



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**TEMA:**

**“AUDITORÍA INTEGRAL A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“NUEVA ESPERANZA” LTDA., MATRIZ RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, DURANTE EL PERÍODO 01 DE ENERO  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”**

Mayra Isabel Guamán Paz  
Mayra Gisela Sánchez Martínez

***Riobamba – Ecuador  
2014***

**Certificación:**

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

**Econ. Antonio Durán Pinos**  
DIRECTOR DE TESIS

**Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco**  
MIEMBRO DE TRIBUNAL

## **Autoría**

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de sus autores.

**MAYRA ISABEL GUAMAN PAZ**

**MAYRA GISELA SÁNCHEZ MARTÍNEZ**

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fuerzas para seguir adelante, a mis padres, Elías y Mariana, pilares fundamentales en mi vida a quienes les debo todo en la vida, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, por ese gran apoyo moral y económico brindado para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos Joselo, Edgar, Washo, Zoila, Germán, Diego por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A mi novio Danny por ser la persona quien ha estado junto a mí durante mis estudios, dándome fortaleza para culminar este sueño hecho realidad.

Los quiero mucho.

**Mayra Isabel Guamán Paz**

## **Dedicatoria**

Este proyecto de tesis dedico a Dios a mis padres, a mis hermanos, sobrinos, a mi abuelito y a mi esposo.

Porque han estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, ayudándome a levantar cuando me he tropezado. Gracias Mamita Florinda y niño Geovanny, porque juntos luchamos para este logro.

Por ellos soy quien soy ahora.

Los amo con mi vida.

**Mayra Gisela Sánchez Martínez**

## **Agradecimiento**

Agradezco primeramente a Dios, por bendecirme y permitirme hacer realidad mi sueño; ser una profesional.

A mis padres, familiares, y a Danny porque han estado junto a mí en todo momento, por haberme brindado su apoyo incondicional.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, a la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, a los docentes por las enseñanzas que me han brindado durante mi vida estudiantil y han aportado a mi formación profesional.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., y a quienes forman parte de ella por brindarme la oportunidad de desarrollar este trabajo de tesis, dándonos su apertura y total confianza.

Mi agradecimiento muy especial al Eco. Antonio Durán Director de Tesis y la Ing. Andrea Ramírez Miembro del Tribunal, quienes con su apoyo y colaboración permitieron la culminación de la presente tesis, gracias por toda la paciencia que demostraron durante todo el proceso, por habernos entregado todos sus conocimientos.

Agradezco a todas las personas que nos brindaron de una u otra forma su apoyo y colaboración para que este trabajo se culmine con éxito.

***Mayra Isabel Guamán Paz***

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme guiado por el camino de la felicidad, a todos a quienes son parte de mi familia a mi MADRE, por llenarme de virtudes, de alegría y de amor con sus consejos.

A mi HERMANO por depositar en mí su confianza y sus ganas de verme triunfar.

A mi HERMANA Y SOBRINOS por llenarme de alegría y regalarme fuerzas para continuar, cuando existieron dificultades.

A mi Padre que sé que desde el cielo me ilumina y me guía, porque desde que mi Dios lo llevo a su lado, siempre he sentido su presencia en mí.

A mi ESPOSO por apoyarme en los días de obscuridad y claridad, llenándome de amor y fuerzas.

A mi tía Charito y a mis primos por el apoyo brindado desde el inicio de mi vida estudiantil, y por darme el amor y consejos de madre que en muchas de las veces lo necesité.

Y como olvidarme de la Cooperativa de Ahorro y crédito “NUEVA ESPERANZA” y a quienes forman parte de ella, por regalarme la oportunidad de desarrollar este proyecto y abrirme sus puertas del conocimiento y la experiencia.

A mis amigas (os) y hermanas (os) Verónica Cáceres, Jaqueline Mera, e Ivancito Arias, quienes más que mis amigos han sido un pilar importante en mi vida de los cuales me he sostenido y apoyado cuando he querido desmayar.

**Mayra Gisela Sánchez Martínez**

## Índice de contenido

Portada.....	I
Certificación:.....	II
Autoría.....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento .....	VI
Índice de contenido .....	VIII
Índice de figuras .....	IX
Índice de tablas.....	IX
Índice de gráficos .....	IX
Índice de anexos.....	X
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
1. Generalidades .....	2
1.1. Identificación de la institución .....	2
1.1.1 Reseña histórica .....	3
1.1.2 Ubicación .....	4
1.1.3 Productos y servicios.....	5
1.1.4 Base legal .....	6
1.1.5 Objetivos institucionales .....	6
1.1.6 Filosofía institucional.....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>10</b>
2. Generalidades de la auditoría integral .....	10
2.1 Antecedentes históricos.....	10
2.2 Concepto .....	11
2.3 Definición de la auditoría integral .....	11
2.4 Objetivos de la auditoría integral .....	11
2.5 Principios de la auditoría integral .....	12
2.6 Alcance de la auditoría integral.....	13
2.7 Campos de aplicación.....	14
2.8 Procesos de la auditoría integral.....	14
2.9 Programas de auditoría.....	17
2.10 Normas de auditoría generalmente aceptadas .....	18
2.11 Control interno .....	22
2.12 Principios básicos de control interno .....	23
2.13 Métodos de evaluación de control interno .....	25
2.14 Técnicas, pruebas y muestreo de auditoría .....	26
2.15 Hallazgos de auditoría.....	30
2.16 Evidencias de auditoría .....	32
2.17 Papeles de trabajo.....	34
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>38</b>
Desarrollo de la auditoría integral.....	38
3. Diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” Ltda. .....	38
3.1 Fase preliminar.....	38
3.1.1 Aceptación del cliente .....	38
3.1.2 Identificación de las razones que tiene el cliente para la auditoría .....	38

3.1.3	Carta de compromiso .....	39
3.2	Fase de planificación.....	39
3.2.1	Obtención de antecedentes, análisis del negocio .....	39
3.2.2	Definición de aspectos significativos y determinación de la materialidad .....	44
3.2.3	Pruebas de control .....	45
3.2.4	Programa de auditoría .....	46
3.2.5	Cronograma de actividades .....	48
3.2.6	Desarrollo del programa de auditoría.....	49
3.2.7	Evaluación de la misión de la institución.....	50
3.3	Desarrollo de la auditoría .....	53
3.3.1	Estudio y evaluación del control interno.....	53
3.3.3	Indicadores de gestión.....	105
3.4	Resumen de recomendaciones y seguimiento.....	111
3.5	Cronograma de cumplimiento de recomendaciones .....	112
4.	Informe Ejecutivo de la Auditoría .....	113
4.1	Comunicación de Resultados de la Auditoría Integral.....	113
	Conclusiones .....	126
	Recomendaciones.....	127
	Resumen.....	128
	Abstract .....	129
	Bibliografía .....	130
	Lincografía .....	131
	Anexos .....	133

### Índice de Figuras

No.	Título	Pág.
01	Logotipo de la cooperativa .....	2
02	Croquis de la COAC “Nueva Esperanza” Ltda.....	5
03	Organigrama estructural .....	12
04	Organigrama estructural .....	47

### Índice de Tablas

No.	Título	Pág.
01	Atributos de hallazgo .....	35
02	Niveles de riesgo .....	48
03	Cuestionario para analizar la misión .....	52
04	Cuestionario de control interno departamento de contabilidad .....	55
05	Cuestionario de control interno departamento caja .....	66
06	Cuestionario de control interno departamento de créditos .....	73
07	Cuestionario de control interno recuperación de cartera .....	80

### Índice de Gráficos

No.	Título	Pág.
01	Análisis de la misión .....	53
02	Departamento de contabilidad .....	57
03	Administración .....	68
04	Departamento de caja.....	75

05	Departamento de crédito.....	53
06	Recuperación de cartera.....	81

### Índice de Anexos

<b>No.</b>	<b>Título</b>	<b>Pág.</b>
01	Aceptación del cliente .....	133
02	Carta de compromiso.....	134
03	Programa de auditoría .....	135
04	Cronograma de actividades .....	137
05	Entrevista al gerente .....	138
06	Flujograma para la concesión de créditos.....	140
07	Flujograma para la recuperación de cartera .....	142
08	Análisis financiero horizontal.....	146
09	Análisis financiero vertical.....	147
10	Matriz de recomendaciones y seguimiento .....	150
11	Cronograma de cumplimiento de recomendaciones de auditoría .....	155
12	Balance general año 2012 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda .....	164
13	Estado de resultados año 2012 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda. ....	175

## **Introducción**

El ámbito del Sector Financiero de la Provincia de Chimborazo en la Ciudad de Riobamba, es parte esencial para el crecimiento y desarrollo del sector comercial y productivo; tanto en empresas de un alto capital, como también en las que desean empezar su actividad como son las micro empresas. Por tal motivo es fundamental tener muy en cuenta que las instituciones financieras pueden ayudar al crecimiento de todos los negocios en la Ciudad de Riobamba.

En la Provincia de Chimborazo el desarrollo económico se ha enfocado en áreas como el Comercio, Agroindustria y Ganadería, razón por la que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., mantiene sus líneas de crédito a todos los socios que laboran en las áreas mencionadas.

Por tal motivo la presente investigación se enfocará en realizar una Auditoría Integral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” Ltda., para establecer la razonabilidad de los Estados Financieros, grado de cumplimiento de sus objetivos, así como también el de sus leyes, reglamentos y normas, mediante la observación de sus procesos de control interno.

Al realizar la Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., hemos realizado tres capítulos los cuales está dividido de la siguiente manera; como primer capítulo tenemos generalidades en la cual se cita la identificación de la institución, como es la reseña histórica, ubicación, productos y servicios que ofrece, cuál es su filosofía institucional, su base legal y los objetivos institucionales; como segundo capítulo tenemos las generalidades de la auditoría integral para conocer sobre ella, que es punto inicial del trabajo de investigación, conocer su origen, procesos, campos de aplicación, y papeles de trabajo que vamos a utilizar; como tercer capítulo tenemos el desarrollo de la auditoría integral, la misma que empezamos con un diagnóstico a la cooperativa en las diferentes fases como son: fase preliminar, fase de planificación, y el contenido del informe de la auditoría.

## CAPÍTULO I

### 1. Generalidades

#### 1.1. Identificación de la Institución



**Figura No. 1** Logotipo de la Cooperativa

<b>Razón Social:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., Matriz Riobamba
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Dirección:</b>	Venezuela y Francia Esquina
<b>Tipo de Empresa:</b>	Institución Financiera
<b>Sector a la que pertenece:</b>	Privada
<b>Categoría de la Empresa:</b>	Servicios
<b>Gerente:</b>	Ing. Carmen Elizabeth Uvidia
<b>Teléfono:</b>	032 942 542 - 032 962 394 - 0984565928
<b>Email:</b>	coopnuevaesperanza@hotmail.es

### 1.1.1 Reseña Histórica

Un grupo de riobambeños comprometidos con el desarrollo de la provincia deciden crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” Ltda. con el fin de realizar trabajo social y de voluntariado en temas como salud, educación y economía popular y solidaria; sin embargo, conscientes de que los actores que se beneficiaban con su apoyo no contaban con recursos suficientes para mejorar sus condiciones de vida e impedían su desarrollo; para democratizar el capital, el sistema cooperativo es una solución favorable, pero a pesar de la existencia de este sistema en nuestra provincia y ciudad no se evidenciaba el compromiso e impacto que esta actividad genera, además se analizó las facilidades de creación y apoyo que recibían las instituciones del sistema cooperativo debido a la falta de reglamentación jurídica que ordene y regule este sistema, estas instituciones poco a poco se convierten en su mayoría en la réplica de la banca formal capitalista, donde abunda la existencia de administraciones autoritarias y de propiedad absoluta de uno o pequeños grupos de poder y con poca o ninguna participación de los socios.

Es por ello que se unieron esfuerzos para crear una cooperativa de ahorro y crédito, legalizándose mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de Agosto del 2007, la Ministra de Bienestar Social, hoy Inclusión Económica y Social. Econ. Jeannette Sánchez Zurita y con fecha 18 de Enero del 2008, ingresa mediante comprobante de ingreso No. 211 a la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, la documentación de la **Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” LTDA**, con domicilio en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, con misma fecha es aprobada la Cooperativa de Ahorro y crédito “NUEVA ESPERANZA” LTDA. Que hoy continúa con una visión diferente, cuyo enfoque es la recuperación de los valores cooperativos y convencidos de que la mujer debe tener acceso al crédito y lucharon para conseguir este objetivo. Con la experiencia de estos compañeros y el apoyo de migrantes riobambeños que creyeron en ellos, se consolidó un grupo de trabajo que logró formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” es una institución de derecho privado, conformada por personas naturales sin fin de lucro, que planifica y ejecuta actividades inherentes a sus principios, fines y objetivos.

Uno de los objetivos es promover el espíritu cooperativista entre los ciudadanos de nuestra provincia y realizar actividades que busquen el mejoramiento económico social y profesional de sus socios.

La institución inició sus labores un 7 de Abril del 2008, ofreciendo productos financieros y atendiendo a toda clase de clientes que han buscado un respaldo económico. Desde entonces vienen laborando, satisfaciendo las diversas necesidades de sus socios durante más de dos años de constitución.

La Cooperativa ha estado creciendo día a día gracias al apoyo, esfuerzo y empoderamiento que han tenido los empleados y socios dentro de la misma. Por otra parte la institución es sede de la presidencia de la Red de Finanzas Populares y Solidaria de Chimborazo, lo cual hace que sea más reconocida y Sólida a nivel Provincial.

Actualmente se encuentra trabajando bajo los principios cooperativos como guía de trabajo, manteniendo así como lema “COOPERATIVISMO A OTRO NIVEL”.

### **1.1.2 Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., se encuentra ubicado en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba; Dirección: Venezuela y Francia Esq.



**Figura No. 2** Croquis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”  
Ltda.

### 1.1.3 Productos y Servicios

#### PRODUCTOS

- **Cuentas de Ahorro**
- Ahorro MINISOCIO
- Ahorro MI HOGAR
- Ahorro PROGRAMADO
- Ahorro FUTURO
- Créditos ORDINARIOS
- Créditos EMERGENTES
- Credi DINÁMICO
- Depósitos a Plazo Fijo

#### SERVICIOS

- Recargas Electrónicas
- Cobro SOAT

- Cobro de servicios Básicos
- Matriculación Vehicular
- Pago de Bono de Desarrollo Humano
- Pago de Bono de Desnutrición Cero
- Pago de Remesas RIA
- SPI Sistema de Pagos Interbancarios
- Convenios Institucionales.

#### **1.1.4 Base Legal**

- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributario
- Estatuto de la Cooperativa
- Manual de Crédito
- Manual de Cobranza
- Manual de Caja

#### **1.1.5 Objetivos Institucionales**

##### **OBJETIVO GENERAL**

- Promover el desarrollo socioeconómico de los socios y de la población, mediante la prestación de servicios financieros establecidos en el marco legal.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fortalecer el ahorro y crédito de la familia.
- Fomentar a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autocontrol, autogestión y equidad como base del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

- Establecer otros servicios y actividades que contribuyan al mejoramiento social y económico.

## **1.1.6 Filosofía Institucional**

### **1.1.6.1 Misión Institucional**

Brindar servicios financieros y no financieros de alta calidad a sus socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

### **1.1.6.2 Visión Institucional**

“Para el 2014 queremos ser una cooperativa solvente con propias metodologías de trabajo, contando con personal y directivos comprometidos con un alto nivel de conocimiento y experiencia identificada por todos los chimboracenses por nuestro aporte a la consolidación de los procesos, encadenamientos productivos y articulación al proceso de desarrollo local sostenible basado en el ser humano y su desarrollo de capacidades con la formación de futuros líderes cooperativistas, posicionados en el mercado como un modelo cooperativo exitoso que se caracterice por el empoderamiento de sus socios y socias.”

### **1.1.6.3 Valores Institucionales**

- **Solidaridad**

Bienestar social para todos(as) los cooperados, mediante la aplicación de los principios de cooperativismo que promueven la ayuda mutua, oportuna, y de calidad.

- **Honestidad**

Transparencia, honradez, manejo pulcro de todos los recursos de la institución y de sus socios, buscando maximizar la satisfacción de los mismos.

- **Lealtad**

Actitud de fidelidad y compromiso con los socios y miembros de la sociedad, es decir, como aquel principio que privilegia una relación basada en el respeto mutuo tanto al interior de la cooperativa como fuera de ella.

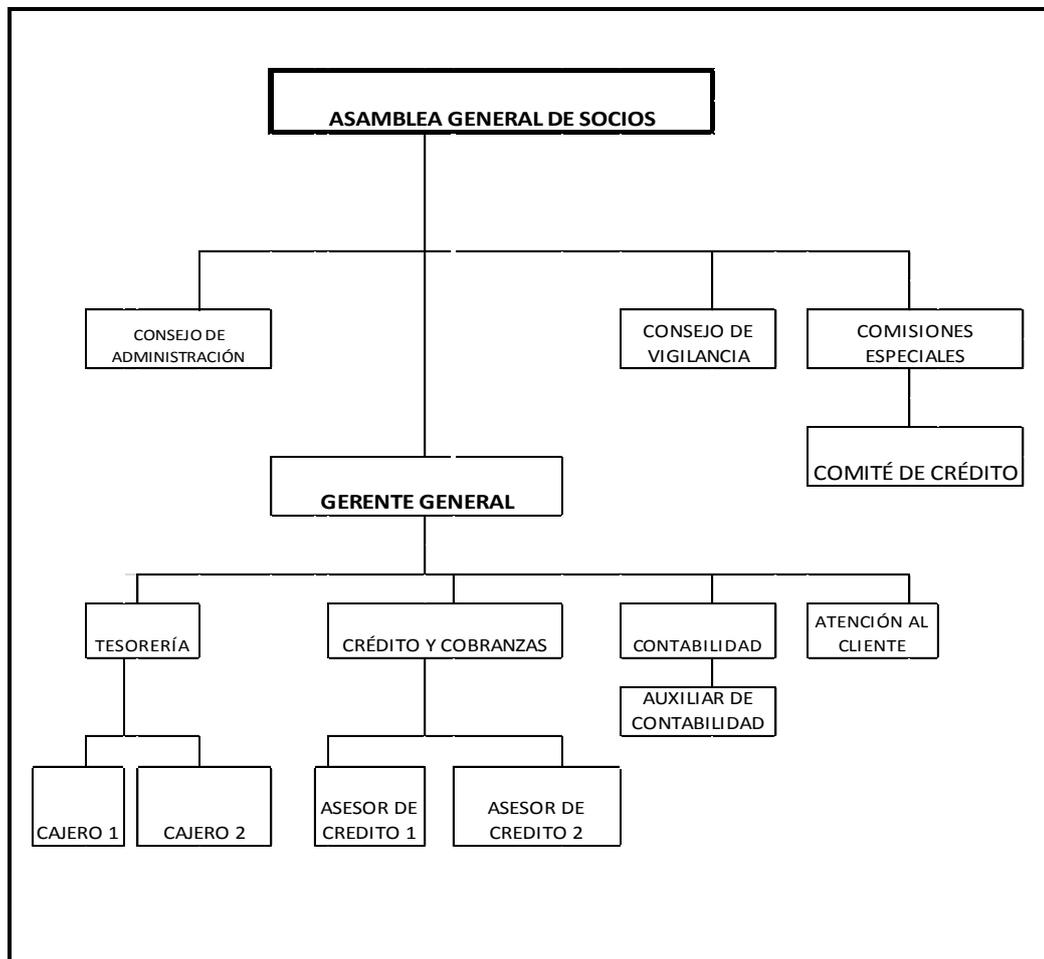
- **Equidad**

Actitud de servicio sin privilegios, en igualdad de condiciones para todos los socios, tanto en el ejercicio de sus obligaciones como de sus derechos, en el marco de respeto por la normatividad interna vigente.

