



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: VIII**

**Número: Edición Especial.**

**Artículo no.:38**

**Período: Junio, 2021.**

**TÍTULO:** Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador.

**AUTORES:**

1. Máster. María Teresa Espinosa Jaramillo.
2. Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
3. Máster. Paola Alexandra Carangui Velecela.
4. Máster. Gladys Salazar Olives.

**RESUMEN:** La auditoría integral como evaluación preventiva permite validar los sistemas administrativos, financiero, de cumplimiento y de gestión que gobiernan una entidad, con el objeto de proponer alternativas para el logro adecuado de sus fines y un mejor aprovechamiento de sus recursos. El presente artículo es el resultado de la aplicación de un procedimiento para realizar el examen de auditoría integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi, Ecuador. Dada la importancia de estas instituciones para el desarrollo de sectores vulnerables, el estudio se centra en el despliegue del proceder y las recomendaciones surgidas para contribuir a la mejora continua de la entidad financiera, en favor de garantizar un mejor servicio de créditos al cliente.

**PALABRAS CLAVES:** Auditoría integral, control interno, cartera de créditos.

**TITLE:** Application of a procedure for the comprehensive audit of the loan portfolio of the CACEC LTDA-Ecuador.

**AUTHORS:**

1. Master. María Teresa Espinosa Jaramillo
2. Dr. Mónica Patricia Mayorga Díaz.
3. Master. Paola Alexandra Carangui Velecela.
4. Master. Gladys Salazar Olives.

**ABSTRACT:** The comprehensive audit as a preventive evaluation allows validating the administrative, financial, compliance and management systems that govern an entity, in order to propose alternatives for the adequate achievement of its purposes and a better use of its resources. This article is the result of the application of a procedure to perform the comprehensive audit examination in the Savings and Credit Cooperative Primary Educators in Cotopaxi, Ecuador. Given the importance of these institutions for the development of vulnerable sectors, the study focuses on the deployment of the procedure and the recommendations made to contribute to the continuous improvement of the financial institution, in favor of guaranteeing a better customer credit service.

**KEY WORDS:** comprehensive audit, internal control, credit portfolio.

**INTRODUCCIÓN.**

La auditoría integral como evaluación preventiva, permite validar los sistemas administrativos, financiero, de cumplimiento y de gestión que gobiernan una entidad, con el objeto de proponer alternativas para el logro adecuado de sus fines y el mejor aprovechamiento de sus recursos (Cantos Ochoa, 2019).

Medina Enríquez et al. (2020) realiza un análisis teórico conceptual sobre auditoría y auditoría de procesos. De este análisis es posible discernir una evolución temática, que inicialmente se plantea como un examen sistemático, solo dedicado a los estados contables y financieros, y que a partir de finales de los años 80 del siglo XX refleja una necesidad dirigida hacia el control del sistema informativo, normas y procedimientos operaciones (Figura 1).

<b>Autores/año</b>	<b>Concepto/definición</b>
Arens (1980)	Proceso de acumular y evaluar con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.
Miranda Estrada. (1981)	Revisión, comprobación, exposición y presentación de los hechos económicos realizados por la entidad, mediante el examen de los comprobantes, libros, cheques, documentos legales, y de demás evidencias.
Vérez Basanta. (1984) Ápud Rojas González (2014)	Revisión, comprobación, exposición y representación de los hechos económicos de cualquier tipo de organización mediante el examen, estudio y análisis de los libros de contabilidad, comprobantes y demás evidencias.
Cook, et al. (1987)	Recopilación, acumulación y evaluación de evidencias sobre información de una entidad, para determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos.

Figura 1. La auditoría según diferentes autores a finales en la década de 1980. Fuente: Medina-Enríquez et al. (2017).

Por otro lado, dicho estudio plantea, que tradicionalmente, los procesos de auditoría se caracterizaban por poseer un carácter reactivo, y a partir de 1991, comienza a materializarse como herramienta de planificación y control, de comparación de lo real con lo planificado, con las correspondientes medidas correctivas, pero a la vez con resalte en la proactividad y la prevención (Figura 2). Finalmente, destaca el énfasis de este proceso para las organizaciones que buscan constantemente la eficiencia, eficacia y efectividad con enfoque al cliente y para el cliente, tal y como dictan los modelos de gestión basados en los procesos (Medina Nogueira et al., 2020).

