455.31	100.00%	5	\$ 3.602.67	5
4	Robayo Borja Edwin Fabian	\$1.375.586.30			\$1.375.586.30	0.00%	64	\$1.434.251.08	83
5	Silva Carrillo Margoth Elizabeth	\$4.385.191.33	\$ 11.062.08	\$ 68.032.21	\$4.464.285.62	1.77%	486	\$4.654.674.51	577
6	Silva Galarza Laura Verónica	\$7.254.027.84	\$ 38.468.94	\$ 81.976.70	\$7.374.473.48	1.63%	654	\$7.688.973.48	764
7	Vargas Guadalupe Geovanna Isabel	\$4.775.401.55	\$ 48.136.44	\$ 157.542.90	\$4.981.080.89	4.13%	526	\$5.193.509.61	625
8	Vásquez Fonseca Alexander Marcelo		\$ 8.643.85	\$ 52.625.47	\$ 61.269.32	100.00%	54	\$ 63.882.28	54

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

Tabla 33 – 3: Indicadores de desempeño

Indicador	Fórmula
Eficacia	$A = (L \times T_p) / (M \times T_r)$
Eficiencia	$B = (A \times C_p) / C_r$
Relevancia	$R = (M / F_1) / (L / F_2)$

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2021)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)

- **Eficacia:** $A = (L \times T_p) / (M \times T_r)$

A: Es el nivel de eficacia

L: Son los créditos logrados

M: Son los créditos programadas

Tr: Es el tiempo real para llegar al logro obtenido

Tp: Es el tiempo planeado para alcanzar la meta total

1 > Es más eficaz

1 = Eficaz

1 < Ineficaz

- **Eficiente:** $B = (A \times C_p) / C_r$

B: Nivel de eficiencia

Cp: Activo Programado

Cr: Activo Real

1 > Es más eficiente

1 = Eficiente

1 < Ineficiente

- **Relevancia:** $R = (M / F_1) / (L / F_2)$

R: Nivel de relevancia

L: Son los créditos logrados

M: Son los créditos programadas

F1: Meta programada

F2: Meta Lograda

1 > Es más relevante

1 = Relevante

1 < Irrelevante



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.
DESEMPEÑO POR ASESORES
EXAMEN ESPECIAL
Período: Enero - Diciembre 2019


DA
3/4

Tabla 34 – 3: Evaluación del desempeño

Aplicación de la fórmulas de desempeño					
Nº	Nombre asesor	Indicador	Fórmula	Cálculo	Calificación
1	ARGUELLO QUINGATUNA KARINA JACKELINE	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	3.77	Más que eficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	3.94	Más que eficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.92	Irrelevante
2	BAYAS SALTOS SEBASTIAN ALEJANDRO	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	1.49	Más que eficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	1.55	Más que eficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.90	Irrelevante
3	NUÑEZ ALBIÑO ANITA MARCELA	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	0.000193	Ineficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	0.000201	Ineficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	1.00	Relevante
4	ROBAYO BORJA EDWIN FABIAN	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	0.04	Ineficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	0.04	Ineficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.77	Irrelevante
5	SILVA CARRILLO MARGOTH ELIZABETH	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	2.16	Más que eficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	2.26	Más que eficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.84	Irrelevante
6	SILVA GALARZA LAURA VERONICA	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	3.86	Más que eficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	4.02	Más que eficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.86	Irrelevante
7	VARGAS GUADALUPE GEOVANNA ISABEL	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	2.54	Más que eficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	2.64	Más que eficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	0.84	Irrelevante
8	VASQUEZ FONSECA ALEXANDER MARCELO	Eficacia	$A = (LxTp)/(MxTr)$	0.02	Ineficaz
		Eficiencia	$B = (Ax Cp)/Cr$	0.02	Ineficiente
		Relevancia	$R = (M/F1)/(L/F2)$	1.00	Relevante


Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., (2019)

Elaborado por: Vega Vázquez Zuliana Marisol, (2021)


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. DESEMPEÑO POR ASESORES EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	DA 4/4
---	--	----------------------------