- **Transparencia**

Valor que permite el conocimiento de todos los socios acerca del manejo de los bienes y servicios de la cooperativa, así como el cumplimiento de políticas y normas establecidas. Tiene que ver con la sinceridad con la que se actúa en la cooperativa.

### 1.1.6.4 Organigrama Estructural



Elaborado por: M. Sánchez / M. Guamán

**Figura No. 3** Organigrama Estructural

## **CAPÍTULO II**

### **2. Generalidades de la Auditoría Integral**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

“Este tipo de auditoría se originó en los Estados Unidos siendo implementada tanto en el sector público como en el privado.

En el sector público fue impulsada por organizaciones tales como: Contraloría General de los Estados Unidos (GAO), creada como departamento independiente del Gobierno Federal; la Unidad de Auditoria del Congreso del Gobierno de los Estados Unidos y otras instituciones.

En la década de los 30 se dio una depresión, en los años 40 ocurrió una guerra, lo que ocasiono que el Gobierno de los Estados Unidos creciera y se viera en la necesidad de realizar auditorías para verificar que las agencias gastaran y controlaran de forma adecuada sus asignaciones.

En los años 50, la GAO mejoró su capacidad de evaluación de las deficiencias administrativas, sin importar el tipo de actividad a la que se dedicara, debido a que el Congreso comenzó a solicitar información sobre la labor que la Administración realizaba en las diversas agencias federales. Al final de los años 60 y principio de los 70 la GAO amplió el alcance de su auditoria para abarcar la evaluación de la efectividad de un programa total.

Por lo tanto ha sido la GAO quien ha dado mayor aporte a la Auditoria Integral en el sector público, con la publicación del libro “Normas para la Auditoria de Organismos, Programas, Actividades y Funciones Gubernamentales”, mejor conocido como “Libro Amarillo”. Este libro ha significado un gran aporte a la Auditoria Integral, aunque este hace mención ampliamente de todas las Auditorias, estableciendo los 3 elementos de una auditoria de este tipo:

economía, eficiencia y efectividad., siendo esta denominada por la GAO “Auditoría de Economía, Eficiencia y Efectividad”<sup>1</sup>

Un factor importante para que la Auditoría Integral tenga éxito es que los auditores posean suficiente independencia, lo cual asegura que no se vea influenciado políticamente o tenga algún tipo de relación dependiente que afecte su informe.

En cuanto al sector privado, esta auditoría ha sido desarrollada en gran parte por medio de auditores internos, y surgiendo así dentro de las unidades de auditoría interna de las empresas. En un principio surgió para evitar pagos indebidos pero luego se extendió a otras áreas operacionales.”

## **2.2 Concepto**

La auditoría integral es una guía que tiene como finalidad reunir en una misma filosofía a varias auditorías, para que la información que se proporcione sea de calidad y útil para la toma de decisiones, de esta manera se logrará reducir costos y aumentar la rentabilidad en la empresa en la cual se aplique.

## **2.3 Definición de la Auditoría Integral**

“La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.”<sup>2</sup>

## **2.4 Objetivos de la Auditoría Integral**

---

<sup>1</sup> Alvin A. Ares y James K., Auditoría un Enfoque Integral.

<sup>2</sup> Yanel Blanco Luna; 2012 Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2da Edición, Bogotá, Pág. 4

La Auditoría Integral tiene como objetivos los siguientes:

- Determinar, si los Estados Financieros se presentan de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Establecer, si el ente ha cumplido, en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, sus reglamentos, los estatutos y las decisiones de los órganos de dirección y administración.
- Evaluar la estructura del control interno del ente con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Diagnosticar sobre el desempeño y la gestión en los términos de eficiencia, eficacia y economía.

## **2.5 Principios de la Auditoría Integral**

- ❖ **Independencia:** Se refiere a la actitud mental que debe tener quién ejerza esta disciplina, para que sus actos profesionales estén libres de impedimentos, personales, profesionales o económicos, que limiten su imparcialidad con respecto a su juicio profesional.
- ❖ **Objetividad:** Se refiere a la imparcialidad que debe tener quien ejerza esta disciplina, sobre todo en lo atinente a la emisión del juicio profesional que deberá estar sustentado en evidencias y en la conciencia profesional.
- ❖ **Permanencia:** Determina que la labor debe ser tal la continuación que permita una supervisión constante sobre las operaciones en todas sus etapas desde su nacimiento hasta su culminación, ejerciendo un control previo o exente, concomitante y posterior por ello incluye la inspección y contratación del proceso generador de actividades.
- ❖ **Certificación:** Este principio indica que por residir la responsabilidad exclusivamente en cabeza de contadores públicos, los informes y documentos

suscritos por el auditor tienen la calidad de certeza, es decir, si las manifestaciones son revestidas de verdad y evidencia competente.

- ❖ **Integridad:** Se refiere a la rectitud que debe tener quien ejerza esta disciplina, en todos los actos profesionales que tenga a su consideración, con lo cual se garantiza la honestidad y sinceridad en la realización de sus labores.
- ❖ **Planeamiento:** Se debe definir los objetivos de la Auditoría, el alcance y metodología dirigida a conseguir esos logros.
- ❖ **Supervisión:** El personal debe ser adecuadamente supervisado para determinar si se están alcanzando los objetivos de la auditoría y obtener evidencia suficiente, competente y relevante, permitiendo una base razonable para las opiniones del auditor.
- ❖ **Oportunidad:** Determina que la labor debe ser eficiente en términos de evitar el daño, por lo que la inspección y verificación, deben ser posteriores al acaecimiento de hechos no concordantes con los parámetros preestablecidos o se encuentren desviados de los objetivos de la organización; que en caso de llevarse a cabo implicarían un costo en términos logísticos o de valor económico para la entidad.
- ❖ **Forma:** Los informes deben ser presentados por escrito para comunicar los resultados de auditoría, y ser revisados en borrador por los funcionarios responsables de la dirección de la empresa.
- ❖ **Cumplimiento de las Normas de Profesión:** Determina que las labores desarrolladas deben realizarse con respecto de las normas y postulados aplicables en cada caso a la práctica contable, en especial, aquellas relacionadas con las normas de otras auditorías especiales aplicables en cada caso.

## 2.6 Alcance de la Auditoría Integral

El alcance de la Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., comprende el período entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

## **2.7 Campos de Aplicación**

La Auditoría Integral se enfoca a actividades, segmentos operativos de una empresa o a la organización en su totalidad.

A más de la evaluación del proceso administrativo, se orienta en la función de control y dentro de este, en lo que respecta a la efectividad de los sistemas de control gerencial, evaluando los objetivos, políticas y procedimientos organizacionales, mostrando la suficiente información para colaborar con la gerencia general, en el proceso de toma de decisiones.

En el sistema de control gerencial, la aplicación de este tipo de auditoría es más amplia, ya que evalúa su efectividad, identificando las causas de su ineficiencia, dando propuestas para mejorar y planteando políticas, objetivos y procedimientos que se consideren necesarios para lograr los resultados esperados.

## **2.8 Procesos de la Auditoría Integral**

Este proceso implica un conjunto de fases y estas fases están relacionadas estrechamente, en el que sus elementos se separan únicamente para efectos de análisis de sus conceptos.

Las etapas y pasos del proceso de la Auditoría Integral se resumen así:

### **2.8.1 Etapa Pre-Inicial**

Esta etapa se refiere a la formalización de la asignación de la Auditoría por parte del cliente, y al grado de responsabilidad legal y profesional que el contador público, puede asumir al relacionar su nombre con un cliente aceptable a falta de integridad. Esta etapa se divide en 3 fases:

a) Aceptación del Cliente y/o continuación: antes de aceptar un nuevo cliente debe investigarse para determinar la aceptabilidad y con ello evaluar riesgos que se estarían asumiendo.

b) Identificación de las razones que tiene el cliente para la auditoria: ayuda a que el Contador Público, pueda concluir su evaluación sobre el riesgo de asociación, al identificar con mayor precisión las razones por las cuales, el cliente solicita su auditoria.

c) Obtención de Carta Compromiso: Constituye un convenio entre ambas partes sobre los términos para la realización de la auditoria, los cuales deben estar por escrito para reducir al mínimo los malos entendidos.

### **2.8.2 Etapa Planificación**

En esta etapa el auditor prevé cuales son los procedimientos que deben emplearse, la oportunidad y el alcance con que deben desarrollarse y el personal profesional que debe intervenir en el trabajo.

Esta comprende las siguientes fases:

a) Obtención de antecedentes, comprensión y análisis del negocio: Implica un conocimiento amplio del negocio del cliente, desde su naturaleza, actividad económica, estructura legal y orgánica hasta la parte operativa y funcional relacionada con sus políticas contables, administrativas y análisis financiero.

b) Definición de aspectos significativos y Determinación de la Materialidad: El auditor debe definir de acuerdo al grado de significancia, cuales son los aspectos sobre los cuales debe dictaminar y por consiguiente identificar los componentes de cada uno de los aspectos.

c) Estudio y Evaluación del Control Interno: este sirve para dar una mayor seguridad en relación con el logro de los objetivos en los siguientes aspectos:

- Seguridad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones, y
- Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.

d) Evaluación de riesgos: esto permite al auditor tener un grado de confiabilidad y comprensión del control interno en todos los aspectos significativos de la entidad auditada, para poder planificar la auditoria y diseñar procedimientos que garanticen que el riesgo se reducirá a un nivel aceptable.

### **2.8.3 Etapa Ejecución**

Es la parte operativa de la Auditoria, de acuerdo con lo planificado y asumiendo cierto grado de flexibilidad. Pretende obtener la evidencia suficiente y competente.

Aquí se identifican las siguientes fases:

a) Obtención de evidencia suficiente y competente mediante la ejecución de procedimientos contenidos en los programas.

b) Evaluación de resultados de los procedimientos aplicados.

### **2.8.4 Etapa Finalización**

Se refiere a los procedimientos que definen la terminación de la auditoria. Se basa en la evaluación de los resultados de los procedimientos aplicados, tanto a nivel preliminar, intermedio y final.

Se divide en 2 fases:

a) Concluir sobre la razonabilidad de cada uno de los aspectos significativos: se procede a concluir en los niveles de componentes, aspectos significativos y criterio de la entidad en su conjunto.

b) Emitir informe sobre los resultados de auditoría: El informe del auditor es el documento final que emite el Contador Público, de conformidad con las Normas que rigen la profesión, relativo a la naturaleza, alcance y resultados obtenidos en su trabajo.

Este informe debe contener una opinión sobre los Estados Financieros tomados en conjunto y debe estar basado en la opinión que se haya formado en cada uno de los aspectos significativos del ente económico.

## **2.9 Programas de Auditoría**

“El programa de auditoría es un 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.”<sup>3</sup>

### **Propósitos de los Programas de Auditoría**

Los programas de auditoría son esenciales para cumplir con esas actividades, sus propósitos son los siguientes:

- ✓ Propender por el cumplimiento de los objetivos previstos.
- ✓ Disponer de un esquema de trabajo, que le permita al auditor desarrollar sus tareas de manera coherente y lógica.
- ✓ Documentar la relación lógica entre los objetivos y los procedimientos de la auditoría.

---

<sup>3</sup> Badillo María, 2009; Guía Fundamentos de Auditoría, ESPOCH-EICA, Riobamba, Págs. 43,44,45.

- ✓ Permitir la identificación de criterios que se emplearán en la evaluación específica.
- ✓ Proporcionar evidencia sobre el debido cuidado y ejercicio del juicio profesional en la planeación y ejecución de una auditoría.
- ✓ Proporcionar a los miembros del Equipo Auditor, un plan sistemático del trabajo de cada componente, área o rubro a examinarse.
- ✓ Responsabilizar a los miembros del Equipo Auditor, por el cumplimiento eficiente del trabajo a ellos encomendado.
- ✓ Efectuar una adecuada distribución del trabajo entre los integrantes del Equipo Auditor, y una permanente coordinación de labores entre los mismos.
- ✓ Servir como un registro cronológico de las actividades de auditoría, evitando olvidarse de aplicar procedimientos necesarios.
- ✓ Facilitar la revisión del trabajo.
- ✓ Constituir el registro del trabajo desarrollado y la evidencia del mismo.
- ✓ Sirve como un historial del trabajo efectuado y como una guía para futuros trabajos.

### **Estructura de un programa de auditoría**

Un Programa de Auditoría Integral debe contener como mínimo:

- Objetivos generales y/o específicos de los procedimientos a realizar.
- Fuentes de criterios.
- Criterios de auditoría.
- Procedimientos a aplicar en una determinada área.
- Referencias a los papeles de trabajo.
- De ser el caso, indicar (en el procedimiento) que corresponde a una muestra.
- Periodo a evaluar.
- Responsables de las pruebas y revisión de las mismas.
- Duración de las pruebas.

### **2.10 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

“Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

### **2.10.1 Clasificación de las Nagas**

En la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son”<sup>4</sup>

## **NORMAS GENERALES O PERSONALES**

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor.

### **1. Entrenamiento y Capacidad Profesional**

El trabajo de auditoría debe ser desempeñado por personas que tengan entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.

### **2. Independencia**

El auditor está obligado a mantener una independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional. Por lo que puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones y subjetividades.

### **3. Cuidado o Esmero Profesional**

---

<sup>4</sup> Valenzuela Fernando, 2006 Folleto Halsem Holm descargado el 04 de Febrero 2013  
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion>

El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonable en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

## **NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases: planeamiento, trabajo de campo y elaboración del informe. El propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo, para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros.

### **1. Planeamiento y Supervisión**

La auditoría debe ser planificada adecuadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si los hay, debe ser debidamente supervisado.

### **2. Estudio y Evaluación del Control Interno**

Es necesario que el auditor estudie y evalúe el control interno de la empresa para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar.

### **3. Evidencia Suficiente y Competente**

Mediante sus procedimientos de auditoría, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera para suministrar una base objetiva para su opinión

## **NORMAS DE PREPARACIÓN DEL INFORME**

El resultado final del trabajo de un auditor es su dictamen o informe. Mediante él pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. Es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros para presentarle fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de operación de la empresa. Por último, es principalmente, a través del informe, como el público y el cliente se dan cuenta del trabajo del auditor y, en muchos casos, es la única parte, de dicho trabajo que queda a su alcance.

### **1. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

### **2. Consistencia**

Debe suponerse consistencia en la aplicación de los PCGA que han sido observados en el transcurso del ejercicio contable en relación con ejercicios anteriores.

### **3. Revelación Suficiente**

Deben existir declaraciones informativas contenidas en los estados financieros es decir revelación de la información adecuada a menos que se mencione lo contrario en el texto del informe.

### **4. Opinión del Auditor**

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden.

## **2.11 Control Interno**

Se define al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.”<sup>5</sup>

### **Entre los objetivos del control interno tenemos:**

1. Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
2. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
3. Promover la eficiencia de la utilización de los recursos disponibles.
4. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
5. Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

### **Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:**

1. Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
2. Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
3. Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.

---

<sup>5</sup> Mauricio León Leucovivh, 2012; Administración de operaciones. México: Editorial Blue.

4. Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

## **2.12 Principios Básicos de Control Interno**

- **Responsabilidad delimitada**

Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona.

- **Separación de funciones de carácter incompatible**

Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser el tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.

- **Servidores hábiles y capacitados**

Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

- **Aplicación de pruebas continuas de exactitud**

Consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.

- **Movimiento de personal**

Llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.

- **Fianzas**

Los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. Por ejemplo: el cajero, los cobradores, los pagadores, el bodeguero, etc.

- **Instrucciones por escrito**

Las instrucciones al personal para el desempeño de sus funciones deberán darse por escrito, en forma de descripción de cargos. Esto contribuye a que los empleados cumplan más eficientemente con su trabajo, por cuanto las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente pueden olvidarse o malinterpretarse.

- **Uso de formas pre-numeradas**

Deberán utilizarse formas pre-numeradas e impresas para la documentación importante. Por ejemplo: recibos, órdenes de compra, facturas, comprobantes de caja chica, entradas y salidas de almacén, etc. Asimismo, se mantendrá un control físico sobre el uso y las existencias de dichas formas, las cuales deberán conservarse en estricto orden numérico.

- **Evitar el uso de dinero en efectivo**

El uso de dinero en efectivo se debe limitar solo para compras menores, por medio del fondo fijo de caja chica.

### 2.13 Métodos de Evaluación de Control Interno

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios o una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación. En nuestra investigación utilizaremos el COSO, en el cual consta de 5 componentes los mismos que son:

- “Ambiente de Control
  - Evaluación de Riesgos
  - Actividades de Control
  - Información y Comunicación
  - Supervisión y Monitoreo”<sup>6</sup>
- 
- **Ambiente de Control:** Se refiere a como la organización demuestra el compromiso para con la integridad y los valores éticos, de acuerdo con los objetivos la entidad demuestra el compromiso para desarrollar y retener personas competentes, por lo que en la búsqueda de los objetivos la organización tiene personas responsables por sus responsabilidad de control interno.
  - **Evaluación de Riesgos:** La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos, la organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos.

---

<sup>6</sup> ESPARZA Fernando, Manual de Auditoría de Gestión, Riobamba, ESPOCH; 2010, págs.60, 61, 62, 63 y 64.

- **Actividades de Control:** La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables de los riesgos para el logro de los objetivos, actividades de control generales sobre la tecnología para respaldo.
- **Información y Comunicación:** La organización obtiene y usa información de calidad, relevante para respaldar el funcionamiento de los componentes de control interno, la organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno.
- **Supervisión y Monitoreo:** La organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes de control interno están presentes y están funcionando; por lo que se evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolos de manera oportuna a las partes responsables por realizar la acción correctiva.