Montgomery Phillip (1991)	Proceso sistemático de evaluar y obtener objetivamente las evidencias relacionadas con acontecimientos económicos con el objetivo de evaluar y comunicar los resultados a las partes interesadas.
Fernández Arena (1993)	Revisión objetiva, metodológica y completa
Borras Atiensar (1994)	Proceso sistemático, para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo.
Decreto Ley 159 (1195)	Proceso sistemático que consiste en obtener, evaluar y comprobar objetivamente las evidencias sobre afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico -administrativo.
Sierra Gutiérrez (1996)	Acumulación ordenada de evidencias
Arens (1196)	Recopilación y evolución de datos sobre información cuantificable de una entidad económica
Weston (1996)	Virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos y al control.
ONA (1996)	Examen y evaluación que se realiza a la entidad y el cumplimiento de las normas establecidas.

Figura 2. La auditoría según diferentes autores (década del 90). Fuente: Medina-Enríquez et al.

(2017).

En el Ecuador, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) son organizaciones conformadas por personas naturales o jurídicas, que voluntariamente, se congregan para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, clientes o terceros, bajo los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Presidencia de la República, 2018). De acuerdo con Morales Noriega (2018), las CAC permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, con un enfoque hacia la realización de la inclusión financiera con un accionar que busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ellas ofrecen. Las actividades de inclusión que realizan estas entidades financieras tienen alcance

hacia los quintiles más pobres de la población, puntos de atención en los cantones pequeños y sectores rurales con un aporte hacia el desarrollo integral de la comunidad.

En correspondencia con lo antes mencionado, se manifiesta la necesidad de un enfoque estratégico, orientado hacia el cliente y la efectividad, elementos que resultan imprescindibles en cualquier economía (Nogueira et al., 2014), y fundamentalmente, en aquella con matices de justicia social.

Según Veloz-Navarrete et al. (2017), estas pequeñas CAC deciden la competitividad de su desempeño en la acción y comportamiento de sus procesos implícitos en los sistemas de gestión empresariales.

Estos procesos de gestión resultan un todo estratégico íntimamente relacionado desde la visión sistémica (Kaplan & Norton, 2007) como son: el proceso de gestión económico financiero; proceso de gestión de la calidad; proceso de gestión control y prevención; proceso de gestión logístico, y otros, expresados en empresas a través del cuadro de mando integral (Kaplan & Norton, 1992, 2001; Nogueira Rivera, 2002).

Resulta que el sector cooperativo busca un modelo, para beneficiar a sus miembros, mediante el trabajo en equipo, la solidaridad, la confianza, la democracia, la participación y el compromiso para lograr una mejor forma de vida (Fernández, 2006).

En los orígenes y consolidación del movimiento cooperativo ecuatoriano se pueden distinguir por lo menos tres etapas fundamentales:

1. La primera se inicia aproximadamente en la última década del siglo XIX, cuando se crean especialmente en Quito y Guayaquil una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua.
2. La segunda empieza a partir de 1937, año en el cual se dicta la primera Ley de Cooperativas con el propósito de dar mayor alcance organizativo a los movimientos campesinos, modernizando su estructura productiva y administrativa, mediante la utilización del modelo cooperativista.
3. La tercera etapa comienza a mediados de los años sesenta con la expedición de la Ley de Reforma Agraria (en 1964) y de la nueva Ley de Cooperativas (en 1966), aún vigente (Da Ros, 2007).

La legislación Cooperativa data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado (Junco, et al. 2016), en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados; es decir, instituciones públicas, privadas y promotores; entre estos últimos se puede señalar a religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título personal o encargados por alguna organización de carácter político o social.

Actualmente, en la nación sudamericana, existen más de 800 cooperativas de este tipo. Una de ellas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi (CACEC) tiene como misión: “Reivindicar a la institución en la sociedad como un ente digno de confianza, generando riqueza a partir de un trabajo holístico, incentivando a los colaboradores la preparación constante, y de esta manera forjar seguridad financiera en la comunidad, compartiendo la riqueza con el cliente interno y externo, dando prioridad al saber hacer antes de hacer sin saber, satisfaciendo las necesidades de los socios y clientes”.

Dado el desconocimiento de los procesos y la utilidad de la realización de una auditoría integral por parte de los directivos de la cooperativa, así como las exigencias de realizar de manera obligatoria una auditoría financiera anual, ocasiona que se realicen solamente este tipo de evaluaciones por cumplir con los requerimientos legales de los organismos de control.

En tal sentido, la realización de una evaluación permite obtener información más completa para una correcta toma de decisiones y acciones correctivas para la obtención de resultados más significativos para la entidad (Priscila Alvarado, 2018).