Análisis


A través de la aplicación de las fórmulas de desempeño se pudo destacar tres observaciones, la primera que la Sra. Anita Núñez Albiño no cumple con las metas y políticas designadas de manera anual por rotación de personal, ya que actualmente es Jefa operativa, por otro lado el Sr. Edwin Robayo Borja no cuenta con cartera vencida, pero en tema de colocación de crédito con relación a los demás asesores es ineficiente e ineficaz ya que fue otorgados menos metas que los demás, por ser cambiado de agencia en el mes de septiembre a la matriz, y por último el Sr. Alexander Vásquez Fonseca no cumple con sus metas porque fue cambiado de puesto, actualmente es asesor jurídico, cabe recalcar que cuando existe estos tipos de inconveniente la cartera de estos asesores debe ser distribuida o asignar a otro asesor de crédito para cumplir las metas y objetivos institucionales, por otra parte cabe resaltar que de acuerdo a los datos otorgados por la institución y al aplicar las fórmulas de desempeño la asesora más eficiente y eficaz es la Sr. Laura Silva Galarza.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. HALLAZGO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	HH 1/4
---	--	----------------------------


Hallazgo 1: alta morosidad en la cartera de microcréditos.
CONDICIÓN:
<p>Una vez calculado el índice de morosidad se constató que la cartera de microcrédito presente un 6.39%, lo que origina una alta exposición de riesgo; por tal razón, la institución en esta cartera sobrepasa los límites establecidos por el sistema financiero manejado por las cooperativas de Segmento 1, en relación a la cartera de microcrédito.</p>
CRITERIO:
<p>Según el Manual y Reglamento de Crédito y Cobranza de la COAC San José Ltda., en su capítulo V, literal 5.3, afirma que:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>La Cooperativa de Ahorro y crédito “San José” Ltda., se sujetará a los índices establecidos por el sistema financiero manejado por todas las cooperativas de segmento uno, en donde para la cartera de microcrédito maneja un índice hasta el 5%, si sobrepasa este límite se considera un riesgo financiero para la entidad, además la inspección y evaluación de los solicitantes servirá para determinar la capacidad de pago y evaluará los aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis de manera que minimice el riesgo de la morosidad de la cartera de crédito.</i></p>
CAUSA:
<p>El alto índice de morosidad de la cartera de microcréditos se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento por parte del personal del manual de procedimientos de otorgamiento, colocación y recuperación de crédito. • El sobreendeudamiento de los socios. • Falta de seguimiento de carteras vencidas por parte del personal. • La inexistencia de estrategias para la recuperación de cartera.
EFECTO:
<p>El alto índice de morosidad de cartera de crédito puede afectar en la disminución de la rentabilidad de la cooperativa, también sanciones por parte de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, al persistir con esta deficiencia.</p>

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. HALLAZGO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	HH 2/4
---	--	-------------------------

Hallazgo 2: Falta de seguimiento a la cartera vencida.
CONDICIÓN:
El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no realiza de manera periódica los seguimientos de la cartera vencida, lo que provocó que exista un índice de morosidad global del 3.52%, lo que significa riesgo financiero para la entidad.
CRITERIO:
Según el Manual de Riesgos de la COAC “San José” Ltda. , en su art. 7 , menciona que: <p style="text-align: center;"><i>La morosidad bruta total de la cartera de crédito se analizará de acuerdo a la cartera bruta más la cartera en riesgo la misma que tendrán un límite establecido hasta el 3.54%, porcentaje máximo en relación a todas las cooperativas de segmento 1, la responsabilidad de cada cartera vencida será del Asesor de Crédito y Cobranzas quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido en las proyecciones financieras de la entidad.</i></p>
CAUSA:
La falta de seguimiento a la cartera vencida se debe: <ul style="list-style-type: none"> • A la inobservancia del personal de las políticas y el manual de procedimientos de crédito. • Falta de gestión de los asesores de crédito. • Falta de análisis de capacidad de pago
EFFECTO:
La falta de seguimiento a la cartera vencida por parte del personal de la cooperativa puede originar que aumente el índice de morosidad, incumplimiento en los objetivos instituciones y pérdidas económicas en caso de no recuperación la cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. HALLAZGO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	HH 3/4
---	--	----------------------------