## 2.14 Técnicas, Pruebas y Muestreo de Auditoría

### TÉCNICAS DE AUDITORÍA

“Son pruebas y métodos prácticos de investigación, que el auditor utiliza para obtener la evidencia necesaria, que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.

### Clases de Técnicas de Auditoría

Las técnicas se clasifican generalmente con base en la acción que se va a efectuar. Estas acciones verificadoras pueden ser oculares, verbales, por escrito, por revisión del contenido de documentos y por examen físico.”<sup>7</sup>

Siguiendo esta clasificación las técnicas de auditoría que se utilizaron en nuestra investigación son las siguientes:

---

<sup>7</sup> Badillo María, 2009; Guía Fundamentos de Auditoría, ESPOCH-EICA, Riobamba, Págs. 42 y 43

## **Técnicas de Verificación Ocular**

- ❖ **Observación:** Es el examen ocular para cerciorarse de ciertos hechos y circunstancias. Esta técnica la aplicaremos al momento de observar los procesos operativos de la institución.
- ❖ **Rastreo:** Es seguir una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro, dentro del proceso contable, para determinar si su registro es el correcto, es decir, dar seguimiento a una operación o actividad, desde que se origina hasta que termina, pues así se puede obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones, que se incluye en los registros y controles.

## **Técnicas de Verificación Verbal**

- ❖ **Indagación:** Es obtener información verbal de empleados, a través de averiguaciones y conversaciones al momento de la visita a la institución.
- ❖ **Cuestionario:** Se aplicarán a las personas involucradas en la entidad auditada, para obtener la información que servirá para la ejecución de la investigación. En este caso, se aplicará a la Gerencia, Departamento de Contabilidad, Créditos y Cajas Recibidoras-Pagadoras.
- ❖ **Entrevista:** Es aplicar un conjunto de preguntas, dirigidas a la administración, contador y personal relevante de la entidad, para poder obtener información relevante acerca de la situación administrativa y financiera de la institución.

## **Técnicas de Verificación Escrita**

- ❖ **Análisis:** Es separar un elemento en partes. Ejemplo.- la cuenta créditos se la analizará desde que se recopilan y archivan la documentación que

respalda un crédito, si cumplen con todos los requisitos establecidos, si se han aplicado correctamente las políticas crediticias, entre otras.

- ❖ **Conciliaciones:** Es hacer que concuerden dos conjuntos de cifras relacionadas, en este caso en los créditos que tienen con instituciones externas, al comparar si el valor solicitado y liquidado es el que consta en cuentas bancarias para evitar malversación de dinero.
- ❖ **Tabulación:** Consiste en resumir datos e interpretarlos, así lo haremos al momento de culminar con las encuestas para sacar resultados consolidados.

### **Técnicas de Verificación Documental**

- ❖ **Comprobación:** La comprobación es importante al momento de encontrar un error significativo, para esto necesitaremos evidencia suficiente y relevante para así demostrar que el error es real. Se comprobará si la otorgación de créditos, cuentan con todos los documentos de respaldo y las garantías establecidos en el Manual de Créditos, si los intereses aplicados son los vigentes, si los gastos realizados por la institución, tienen los justificativos debidamente autorizados, si se han realizado las declaraciones de impuestos en forma adecuada y oportuna, entre otros.
- ❖ **Computación:** Se realizará la verificación del uso de tecnología, acorde a las necesidades y aplicaciones de la institución, como: equipos con tecnología actualizada, utilización de programas contables, sistemas de apoyo, sistemas de seguridad, etc.

### **Técnicas de Verificación Física**

- **Inspección:** Al momento del examen físico de bienes, de la construcción del edificio propio observando documentos y verificar su autenticidad.

- **Otras Técnicas Utilizadas en Auditoría**

- ❖ **Diagrama de Flujo:** Utilizaremos esta técnica al momento de realizar gráficamente los procesos operativos (especialmente entrega de créditos y captaciones.)

### 2.14.1 Pruebas de Auditoría

“Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

#### TIPOS DE PRUEBAS

Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- a) Pruebas de Control
- b) Pruebas Analíticas
- c) Pruebas Sustantivas”<sup>8</sup>

**Las pruebas de control** están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

**Las pruebas analíticas** se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento.

**Las pruebas sustantivas** son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

---

<sup>8</sup> Giovanni E. Gómez 09 / 2001, Auditoría y Control Interno descargado el 17 de Enero 2013 de <http://www.monografias.com/.../pruebas...auditoria/pruebas-selectivas-o-m...>

### **2.14.2 Muestreo de Auditoría**

El muestreo de auditoría, tanto estadístico como no estadístico, es un proceso que consiste en seleccionar un grupo de elementos (llamados muestra) de un grupo más grande (llamado población o campo), el mismo que será objeto del examen y del que se extraerá, toda la información base (muestra), que permitirá sacar un criterio sobre el universo al que pertenece.

#### **Método no estadístico**

Se lo aplica sobre la base del juicio personal del auditor. Es la técnica tradicional denominada muestreo no aleatorio o no estadístico; en este caso la selección y la amplitud de la misma, se hacen sobre una base subjetiva, en ocasiones arbitraria.

La selección es aleatoria o al azar, permiten una mayor confianza, al considerarlos como si hicieran referencia a todos los elementos que constituyen el universo o población a investigar.

La muestra no estadística (o evaluativa), permite a los auditores estimar el riesgo muestral, recurriendo al juicio profesional y no a técnicas estadísticas. Esto no significa que se trate de muestras seleccionadas sin la debida diligencia. En efecto las muestras estadísticas como las no estadísticas, deben escogerse de modo que permitan al auditor, extraer deducciones validas acerca de la población.

### **2.15 Hallazgos de Auditoría**

Es toda información que a juicio del auditor, le permite identificar hechos o circunstancias significativas y relevantes, que inciden en la gestión de la entidad, programa o proyecto bajo análisis, que merecen ser comunicados en el informe.

Los **requisitos** que debe reunir un hallazgo de auditoría son:

- ❖ Debe ser significativo.

- ❖ Basado en hechos y evidencias precisas documentadas en papeles de trabajo.
- ❖ Debe ser objetivo.
- ❖ Debe ser convincente para una persona que no ha participado en la auditoría.

Los **atributos** del hallazgo de auditoría son:

<b>ATRIBUTOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>Condición:</b> Comprende la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, una transacción. Refleja el grado en que los criterios o estándares están siendo logrados o aplicados.	Lo que sucede
<b>Criterio:</b> Son las metas que la entidad fiscalizada está tratando de lograr o los estándares relacionados con su logro. Constituyen las unidades de medida que permiten la evolución de la condición.	La forma correcta de hacer, es decir, lo que realmente se debe hacer
<b>Causa:</b> Razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio o el estándar. Las recomendaciones deben estar directamente relacionadas con las causas que se hayan identificado.	Razones del porqué sucede
<b>Efecto:</b> Resultado o consecuencia real o potencial que resulta de la comparación entre la condición y el criterio que debió ser aplicado. Deben definirse en lo posible en términos cuantitativos.	Diferencia entre lo que sucede y lo que debe ser

**Tabla No. 01:** Atributos de Hallazgo

### 2.15.1 Causas que Generan los Hallazgos

- a) Falta de capacitación.

- b) Falta de comunicación (sistema de información deficiente).
- c) Falta de conocimiento de los requisitos.
- d) Negligencia o descuido.
- e) Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
- f) Consciente decisión o instrucción de desviarse de las normas.
- g) Falta de recursos humanos, materiales o financieros.
- h) Falta de buen juicio o sentido común.
- i) Falta de honestidad.
- j) Inadvertencia de beneficios potenciales.
- k) Falta de esfuerzo e interés suficiente.
- l) Falta de supervisión adecuada.
- m) Falta de voluntad para cambiar.
- n) Institución defectuosa o desactualizada.
- o) Falta de delegación de autoridad.
- p) Auditoría interna deficiente.
- q) Acentuada concentración de autoridad.

Las posibles causas le permitirán al auditor, situarse en las posibles respuestas a ser dadas por la administración.

### **2.15.2 Efectos de los Hallazgos**

- a) Pérdida de ingresos potenciales.
- b) Gastos indebidos.
- c) Informes o registros poco útiles, poco significativos o inexactos.
- d) Control inadecuado de recursos o de actividades.
- e) Inseguridad en el cumplimiento del trabajo.
- f) Desmotivación del personal.

### **2.16 Evidencias de Auditoría**

Se llama evidencia de auditoría a cualquier información que utiliza el auditor, para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido.

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoría. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada, para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

La evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente.

**La evidencia es suficiente**, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho.

**La evidencia es pertinente**, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría.

**La evidencia es competente**, si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable.

Además de las tres características mencionadas de la evidencia, existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia: Relevancia, Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

### **2.16.1 Tipos de Evidencias**

La evidencia se clasifica en las siguientes:

1. **Evidencia Física:** muestra de materiales, mapas, fotos.
2. **Evidencia Documental:** cheques, facturas, contratos, etc.

3. **Evidencia Testimonial:** obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.

4. **Evidencia Analítica:** datos comparativos, cálculos, índices, etc.

## **2.17 Papeles de Trabajo**

“Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoria. Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes.”<sup>9</sup>

### **2.17.1 El Archivo Permanente**

Está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorias futuras; como

- Breve Reseña Histórica de la Institución,
- Los Estatutos de Constitución,
- Contratos de arriendo,
- Organigramas,
- Descripción de Manuales o Procedimientos,
- Actas de Asamblea,
- Disposiciones Legales, etc.

### **2.17.2 El Archivo Corriente**

Está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

Los papeles de trabajo que utilizaremos y elaboraremos serán de acuerdo al alcance y cantidad de la información proporcionada por la institución, y de

---

<sup>9</sup> MEIGS, Walter, “Principios de Auditoría”, 2da. Impresión de la 1ra. Edición, Año 1998, Pág. 209.

acuerdo al desarrollo de la evaluación observaremos la necesidad de crear nuevos papeles de trabajo, mientras empezamos los papeles de trabajo que utilizaremos son:

- Papeles de trabajo para determinar la actualización de manuales, reglamentos y normas operativas de la institución, pues de esta manera nos daremos cuenta si estos documentos han sido actualizados continuamente y si estos han sido debidamente aprobados y no se encuentran obsoletos.
- Papeles de trabajo que nos permita comprobar el presupuesto aprobado, en razón al presupuesto ejecutado, con esto observaremos si los ingresos obtenidos y los egresos realizados se registraron y ejecutaron acorde a lo que se planificó.
- Pt's de gastos, con este tipo de papel de trabajo, observaremos el monto y el motivo de los gastos efectuados y si estos se encuentran debidamente respaldados con documentos legales (permitidos por la administración tributaria) y si estos y los registros se encuentran autorizados y revisados por su autoridad principal (gerente- consejo de administración.)
- Pt's para Caja chica, para determinar si el monto asignado es el adecuado y si los gastos se efectúan y si estos son debidamente respaldados, tomando en cuenta también la persona que se encuentra custodiando este fondo.
- Pt's para concesión de Créditos, los que permite determinar si los créditos son aprobados, liquidados de acuerdo con los procesos y normas operativas de la institución.
- Pt's para evaluación de control interno, los mismos que evaluaremos mediante cuestionarios, prescribiendo así:

- Si el sistema que se utiliza es seguro,
  - Si cada persona operativa tiene sus restricciones y claves individuales,
  - Determinar si la seguridad de los recursos son los adecuados,
  - Si el personal encargado y custodio de fondos se encuentra debidamente afianzado, etc.
- Pt's para activos fijos y activos diferidos, para determinar si estos se encuentran debidamente registrados, ubicados y si se realizan adecuadamente las depreciaciones amortizaciones.
  - Pt's para verificar si el pago y declaración de impuestos se realiza las de acuerdo a la disposición de la administración tributaria.
  - Otros, que se realizarán de acuerdo a las necesidades e información recibida.

Los papeles de trabajo constituyen la principal evidencia de la tarea de auditoría realizada y de las conclusiones alcanzadas que se reportan en el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo son utilizados para:

- a) Registrar el conocimiento de la entidad y su sistema de control interno.
- b) Documentar la estrategia de auditoría.
- c) Documentar la evaluación detallada de los sistemas, las revisiones de transacciones y las pruebas de cumplimiento.
- d) Documentar los procedimientos de las pruebas de sustentación aplicadas a las operaciones de la entidad.
- e) Mostrar que el trabajo de los auditores fue debidamente supervisado y revisado.

- f) Registrar las recomendaciones para el mejoramiento de los controles observados durante el trabajo.

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

En las cédulas que se utilizan para soportar el trabajo realizado, se debe considerar la referenciación de los papeles de trabajo y las marcas.

## **CAPÍTULO III**

### **Desarrollo de la Auditoría Integral**

#### **3. Diagnóstico a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” Ltda.**

##### **3.1 Fase Preliminar**

Para realizar esta fase los pasos que debemos seguir son los siguientes:

###### **3.1.1 Aceptación del cliente**

Realizada la entrevista con la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, se solicitó la autorización para realizar una Auditoría Integral en la institución, del año 2012, en donde, se tuvo la oportunidad de conocer a breves rasgos, la naturaleza, característica y finalidad de la institución; así mismo, se plantearon una serie de inquietudes por parte de las estudiantes, las mismas que en transcurso del presente estudio, se verán disueltas y se habrá cumplido con el objetivo principal, que fue, se autorice el trabajo de campo en la cooperativa. **(Anexo No. 01)**

###### **3.1.2 Identificación de las razones que tiene el cliente para la auditoría**

En la actualidad las empresas se encuentran inmersas en un mundo cooperativista globalizado, lo cual implica que sean más competitivas para poder mantenerse dentro del mercado, para ello las empresas deben iniciar con elaboración de una planificación, que les permita conseguir de manera satisfactoria las metas y objetivos establecidos, es por tal motivo, que los empresarios deben considerar una planificación como una herramienta útil, no para adivinar el futuro o extinguir sus riesgos, sino más bien para que la empresa pueda enfrentar en mejores condiciones que la competencia a las condiciones cambiantes propias de su entorno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., está ubicada en la Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, fue creada el 7 de febrero del 2008

con el objetivo de promover el espíritu cooperativista entre los ciudadanos de nuestra provincia y realizar actividades que busquen el mejoramiento económico social y profesional de sus socios, emprender actividades comerciales y producto de ello recibir utilidades o responder por obligaciones, así también teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades, para que pueda aprovechar las ventajas y contrarrestar las desventajas, con la finalidad de mejorar día a día, es decir, dejando de hacer lo tradicional para realizar cosas nuevas, rompiendo de esa manera, paradigmas y adoptando cambios radicales dentro de la Cooperativa.

### **3.1.3 Carta de compromiso**

Realizada la respectiva solicitud para efectuar la Auditoría Integral en la COAC Nueva Esperanza, se ha presentado la carta de compromiso, en la cual, el auditor se expresa en forma clara y puntual los parámetros legales, profesionales y de ética que serán observados en el desarrollo de su trabajo, lo que permitirá crear un nivel de confianza, respaldo y tratamiento de la documentación e información que recibirá el profesional, garantizando de esta manera, la calidad, idoneidad y profesionalismo, en los resultados que se expondrán en el informe final. **(Anexo No. 02)**

## **3.2 Fase de Planificación**

En la etapa de planificación se realizará las siguientes fases:

### **3.2.1 Obtención de antecedentes, análisis del negocio**

- **Antecedentes**

La entidad da comienzo a su vida Jurídica, legalizándose mediante Acuerdo Ministerial No. 0747 de fecha 23 de Agosto del 2007, la Ministra de Bienestar Social, hoy Inclusión Económica y Social. Econ. Jeannette Sánchez Zurita y con fecha 18 de Enero del 2008, ingresa mediante comprobante de ingreso No. 211 a

la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, la documentación de la **Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” LTDA**, con domicilio en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, con misma fecha es aprobada la Cooperativa de Ahorro y crédito “NUEVA ESPERANZA” LTDA. Que hoy continúa con una visión diferente, cuyo enfoque es la recuperación de los valores cooperativos y convencidos de que la mujer debe tener acceso al crédito y lucharon para conseguir este objetivo. Con la experiencia de estos compañeros y el apoyo de migrantes riobambeños que creyeron en ellos, se consolidó un grupo de trabajo que logró formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.

### **Detalle sobre la ubicación de la Matriz**

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., se encuentra ubicado en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba; Dirección: Venezuela y Francia Esq.

- **Productos y Servicios**

#### **PRODUCTOS**

- ✓ Cuentas de Ahorro,
- ✓ Ahorro MINISOCIO,
- ✓ Ahorro MI HOGAR,
- ✓ Ahorro PROGRAMADO,
- ✓ Ahorro FUTURO,
- ✓ Créditos ORDINARIOS,
- ✓ Créditos EMERGENTES,
- ✓ Credi DINÁMICO,
- ✓ Depósitos a Plazo Fijo

#### **SERVICIOS**

- Recargas Electrónicas,
- Cobro SOAT,
- Cobro de Servicios Básicos,
- Matriculación Vehicular,
- Pago de Bono de Desarrollo Humano,
- Pago de Bono de Desnutrición Cero,
- Pago de Remesas RIA,
- SPI Sistema de Pagos Interbancarios,
- Convenios Institucionales.