El objetivo general del presente trabajo investigativo es: aplicar un procedimiento para el examen de auditoría integral a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi Ltda. en el lapso de un año.

## **DESARROLLO.**

### **Materiales y métodos.**

La investigación aplicada es de carácter descriptivo, por la aplicación de cuestionarios, procesos y demás herramientas para detectar las debilidades y hallazgos.

Durante el proceso de la investigación se utiliza el método deductivo – inductivo, de lo general a lo particular, tanto en el desarrollo de los objetivos, marco teórico como en la ejecución del trabajo de investigación. El método analítico – sintético es utilizado básicamente en lo que concierne a la parte práctica.

Para la realización del estudio fue aplicado el proceder que muestra la figura 3 según lo establece la Superintendencia de Bancos y Seguros. El desglose de las etapas se resume a continuación:

### **Fase I. Planificación.**

El objetivo principal de la planificación consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.

El proceso inicia con la expedición de la orden de trabajo, culmina con la emisión del informe correspondiente y cubre todas las actividades vinculadas con las instrucciones impartidas por la jefatura, relacionadas con la organización examinada. En este apartado se recomienda caracterizar la entidad que se analiza (Medina León et al., 2002).

Posteriormente se conformará un equipo de trabajo, donde deben considerarse: la disponibilidad de personal de cada unidad de control, la complejidad, la magnitud y el volumen de las actividades a ser examinadas. El equipo estará dirigido por un jefe, que será un auditor experimentado y deberá ser supervisado técnicamente.

Una vez designado el equipo de trabajo se definirán: Objetivo general de la auditoría, Alcance del trabajo, Presupuesto de recursos y tiempo e Instrucciones específicas.

La concepción de esta fase garantizará la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, y la utilización de los recursos necesarios. La planificación de cada auditoría se divide en dos fases o momentos distintos, denominados planificación preliminar y planificación específica.

En la primera de ellas, se configura en forma preliminar la estrategia a seguir en el trabajo, a base del conocimiento acumulado e información obtenida del ente a auditar; mientras que en la segunda se define tal estrategia mediante la determinación de los procedimientos específicos a aplicarse por cada componente y la forma en que se desarrollará el trabajo en las siguientes fases.

Las etapas mencionadas, suponen la realización de un trabajo de auditoría recurrente, en estos casos ya se cuenta con un amplio conocimiento de las operaciones del ente a auditar como resultado de trabajos anteriores, por consiguiente, el análisis debe recaer en los cambios que hayan ocurrido desde el último examen. Cuando se trate de exámenes a entidades o actividades relativamente pequeñas, donde no amerite presentar por separado la planificación preliminar y la específica, el director de la Auditoría al emitir la orden de trabajo instruirá a los miembros del equipo para que el informe o reporte de planificación sea único.

## **Fase II. Ejecución.**

En esta fase, el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.



Es de fundamental importancia, que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

### **Fase III. Informe de auditoría.**

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

Como una guía para la realización del referido proceso, en cuadro adjunto se establecen los siguientes porcentajes estimados de tiempo, con relación al número de días/hombres programados.

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo del auditor en el cual se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos, y en el caso de auditoría financiera, el correspondiente dictamen sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo.