Hallazgo 3: Incumplimiento del manual de procedimientos de crédito
CONDICIÓN:
<p>El asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no se sujeta al procedimiento del manual de crédito, debido a que no verifica los documentos entregados por el socio antes de entregar a la comisión de crédito; al incumplir este procedimiento originó que un 7.14% de créditos sean rechazados, dada que la documentación del predio está desactualizada, lo que provocó que el socio no pueda acceder al crédito.</p>
CRITERIO:
<p>Según el Manual y Reglamento de Crédito y Cobranza de la COAC San José Ltda., en su capítulo I, literal 1.3. certifica que:</p> <p style="text-align: center;"><i>El proceso de crédito se debe cumplir con: La Verificación y Actualización de la Información del socio, Análisis y Revisión de la solicitud de crédito, Aprobación, Liquidación, Seguimiento y Recuperación de cartera.</i></p>
CAUSA:
<p>El incumplimiento de los procedimientos de crédito se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de sociabilización del reglamento, políticas y manuales al personal por parte de los directivos. • Desconocimiento del personal de las normativas internas y externas. • Falta de capacitación al personal de crédito y cobranza.
EFECTO:
<p>El incumplimiento de los procedimientos de crédito por parte del personal de la cooperativa puede afectar al socio cuando sus requerimientos no sean atendidos, aumentar la cartera vencida, desprestigiar la imagen corporativa y pérdidas económicas.</p>

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA. HALLAZGO EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	HH 4/4
---	--	----------------------------


Hallazgo 4: Falta de capacitación al personal
CONDICIÓN:
<p>La máxima autoridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no realiza capacitaciones de manera constante al personal de crédito y cobranza para garantizar una eficiente colocación y recuperación de cartera.</p>
CRITERIO:
<p>Según el Reglamento Interno del Personal de la COAC “San José” Ltda., en su art. 30, menciona:</p> <p style="text-align: center;"><i>Establece que el Consejo de Administración de la entidad promoverá en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras/as en todos los niveles de la entidad a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.</i></p>
CAUSA:
<p>La falta de capacitación al personal se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe un plan capacitación, en donde se pueda planificar diferentes capacitaciones para mejorar la productividad del empleado. • Deficientes gestión administrativa por parte de los directivos.
EFECTO:
<p>La falta de capacitación al personal de crédito y cobranza puede originar incumplimientos de las metas, procesos de otorgamiento de créditos deficientes y pérdidas económicas.</p>

INFORME FINAL



EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA PROGRAMA FASE IV: INFORME EXAMEN ESPECIAL Período: Enero - Diciembre 2019	I-PA 1/1
---	--	------------------------------

Programa Fase IV: Informe

**Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
 Ltda**

Período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Objetivo: Presentar los resultados a la Asamblea General de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para mejorar la colación de créditos y recuperación de cartera.

N°	PROCEDIMIENTO	REF / PT	ELAB. POR	FECHA:
Planificación Específica				
1	Notificación de lectura de informes	NI	Z.M.V.V	17/04/2021
2	Informe del examen	IE	Z.M.V.V	20/04/2021
3	Actas de lectura del examen	AE	Z.M.V.V	21/04/2021

EXAMEN ESPECIAL



Informe final

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., DEL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2019.

Tipo de examen: EE **Período desde:** 1 de enero 2019 **Hasta:** 31 de diciembre 2019

Chimbo – Ecuador

**Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José
Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019.**

Notificación de finalización del proceso del examen especial

Chimbo, 17 de abril del 2021.

Mg.

Patricio Pérez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ” LTDA.

Presente. -

Reciba un cordial saludo, le informo que se ha finalizado la aplicación de los procedimientos propios del examen especial a la cartera d crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019; donde se obtuvo evidencia suficiente, competente y relevante para la construcción de los hallazgos del examen especial que serán presentados en el informe final que posteriormente se dará lectura.

Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Srta. Zuliana Vega

Auditora Independiente

Convocatoria a la Asamblea General

Oficio N° SEPS – INEPS – 2021 – 04 – 20

Chimbo, 20 de abril del 2021

Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo
Presidente del Consejo de Administración

Ing. Xavier Marcelo García García
Presidente del Consejo de Vigilancia

Mg. Patricio Pérez
Gerente General

Presente. –

De nuestra consideración:

En relación con el examen especial a la cartera de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., comunico a ustedes que la lectura de los hallazgos encontrados, se efectuará el 21 de abril del 2021, a las 10 am en la oficina administrativas de la Cooperativa ubicada en el cantón Chimbo, provincia Bolívar, 3 de marzo y García.

Para efectuar la comunicación de hallazgos, se solicita la asistencia de los directivos que estuvieron en funciones de: Guido Moreno, Presidente del Consejo de Administración; Xavier García, Presidente del Consejo de Vigilancia; y de los directivos elegidos en la Asamblea General de socios.

Además, se solicita la asistencia del Ing. Patricio Pérez, Gerente de la Cooperativa; y la secretaria/o de la Asamblea General de socios para efectuar las actas.

Una vez entregada los hallazgos a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia, deberán proceder con su análisis y posterior remisión de los descargos correspondientes a la Superintendencia, dentro de 15 días término contados a partir de la firma del “Acta de Comunicación de Resultados de Supervisión”, en concordancia a lo dispuesto en el inciso primero del Artículo 69 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Atentamente,

Ing. Luis Merino
Jefe de equipo

Carta de entrega del informe

Oficio N° SEPS – INEPS – 2021 – 04 – 20

Chimbo, 20 de abril del 2021

Dr. Guido Francisco Moreno del Pozo
Presidente del Consejo de Administración

Ing. Xavier Marcelo García García
Presidente del Consejo de Vigilancia

Mg. Patricio Pérez
Gerente General

Presente. –

De nuestra consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 146 y literal b) del artículo 147 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, se da a conocer el informe final del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Anexo a la presente se adjunta el informe de Auditoría, con las respectivas observaciones y recomendaciones que deberá ser cumplido por los Consejos de Administración y de Vigilancia y por la Gerencia, la implementación de las recomendaciones incluidas, deberá ser presentado a la Superintendencia en un plazo de 15 días contados a partir de la fecha de recepción de la presente comunicación.

Atentamente,

Ing. Luis Merino
Jefe de equipo

Magister.
Patricio Pérez

Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Asunto: Informes del examen especial

De mi consideración:

Motivo

El Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, se efectuará con el fin de emitir un informe que sirva como herramienta para mejorar el otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y disminución de morosidad.

Objetivo

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para el mejoramiento del proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera crédito.

Objetivos específicos

- Recopilar información suficiente, competente y relevante sobre la cartera de crédito para el desarrollo del examen especial.
- Evaluar el sistema de control interno del área de crédito de la entidad mediante el manual de procedimiento de créditos para determinar el grado de confianza y riesgo.
- Evaluar y analizar la razonabilidad los estados financieros de la institución.
- Presentar los resultados a la Asamblea General de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para mejorar la colación de créditos y recuperación de cartera.

Responsabilidad del auditor

El artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero dispone que “El auditor externo tendrá la responsabilidad de realizar auditorías externas en cada una de las entidades financieras”, dicho artículo establece las acciones que deben contemplar dichas auditorías y entre ellas el numeral 7 indica:

“7. Informar sobre los demás requerimientos que el respectivo organismo de control disponga, asumiendo plena responsabilidad por los informes que emitan, de conformidad con las normas que expidan las superintendencias.”

Los resultados de los procesos de auditoría externa constituyen un insumo importante en el modelo de supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en tanto permiten identificar los principales problemas en la gestión de las entidades controladas; y, con base en sus recomendaciones priorizar los planes de acción que permitan superar dichas deficiencias.

Con estos antecedentes, la Superintendencia dispone a los auditores externos que, como resultado de las revisiones realizadas, en el informe de auditoría externa. A fin de comunicar los hallazgos encontrados.