- **Detalle de directores y funcionarios**

**Consejo de Administración**

**Presidenta:** Abg. Margarita Fernández

**Secretaria:** Lic. Lilian Heredia

**Consejo de Vigilancia**

**Presidente:** Ing. Blanca Ñauñay

**Secretario/a:** Lic. Sara Tenezaca

**Comisión de Educación**

**Presidente/a:** Sr. Roberto Tello

**Secretario/a:** Dr. Patricio Aldaz

**Comisión de Asuntos Sociales**

**Presidente:** Sra. Janet Uvidia

**Secretario/a:** Ing. Elena Jara

**Comité de Crédito**

**Presidente:** Ing. Carmen Uvidia

**Secretaria:** Ing. María Murillo

**Vocal:** Lic. Sara Ñauñay

- **Detalle de los principales bancos y proveedores**

**Bancos**

- ❖ Banco Central del Ecuador
- ❖ Banco Pichincha Cta. Cte. 34494272-04
- ❖ Banco de Guayaquil Cta. Cte. 06929087
- ❖ Cooperativa Minga Ltda. Cta. Ahorros 220301000858
- ❖ Cooperativa Fernando Daquilema Cta. Ahorros 16780
- ❖ Cooperativa Chunchi Ltda.
- ❖ Coodesarrollo Cta. Ahorros

**Proveedores**

- ❖ VIMASYSTEM
- ❖ Imprenta multicolor
- ❖ Refich red de estructuras de economía popular y solidaria de Chimborazo
- ❖ Swich ORM
- ❖ Empresa Eléctrica Riobamba S.A
- ❖ Corporación Nacional de Telecomunicaciones

**Detalle de abogados y compañías de seguros**

- ❖ Dr. Luis López
- ❖ Coopseguros

**Detalle del software que utiliza**

- ❖ VIMASISTEM

## **Legislación vinculada específicamente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.**

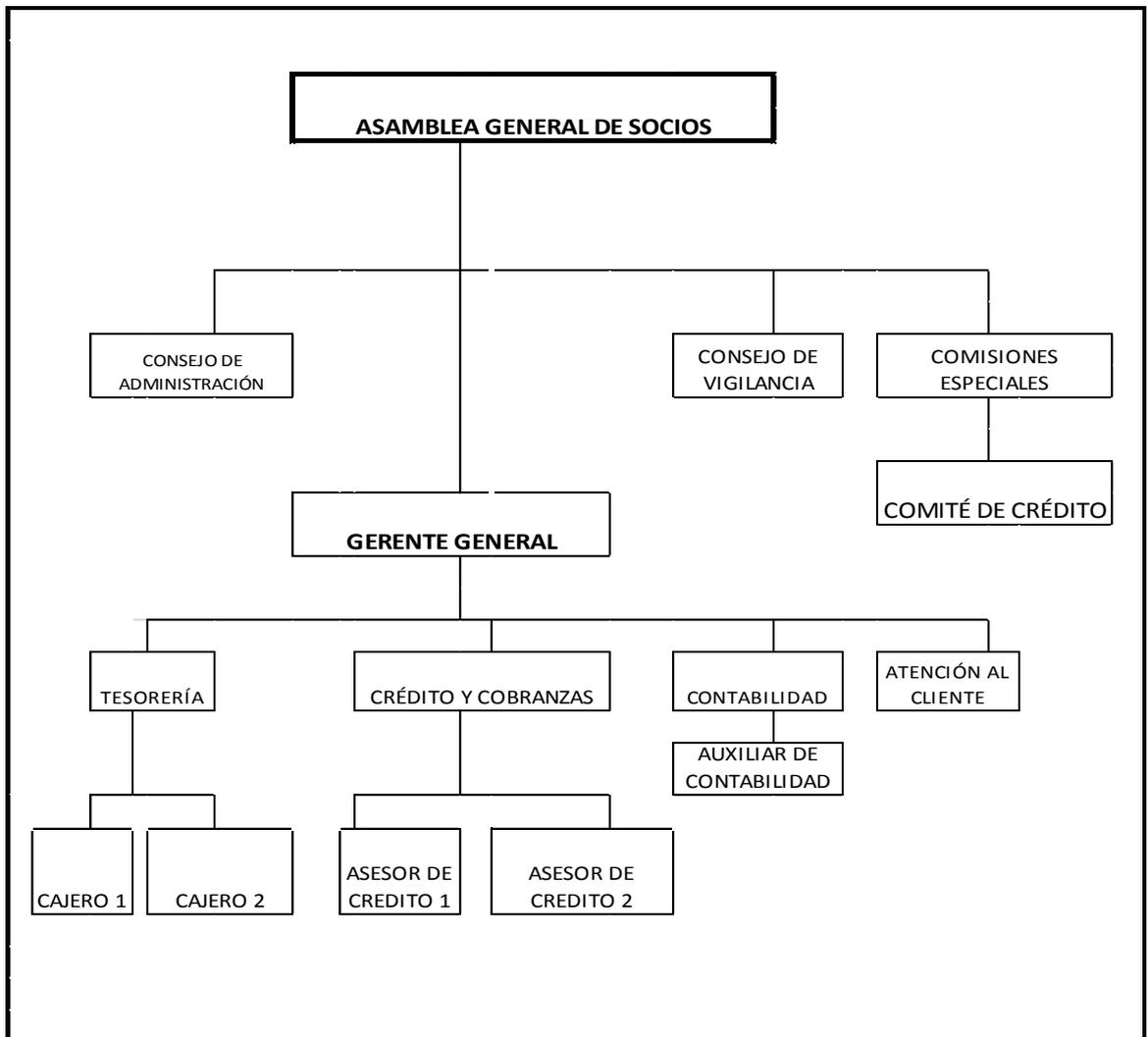
- ❖ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ❖ Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria
- ❖ Estatutos
- ❖ Reglamentos
- ❖ Normas y Manuales

## **Responsabilidad**

La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros, está limitada a su capital social y al de los socios y socias, al capital que hubieren suscrito la entidad.

## **Estructura Orgánica**

La Cooperativa no cuenta con un orgánico funcional, que describa y determine los niveles jerárquicos de responsabilidad y autoridad, y según la investigación realizada, se determinó que la institución tiene la siguiente estructura:



Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Figura No. 4** Organigrama Estructural

### 3.2.2 Definición de aspectos significativos y determinación de la materialidad

De acuerdo a la naturaleza de la actividad de la cooperativa y a los objetivos mismos de la auditoría integral, se elaborará el informe sobre los siguientes componentes principales:

- Captación de recursos
- Créditos
- Recuperación de Cartera Vencida

➤ Gestión Administrativa

Se elaborará el análisis financiero de los Estados Financieros y con la aplicación de índices financieros, se determinará la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones, resultados obtenidos y de la gestión administrativa de la cooperativa.

### 3.2.3 Pruebas de control

El auditor deberá obtener evidencia de auditoría, por medio de pruebas de control para soportar cualquiera evaluación del riesgo de control, sea ésta alta, media o baja.

Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, mayor deberá las pruebas realizadas por el auditor, con relación a la efectividad del control de control interno.

La evaluación de desviaciones, puede dar como resultado que el auditor concluya que el nivel evaluado de riesgo de control necesita ser revisado. En tales casos el auditor modificaría la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos planeados.

La siguiente tabla, muestra cómo puede variar el nivel aceptable de riesgo de detección, basado en evaluaciones de los riesgos inherentes y de control.

<b>Nivel de Riesgo</b>	<b>Significatividad</b>	<b>Factores de Riesgo</b>	<b>Prob. De ocurrencia de errores</b>
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy Significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy Significativo	Existen varios y son importantes	Probable

**Tabla No. 02** Niveles de Riesgo

Hay una relación directa entre el nivel riesgo y el nivel de confiabilidad. Es decir, si el nivel de riesgo es alto, el alcance de las pruebas sustantivas y de control, deberán ser más amplias; si el nivel de riesgo es bajo, el alcance de las pruebas se aplicará en forma selectiva.

### 3.2.4 Programa de Auditoria

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. Dado que los programas de auditoría se preparan anticipadamente en la etapa de planeación, estos pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando. El programa se ha desarrollado y documentado de acuerdo a los procedimientos de auditoría planeados.

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "NUEVA ESPERANZA"		
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>		LTDA		
		INTEGRAL		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REF.</b>	<b>ELAB. POR</b>	<b>FECHA</b>
<b>OBJETIVOS</b>				
*	Determinar si los Estados Financieros, se preparan de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.			
*	Establecer si las operaciones se han desarrollado en cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y a las decisiones de los órganos administrativos.			
*	Evaluar la estructura del control interno, para dictaminar sobre su aplicación.			
*	Diagnosticar sobre el desempeño y la gestión en los términos de eficiencia, eficacia y economía.			
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				

1	Compruebe la razonabilidad de los estados financieros, de acuerdo a los principios contables aplicados.		<b>M.G.S.M.</b>	08-04-2013
2	Aplice de la Evaluación del Control Interno en las áreas de análisis.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	15-04-2013
3	Aplice los procedimientos y técnicas necesarios, para obtener evidencia suficiente y competente sobre la ejecución de los procesos y procedimientos, para determinar su eficiencia, eficacia y economía.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	20-04-2013
4	Establezca el cumplimiento de leyes, normas, reglamentos, resoluciones, instructivos y demás, en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades.		<b>M.I.G.P.</b>	28-04-2013
<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>				
5	Elabore, aplique y tabule del Cuestionario de Control Interno		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	30-04-2013
6	Analice del Cuestionario de Control Interno.		<b>M.G.S.M.</b>	07-05-2013
7	Revise de los Estados Financieros y las operaciones contables que respaldan el resultado obtenido.		<b>M.I.G.P.</b>	12-04-2013
8	Establezca la existencia de Normas, Manuales, Instructivos, Reglamentos como directrices en la ejecución de los procesos y operaciones.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	15-05-2013
9	Determine el cumplimiento del proceso de concesión de crédito, de acuerdo al reglamento establecido para el efecto.		<b>M.I.G.P.</b>	18-05-2013
10	Aplice de análisis e índices financieros para establecer el grado de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos administrativos y financieros, establecidos en el Plan Operativo Anual de la Institución.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	21-05-2013
11	Revise de la seguridad de los equipos de computación, en la aplicación, uso y manejo de los distintos programas.		<b>M.G.S.M.</b>	23-05-2013
12	Verifique del cumplimiento de las obligaciones y competencias de la administración		<b>M.G.S.M.</b>	27-05-2013
13	Revise de políticas aplicada en la recuperación de cartera.		<b>M.G.S.M.</b>	29-05-2013
14	Establezca el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control.		<b>M.I.G.P.</b>	31-05-2013
15	Formule los comentarios, conclusiones y recomendaciones en los papeles de trabajo.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	03-06-2013
16	Elabore la hoja de resumen de hallazgos más importantes.		<b>M.G.S.M.</b> <b>M.I.G.P.</b>	07-06-2013

<b>17</b>	Comunique los resultados obtenidos a los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo sobre las recomendaciones.	<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	11-06-2013
<b>Elaborado por:</b> M. Guamán / M. Sánchez			

### 3.2.5 Cronograma de Actividades

Conjuntamente con el Programa de Auditoría se ha elaborado el respectivo cronograma de actividades, en el que consta la distribución del trabajo durante el examen, con la finalidad de ir supervisando y manejando el tiempo programado y utilizado en las distintas actividades propuestas.

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>					
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "NUEVA ESPERANZA"			
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>		INTEGRAL			
N o	ACTIVIDADES	MESES			TOTAL
		1	2	3	
		20	20	20	DÍAS
<b>PRIMERA ETAPA</b>					<b>20</b>
<b>DIAGNOSTICO GENERAL</b>					
1	Recopilación, procesamiento y preparación de información en los papeles de trabajo.	20			
<b>SEGUNDA ETAPA</b>					<b>30</b>
<b>EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE CAMPO</b>					
2	Elaboración del Cuestionario de Control Interno.		2		
3	Aplicación del Cuestionario de Control Interno.		2		
4	Tabulación y Análisis del Cuestionario de Control Interno.		3		
5	Revisión de los archivos o expedientes de los socios en la concesión de créditos.		3		
6	Análisis del proceso de recuperación de		2		

	cartera.				
7	Análisis de los estados financieros, aplicación de índices.		3		
8	Revisión de la documentación de soporte y registro contable de las operaciones.		5		
9	Análisis de la aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones.			3	
10	Revisión de los sistemas de computación y la existencia de claves de seguridad y restricción de los mismos.			1	
11	Comprobar el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control.			2	
12	Verificar la propiedad de los bienes fijos y la aplicación de los métodos de depreciación de Ley.			4	
<b>TERCERA ETAPA</b>					<b>10</b>
13	Elaboración de la hoja de hallazgos de Auditoría			4	
14	Redacción del informe, con los comentarios, conclusiones y recomendaciones			5	
15	Presentación del borrador del Informe			1	
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

### 3.2.6 Desarrollo del Programa de Auditoría

#### 3.2.6.1 Entrevista al Gerente

En la entrevista realizada a la Ing. Carmen Elizabeth Uvidia Córdor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda. – oficina Matriz, se pudo conocer aspectos importantes y generales de la Institución sometido al examen de auditoría.

Según la entrevista se pudo detectar que la institución cuenta con el personal idóneo, ya que es sometido al proceso de selección, el mismo que es capacitado para un mejor desempeño laboral, cumpliendo con todas las disposiciones emanadas por sus superiores.

El departamento de créditos se esfuerza por agilizar la concesión de créditos para dar satisfacción al cliente.

Pese a que la cooperativa no cuenta con publicidad frecuente, se mantiene un gran número de clientes por la gran variedad de convenios que brinda a la comunidad.

Con la información proporcionada por el Gerente, se tuvo los primeros elementos necesarios, para direccionar y elaborar el procedimiento de análisis y evaluación del control interno, aspectos financieros económicos y financieros fundamentales, que nos permitió llegar a establecer las áreas de mayor interés en el presente trabajo investigativo. **(Anexo No 05)**

### **3.2.7 Evaluación de la misión de la Institución**

Para evaluar la misión se aplicó el cuestionario de control interno a todo el personal de la oficina matriz, el mismo que está conformado por 12 personas de planta.

Una vez terminada la tabulación pudimos verificar que todo el personal respondió positivamente a cada una de las interrogantes expuestas.

#### **Misión**

Brindar servicios financieros y no financieros de alta calidad a sus socios, enfocados a sectores populares y productivos de los chimboracenses que no han tenido acceso al sistema financiero tradicional, en cumplimiento a los principios cooperativos para fomentar el desarrollo económico social de la comunidad y promover la economía solidaria, con el trabajo comprometido y competitivo de su equipo humano y el apoyo de herramientas tecnológicas de vanguardia.

## CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA MISIÓN

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA"  
LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

N. -	DEPARTAMENTO	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Tiene la cooperativa un concepto de misión que exprese su razón de ser?	X			
2	¿El enunciado de la misión identifica el quehacer esencial de la Institución, cuyo propósito se cumple con el cliente?	X			
3	¿Se ha formulado en términos claros la misión, particularmente del personal?	X			
4	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la cooperativa?	X			
5	¿El personal tiene presente la idea de tener resultados finales acorde con la misión de la institución?	X			
6	¿El enunciado de la misión contiene conceptos que denotan valor para sus diferentes partes interesadas?	X			
7	¿Se mantiene entre el personal una orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacerlo?	X			
8	¿La filosofía de la misión sustenta un nivel de responsabilidad social?	X			
9	¿Es la misión realmente una guía de actuación?	X			
10	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas son congruentes con el contenido de la misión?	X			

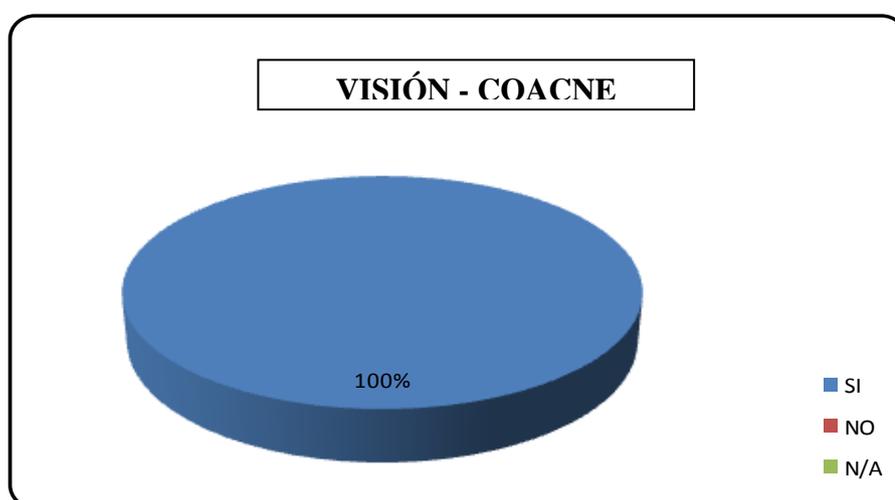
**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 03** Cuestionario para analizar la misión

### TABULACIÓN

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	10	100%
NO	0	0%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez



**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Gráfico No. 01** Análisis de la misión

### INTERPRETACIÓN

En el resultado obtenido, se puede indicar que la misión de la Cooperativa es de un 100% de conocimiento y participación total de sus colaboradores, debido a que la institución los ha hecho parte activa de sus objetivos y metas, para alcanzar los resultados esperados, lo cual permite tener una idea precisa de la razón misma de la Cooperativa.

El enunciado de la misión está latente en el personal, por ende están conscientes del aporte que proporcionan para el crecimiento y fortalecimiento de la institución, además, la misión constituye una orientación que permite a los profesionales guiar a los clientes en el apoyo crediticio, promoviendo de tal manera el desarrollo económico de la población. Las estrategias, programas y demás prácticas que realiza la institución se elabora en base a la misión, ya que de ella se desprende términos que tienen que ver con la productividad de la institución en sus operaciones.

Como conclusión podemos decir, que la misión actual se encuentra bien establecida lo que permite a la institución tener una base sólida de administración.

### **3.3 Desarrollo de la Auditoría**

#### **3.3.1 Estudio y Evaluación del Control Interno**

El estudio y evaluación del control interno de los distintos componentes y áreas de la cooperativa, se la llevó a cabo con la aplicación de un cuestionario, el mismo que fue diseñado de acuerdo a la información que el presente estudio requiere para diseñar un programa de auditoría, que permita la obtención de los objetivos planteados y emitir las conclusiones y recomendaciones, basados en la realidad de la institución y la información que respalda su actividad.

##### **3.3.1.1 Control Interno**

###### **3.3.1.1.1 Departamento de Contabilidad**

En el departamento de Contabilidad se encuestaron al Contador y al auxiliar de Contabilidad.