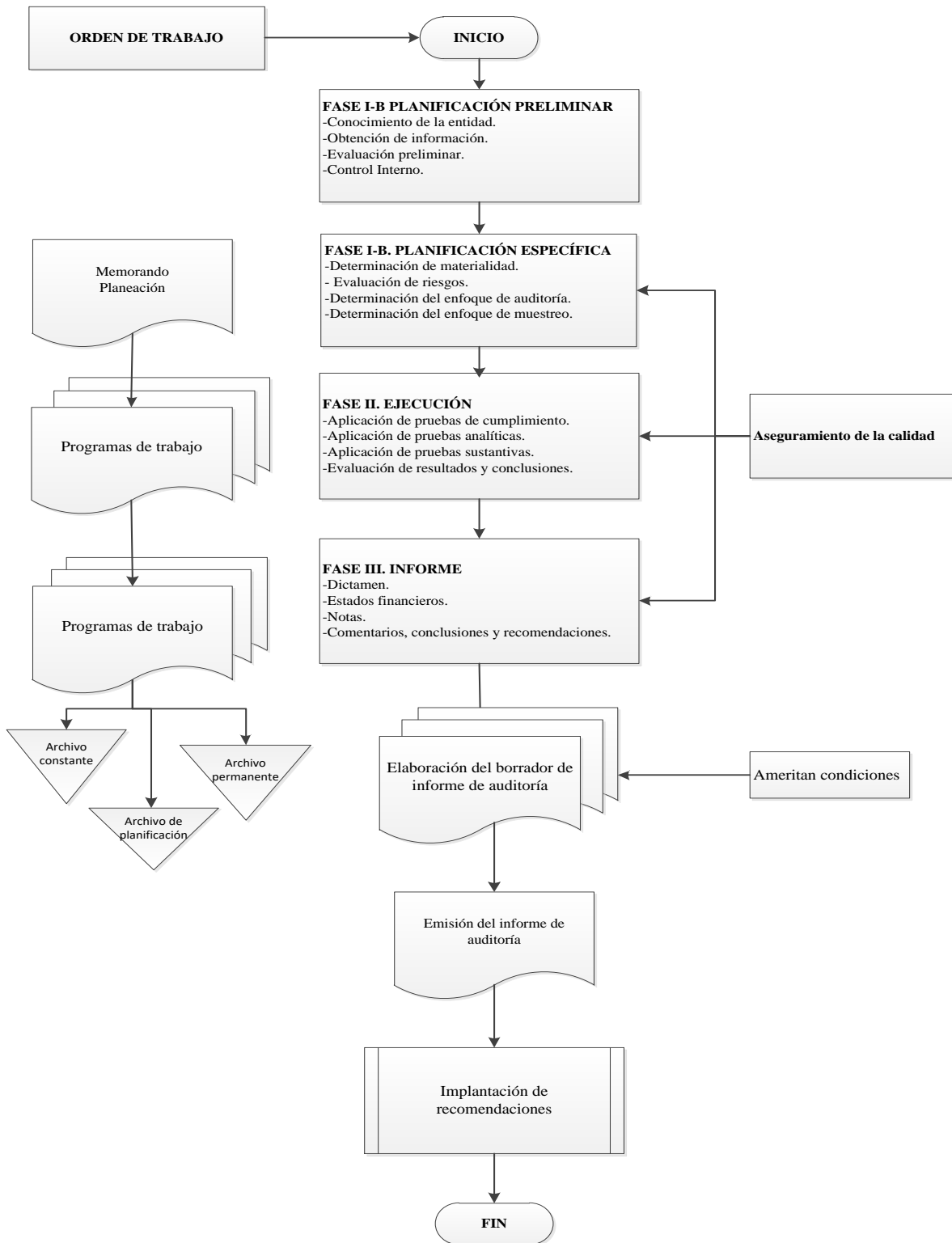


Figura 3. Fases de la auditoría financiera. Fuente: en aproximación a Párraga Franco and Mendoza

Cedeño (2016).

**Resultados.*****Caracterización de la organización objeto de análisis.***

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi es un contribuyente especial para el desarrollo de la provincia y porque no decirlo de la nación, su actividad principal es de intermediación financiera realizada por cooperativas, se rige a las Leyes Vigentes del Ecuador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi Ltda.” fue creada legalmente mediante Acuerdo Ministerial No. 4439 de 15 de julio de 1965 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 20 de julio de 1965 con el número de orden 1386, cumpliendo así 50 años de existencia.

La iniciativa de un grupo de maestros para asociarse a través de la creación de la cooperativa y fundamentados en razones como que el maestro para cumplir con sus necesidades de crédito acudía a los almacenes para pedir un préstamo; de mercadería, abarrotes, etc.; los almacenes de Latacunga y otros cantones de la provincia de Cotopaxi, adoptaron un formato para crear un convenio con la Dirección de Educación Hispana de Cotopaxi para que los descuentos sean vía rol de pagos y para mí la principal razón fue el mercado negro de dinero, ya que el profesor recurría a personas particulares que prestaban los recursos monetarios a tasas muy elevadas de interés, llegando a ser estas los principales motivos por las cuales nació la institución, lo que se deseaba era contar con un mecanismo de ahorro y crédito, propio del profesor que le ofrezca: una atención adecuada y un crédito con una tasa de interés competitiva sea éste en mercadería o dinero.

La auditoría integral comprende el resultado de un análisis que conllevará a mejorar la estructura financiera, de control interno, de gestión y sobre todo del cumplimiento de la normativa legal en pos del mejoramiento continuo de la entidad; por lo anteriormente mencionado, la cooperativa justifica que el producto estrella es el crédito, ya que fueron colocados a la fecha \$ 2.016.965.95 y

que es el de mayor trascendencia de acuerdo a los Estados Financieros porque representa el 85.67% del total de Activos que es \$2.354.263.37 (tabla 1).