RESULTADOS DEL EXAMEN ESPECIAL

Una vez evaluado los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., los principales hallazgos fueron los siguientes:

ALTA MOROSIDAD EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS.

Descripción del hallazgo

Una vez calculado el índice de morosidad se constató que la cartera de microcrédito presente un 6.39%, cartera que sobrepasa los límites establecidos por el sistema financiero manejado por las cooperativas de Segmento 1, por tan razón incumple el **manual y reglamento de crédito y cobranza**, en su capítulo V, literal 5.3, en donde afirma que: La Cooperativa de Ahorro y crédito “San José” Ltda., se sujetará a los índices establecidos por el sistema financiero manejado por todas las cooperativas de segmento uno, en donde para la cartera de microcrédito se maneja un índice hasta el 5%, si sobrepasa este límite se considera un riesgo financiero para la entidad, además la inspección y evaluación de los solicitantes servirá para determinar la capacidad de pago y evaluará los aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis de manera que minimice el riesgo de la morosidad de la cartera de crédito.

Conclusión

Al evaluar la cartera de crédito de manera individual se determinó que la cartera con mayor índice de morosidad es de microcrédito, representada por un 6.39%, en relación con los límites establecido por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sector cooperativas de Segmento 1 es mayor, teniendo como calificación de exposición de riesgo crediticio medio alto.

Recomendación

Al Gerente y al Supervisor de Crédito

1. Verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de crédito, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa
2. Solicitar garante al socio de acuerdo al monto solicitado o bienes con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito.
3. Analizar la capacidad de pago del deudor y hacer seguimientos de carteras vencidas de manera continua y constante, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito a fin de evitar pérdidas económicas.

FALTA DE SEGUIMIENTO A LA CARTERA VENCIDA

Descripción del hallazgo

El personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no realiza de manera periódica los seguimientos de la cartera vencida, lo que provocó que exista un índice de morosidad global del 3.52%, lo que significa riesgo financiero para la entidad, por tal razón no cumplen con el art.7 del **manual de riesgos**, donde, menciona que : La morosidad bruta total de la cartera de crédito se analizará de acuerdo a la cartera bruta más la cartera en riesgo la misma que tendrán un límite establecido hasta el 3.54%, porcentaje máximo en relación a todas las cooperativas de segmento 1, la responsabilidad de cada cartera vencida será del Asesor de Crédito y Cobranzas quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido en las proyecciones financieras de la entidad.

Conclusión:

El personal de cooperativa no realiza eficientemente el seguimiento de cartera vencida, debido a ello, existe varios socios que han sobrepasado los 90 días permitidos por la ley, sin cancelar sus cuotas, y no se encuentra en proceso de coactivas, lo que ha provocado para la institución financiera una pérdida económica.

Recomendación:

Al Ejecutivo y Supervisor de crédito

1. Informar al personal de crédito que realicen un seguimiento constante de la cartera vencida.

2. Verificar que los asesores realicen de forma ordenada, correcta y constante la gestión de cobro, con el objetivo que los socios mantengan sus créditos al día y disminuir el valor la cartera vencida.
3. Evaluar el desempeño laboral de los asesores de crédito de manera periódica.

INCUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Descripción del hallazgo

El asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no se sujeta al procedimiento del manual de crédito, debido a que no verifica los documentos entregados por el socio antes de entregar a la comisión de crédito; al incumplir este procedimiento originó que un 7.14% de créditos sean rechazados, dada que la documentación del predio está desactualizada, lo que provocó que el socio no pueda acceder al crédito, es decir el asesor no se sujeta al **Manual y Reglamento de Crédito y Cobranza**, en su capítulo I, literal 1.3., en donde recalca que: El proceso de crédito se debe cumplir con: La Verificación y Actualización de la Información del socio, Análisis y Revisión de la solicitud de crédito, Aprobación, Liquidación, Seguimiento y Recuperación de cartera.