#### **EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

**COMPONENTE:** DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

N.	DEPARTAMENTO	RESPUESTAS	COMENTARIOS
----	--------------	------------	-------------

-		SI	NO	N/A	
1	¿El personal del Departamento de Contabilidad tiene conocimiento de las normas, leyes o disposiciones por escrito para el cumplimiento de sus funciones?	X			
2	¿Se determina con claridad los funcionarios responsables de las operaciones contables, así como los que autorizan los distintos procesos o procedimientos contables?	X			
3	¿Se asignan las funciones según la formación y experiencia del personal?	X			
4	¿El personal del Departamento de Contabilidad es capacitado permanentemente, actualizando sus conocimientos de leyes y reformas emitidas por los organismos de control?	X			
5	¿El programa contable, cuenta con las seguridades necesarias y restricciones de acceso?	X			
6	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desarrollan las actividades?	X			
7	¿El Departamento de contabilidad cuenta con el personal necesario para llevar a cabo sus actividades?		X		Ejecución de otras actividades que no le competen al departamento (caja, inversiones)
8	¿Existe un sistema de control, que asegure la adecuada aplicación de Leyes, Normas o Resoluciones emitidas por los organismos superiores y de control?	X			
9	¿Previa la realización de una compra, se verifica que exista certificación	X			

	presupuestaria y disponibilidad de fondos?				
10	¿Previa al registro contable de las operaciones, se verifica que existan los documentos de soporte, y en caso de compras que cuenten con los requisitos autorizados por el SRI?	X			
11	¿Se mantienen archivos contables debidamente resguardados?	X			
12	¿Se establecen procedimientos para asegurarse que los bienes de la institución estén debidamente registrados, en aplicación y de conformidad a las normas?	X			
13	¿Los informes contables se presentan en los períodos y tiempos establecidos por el organismo de control?	X			
14	¿Se han cumplido con las obligaciones tributarias dentro de las fechas establecidas para el efecto?	X			
15	¿Se evalúa y en forma periódica, la situación económica y financiera de la institución, para la toma de decisiones?	X			
16	¿Se realiza análisis de riesgos crediticios y de cartera vencida?	X			

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 04** Cuestionario de control interno departamento de contabilidad

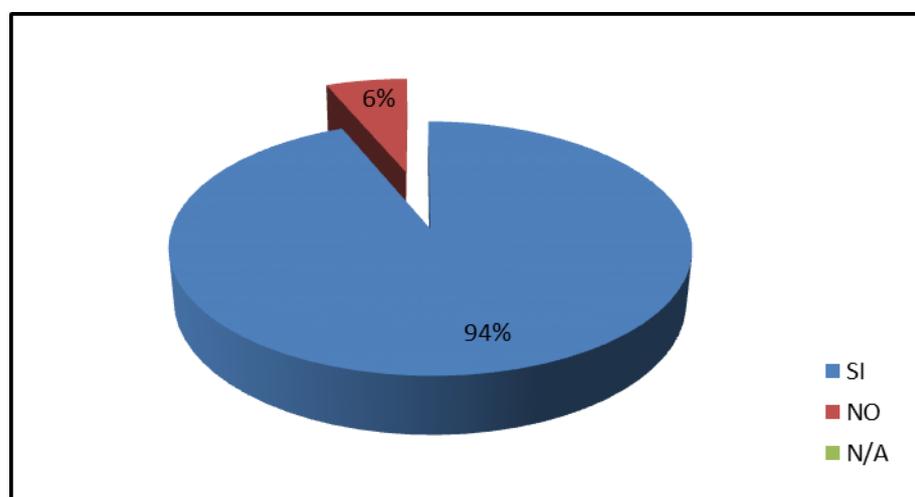
**RESULTADO OBTENIDO**

OPCIONES	N.- Preguntas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
SI	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2
NO							2									
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## TABULACIÓN

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	15	94%
NO	1	6%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez



Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Gráfico No. 02** Departamento de Contabilidad

## INTERPRETACIÓN

Los dos funcionarios del departamento de Contabilidad, contestaron que la institución en un 94%, **SI** ha dado cumplimiento a las normas y leyes, se efectúan los registros contables con la debida justificación y autorización, que cuentan con las seguridades necesarias en las operaciones, se han cumplido con las obligaciones sociales, legales y tributarias y que entre otras situaciones, la cooperativa cuenta con un sistema de control interno adecuados, que les permite mantenerse dentro de los parámetros deseados de control administrativo y contable, manejando un mínimo de riesgos a enfrentar; sin embargo, uno de los funcionarios, que representa el 6% de las respuestas, indica que el departamento **NO** cuenta con el personal suficiente, ya que dentro de sus obligaciones, se

realizan otras actividades que no son inherentes a sus funciones, como son el manejo y control de caja e inversiones.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>FALTA DE PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE</b>
<b>Condición:</b>	En el departamento contable se ejecuta funciones de aperturas de caja, e inversiones, las cuales no le compete al mismo. Existe incompatibilidad de funciones.
<b>Criterio:</b>	Del departamento de contabilidad se debe desagregar las funciones de inversión y cajas, ya que son funciones incompatibles, a las que se realizan en dicha unidad.
<b>Causa:</b>	No se ha contratado el número de empleados necesarios, para la ejecución de las distintas actividades operativas de la institución y los funcionarios existentes realizan actividades adicionales, para cubrir esa necesidad.
<b>Efecto:</b>	Existe ejecución de funciones incompatibles y una inadecuada asignación de funciones. Deficiente aplicación de control interno.
<b>CONCLUSIÓN:</b> La cooperativa no cuenta con un manual de control interno, que le permita establecer un sistema adecuado de control; que determine la necesidad de contratar personal suficiente en la ejecución de las funciones o actividades incompatibles.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 01**

**A GERENCIA:** Elaborar un manual de control interno para la institución, que le permita establecer el beneficio de contratar el personal necesario para la

ejecución de las diferentes funciones, evitando funciones incompatibles y subrogación de funciones.

### 3.3.1.1.2 Administración

El cuestionario fue aplicado al Gerente, dos integrantes del Consejo de Administración y dos integrantes del Consejo de Vigilancia. (5 personas)

#### EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

**COMPONENTE:** ADMINISTRACIÓN

N. -	ADMINISTRACIÓN	RESPUESTAS			COMENTARIO S
		SI	NO	N/A	
1	¿La Institución cuenta con manuales, reglamentos o instructivos internos que normen las funciones, actividades y procedimientos ejecutados por el personal?	X			
2	¿Se ejerce vigilancia permanente en el desarrollo y ejecución del control interno de la institución?		X		No existe un manual de control interno
3	¿Se han cumplido con los objetivos administrativos y financieros planteados por la institución?	X			
4	¿La institución cuenta con personal responsable y capacitado para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas?	X			
5	¿La institución especifica los objetivos con suficiente claridad, que permita la identificación y valoración de los riesgos	X			

	relacionados con los objetivos?				
6	¿Se analiza e identifican los riesgos para el logro de sus objetivos, para determinar cómo deber ser administrados los riesgos?	X			
7	¿La institución identifica y valora los cambios del entorno financiero, y el impacto que tiene en el sistema de control interno?	X			
8	¿La institución desarrolla actividades de control que contribuyan a la limitación de los riesgos para el logro de los objetivos?	X			
9	¿Se ha realizado un adecuado análisis sobre la tecnología que permita respaldar el logro de los objetivos?	X			
10	¿La institución cuenta con políticas que establezcan las actividades de control y procedimientos relevantes en la consecución de los objetivos?	X			
11	¿Se mantiene un sistema de información de calidad, que permita que los funcionarios conozcan con claridad los objetivos institucionales y sus responsabilidades para el control interno?	X			
12	¿El organigrama funcional de la institución, es la más idónea para alcanzar las metas planteadas?		X		No existe organigrama funcional
13	¿Las deficiencias de control interno, se las comunica en forma oportuna a los responsables, para la aplicación de las acciones correctivas, según sea lo apropiado?	X			
14	¿Se emiten informes periódicos con relación a la situación administrativa y financiera de la institución?	X			

<b>15</b>	¿Se evalúa la aplicación y cumplimiento del Presupuesto Anual y los posibles reajustes?	X			
<b>16</b>	¿La estructura orgánica de la institución, es la más idónea para alcanzar las metas planteadas?		X		

**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 05** Cuestionario de control interno administración

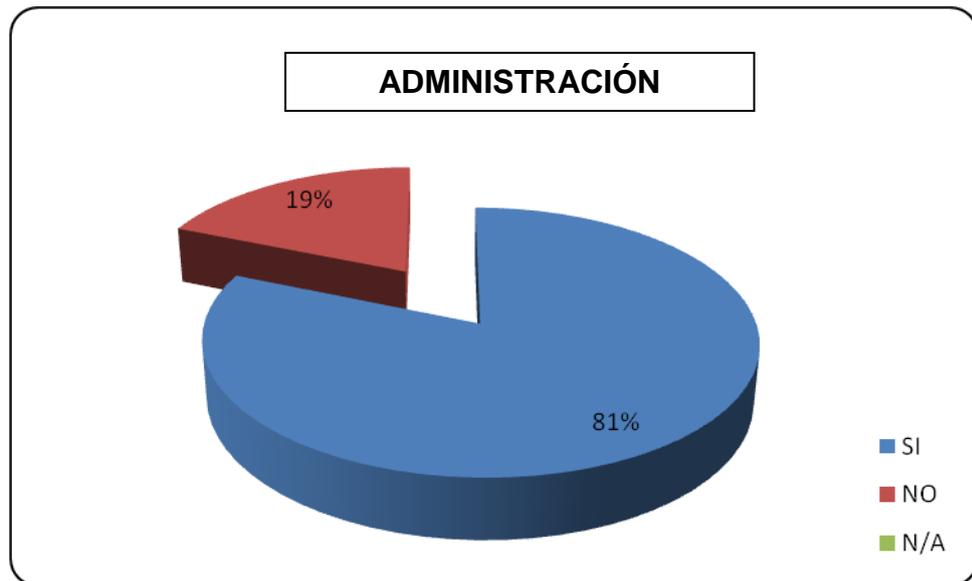
**RESULTADO OBTENIDO**

OPCIONES	N.- Preguntas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>SI</b>	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	
<b>NO</b>		5										5				5
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**TABULACIÓN**

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	13	81%
NO	3	19%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez



**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Gráfico No. 03** Administración

### INTERPRETACIÓN

Los cinco funcionarios encuestados, respondieron que la cooperativa en un 81% **SI** cuenta con un manual de funciones, personal capacitado que le ha permitido alcanzar sus objetivos, mantienen un sistema de valoración de riesgos, se comunican los resultados administrativos y financieros en forma periódica y se da seguimiento al cumplimiento del Presupuesto Anual y en general, se aplica un buen control administrativo y financiero; no así, un 9% de las respuestas expresan que la institución **NO** cuenta con un manual de control interno, no ha elaborado su orgánico funcional y que la estructura orgánica actual, no es idónea para el desarrollo de la cooperativa.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>FALTA DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>
<b>Condición:</b>	La COACNE no cuenta con un manual de control interno.
<b>Criterio:</b>	La cooperativa debe contar con un manual de control interno, para que el personal tenga en cuenta lo que se debe hacer, asegurando la adecuada ejecución de las funciones y el buen uso e integridad de sus recursos.
<b>Causa:</b>	No se ha elaborado un manual de control interno, que se adecue o ajuste a la naturaleza, necesidad y realidad de la institución.
<b>Efecto:</b>	El personal realiza sus funciones de acuerdo a las disposiciones emitidas por gerencia, sin ningún sustento o directriz, dando lugar a funciones incompatibles, deficiente control y administración del personal.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Inexistencia de un manual de control interno, lo que genera un deficiente control en el cumplimiento de las funciones.	

## **RECOMENDACIÓN No. 02**

**A GERENCIA:** Se recomienda elaborar un manual de control interno para normar las actividades y funciones del personal y custodiar los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>
<b>Condición:</b>	En la COACNE no se cuenta con un organigrama funcional.
<b>Criterio:</b>	En la institución se debe elaborar un organigrama funcional, para que el personal tenga en cuenta las funciones y responsabilidades que tiene con cada uno de sus puestos de trabajo.
<b>Causa:</b>	Falta de un organigrama organizacional.
<b>Efecto:</b>	Desconocimiento por parte del personal que ejecuta las distintas funciones, dando lugar a la concentración del trabajo a un solo departamento o área.
<b>CONCLUSIÓN:</b> No existe un organigrama funcional en la cooperativa.	

### **RECOMENDACIÓN No. 03**

**A GERENCIA:** Elaborar un organigrama funcional para que regulen y normen las funciones, actividades y responsabilidades de los empleados, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>INEXISTENCIA DE UNA ESTRUCTURA ORGÁNICA EN LA INSTITUCIÓN</b>
<b>Condición:</b>	No existe un organigrama estructural aprobado en la cooperativa.
<b>Criterio:</b>	En la cooperativa debe contar con un organigrama estructural, ya que no se conoce formalmente la estructura jerárquica de la institución.
<b>Causa:</b>	Falta de un organigrama estructural.
<b>Efecto:</b>	Desconocimiento de la jerarquía que existe en la institución, es decir, los empleados no conocen formalmente el nivel superior inmediato. El gerente, es el único funcionario reconocido como autoridad máxima de la institución.
<b>CONCLUSIÓN:</b> La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural, que defina los niveles jerárquicos establecidos actualmente.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 04**

**A GERENCIA:** Diseñar un organigrama estructural, el mismo que debe ser aprobado y comunicado al personal de la COACNE.

### 3.3.1.1.3 Caja Recaudadora – Pagadora

El cuestionario se aplicó al cajero titular y al cajero de encargo.

#### EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

**COMPONENTE:** DEPARTAMENTO DE CAJA

N. -	CAJERO (A)	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce el cajero(a) las funciones y objetivos del departamento así como sus obligaciones y responsabilidades?	X			No bajo un escrito
2	¿En caso de imprevistos dentro de la cooperativa existe rotación de personal?	X			Lo realiza la auxiliar contable
3	¿Está el cajero(a) siendo capacitado constantemente?	X			
4	¿Existe Políticas por escrito para el manejo del efectivo?	X			
5	¿El cajero(a) lleva un archivo de los cortes realizados y recibidos de cada día?	X			
6	¿El cajero (a) de la cooperativa realiza otras actividades que no estén relacionadas a su puesto de trabajo?	X			Es encargado de caja chica
7	¿Existe una cantidad máxima autorizada que puede tener la caja?	X			
8	¿Tiene el cajero(a) acceso al sistema de contabilidad de la empresa?		X		
9	¿Tiene acceso al área de caja cualquier persona ajena al departamento?		X		
10	¿El departamento de caja cuenta con algún medio para detectar		X		

	billetes falsos?				
11	¿Se practican arqueoos periódicos de efectivo y valores?	X			
12	¿El personal encargado de cajas maneja una póliza de fianza de acuerdo al monto de su responsabilidad?		X		
13	¿Existen diferentes tipos de fondos dentro de la cooperativa?	X			Fondo de Cambio y Caja General
14	¿El cajero es custodio de los fondos que posee la cooperativa?		X		Lo realiza el jefe de crédito

**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 06** Cuestionario de control interno departamento caja

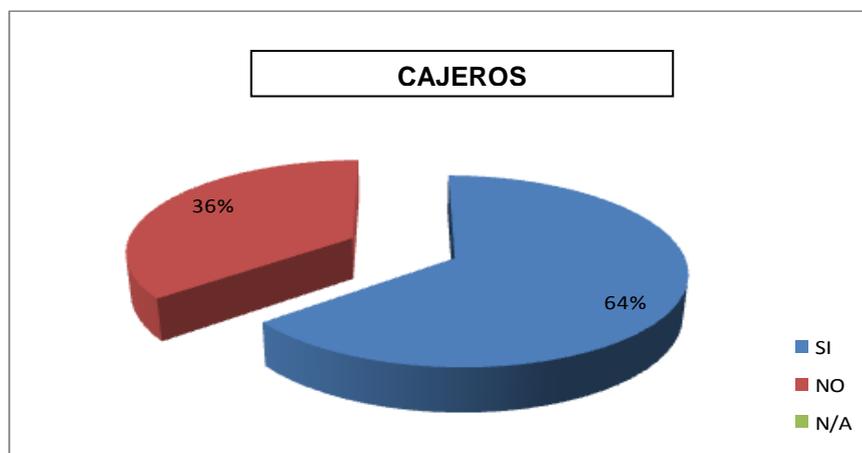
### RESULTADO OBTENIDO

OPCIONES	N.- Preguntas													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
SI	2	2	2	2	2	2	2				2		2	
NO								2	2	2		2		2
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### TABULACIÓN

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	9	64%
NO	5	36%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez



Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

Gráfico No. 04 Departamento de Caja

## INTERPRETACIÓN

Los dos cajeros encuestados manifestaron en un 64% de las respuestas planteadas, que la cooperativa **SI** les ha informado adecuadamente con respecto a sus funciones y responsabilidades, más no les han proporcionado ningún manual o reglamento; se les ha capacitado en forma periódica, que cada actividad que realizan está debidamente autorizada, además, los fondos que manejan, cuenta con una normativa interna, la cual se aplica plenamente. En varias oportunidades han tenido que realizar varias funciones en otros departamentos y se han dado rotación con el auxiliar de contabilidad. Como medida de control, se realizan arqueos sorpresivos de los fondos bajo su responsabilidad. El 36% de las respuestas indica que los cajeros **NO** tienen ningún acceso a la información o sistema contable y que el acceso a su área es restringido a personal no autorizado, como un aspecto sano y positivo de control interno; además, indican que **NO** cuentan con equipos para detectar billetes falsos, lo que consideran necesario dada la naturaleza de su responsabilidad y que la cooperativa no les ha exigido caución, como garantía y resguardo de los fondos que manejan.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>COMUNICACIÓN DE FUNCIONES POR ESCRITO EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA</b>
<b>Condición:</b>	Falta de un manual operativo de funciones en el departamento de caja.
<b>Criterio:</b>	La COACNE no cuenta con un manual operativo de funciones, donde se establezca las actividades específicas para el custodio de los fondos de caja y las cauciones de responsabilidad.
<b>Causa:</b>	Inexistencia de un manual de funciones.
<b>Efecto:</b>	Ejecución de funciones sin la normativa y reglamentos correspondientes. Falta de control adecuado de funciones, sin las debidas garantías de buen uso de los recursos de la cooperativa.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Inexistencia de un manual de funciones para aplicación en el departamento de caja.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 05**

**A GERENCIA:** Elaborar un manual de funciones para que el custodio de caja conozca las funciones y responsabilidades que le competen.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>FALTA DE PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA. (INCOMPATIBILIDAD DE FUNCIONES)</b>
<b>Condición:</b>	En caso de un imprevisto del cajero la persona que remplaza el mismo, es el auxiliar contable, que es el Supervisor de Fondos de Cajas.
<b>Criterio:</b>	Debe asignarse a otro funcionario para que se realice la rotación en caja, el mismo que no debe cumplir una actividad incompatible a la de caja.
<b>Causa:</b>	En la matriz de la COACNE existe un solo cajero titular.
<b>Efecto:</b>	El auxiliar contable ejecuta como juez y parte, ya que es el encargado de supervisar los fondos de caja diariamente y al mismo tiempo realiza las funciones de cajero.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Falta de manual de funciones en donde se establezca una clara política de rotación de personal. La cooperativa cuenta con un solo cajero.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 06**

**A GERENCIA:** Analizar la posibilidad de contratar otro cajero para el departamento de caja, evitando la inadecuada asignación de funciones, vulnerando el control interno de los recursos.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>SEPARACIÓN DE FUNCIONES INCOMPATIBLES EN EL ÁREA DE CAJA. (CAJERO CUSTODIO DE CAJA CHICA)</b>
<b>Condición:</b>	El encargado del fondo de caja, es el custodio del fondo de caja chica.
<b>Criterio:</b>	No se debe centralizar funciones en una sola persona, ya que hay probabilidad de que exista desviación de fondos.
<b>Causa:</b>	Inexistencia de segregación de funciones.
<b>Efecto:</b>	Faltantes de caja.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Ejecución de funciones incompatibles.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 07**

**A GERENCIA:** Se debe asignar a una persona independiente del cajero y de quienes administren dinero o efectúen labores contables.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>FALTA DE UNA PÓLIZA DE FIANZA PARA EL PERSONAL ENCARGADO DE CAJA.</b>
<b>Condición:</b>	El encargado del fondo de caja no se encuentra bajo una fianza.
<b>Criterio:</b>	El personal a cargo del manejo y custodia de fondos debe estar respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo al grado de responsabilidad.
<b>Causa:</b>	Falta de medidas de protección para recursos.
<b>Efecto:</b>	Riesgo de pérdida y fraude de los recursos.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Falta de una póliza de fianza para el personal encargado de caja, que garantice la integridad y buen uso de los recursos.	