Tabla 1. Estados Financieros de la CACEC.

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor \$</b>	<b>Porcentaje</b>
1.1	Fondos disponibles	\$ 139.635,97	5,93%
1.3	Inversiones	\$ 7.000	0,30%
1.4	Carteras de créditos	\$ 2.016.965.95	85,67%
1.6	Cuentas por cobrar	\$30.526.52	1,30%
1.8	Propiedades y equipo	\$153.129.10	6,50%
1.9	Otros activos	\$7.005.83	0,30%
1	Activos	\$2.345.263.37	100%

Fuente: Los autores.

Es importante señalar también, que la Cooperativa cuenta con dos líneas de crédito: uno de ellos es el Crédito a la Microempresa considerado por la Superintendencia como créditos directos y / o contingentes otorgados a personas naturales y jurídicas destinados a financiar diferentes actividades productivas. Existe también el Crédito de Consumo que se les otorga a personas naturales destinadas al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad productiva, siendo la fuente de pago el ingreso neto mensual promedio del deudor. El 55% del total de créditos están destinados a Créditos de Consumo, y el 45% a Créditos a la Microempresa.

Tabla 2. Descripción de los créditos que ofrece la CACEC.

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor \$</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
14	Cartera de crédito		2.016.965,95	
14.02	Cartera de crédito de consumo por vencer	1106571,78		55%
14.04	Cartera para la microempresa por vencer	882558,3		45%
14.12	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	9590,65		
14.14	Cartera de créditos para las microempresas	31390,52		

14.22	Cartera de créditos de consumo vencida	1741,91		
14.24	Cartera de créditos para microempresa	5484,18		
14.99	Provisiones para créditos incobrables	-20373,39		

Fuente: Los autores.

De igual manera, el monto de los intereses de la cartera de crédito de consumo es \$212.248.36 valor considerable dentro las cuentas por cobrar de la cooperativa.

Del mismo modo y teniendo como base el Estado de Resultados del año 2012, el 53.16% del total de los ingresos se encuentra integrado por los intereses y descuentos ganados, y de ello, el 99.84% constituyen los intereses por cartera de crédito.

### **Análisis Cualitativo.**

Para evaluar el factor cualitativo del proceso crediticio debemos basarnos en los siguientes elementos: análisis y revisión al riesgo; clasificación de los clientes y calidad de la cartera que dependen de:

- **Factores internos:** Administración y / o capacidad de los ejecutivos de la cooperativa. Ejemplo Volumen de Créditos, Políticas Crediticias (mientras más agresivas mayor es el riesgo crediticio), Mezcla de Créditos (a mayor concentración por empresas o sectores mayor es el riesgo). Pues de una Institución Financiera comprometer solamente el 20% de su patrimonio.
- **Factores externos:** No dependen de la administración. Ejemplo inflación, desastres climáticos, etc. Capacitación e incentivos del talento humano inmerso en el proceso de crédito. Políticas tributarias Evaluación del cumplimiento de políticas, procesos y procedimientos del proceso crediticio. Porcentaje de cumplimiento.

**Análisis Cuantitativo.**

La CACEC Ltda., del total de sus activos concentra el 85.67% en colocar cartera, siendo el 55% de ellos colocados en Créditos de Consumo, conociendo que al momento de la concesión la Institución puede ganar o perder dinero, es por eso que se debe realizar una auditoría integral para a su vez determinar el índice de morosidad existente que reducen el nivel de rentabilidad y por ende la solvencia.

**Seguimiento inoportuno de las fechas de vencimiento de los créditos.**

Durante el período sujeto a examen se detectó que el 15% del total de los créditos de consumo se encontraron sin ser devengados lo que originó un valor no recuperado de 301.792.30 USD, frente a \$1.106.571.78 situación que se dio por la falta de coordinación entre los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, así como los reportes inoportunos por parte del Jefe de Crédito, que impidieron contabilizar las deudas, los mencionados empleados inobservaron los artículos 4 y 10.3.4 del Reglamento Interno de Trabajo, funciones y responsabilidades, y el Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi Ltda., respectivamente. A partir del análisis realizado derivan un conjunto de recomendaciones constructivas que constituyen la esencia de la auditoría integral en pos de la mejora continua de la organización.

**Recomendación No. 1.**

- *A los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.*

Delegarán al gerente se realicen estrategias para mejorar el control interno de las actividades económicas de la institución para disminuir el porcentaje de cartera de créditos con oportuno seguimiento, dando como resultado que los valores entregados sean reingresados a las arcas de la cooperativa y de ser necesario establecer acciones jurídicas y mejorar las vías de comunicación.