Conclusión:

Al realizar la aplicación de los indicadores de desempeño para cada asesor, se pudo constatar el incumplimiento de procesos en el momento de otorgar un crédito, además que los asesores no cumplen a cabalidad con sus metas.

Recomendación:

Al Supervisor de crédito y Jefe de Negocios

1. Verificar el cumplimiento de los procesos crediticios y de las políticas, con la finalidad que se otorgue un crédito a una persona segura y responsable y así recuperar la cartera de una manera más eficiente.
2. Sociabilizar las normativas internas al personal.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Descripción del hallazgo

La máxima autoridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José”, no realiza capacitaciones de manera constante al personal de crédito y cobranza para garantizar una eficiente colocación y recuperación de cartera, por tal motivo incumple con el el **Reglamento Interno del Personal**, en su art. 30, donde menciona que: El Consejo de Administración de la entidad promoverá en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidores/as en todos los niveles de la entidad a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Conclusión:

No existe un plan de capacitación que permita capacitar de manera continua al personal de crédito y cobranza en temas relacionados como tasas de interés, morosidad, cartera vencidas, recuperación de carteras, actualizaciones de manuales, políticas y procedimientos de crédito.

Recomendación:

Al Gerente General y Jefe de Talento Humano

1. Implemente un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades del área de crédito y cobranza, en donde se pueda planificar de acuerdo al horario y disponibilidad del personal, con el objetivo de actualizar conocimientos y brindar un servicio de calidad.

El presente informe pongo en consideración de la Asamblea General de Representantes y los miembros del Consejo, aprovecho para agradecer su apoyo y atención.

San José de Chimbo, abril 20 del 2021

Atentamente,

Srta. Zuliana Vega
Auditora Independiente

CONCLUSIONES

- Se recopiló información teórica suficiente, competente y relevante para la elaboración del marco teórico y conceptual, basada en autores, libros, artículos científicos y páginas web, en donde se concluye que el examen especial es un estudio detallado, profundo y estratégico a un solo componente, con el objetivo de identificar las deficiencias de una actividad y poder corregirlas y así obtener un mejor aprovechamiento en recursos y tiempo en el logro de los objetivos de una institución.
- El marco metodológico se desarrolló de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa, empleando diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitieron recopilar información necesaria para llevar a cabo el examen especial, cabe recalcar que la población objeto de investigación fue el personal vinculado a la colocación y recuperación de créditos.
- Al realizar el Examen Especial a la Cartera de Crédito de la COAC San José Ltda., cantón Chimbo, provincia Bolívar, en el período 2019, se pudo evidenciar que los créditos de consumo y microcrédito son colocados de manera recurrente; otra de las observaciones es la existencia de un alto índice de morosidad en la cartera de microcrédito; de otro lado, también se pudo determinar que los asesores de crédito no se sujetan al manual de crédito y cobranza existente, complementado por la falta de seguimiento a la cartera de crédito vencida; y, por último, no existe un plan de capacitación anual para el personal de crédito y cobranza.