### **RECOMENDACIÓN No. 08**

**A GERENCIA:** Optar medidas de protección y seguridad para resguardar los fondos, implementando las cauciones al personal que maneja los recursos de la institución.

#### **3.3.1.1.4 Departamento de Crédito**

El cuestionario se aplicó al Comité de Crédito y al Jefe de Crédito.

**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

**COMPONENTE:** CRÉDITO Y CARTERA

N.-	DEPARTAMENTO	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿El personal de créditos tiene conocimiento del Reglamento de Crédito?	X			Norma operativa no reglamento
2	¿Antes de la autorización de un desembolso de crédito se realiza un estudio razonado que asegure su destino?	X			
3	¿Se verifica por cuenta física expedientes de créditos cuando menos una vez por cada año?	X			
4	¿Existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos?	X			
5	¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respaldan un crédito?	X			
6	¿Se analiza el riesgo de crédito?	X			
7	¿Existen documentos para autorizar la salida del personal a realizar los respectivos avalúos?		X		
8	¿Se mantienen datos actualizados de los socios en cuanto a su situación económica financiera-patrimonio y legal?		X		
9	¿Cuenta con un comité de crédito para la respetiva aprobación?	X			
10	¿El acceso a los recursos, registros y comprobantes está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las	X			

	personas autorizadas?				
11	¿Existen flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión y recuperación de un crédito?		X		
12	¿Se mantiene en custodia y vigilancia garantías y documentos presentados por el cliente o deudor?	X			
13	¿Se verifican los títulos de propiedad del cliente o garante?	X			
14	¿El sector crediticio efectúa la calificación y análisis de los clientes?	X			
15	¿Las personas de crédito trabajan conjuntamente con el comité de crédito?	X			

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 07** Cuestionario de control interno departamento de créditos

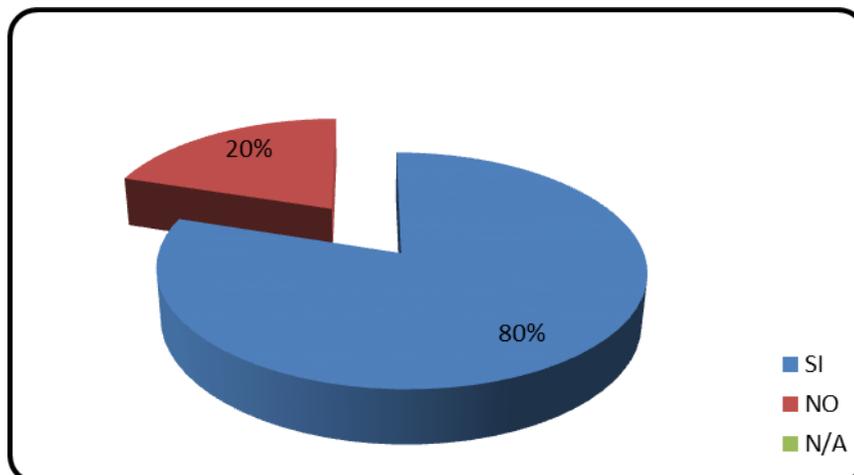
### RESULTADOS OBTENIDOS

OPCIONES	N.- Preguntas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
SI	4	4	4	4	4	4			4	4		4	4	4	4
NO							4	4			4				
<b>TOTAL FUNCIONARIO S</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### TABULACIÓN

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	12	80%
NO	3	20%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez



Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

Gráfico No. 05 Departamento de Crédito

### INTERPRETACIÓN

En el 80% de las respuestas, los funcionarios encuestados manifestaron que ellos **SI** cuentan con claro conocimiento de la normativa operativa existente, de los niveles de autorización, el adecuado registro de los créditos, la oportuna verificación de las garantías y custodia de las mismas, trabajando en permanente comunicación con la administración con respecto al proceso de selección y autorización de los créditos; sin embargo, en el 20% de las respuestas expresaron que el personal de avalúos **NO** cuentan con un debido control en las entradas y salidas en la ejecución del trabajo de campo, no se ha actualizado la información financiera y económica de los socios y no utilizan herramientas administrativas como son los flujogramas.

HALLAZGO:	CARENCIA DE UN REGLAMENTO DE CRÉDITO
Condición:	En la COACNE no existe un reglamento de crédito, sino más bien solo una norma operativa.

<b>Criterio:</b>	Se debe elaborar un reglamento de crédito, en el cual, los responsables de esta función, cuenten con un documento legal que norme y regule los procesos de crédito.
<b>Causa:</b>	Inexistencia de un reglamento de crédito.
<b>Efecto:</b>	Discontinuidad en la aplicación de los procesos de otorgación y liquidación de créditos.
<b>CONCLUSIÓN:</b> La cooperativa no ha elaborado un reglamento de crédito.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 09**

**A GERENCIA:** Diseñar un reglamento de crédito, para que el personal encargado conozca los procedimientos a seguir, ya sea de acuerdo a montos, plazos e intereses.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>AUSENCIA DE CONTROL PARA EL PERSONAL QUE REALIZA AVALÚOS.</b>
<b>Condición:</b>	La COACNE no tiene documentos que respalden la salida de la persona encargada de realizar avalúos para créditos.
<b>Criterio:</b>	Salido el personal de su puesto de

	trabajo, debe existir un documento en el que se lleve un seguimiento de las actividades que realiza fuera de la institución.
<b>Causa:</b>	No existe un adecuado control de entrada y salida del personal, lo que genera desconocimiento por parte de la administración con respecto al uso del tiempo y de los recursos de la institución.
<b>Efecto:</b>	Desviación del personal a actividades que no corresponden al trabajo.
<b>CONCLUSIÓN:</b> Inexistencia de un proceso de control de entradas y salidas para el personal encargado de avalúos.	

#### **RECOMENDACIÓN No. 10**

**A GERENCIA:** Se debe elaborar y ejecutar medidas de control para el personal de la COACNE, sobre todo para el personal que trabaja fuera de oficina, así como los encargados de realizar avalúos.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>NO SE ACTUALIZAN LOS EXPEDIENTES DE LOS SOCIOS.</b>
<b>Condición:</b>	El área de crédito no realiza constataciones físicas de expedientes

	en forma continua, manteniendo información desactualizada, poco confiable, que no ofrece las garantías necesarias en el momento del seguimiento u otorgamientos de créditos futuros.
<b>Criterio:</b>	El personal de crédito debería efectuar el conteo físico de los expedientes, actualizarlos en períodos prudentes, para mantener un registro útil, que permita saber la situación real del socio.
<b>Causa:</b>	Descoordinación y falta de organización del personal del área para realizar la actualización y verificación física.
<b>Efecto:</b>	Otorgamiento de créditos con un alto riesgo de cobrabilidad, archivos desactualizados, expedientes extraviados, desconocimiento de la realidad documental que mantiene la cooperativa.
<b>CONCLUSIÓN:</b> No se realizan constataciones físicas de los expedientes de manera continua.	

### **RECOMENDACIÓN No. 11**

**A GERENCIA:** Disponer que se realicen constataciones físicas y actualizaciones de los archivos y documentos existentes en el área de crédito, por lo menos dos

veces en el año, de tal manera que permita tener un adecuado control y ubicación de los expedientes.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>INEXISTENCIA DE FLUJOGRAMAS.</b>
<b>Condición:</b>	No se utilizan flujogramas, en los que se detallan los procedimientos a seguir, elaboración de la documentación respectiva y el funcionario responsable.
<b>Criterio:</b>	Los flujogramas son una herramienta administrativa importante, ya que permiten visualizar la secuencia lógica y ordenada de los procesos, en donde también se determinan responsabilidades.
<b>Causa:</b>	El personal de planta conoce los procedimientos a seguir en la concesión de los créditos, pero no cuentan con un documento directriz, que determine claramente los procesos y responsabilidades.
<b>Efecto:</b>	En la rotación de personal o contratación de personal eventual, existe dificultad en la trasmisión del conocimiento de persona a persona, que conlleva a confusiones, omisiones y dificultad en la continuidad de los procesos.
<b>CONCLUSIÓN:</b> No se utilizan flujogramas que faciliten el entendimiento en la ejecución de los procesos a seguir.	

## RECOMENDACIÓN No. 12

**A GERENCIA:** Elaborar flujogramas que se ajusten a la realidad de los procesos, en donde se identifique las funciones de los responsables del proceso, evitando la duplicidad de funciones y confusiones.

### 3.3.1.1.5 Recuperación de Cartera

El cuestionario fue aplicado a los dos funcionarios encargados de la recuperación de cartera.

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.

**TIPO DE AUDITORIA:** INTEGRAL

**COMPONENTE:** RECUPERACIÓN DE CARTERA

N.	DEPARTAMENTO	RESPUESTAS			COMENTARIOS
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe una persona encargada de notificar a los clientes en caso de morosidad?	X			
2	¿Se revisan debidamente los saldos pendientes para determinar cuáles son los clientes morosos?	X			
3	¿Se respalda en medios magnéticos los reportes de cartera?	X			
4	¿Las cuentas atrasadas y las incobrables se revisan por algún funcionario ajeno al Departamento?	X			
5	¿El sistema informático refleja la información financiera de manera completa y exacta?	X			
6	¿Se realiza arquezos de los pagarés?	X			
7	¿Se mantiene un registro de cuentas x cobrar en función de la antigüedad	X			

	de saldos?				
<b>8</b>	¿Se informa periódicamente a una persona responsable acerca de la cartera vencida y por vencer?	X			
<b>9</b>	¿La institución cuenta con un asesor jurídico interno?		X		Solo externo
<b>10</b>	En caso de morosidad de un socio ¿La institución realiza procesos judiciales?	X			

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Tabla No. 08** Cuestionario de control interno recuperación de cartera

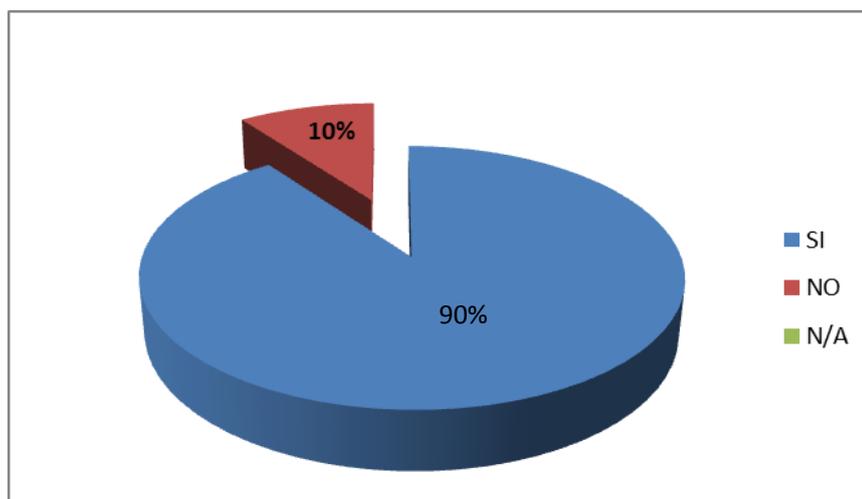
#### RESULTADO OBTENIDO

OPCIONES	N.- Preguntas									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>SI</b>	2	2	2	2	2	2	2	2		2
<b>NO</b>									2	
<b>TOTAL FUNCIONARIOS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

#### TABULACIÓN

PREGUNTAS	TOTAL	%
SI	9	90%
NO	1	10%
N/A	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez



**Elaborado por:** M. Guamán / M. Sánchez

**Gráfico No. 06** Recuperación de Cartera

### **INTERPRETACIÓN**

En el resultado obtenido, los funcionarios encargados de la recuperación de la cartera, respondieron afirmativamente el 90% de las respuestas planteadas, indicando que la cooperativa **SI** cuenta con los funcionarios que cumplen con un proceso adecuado en la recuperación de la cartera, se realizan las notificaciones a los socios morosos, se cuenta con los respaldos magnéticos de toda la información, se emiten informes periódicos de antigüedad de cartera vencida, se realizan arqueos de saldos, y se han llevado oportunamente los procesos judiciales; el 10% de las respuestas manifiestan que la cooperativa **NO**, es decir la cooperativa no tiene un asesor jurídico que represente, tramite y responda por los procesos legales.

<b>HALLAZGO:</b>	<b>FALTA DE UN ASESOR JURÍDICO INTERNO.</b>
<b>Condición:</b>	En la COACNE no cuenta con un asesor jurídico interno, que realice seguimiento a la cartera vencida y los trámites judiciales pertinentes.
<b>Criterio:</b>	Debe existir un asesor jurídico interno que represente judicialmente a la cooperativa, realice seguimientos continuos a la cartera y ejecute los trámites judiciales.
<b>Causa:</b>	Costos elevados.
<b>Efecto:</b>	El proceso de recuperación de cartera ejecutado por los funcionarios de crédito, se ha tornado lento, poco efectivo, el nivel de cobranza ha tenido un efecto negativo.
<b>CONCLUSIÓN:</b> La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., no cuenta con un asesor jurídico, por limitaciones económicas de la institución, elevando el riesgo de recuperación de los recursos entregados a los socios.	

### **RECOMENDACIÓN No. 13**

**A GERENCIA:** Contratar un asesor jurídico para que se encargue de tramitar y dar seguimiento a los procesos legales de recuperación de la cartera vencida.

## COMENTARIO GENERAL AL CONTROL INTERNO

Realizada la aplicación, tabulación e interpretación del cuestionario de control interno, en las distintas áreas de la institución, se determinó que la COAC Nueva Esperanza, no cuenta con un sistema de control interno, ya que no ha elaborado ni aplicado una normativa o procedimientos internos, que regule todas las actividades, procesos y funciones del personal que labora en la institución.

La implementación de un adecuado control interno, se constituye en una importante fortaleza institucional, que le permite mantener un eficiente control y salvaguarda de sus recursos.

La falta de control conllevó a que se presenten una serie de problemas e inconvenientes en el cumplimiento de las funciones, como:

- No existen manuales, reglamentos o instructivos internos
- Deficiencia en el control del personal y de las actividades que realiza.
- Las funciones del personal no están claramente definidas (orgánico funcional)
- Ejecución de funciones incompatibles.
- No existe una adecuada segregación de funciones.
- Falta de medidas de protección para los recursos.
- Sistema adecuado de comunicación.
- Rotación inadecuada de funciones.
- Manejo y custodia inadecuado de cajas chicas.
- Manejo y Custodia del fondo de cambio.
- Carencia de garantías por parte del personal que maneja recursos.

Esta situación ha repercutido en calidad del servicio, eficiencia en los procesos, eficacia en el manejo de los recursos, desconocimiento de los niveles de autoridad y responsabilidad, impidiendo que se desarrollen las actividades con forma idónea y mejoren los resultados obtenidos.

### 3.3.2 Rubros Examinados

#### 3.3.2.1 CAPTACIÓN DE RECURSOS

##### COMENTARIO

La COAC Nueva Esperanza mantiene una relación de intermediación financiera con ECLOF, Fundación Marco, Corporación Financiera Nacional y Finanzas Públicas, ya que a través de este proceso, la cooperativa pretende establecer estrategias de captación de recursos a medio y largo plazo, para la sostenibilidad y viabilidad de los recursos, que garantice la sostenibilidad de la entidad, la expansión de la misma y la calidad de los servicios ofrecidos.

Dentro del período de análisis, se determina que la cooperativa cuenta con un sistema de captación de recursos, el que se detalla a continuación:

INSTITUCION	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	VALOR	PLAZO
ECLOF				
23-10-2010/ 23-01-2012	23/01/2012	23/04/2012	25,000.00	15 MESES
		01/05/2012	40,000.00	2 MESES
06-08-2012/ 09-08-2013	06/08/2012	06/08/2012	40,000.00	18MESES

**TOTAL: 105.000,00 USD.**

INSTITUCION	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	VALOR	PLAZO
FUNDACIÓN MARCO				
01/05/2012		01/05/2012	20,000.00	2 MESES
10/11/2012		10/11/2012	50,000.00	12 MESES
18/04/2012		18/04/2012	12,000.00	12 MESES
21/06/2012		21/06/2012	50,000.00	12 MESES

**TOTAL: 132.000,00 USD.**

INSTITUCION	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	VALOR	PLAZO
CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL				
13-01-2012/ 23-12-2015	13/01/2012	12/04/2012	<b>100,000.00</b>	48 MESES
29-03-2012/ 27-06-2012	29/03/2012	27/06/2012	<b>14,000.00</b>	48 MESES

**TOTAL: 114.000,00 USD.**

INSTITUCION	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	VALOR	PLAZO
FINANZAS POPULARES				
02-12-2011/ 14- 09-2026		02/05/2012	<b>30,600.00</b>	180 MESES

**TOTAL: 30.600,00 USD.**

De acuerdo a la información expuesta, se determinó que la cooperativa ha adquirido obligaciones financieras con ECLOF por 105.000,00 USD; Fundación Marco 132.000,00 USD; Corporación Financiera Nacional 114.000,00 USD; y Finanzas Populares 30.600,00 USD. Un total de 381.600,00 USD.

Así mismo, se pudo verificar en los registros contables, que la institución ha cumplido con el pago de las obligaciones financieras en las fechas acordadas, pues no se ha encontrado evidencia alguna de pagos de intereses o recargas adicionales.

## **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza, ha aplicado estrategias de captación de recursos a mediano y largo plazo, obligación que ha sido administrada en forma puntual, sin haber generado costos adicionales a la institución, recursos que le ha permitido afrontar sus obligaciones al público, cumplir con los servicios ofertados y mantener en marcha a la institución.