- *Al Jefe de Crédito.*

Reportará mensualmente a contabilidad los créditos concedidos y vencidos a fin de llevar un registro que permita controlar los recursos institucionales. Este hallazgo tiene salvedad porque en el área de créditos de la cooperativa existe apenas una persona responsable de esto. Cabe mencionar que la recuperación de cartera es una de las actividades que debe cumplir dentro de las funciones asignadas.

En este sentido, con el organigrama estructural propuesto, la institución contratará al personal necesario que realice únicamente esta función con el objetivo de eliminar de los balances el rubro de créditos de consumo no recuperados.

### **Auditoría de Control Interno.**

#### ***Expedientes de los créditos incompletos.***

Una vez analizados los expedientes de los créditos con la muestra seleccionada, se verificó que la información no era completa relacionada con matriz de calificación, copias de cédulas, direcciones domiciliarias, ausencia de croquis, referencias personales erróneas; situación que se produjo por cuanto el Jefe de Crédito no consolidó los datos con el Servicio de Rentas Internas, CNT, entre otros medios, lo que originó que la documentación de soporte sea incompleta inobservando el numeral 13.2 del artículo 13 “De la Concesión de Créditos” del Manual General de Crédito de la Cooperativa.

### **Recomendación No. 2.**

- *Al Jefe de Crédito y Responsable de Captaciones.*

Se detectó que los datos personales de los socios se encuentran incompletos y desactualizados. Solicitar a los socios completen los requisitos que hacen falta, caso contrario no se ingresa al

sistema su solicitud, no se imprimirá sin tener los documentos de sustento y se evitará la concesión sin antes contar con todos los requisitos.

Se revisaron las carpetas de los socios de acuerdo a la muestra seleccionada y se verificó que los créditos otorgados no cuentan con todos los datos personales que el sistema exige, como por ejemplo, nivel de instrucción, referencias personales inobservando el numeral 13.2 del artículo 13 “De la Concesión de Créditos” del Manual General de Crédito de la Cooperativa.

### **Recomendación No. 3.**

- *Al Jefe de Crédito y Responsable de Captaciones.*

Ingresar y actualizar la información del solicitante y socios con todos los campos requeridos en el sistema. Con excepción de lo descrito en los párrafos anteriores, el control interno de la Cooperativa presenta razonabilidad.

### **Auditoria de Cumplimiento.**

#### ***Documentación incompleta en la carpeta de los socios.***

En la cooperativa reposan las carpetas de los socios y algunas de ellas no cuentan con todos los requisitos como: copia del certificado de votación, certificado de ingresos, referencias personales; además existen inconsistencias en las planillas de servicios básicos porque no está a nombre del socio, el numeral 13.2 del artículo 13 “De la Concesión de Créditos” del Manual General de Crédito de la Cooperativa. En algunos casos las operaciones de crédito han sido otorgadas considerando otros ingresos que no se justifican de donde los perciben.

### **Recomendación No. 4.**

- *Al Jefe de Crédito y Responsable de Captaciones.*

Deberá solicitar a los socios actualicen los datos, y por ende, sus documentos faltantes en la carpeta. Se revisó las carpetas de los socios de acuerdo a la muestra seleccionada y se verificó que los



créditos otorgados en relación con los requisitos están incompletos, empezando por la solicitud, inobservando el numeral 13.2 del artículo 13 “De la Concesión de Créditos” del Manual General de Crédito de la Cooperativa.

#### **Recomendación No. 5.**

- *Al Jefe de Crédito y Responsable de Captaciones.*

Es necesario solicitar a los socios completen los requisitos que hacen falta en su carpeta y que no ingrese al sistema su solicitud, no se imprimirá sin los documentos de sustento. Se evitará el proceso de la concesión sin antes contar con los requisitos estipulados.

- *Al Comité de Crédito.*

No aprobará la solicitud de crédito incompleta, decidirá hacerlo únicamente si cumple con todos los requisitos para que se registre y firme. Si bien es cierto estos hallazgos afectan a la opinión limpia de la Auditoría de Cumplimiento, pero con las recomendaciones manifestadas disminuirán o se eliminarán; es por eso, que para tener un excelente resultado en la colocación de créditos que sin duda es el producto estrella de toda Institución, se debe realizar un adecuado control, es decir previo, durante y posterior.