RECOMENDACIONES

- Al personal de crédito y cobranza, revisar la fundamentación teórica de connotados autores, las mismas que se presentará en el trabajo de titulación, ya que tienen relación la cartera de crédito, controles y procedimientos crediticios y así les servirá para aumentar y actualizar su conocimiento.
- Considerar en el Marco Metodológico la utilización de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permitan recolectar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados sean claros, concisos y confiables.
- A los administrativos de la Cooperativa San José Ltda., tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el informe del examen especial, con el objetivo de promover la eficiencia y eficacia en las actividades realizadas, basándose en principios éticos; asimismo recomendar a los asesores de crédito que al momento de otorgar un préstamo hagan previamente un estudio técnico de la capacidad de pago a fin de asegurar la recuperación del crédito, sujetándose a los manuales y políticas de crédito y cobranza existente; de otro lado, se recomienda al ejecutivo y supervisor de crédito verificar de manera constante si los procesos crediticios son realizados de forma ordenada, correcta y constante en la otorgación y recuperación de cartera, complementado por una evaluación periódica del desempeño de los asesores; finalmente, se sugiere a Gerencia y a Talento Humano implementar capacitaciones periódicas orientadas al personal de crédito y cobranza, para actualizar conocimientos y socializar cambios o actualizaciones en las normativas internas existentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la auditoría*. España: IC Editorial.
- Alatrística, M. (2018). *Papeles de trabajo de auditoría*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría: un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. Cuba: Editorial Félix Varela.
- Asamblea Nacional del Ecuador, (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado de: <https://bit.ly/3kUWG8M>.
- Auditool. (2016). *Normas internacionales de auditoría*. Recuperado de: <https://contabilidadparatodos.com/libro-normas-internacionales-de-auditoria/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blasco, J., & Faleato, J. (2015). *Visión 2020 - Desafíos de auditoría interna en el horizonte 2020*. Santa Cruz de Marcenado: KPMG Asesores, S.L.
- Castillo, C., & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria S.A.
- Cóccaro, A. M. (2017). *Lecciones de auditoría: una manera fácil de aprender*. Argentina: Universidad Católica de la Plata.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Manual de auditoría financiera*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=5&tipo=nor>
- Córdova, D. (2013). *Análisis de la calidad y eficiencia de la cartera del microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y su influencia en el valor económico, en un período comprendido entre diciembre del 2004 y diciembre del 2012*. (Trabajo de titulación, Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito). Recuperado de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2598>
- Da Ros, G. (2007). *El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405710.pdf>

- Damián, J. (2019). *Examen especial a la cuenta cartera vencida de los predios urbanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, períodos 2016 – 2017*. (Trabajo de titulación, Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/11570/1/82T00938.pdf>
- Dávalos, N. (1990). *Enciclopedia básica de administración y auditoría*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La contabilidad y auditoría ejes fundamental para el control interno en las PYMES*. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- García Dihigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Colombia: Grupo Editorial Patria S.A.
- Guerrero, M. (2017). *Manual de crédito Cooperativas segmento 4 y 5*. Recuperado de: <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales*. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1139>
- International Auditing and Assurance Standards Board. (2013). *Evidencia de la Auditoría*. Recuperado de: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20500%20p%20def.pdf>
- International Auditing and Assurance Standards Board. (2013). *Manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría, revisión, otros encargos de aseguramiento, y servicios relacionados*. Recuperado de: <https://bit.ly/3teDCGI>
- Jimenez, D., & Dennise, I. (2019). *Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil, Año 2018*. (Trabajo de titulación, Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo). Recuperado de: <https://bit.ly/38HyPUx>
- Largo, M. (2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Recuperado de: http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno*. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Pallerora, J., & Monfort, E. (2015). *Auditoría*. Madrid: RA-MA.

- Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. Perú: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Puchaicela, D. (2016). *Guía de estudio modular auditoría financiera*. (Trabajo de titulación, Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico "David Ausubel"). Recuperado de: <https://bit.ly/3gZHqXh>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quintanar, E. (1985). *Cuestionario sobre control interno*. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/42780872?seq=1>
- Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio. S.C.
- Santillana González, J. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2013). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria*. Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Tapia, C., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, M., & Doroteo, L. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Vara, R. (2017). *Normas de auditoría generalmente aceptadas*. Recuperado de: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>
- Vásquez, A., Betancourt, V., & Chang, F. (2018). *Auditoría de estados financieros preparados bajo NIIF*. Machala: UTMACH.
- Vásquez, I. (2016). *Tipos de estudios de investigación*. Recuperado de: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

Venegas, H. S. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en PyMES: Evaluación integral para su negocio*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Vite, R., & Vania, T. (2017). *Contabilidad General*. México: Digital UNID.

Yuquilima, L., Narváez, C., Torres, M., & Ordoñez, Y. (2019). *Examen especial a la cuenta de depósitos a plazo fijo de BanEcuador sucursal Cuenca, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018*. *Visionario Digital*.3(2), 527-549. doi: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.58>



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**

ANEXOS

ANEXO A: EXISTENCIA LEGAL DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.