## **RECOMENDACIÓN No. 14**

### **AL GERENTE**

Realice un análisis del sistema de gestión en captación de recursos, ya que si bien los recursos obtenidos aseguran la existencia de fondos necesarios para la obtención de los objetivos institucionales, es necesario que se ponga en práctica un Plan Operativo Anual, acorde a los recursos, a las capacidades y necesidades de la institución, con la finalidad de mejorar los índices de solidez, eficiencia y rentabilidad de la cooperativa.

### **3.3.2.2 COLOCACIÓN DE RECURSOS**

#### **INVERSIONES DE BAJO RENDIMIENTO FINANCIERO**

##### **COMENTARIO**

La COAC Nueva Esperanza mantiene una inversión total de 10.000 USD, en las siguientes instituciones financieras:

<b>FECHA</b>	<b>INSTITUCION EN LA QUE SE MANTIENE LA INVERSION</b>	<b>MONTO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>INTERES PAGADO</b>
21/02/2012	Coac Chunchi	4,000.00	3 MESES	78.40
01/03/2012	Coac Pallatanga	2,000.00	1 MES	32.67
15/06/2012	Coac Codesarrollo	4,000.00	2MESES	65.33
				176.40

Como se puede observar, durante el año 2012, la cooperativa ha realizado inversiones de bajo monto como: COAC Chunchi 4.000 USD; en la COAC Pallatanga 2.000 USD; y en la COAC Codesarrollo 4.000 USD; y ha ganado un rendimiento por intereses de 176,40 USD.

La cooperativa en el año 2012 registra un total de Activo Disponible de 144.651,85 USD, que en relación a la inversión total de 10.000 USD, como se

indica en la muestra, representa el 7%, lo cual comprende un bajo rendimiento obtenido en el año.

La utilización conveniente de los recursos, procura siempre generar rendimientos positivos sobre sus inversiones, analizar las mejores tasas del mercado y compartir los riesgos de la inversión con sus socios.

## **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza, en el año 2012 realizó inversiones por montos bajos, resultado del cual, recibiendo rendimientos financieros en montos bajos, que no aportaron en forma significativa a la liquidez de la cooperativa.

## **RECOMENDACIÓN No. 15**

### **AL GERENTE**

Realizar conjuntamente con el Consejo de Administración, el análisis de un Plan de Inversión para la institución, mediante el cual, se establezcan los riesgos y los posibles beneficios a conseguir, con la finalidad de acrecentar la rentabilidad, impulsar y generar mayores oportunidades directas e indirectas a mediano y largo plazo; resultado que está destinado primordialmente, a alentar los planes de expansión y franco crecimiento institucional.

## **LAS CAPTACIONES EN AHORRO NO RESPETAN LOS PORCENTAJES ESTABLECIDOS EN LA NORMA OPERATIVA DE CRÉDITO**

### **COMENTARIO**

La cooperativa ha establecido una política de captación de recursos, los que clasifica en Plazo Fijo, Ahorro Depósito, Ahorro Futuro, Ahorro Infantil. El proceso de captación se encuentra establecido en la Norma Operativa de Crédito, la

misma que establece los lineamientos generales y específicos para su aplicación. En el año 2012, la cooperativa registró en ahorro a Plazo Fijo por un total de 227.384,87 USD, Ahorro Depósito 2.066,51 USD.

## AHORRO A PLAZO FIJO

Realizada la verificación de los créditos otorgados a los socios en el año 2012, se pudo detectar que la captación a Plazo Fijo, se aprobaron con porcentajes de interés sin respetar los que están establecidos en la Norma Operativa de Crédito, tal como se lo demuestra en el siguiente cuadro:

TIPO DE CAPTACIÓN	FECHA DE CAPTACION	NUMERO DE SOCIO	MONTO	PLAZO	% INTERES ACORDADO	% INTERES APROBADO SEGÚN N.O.C.	DIFERENCIA
PLAZO FIJO	28/03/2012	201963	233.03	30 DIAS	8%	6%	-2%
	08/07/2012	100154	134,844.31	360 DIAS	11%	10%	-1%
	10/07/2012	100015	5,078.61	30 DIAS	8%	6%	-2%
	25/10/2012	100116	13,139.97	90 DIAS	10%	6%	-4%

Como se puede observar, los intereses a pagar por el ahorro están establecidos en el 8%, 10% y 11%, en la Norma Operativa de Crédito; sin embargo, el interés acordado es mayor entre uno y hasta cuatro puntos, ya que se aplicaron el 8 % y 11% de interés al ahorro, lo que generó un mayor costo de interés pagado por el ahorro.

## CONCLUSIÓN

La COAC Nueva Esperanza aplicó en los ahorros a plazo fijo, porcentajes de interés diferente a los establecidos en el Manual Operativo de Crédito, incumpliendo de esta manera, con lo estipulado en un documento directriz, cuya finalidad es normar y establecer reglas financieras claras, en función de los intereses de sus asociados y de institución misma.

## RECOMENDACIÓN No. 16

## AL GERENTE

Disponer al Jefe de Crédito, se apliquen los porcentajes a Plazo Fijo señalados en el Manual Operativo de Crédito, con la finalidad de mantener una relación financiera sana, con un alto sentido de confianza y garantía con los socios.

### 3.3.2.3 CRÉDITOS CONCEDIDOS

**NO SE RESPETAN LOS MONTOS DE CRÉDITOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO.**

## COMENTARIO

La COAC Nueva Esperanza cuenta con un Manual Operativo de Crédito, legalizado en enero del año 2011 y actualizado en enero del 2012. Este instrumento administrativo establece los parámetros documentales y legales, que los socios deben cumplir para poder acceder a un crédito. El documento no contiene el flujograma del proceso de concesión del crédito, sin embargo, para un mejor análisis del mismo, auditoría elaboró el flujograma respectivo. **(Anexo No 06)**

En la revisión realizada a los expedientes de crédito, se detectó que se otorgaron créditos con montos que superan al monto establecido en el Manual Operativo de Crédito, como se lo expone en el siguiente cuadro:

### CRÉDITOS OTORGADOS - 2012

N.- DE SOCIO	NOMBRE DEL SOCIO	MONTO SOLICITADO	N.- CREDITO	MONTO AUTORIZADO (NORMA OPERATIVA)	MONTO LIQUIDADADO	FECHA DE OTORGAMIENTO	INTERES	PLAZO	TIPO DE CREDITO
202524	FLORES REYES JUAN JOSE	500,00	PRIMERO	1.500,00	500,00	09/10/2012	16.8%	5 MESES	CONSUMO
202762	GALLARDO TAPIA MARIA CRISTINA	1.200,00	PRIMERO	1.500,00	1.200,00	18/09/2012	4%	12 MESES	CONVENIO ILVEM
202675	GUARANGA SISLEMA OLGA MERCEDES	1.500,00	PRIMERO	1.500,00	1.500,00	15/08/2012	4%	12 MESES	CONVENIO ILVEM
203361	HEREDIA YAMBAY MARIA FERNANDA	1.500,00	PRIMERO	1.500,00	1.500,00	07/12/2012	16.8%	12 MESES	CONSUMO
203341	COAC GUARAGUAL DEL CENTRO LTDA.	3.700,00	PRIMERO	3.000,00	3.700,00	01/09/2012	16%	18 MESES	JATUN AYLLA
202645	SAGÑAY VILLALOVOS FRANCISCO	400,00	PRIMERO	400,00	400,00	27/09/2012	23%	1 MES	EMERGENTE
202659	PACA YUQUILEMA MARIA JUANA	1.000,00	PRIMERO	1.500,00	1.000,00	09/08/2012	4%	8 MESES	CONVENIO ILVEM
202418	ORTIZ GUERRERO LOURDES LETICIA	4.000,00	PRIMERO	1.500,00	4.000,00	28/06/2012	21%	24 MESES	MICROCREDITO
202526	ROSILLO CALVA MANUEL GERMANICO	2.500,00	SEGUNDO	5.000,00	2.500,00	09/10/2012	16.5%	18 MESES	CONSUMO
202272	MERINO GOMEZ RONALD XAVIER	2.000,00	SEGUNDO	5.000,00	2.000,00	09/11/2012	16.5%	18 MESES	CONSUMO
202235	PEREZ ACERO MARIA SENAIDA	5.000,00	SEGUNDO	3.000,00	5.000,00	10/04/2012	16.8%	18 MESES	CONSUMO
202362	SALAZAR AREVALO JORGE BLADIMIR	8.000,00	PRIMERO	8.000,00	8.000,00	05/08/2012	12.5%	48 MESES	SENAMI
202774	GUARACA DAQUILEMA ANGEL RICARDO	1.500,00	PRIMERO	1.500,00	1.500,00	25/08/2012	23%	15 MESES	MICROCREDITO
202617	BALDEON ALCOSER LORENA NATALIA	2.000,00	PRIMERO	1.500,00	2.000,00	24/07/2012	16.5%	12 MESES	CONSUMO
202006	MERA ANDRADE FLOR JAQUELINE	400,00	PRIMERO	400,00	400,00	11/10/2012	23%	1 MES	EMERGENTE

Se puede apreciar que el socio N.- 203341, solicita un crédito de 3.700 USD y se le otorga un crédito de 3.700 USD; el socio N.- 202418 solicita 4.000 USD y le conceden 4.000 USD; el socio N.- 20235 solicita 5.000 USD y le conceden 5.000 USD y el socio N.- 202617 solicita 2.000 USD y le otorgan 2.000 USD., sin respetar los montos que el manual operativo establece. De igual manera, se encontró un crédito que no contaba con la respectiva garantía.

Así mismo, la revisión documental de los expedientes de los socios que han accedido a los créditos, establecer las siguientes novedades:

- Los expedientes no se encuentran debidamente archivados, es decir, no cuentan con un sistema de archivo, que permita ubicar con facilidad los documentos de los socios.
- Los datos de los socios no son actualizados periódicamente, ya que las direcciones, números telefónicos, referencias, entre otros datos, de algunos socios han cambiado y no hay registro de ello.
- Existen pagarés en blanco y otros con fechas que no coinciden con la fecha de concesión del crédito.

Esta situación se ha producido por falta de revisiones y constataciones físicas de la documentación, y la ausencia de una política que establezca con claridad, la responsabilidad de administrar y mantener actualizada la información de esta documentación, que se constituye en su principal respaldo legal. Además, la falta de organización en los archivos de la cooperativa, no ha permitido mantener expedientes actualizados y confiables, que revelen la situación real del socio.

## **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza concede créditos sin respetar los montos que el manual cooperativa establece, además no cuenta con un sistema de archivo adecuado, que le permita mantener los expedientes de créditos de los socios,

actualizados, ordenados, identificados y ubicados apropiadamente, lo que genera un nivel de riesgo en la recuperación de la cartera.

#### **RECOMENDACIÓN No. 17**

##### **AL GERENTE**

Disponer al Jefe de Créditos se dé cumplimiento a los requisitos y montos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, y si existiere la necesidad de aplicar alguna política de crédito distinta a la actual, solicitar por escrito la autorización respectiva y adjuntar una copia en el expediente del socio, para respaldar el proceso, con la finalidad de transparentar la concesión de los créditos.

#### **RECOMENDACIÓN No. 18**

##### **AL JEFE DE CRÉDITO**

Realizar un inventario de los expedientes de respaldo de los créditos otorgados a los socios, los mismos que debe contar con su respectivo membrete de datos: nombre, número de socio, tipo de crédito y los demás datos que considere necesarios, ubicándolos en el lugar claramente identificado. El inventario ha de quedar sentado en un acta, con la finalidad de mantener un referente cronológico del evento y dar seguimiento a los inventarios realizados en el tiempo.

#### **RECOMENDACIÓN No.19**

##### **AL JEFE DE CRÉDITO**

Sanear la documentación que conforma el expediente de los socios, asegurándose que cumplan con todos requisitos establecidos en el Manual

Operativo de Créditos, evitando mantener documentos legales en blanco o mal llenados.

### 3.3.2.4 RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

#### NO EXISTE UN MANUAL PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

#### COMENTARIO

La cooperativa no cuenta con un reglamento o manual para la recuperación de cartera vencida, que le permita combatir, controlar y reducir la morosidad; además que posibilite recuperar a los socios en situación irregular por incumplimiento de sus compromisos cooperativos, aplicando políticas especiales, de acuerdo al caso. Contar con un documento que oriente y facilite la toma de decisiones crediticias. Tampoco cuenta con un flujograma, que le permita establecer el proceso claramente, ante lo cual, para efectos de análisis, auditoría elaboró la referida herramienta. **(Anexo No 07).**

Sin embargo de ello, el Departamento de Crédito ha establecido un procedimiento interno, que ha venido aplicando en este proceso y que se describe a continuación:

ACCION	COSTO	PLAZO VENCIDO
Notificación por medio de Llamadas Telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamada número convencional: \$ 0.50</li> <li>• Llamada número celular: \$ 0.80</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 4 a 7 días</li> </ul>
Notificación Escrita	\$ 5,00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 8 a 15 días</li> </ul>
Notificación Escrita a deudores y garante	\$8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 16 a 30 Días</li> </ul>
Notificación de abogado	\$ 15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 31 a 45 Días</li> </ul>
Entrega carpeta a abogado	\$ 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 46 a 60 días</li> </ul>
Gastos Judiciales	Todos los valores en que incurra la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 61 días en adelante</li> </ul>
En el caso de morosidad a partir del tercer día, se adicionará al costo de la mora legal que proporciona el sistema, el valor de \$ 0.10 diarios.		

Este proceso fue aplicado por el personal encargado de la recuperación de cartera vencida, en el período de análisis, y según lo manifestado por los actuantes, los resultados fueron satisfactorios, sin dejar de reconocer, que han tenido que enfrentar una serie de inconvenientes a nivel del mismo procedimiento, así como en el trato con el socio, situaciones que han tenido que ser consultadas a los jefes inmediatos e incluso a la administración.

La ausencia de normativa, ha creado confusión en el nivel de responsabilidad del personal encargado de la recuperación de la cartera, así como un deficiente e inadecuado control de los procesos de recuperación y por ende, ha repercutido en el índice de morosidad de la cooperativa.

Adicional, la cooperativa no cuenta con un asesor jurídico interno, que realice el seguimiento a la cartera vencida y a los trámites judiciales, situación que de acuerdo a la investigación realizada, se produce por los altos costos que representa para la cooperativa, mantener un funcionario a tiempo completo. Para dar paso a los procesos judiciales, se solicita la colaboración de los abogados locales.

## **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza no cuenta con un Manual para la recuperación de cartera vencida, que le permita establecer los procedimientos y mecanismos en la recuperación de los recursos, así como las funciones del personal encargado de la cartera vencida. Así mismo, la institución no ha considerado incluir en su personal de planta un asesor jurídico, por los costos que representa hacerlo.

## **RECOMENDACIÓN No. 20**

### **AL GERENTE**

Disponer al Jefe de Créditos, que en coordinación con el personal encargado de la recuperación de cartera, elaboren un reglamento para la recuperación de la cartera, para que la cooperativa cuente con una herramienta administrativa valiosa y que le permita alcanzar mayor eficiencia en el cumplimiento de los procesos y eficacia en los resultados.

## **RECOMENDACIÓN No. 21**

### **AL GERENTE**

Analizar la posibilidad de contratar un asesor jurídico a tiempo parcial, para que realice los trámites y seguimiento de los procesos legales y de la recuperación de cartera vencida.

### **3.3.2.5 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa y financiera consiste en ensamblar y coordinar recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr los objetivos y las metas planteadas; actividades que incluyen atraer a la organización, especificar responsabilidades, crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito.

Para evaluar el nivel de éxito y eficiencia administrativa, se aplicó los análisis financieros verticales y horizontales e índices financieros a los Estados Financieros.

### **ANÁLISIS HORIZONTAL – AÑOS 2011 - 2012**

En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta

en un periodo determinado. Permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. **(Anexo No 08)**

### ***Balance General***

Del año 2011 al año 2012, los Activos en el grupo de Fondos Disponibles, la cuenta "Bancos" registra un incremento del 83% (60.008,25 USD) debido a la captación de recursos; y la cuenta "Caja" un decremento del 35% (-6.677,22 USD); en Cartera de Créditos, "Cartera de Créditos de Consumo" aumenta en un 142% (10.763,27 USD); "Cartera de Crédito para la microempresa vencido" vista un incremento del 100% (10.829,59 USD); "Cartera de crédito de vivienda por Vencer" un aumento del 100% (97.519,48 USD); "Cartera de créditos para la microempresa por vencer" un crecimiento del 67% (439.253,43 USD); incrementos que se han presentado como consecuencia de la falta de mecanismos efectivos de cobranza.

En Cuentas por Cobrar, la cuenta de "Intereses por cobrar de cartera de Crédito" registró un incremento del 143% (12.501,8 USD) como consecuencia del incremento de la cartera vencida. En la cuenta de Propiedades y Equipos, se registra un incremento del 88% (91.144,98 USD) por las adquisiciones y adecuaciones realizadas en la matriz y sucursales.

En las cuentas del Pasivo, del año 2011 al 2012, la cuenta "Depósitos restringidos" tuvo un incremento del 107% (13.270,45 USD); "Depósitos a Plazo" aumenta un 105% (401.424,98 USD), resultado de una sana captación en ahorros; las "Obligaciones Financieras" incrementa en 69% (306.546,13 USD) por las captación de recursos en las instituciones financieras.

En el Patrimonio se registra un aumento del año 2011 al año 2012, en el "Capital Social" del 77%, como resultado de la aportación de nuevos fondos a la cooperativa y a la capitalización de reservas. En la capitalización no se produce una entrada efectiva de fondos, se trata de un mero apunte contable entre

reservas y capital; y registra un incremento del 22% (1.940,88 USD), en el resultado del ejercicio del año 2012 en relación al año 2011.

### ***Estado de resultados***

En las cuentas de ingresos de la cooperativa, se destaca el incremento del año 2011 al 2012 las cuentas de Intereses y descuentos ganados del 68% (95.306,06 USD); los Ingresos por Servicios registra un aumento del 273% (66.096,11 USD), en donde la cuenta de grupo de mayor significancia son los “Servicios Corporativos” con el 380% de incremento (67.968,89 USD); resultado incremento en la captación de recursos para la prestación al socio. En General, el ingreso del año 2012, aumenta el un 88% (168.785 USD) en relación al año 2011.

En los Gastos, la cuenta de Intereses causados, las “Obligaciones Financieras” vista un incremento del año 2011 al 2012 del 195% (26.447,70 USD) producto de la inyección de recursos; en Gastos de Operación existe un aumento del 97% (104.359,10 USD), debido a readecuaciones de la infraestructura y contratación de personal adicional. El resultado operativa registra un incremento del 22% (1.940,88 USD). En general, los Gastos revelan un incremento del 91% en el año 2012 en comparación con el año 2011.