#### **Auditoría de Gestión.**

##### ***Mayor concentración de créditos de consumo.***

Una vez analizadas las cuentas del balance general de la CACEC Ltda., se pudo determinar, que el 55% del total de la cartera de créditos es destinado a créditos de consumo, mientras que el 45% a la Microempresa, incumpliendo de esta manera los objetivos de producción.

La mayor colocación de créditos de consumo hace que exista una desigualdad en la distribución del cupo de crédito y se debe a que existen mayores solicitantes para este tipo que para la Microempresa.

**Recomendación No. 6.**

- *Al Comité de Créditos.*

Establezca las medidas necesarias a fin de tener un equilibrio en la distribución de los créditos, evitando de esta manera el consumo y aumentando la producción en la Provincia.

Desconocimiento de la disponibilidad de cupos para la otorgación mensual de créditos.

Al existir una persona responsable de la colocación de los créditos que no tiene mayor injerencia en la toma de decisiones y que su trabajo depende de las disposiciones del Gerente y este a su vez del Consejo de Vigilancia muchas de las veces desconocen el monto disponible para otorgar créditos, puesto que depende de la liquidez que tenga la cooperativa.

**Recomendación No. 7.**

- *Al jefe de la Unidad Financiera.*

Entregar oportunamente los cupos de créditos.

- *Al Responsable de Captaciones.*

Depurar la lista de espera de los socios que cumplen con todos los requisitos para aprobar los créditos que no fueron entregados por falta de cupo. No se cumplió con la meta proyectada que era colocar de 2.000 créditos.

Para el año 2012, el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi Ltda., proyectó la entrega de 2000 créditos, los cuales no fueron alcanzados a entregar, debido a la falta de planificación, y de retraso en el manejo de la documentación por parte del Jefe de Crédito, lo que originó una brecha desfavorable de eficacia de 4,50% y de eficiencia de 5,96%, además inobservó el artículo 2 literal f) del Reglamento Interno de Trabajo, funciones y responsabilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi Ltda.

**Recomendación No.8.**

- *Al Gerente y Jefe de Crédito.*

Realizará reuniones consensuadas a fin de verificar la entrega oportuna de los créditos, así como la planificación mensual de concesión de este beneficio a los clientes. Estos hallazgos afectan a la opinión limpia de la Auditoría de Gestión, pero del nivel de asesoramiento que tengan tanto el Gerente, como el jefe y el Responsable de Créditos dependerá que se cumpla con las metas planteadas por la Cooperativa en cuanto a colocación y captación de recursos se refiere.

**Discusión.**

Realizar un examen de auditoría integral al análisis y revisión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores Primarios de Cotopaxi resulta de vital importancia por lo que representa para los sectores vulnerables. Siendo el crédito el producto estrella de todas las instituciones financieras, y principalmente de la CACEC Ltda., que ayuda a mejorar la calidad de vida de quienes lo solicitan, y por ende, su reinversión en la localidad constituye un factor relevante para quienes no son parte de la organización por la facilidad de trámites, servicios oportunos; es por ello, que debido a la coherencia que debe existir entre los diferentes tipos de control, la auditoría integral va encaminada a:

- Solucionar problemas relacionados con operaciones centralizadas y descentralizadas.
- Proporcionar información pertinente y oportuna sobre los problemas que suscitan en la entidad a fin de solucionarlos mejorando con ello su funcionamiento, eficiencia y eficacia.
- A través de la auditoría integral se puede lograr un excelente servicio de comunicación a las directrices de la administración superiores.

## **CONCLUSIONES.**

La elaboración del examen integral de Auditoría a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi Ltda., me permitió obtener experiencia para poder hacer trabajos durante mi vida profesional, debido a que se conjuga la auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento, además se conoció de forma global la situación en la que se encontraba la Institución en el área de crédito.

Se obtuvieron resultados que determinan el beneficio del examen de auditoría integral al efectuar el análisis en el área de cartera, mismo que permitirán: Elaborar estrategias que disminuyan el porcentaje de cartera de créditos vencidos para mejorar el control interno de las actividades económicas de la Institución, Mantener reuniones consensuadas a fin de verificar la entrega oportuna de los créditos, así como la Planificación mensual de concesión de este beneficio a los clientes, Ingresar y / o actualizar la información del solicitante y socios con todos los campos requeridos en el sistema, Establecer medidas necesarias a fin de tener un equilibrio en la distribución de los créditos, Elaborar la lista de espera de los socios que cumplen con todos los requisitos para aprobar los créditos que no fueron entregados por falta de cupo.