Fecha de Generación de Documento: 14/noviembre/2021

FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSÉ LTDA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000186
FECHA DE RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: 09/04/2013

RUC:	0290003288001
SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalcando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: www.seps.gob.ec

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

ANEXO B: REPRESENTANTES LEGALES DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.



Fecha de Generación de Documento: 14/noviembre/2021

FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

DATOS DE LA ENTIDAD

SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC:	0290003288001
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA:

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	PEREZ PEREZ ALONSO PATRICIO
PRESIDENTE:	MORENO DEL POZO GUIDO FRANCISCO
SECRETARIO:	BOHORQUEZ SANCHEZ VANESSA MABEL
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	GARCIA GARCIA XAVIER MARCELO
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE:	QUINCHA BOSQUEZ AMPARO DE LAS MERCEDES

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que ha sido remitida por la entidad, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por su error o falsedad. Se recuerda que, la actualización de la información y su veracidad es obligación y responsabilidad expresa de la organización controlada.

Se debe considerar que, la información se actualiza de manera permanente, debiendo ser contrastada con la publicada en la página web institucional: www.seps.gob.ec

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

ANEXO C: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA**

DESARROLLO

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., anteriormente le han realizado un examen especial a la cuenta de cartera de crédito?

Si ()

No ()

2. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cuenta con un manual de créditos para garantizar las operaciones del personal?

Si ()

No ()

3. ¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., a sus socios?

Microcrédito ()

Consumo ()

Comercial ()

Vivienda ()

Educativo ()

Otros ()

4. ¿El personal de crédito de la cooperativa certifica la veracidad de la documentación, buró de crédito, garante y capacidad de pago, antes de la aprobación del crédito?

Si ()

No ()

5. ¿El comité de crédito integrado por jefe de negocios, ejecutivo de crédito y gerencia, son los únicos en aprobar o rechazar la solicitud de crédito del socio?

Si ()

No ()

6. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., cuenta con manuales o políticas que permitan asegurar la recuperación del crédito?

Si ()

No ()

7. ¿Todos los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., están debidamente asegurados?

Si ()

No ()

8. ¿Qué tipo de notificación utiliza comúnmente el asesor de crédito para recuperar la cartera de crédito?

Telefónica ()

E-mail ()

Visita domiciliaria ()

Garante ()

Otros ()

9. ¿Con qué frecuencia el asesor de crédito notifica a los socios cuando el crédito esta vencido?

Diario ()

Semanal ()

Quincenal ()

Mensual ()

10. ¿A qué tiempo se reclasifica la morosidad?

15 - 30 días ()

35 - 60 días ()

65 - 90 días ()

95 - 180 días ()

11. ¿Considera usted necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., para mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?

Si ()

No ()

ANEXO D: ENTREVISTA AL OFICIAL DE CRÉDITO DE LA COAC SAN JOSÉ LTDA.

Entrevista al oficial de crédito

Desarrollo

1. ¿Cuál es la actividad principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?
2. ¿Cuál es el objetivo de la COAC?
3. ¿Qué tipos de créditos ofrece la COAC?
4. ¿Qué tipo de crédito se otorga con mayor frecuencia a los socios y por qué?
5. ¿Cuál es el tiempo en que se otorga un crédito?
6. ¿Qué tipos de aspectos se toma en cuenta para el análisis de crédito?
7. ¿Se realiza visitas de verificación a los socios y con qué finalidad?
8. ¿Cuáles son las garantías al otorgar un crédito?
9. ¿Cuál es el plazo máximo en la otorgación de un crédito?
10. ¿El personal que elabora es capacitado?
11. ¿Cuáles son las políticas de crédito que utiliza la COAC?
12. ¿Cuáles son los controles de cobranza que aplica la COAC?
13. ¿Qué métodos se utiliza para recuperación de cartera vencida?
14. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento o análisis a la cartera vencida?
15. ¿Considera usted que, al realizar un Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., ayudaría a mejorar el proceso de otorgamiento y recuperación de cartera?



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 09/ 12 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: ZULIANA MARISOL VEGA VÁSQUEZ

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



09-12-2021
2171-DBRA-UTP-2021