Lo antes mencionado da como manifiesto de que quienes están al frente de la Institución deberán considerar el resultado del examen de auditoría para mejorar la operatividad de la cooperativa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Cantos Ochoa, M. E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448.

2. Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (57), 249-284.
3. Fernández S., M. E. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(2), 237-253.
4. Junco, O. D., Benítez, L. B. C., & Crespo, G. D.. (2016). El cooperativismo en la economía social e instrumento de participación ciudadana: necesidad de inserción en la producción bananera ecuatoriana. *Cooperativismo y Desarrollo: COODES*, 4(2), 131-138.
5. Kaplan, R., & Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard - measures that drive performance. *Harvard business review*, 70(7/8), 172-180.
6. Kaplan, R., & Norton, D. (2001). *¿Cómo utilizar el cuadro de mando integral?* Ediciones Gestión 2000, S.A.
7. Kaplan, R., & Norton, D. (2007). Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System. *Harvard Business Review. The Best of HBR*, 4(julio-agosto), 95-109.
8. Medina-Enríquez, A., Medina-Nogueira, Y. E., Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., & Ponce-DelÁngel, F. G. (2017). Abordaje al estudio de la Auditoría de procesos. Una visión crítica. *Revista Digital RIISDS*, 1(3), 1-16.
9. Medina Enríquez, A., Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2020). Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos. *Retos de la Dirección*, 14(1), 1-19.
10. Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Pérez Navarro, A., & Quintana Tápanes, L. (2002). *La empresa como sistema. Caracterización y clasificación*. Bibliociencias. <http://www.bibliociencias.cu>.

11. Medina Nogueira, Y. E., Medina León, A., El Assafiri Ojeda, Y., & Nogueira Rivera, D. (2020). Análisis de las investigaciones sobre gestión por procesos: una revisión para América Latina y el Caribe. In *Prácticas socioadministrativas para la competitividad, emprendimiento y mercadotecnia digital. Una visión desde la licenciatura*. (pp. 17-39). Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
12. Morales Noriega, A. M. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* (julio). 1, 1-7  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>.
13. Nogueira, D., López, D., Medina, A., & Hernández, A. J. (2014). Cuadro de mando integral en una empresa constructora de obras de ingeniería. 29(2), 201-214.
14. Nogueira Rivera, D. (2002). *Modelo conceptual y herramientas de apoyo a la toma de decisiones para potenciar el control de gestión en las empresas cubanas* [Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Instituto Superior Politécnico “José Antonio Echeverría” ]. Ciudad de La Habana.
15. Párraga Franco, S. M., & Mendoza Cedeño, H. F. (2016). La Auditoría Integral. Aplicación a una Institución Pública de Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 236-249.  
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/98/138>.
16. Presidencia de la República, (2018). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Registro Oficial N. 444.  
<http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

17. Priscila Alvarado, I. R. (2018). Auditoría integral a los procesos administrativos y financieros de pyme. Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “El sol de los Andes”(Ecuador). *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(1), 9-16. [https://doi.org/https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v02i01.47](https://doi.org/https://doi.org/10.26871/killkana_social.v02i01.47).
18. Veloz-Navarrete, F., Vargas-Ulloa, D., & Villa-Maura, C. (2017). Modelo de auditoría integral para pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito ecuatorianas. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 49-56.

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **María Teresa Espinosa Jaramillo.** Doctora en Ciencias Económicas Universidad del Zulia, investigadora, académica, asesora empresarial, profesional en libre ejercicio. Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. E-mail: [espinosa.audidores@gmail.com](mailto:espinosa.audidores@gmail.com)
2. **Mónica Patricia Mayorga Díaz.** Doctora en Ciencias Económicas, docente investigadora, miembro de comités editoriales y asesores en revistas científicas. Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador. E-mail: [ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec](mailto:ua.monicamayorga@uniandes.edu.ec)
3. **Paola Alexandra Carangui Velecela.** Docente responsable de Vinculación con la Sociedad, académica, profesional en libre ejercicio. Universidad Católica de Cuenca. E-mail: [paola.pacv@gmail.com](mailto:paola.pacv@gmail.com)
4. **Gladys Salazar Olives.** Docente Investigadora, Primer Miembro Principal de Consejo de Extensión, Experiencia en docencia universitaria 21 años hasta la actualidad. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí- Extensión Pedernales, Ecuador. E-mail: [gladys\\_gso@hotmail.com](mailto:gladys_gso@hotmail.com)

**RECIBIDO:** 4 de mayo del 2021.

**APROBADO:** 20 de mayo del 2021.