El nivel de incremento del Ingreso (88% ) no supera al nivel de incremento del Gasto ( 91%), lo que determina que las políticas en la consecución de los objetivos deben mejorar; los gastos deben ser revisados y aplicar mecanismos más efectivos en la recuperación de la cartera vencida, dado el alto endeudamiento de la institución, y el aumento en el otorgamiento de créditos.

### **ANÁLISIS VERTICAL – AÑO 2012**

El Análisis Vertical permite analizar la participación o peso que cada cuenta de los estados financieros dentro del total. Así mismo, establece si una empresa tiene

una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. **(Anexo No 09)**

### ***Balance General***

En el año 2012, las cuentas de mayor participación porcentual en el Activo son: “Cartera de Créditos” representa el 79.44% (1.649.235,96 USD), seguido de las “Propiedades y Equipo” con el 9.36% (194.246,32 USD); “Fondos Disponibles” el 6.97% (144.651,85 USD) y “Cuentas por Cobrar” con 1.14% (23.760,63 USD), composición que determina la importancia mayor en la cartera de créditos, movimiento financiero, razón de ser de la institución y los bienes, instrumento físico en la que funcionan las oficinas.

En el Pasivo las “Obligaciones con el Público” es la cuenta de mayor participación con el 52,46% (1.088.971,57 USD), seguido de las “Obligaciones Financiera” con el 36,06% (748.559,13 USD), por el incremento de los depósitos por parte de los socio y los intereses generados por la captación de recursos, lo que justifica plenamente la inyección financiera, activando y mejorando los servicios y prestaciones.

### ***Estado de Resultados***

En la cuenta de Ingresos, los “Intereses y descuentos Ganados” tienen una participación del 64.95% (234.559,44 USD); “Ingresos por Servicios” con el 25.01% (90.336,59 USD) y “Otros Ingresos” el 10.04% (36.244,77 USD).

En los Gastos, los “Gastos de Operación” tienen una participación del 60.61 % (212.379,32 USD), y los “Intereses Causados” con el 36.73% (128.716,60 USD), lo que permite indicar que los gastos operativos son los más elevados, pues representan en su conjunto, los gastos que la institución incurre para mantener en marcha la institución.

## **CONCLUSIÓN**

En el año 2012, la COAC Nueva Esperanza ha desplegado un gran esfuerzo financiero y operativo para cumplir con sus objetivos, sus socios y con sus colaboradores, sin embargo el resultado operativo obtenido, no representa óptimamente el nivel de inversión y compromiso que la cooperativa ha dedicado, para cumplir con sus objetivos y metas planteadas.

## **RECOMENDACIÓN No. 22**

### **AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa, elaborar un Plan Anual Operativo, el que identifiquen los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo, y traducir la estrategia global de la misma, en el día a día de sus colaboradores, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos y mejorar los resultados obtenidos y optimizar los recursos disponibles.

## **ÍNDICES FINANCIEROS**

Los indicadores financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación (por división) entre datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

En el análisis financiero realizado a la cooperativa, se aplicaron los siguientes índices:

### **ÍNDICE DE LIQUIDEZ**

Este índice se utiliza para determinar la capacidad que tiene una entidad, para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo. Sin embargo, para establecer una sana relación de razonabilidad, se recomienda que este ratio este entre el 1,5 y 2 puntos.

Al aplicar los índices de liquidez de los años 2011 y 2012, la cooperativa obtuvo el siguiente resultado:

INDICE DE LIQUIDEZ			
CAPITAL DE TRABAJO			
2011	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1 092.778,23-678.067,80	414,710.43
CAPACIDAD DE PAGO			
2011	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.092.778,23/678.067,80	1.61

INDICE DE LIQUIDEZ			
CAPITAL DE TRABAJO			
2012	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1 801.171,81-1 102.972,43	698,199.38
CAPACIDAD DE PAGO			
2012	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1 801.171,81/1 102.972,43	1.63

El *Capital de Trabajo* de la cooperativa del año 2011 (414.710,43 USD) al año 2012 (698.199,38 USD), ha tenido un marcado incremento de 283.488, 95 USD (68%), lo que permite indicar que a medida que el desarrollo de las actividades de la cooperativa van en aumento, de igual manera el capital de trabajo, pudiendo enfrentar sin mayor dificultad todas sus obligaciones corrientes.

La *liquidez* ha registrado en el año 2011 un ratio de 1.61 y en el año 2012 1.63, registrando un incremento de 0.02, incremento no muy significativo, sin embargo de ello, se encuentra dentro de los parámetros razonables.

## ÍNDICE DE SOLVENCIA

La solvencia es la capacidad de una institución para atender el pago de todas sus deudas y compromisos especialmente aquellas de largo plazo. A más de ello, este análisis es importante, porque se basa en el endeudamiento y éste es un parámetro importante, que no solo porque afecta la solvencia de la empresa, sino la rentabilidad por la vía del apalancamiento financiero. El resultado ideal del ratio sería igual a 1,5.

< 1,5 = La empresa no posee la solvencia necesaria para hacer frente a sus pagos a corto plazo.

> 1,5 = La empresa puede correr el riesgo de poseer demasiados activos corrientes ociosos, que al no tenerlos invertidos puede perder valor con el paso del tiempo.

El resultado indica:

ÍNDICE DE SOLVENCIA			
2011	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	1.129.097,32/1.251.394,65	0.90

ÍNDICE DE SOLVENCIA			
2012	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	1.861.749,23/2.076.006,84	0.90

El ratio del año 2011 y del año 2012 se ha mantenido en 0.90, sin embargo al resultado obtenido, un ratio de solvencia inferior a 1,5 no implica que la cooperativa esté en una situación delicada de inestabilidad, cada institución puede escoger una forma de negocio.

## ÍNDICE DE APALANCAMIENTO

Es el que permite establecer el nivel de endeudamiento de una organización, en relación con su activo o patrimonio. Consiste en utilización de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital propio. Se mide como la relación entre deuda a largo plazo más capital propio.

Se considera como una herramienta, técnica o habilidad del administrador, para utilizar el Costo por el interés Financieros para maximizar Utilidades netas por efecto de los cambios en las Utilidades de operación de una entidad, es decir, los intereses por préstamos actúan como una **PALANCA**, contra la cual, las utilidades de operación trabajan para generar cambios significativos en las utilidades netas.

## ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL

Este ratio pretende medir la intensidad de la deuda comparada con los fondos de financiación propios, y de ella deducir el grado de influencia de los terceros en el funcionamiento y equilibrio financiero permanente de la empresa.

Cuanto menor es el ratio, más autónoma es la empresa. Su valor óptimo oscila entre 0,7 y 1,5

El índice de endeudamiento registrado es el siguiente:

ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL			
2011	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1.129.097,32/122.297,33	9.23

ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL			
2012	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1 861.749,23/214.257,61	8.69

El índice de endeudamiento registrado en el año 2011 de 9.23 y en el año 2012 de 8.69, superan el valor óptimo deseable, los que permiten establecer que la

cooperativa tiene un alto riesgo crediticio e influencia por parte de terceros, debido a la intensa captación de recursos que ha gestionado para solventar y sostener las actividades de la institución. Deberá analizar cuidadosamente su capacidad de respuesta al alto nivel de endeudamiento.

## ÍNDICE DE RENTABILIDAD

La rentabilidad financiera relaciona el beneficio económico, con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una entidad, muestra el retorno para los interesados de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos. La rentabilidad puede verse como una medida de cómo se invierte fondos para generar ingresos.

La cooperativa presentó el siguiente resultado:

ÍNDICE DE RENTABILIDAD			
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO			
2011	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	8.807,5/1.251.394,65	0.01
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMNIO			
2011	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	8.807,5/122.297,33	0.07

ÍNDICE DE RENTABILIDAD			
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVO			
2012	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	10.748,38/2 076.006,84	0.01
RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMNIO			
2012	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	10.748,38/214.257,61	0.05

En el año 2011, la rentabilidad sobre el activo total, obtenida por la cooperativa fue del 0.07 y la rentabilidad sobre el patrimonio fue del 0.07; en el año 2012 la rentabilidad sobre el activo fue del 0.01 y sobre el patrimonio el 0.05. Como se

puede apreciar, el índice obtenido en los dos períodos es bajo sin tendencia a aumentar significativamente, considerando el alto endeudamiento que tiene la cooperativa.

## EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

En la aplicación de índice de eficiencia administrativa, se lo realizó sobre los Gastos de Operación:

INDICE DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			
2011	$\frac{\text{Gastos de Operación + Personal}}{\text{Activo Total Neto}}$	63.592,92+60.695,53/1.251.394,65	0.10
2011	$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Activo Total}}$	60.695,53/1.251.394,65	0.05

INDICE DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA			
2012	$\frac{\text{Gastos de Operación + Personal}}{\text{Activo Total Neto}}$	128.716,6+112.217,1/2 076.006,84	0.12
2012	$\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Activo Total}}$	112.217,1/2 076.006,84	0.05

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el año 2011 la cooperativa obtuvo un índice de eficiencia administrativa del 10% y en relación al gasto de personal el 5%; en el año 2012, el índice de eficiencia administrativa fue del 12%, obteniendo una variación del 2%; el índice de eficiencia sobre el gasto de personal se mantuvo en 5%, sin registrar variación. El resultado determina que se debe revisar la política del gasto, tratando de optimizar los recursos, ya que la cooperativa está bastante endeudada y ante resultados operacionales poco satisfactorios.

## ÍNDICE DE MOROSIDAD

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. La morosidad dentro de un parámetro manejable, no debe exceder el 5%.

El índice de morosidad obtenido es el siguiente:

MOROSIDAD			
2011	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	16.034,22/1.007.491,63	1.59

MOROSIDAD			
2012	$\frac{\text{Total Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	26.486,58/1.666.070,81	1.59

El índice de morosidad en los años 2011 y 2012 se ha mantenido en el 1.59%, encontrándose dentro de los parámetros normales de gestión.

## CARTERA CONTAMINADA

El parámetro manejable aplicado al índice de Cartera Contaminada es no mayor al 10%.

CARTERA CONTAMINADA			
2011	$\frac{\text{Cartera que no devenga Interes} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}$	65.646,22/1.007.491,63	6.52

CARTERA CONTAMINADA			
2012	$\frac{\text{Cartera que no devenga Interes} + \text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}$	90.641,25/1.666.070,81	5.44

En el año 2011 la cooperativa registró un índice de cartera contaminada del 6.52 % y en el año 2012 del 5.44, vista una disminución de 1.08%, manteniéndose dentro de los parámetros recomendados.

## CONCLUSIÓN

La COAC Nueva Esperanza generó índices de gestión bastante aceptables y en su mayoría dentro de los parámetros razonables, sin embargo, hay que puntualizar que el índice de solvencia y de rentabilidad son bajos, considerando el alto endeudamiento de la institución, resultados que tiene mejorar sustancialmente.

INDICE	2011	2012	VARIACIÓN	PARÁMETRO
Liquidez	1.61	1.63	0.02	Entre 1.5 - 2
Solvencia	0.9	0.9	0	= 1.5
Rentabilidad	7%	5%	-2%	
Eficiencia Administrativa	0.1	0.12	0.02	
Morosidad	1.59	1.59	0	No > 5%
Cartera Contaminada	6.52	5.44	-1.08	No > 10%

## RECOMENDACIÓN No. 23

### AL GERENTE

Realizar una evaluación financiera de la Planificación Estratégica aplicada, analizando la Rentabilidad de los Servicios, Rentabilidad Económica y la Rentabilidad Financiera registrada en la cooperativa, con la finalidad de mejorar los resultados obtenidos, afianzar la sostenibilidad y crecimiento de la cooperativa a corto y mediano plazos.

### 3.3.3 Indicadores de Gestión

Para la aplicación de los índices de gestión hemos tomado en cuenta los datos establecidos en el presupuesto elaborado a inicios del año 2012 y la ejecución de

los mismos para determinar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, considerando las proyecciones establecidas como parámetros de cumplimiento y crecimiento ya que es una herramienta, que como toda será efectiva en el sentido de su gestión (eficiencia, eficacia y efectividad) a futuro tendrá un comportamiento excelente o deficiente. Los mismos que detallamos a continuación:

	PERIODO AUDITADO 2012	
	VALOR PRESUPUESTADO	VALOR EJECUTADO
<b>CAPTACIÓN DE RECURSOS</b>	\$ 52.000,00	\$ 38.971,57
<b>COLOCACIÓN DE CRÉDITOS</b>	\$ 660.756,00	\$ 619.992,02
<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>	\$ 410.000,00	\$ 395.341,00
<b>NUMERO DE EMPLEADOS</b>	8 Personas	

#### INDICADORES DE EFICIENCIA

##### ✓ SATISFACCIÓN DE CLIENTES QUE SOLICITARON CRÉDITOS EN LA INSTITUCIÓN

Según **Comité de Crédito** durante el año auditado hubo un total de 250 personas que solicitaron créditos de los cuales 218 fueron atendidos; ya que los restantes no pudieron ser atendidos por lo que no cumplieron con los requisitos solicitados por la institución como:

- Mala calificación en la Central de Riesgos
- Sobreendeudamiento
- Falta de Capacidad de Pago.

**SATISFACCIÓN:**  $\frac{\text{Solicitantes de créditos satisfechos}}{\text{Total de solicitantes de crédito}}$

$$\text{SATISFACCIÓN: } \frac{218}{250} * 100$$

**SATISFACCIÓN: 87 %**

Este indicador demuestra que un 100% de los clientes que solicitan un crédito en la institución termina con un 87% de socios satisfechos al ser atendidos con rapidez y amabilidad y a la vez los resultados que se obtienen son satisfactorios pues la cooperativa cumple con sus expectativas.

✓ **TIEMPO DE DEMORA EN APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

Según Norma Operativa existente en la institución; el tiempo establecido es de ocho días laborables, siempre y cuando se dé cumplimiento a todos los requisitos, por lo que los encargados de la otorgación de créditos si cumplen con lo establecido en la norma para poder satisfacer las necesidades de los socios.

**DEMORA:**  $\frac{\text{Tiempo establecido en la norma operativa}}{\text{Tiempo en que se aprueban los créditos}}$

$$\text{DEMORA: } \frac{8}{8} * 100$$

**DEMORA: 100 %**

Este indicador demuestra que el tiempo establecido para la concesión de créditos no tarda más de lo establecido en la norma operativa lo que esto genera

comodidad para los usuarios y también genera ganancia en la productividad de la institución.

## INDICADORES DE EFICACIA

### ✓ CONCESIÓN DE CRÉDITOS

$$\text{CONCESIÓN: } \frac{\text{No. Total de Créditos Concedidos}}{\text{No. De Créditos Estimados en el Período}}$$
$$\text{CONCESIÓN: } \frac{218}{250} * 100$$

**CONCESIÓN: 87 %**

Este indicador demuestra que el número de créditos concedidos no alcanza al valor que había estimado, lo que genera que no se cumplan las metas en la institución, y que no se aproveche al máximo la capacidad de colocación, provocando pérdidas para la misma.

### ✓ VALOR DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

$$\text{COLOCACIÓN: } \frac{\text{Monto Real Colocado en el Período}}{\text{Valor Presupuestado para Colocaciones}}$$
$$\text{COLOCACIÓN : } \frac{61992,02*}{660756,00} 100$$

**SATISFACCIÓN: 94 %**

Este indicador demuestra que el valor ejecutado, cumple en su mayoría con los valores presupuestados, ya que se generó un 94% en cuanto a lo que se planifico alcanzar de esta manera existe una mayor cantidad de recursos para la Institución y denotando que al no conceder el número de créditos presupuestados se está manteniendo dinero ocioso, conociendo que la razón de ser de la institución y lo que genera mayor rentabilidad son los créditos.

✓ **RECUPERACIÓN DE CARTERA**

<b>RECUPERACIÓN:</b>	$\frac{\text{Monto Real Recuperado en el Período}}{\text{Monto presupuestado para recuperar}}$
<b>RECUPERACIÓN:</b>	$\frac{\$ 395341,00 *}{\$ 410000,00} 100$
<b>RECUPERACIÓN:</b>	<b>96 %</b>

Este indicador demuestra que no se ha recuperado toda la cartera que se había presupuestado pero si ha sido recuperado en su mayoría es decir en un 96% pero si existe mora en la institución, ya que esta cuenta se va retroalimentando cada vez que se entrega un crédito, tomando en cuenta que se realiza un análisis para la otorgación del mismo, pero el riesgo siempre está latente.

✓ **CAPTACIONES POR DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

<b>CAPTACIÓN:</b>	$\frac{\text{Monto Real de Inversiones en el Período}}{\text{Monto presupuestado de Captaciones}}$
<b>CAPTACIÓN:</b>	$\frac{\$ 38971,57}{52000,00} * 100$
<b>CAPTACIÓN:</b>	<b>74.94 %</b>

Este indicador demuestra que no se ha cumplido con el monto que se ha presupuestado obtener por inversiones a plazo fijo, pero a pesar de que no se a cumplido al 100% si se ha obtenido resultados favorables para la institución.

#### INDICADORES DE ECONOMÍA

✓ **GASTO TOTAL DE NÓMINA**

<b>G. NÓMINA:</b>	$\frac{\text{Gasto Nómina en el Período}}{\text{Total Personas Matriz}}$
<b>G. NÓMINA:</b>	$\frac{\$ 39.521,00}{8}$
<b>G. NÓMINA:</b>	<b>\$ 4940</b>

Este indicador demuestra que para la economía de la institución cada empleado le representa \$ 4940 por el período correspondiente a la Auditoría.

✓ **CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

**CAPACITACIÓN:**  $\frac{\text{Personas capacitadas en la Matriz}}{\text{No. De Empleados Matriz}}$

**CAPACITACIÓN:**  $\frac{8}{8} * 100$

**CAPACITACIÓN: 100 %**

Este indicador demuestra que todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., ha sido oportunamente capacitado para cumplir a cabalidad sus funciones y prestar un mejor servicio a la comunidad.

✓ **GASTOS EN CAPACITACIÓN**

**G. CAPACITACIÓN:**  $\frac{\text{Gastos de Capacitación Personal}}{\text{No. Personas en la Cooperativa}}$

**G. CAPACITACIÓN:** \$  $\frac{3600.00}{8}$

**G. CAPACITACIÓN: \$ 450.00**

Este indicador demuestra que por cada empleado de la institución se ha invertido \$ 450,00 en el rubro de capacitación, con la finalidad de generar mejoras en la cooperativa y obtener mayor productividad.

### 3.4 Resumen de Recomendaciones y Seguimiento

Con la finalidad de contar con un documento informativo y operativo, se elaboró la matriz de recomendaciones y seguimiento de las recomendaciones emitidas en la auditoría integral, con la finalidad de monitorear y evaluar el nivel de cumplimiento de las mismas, por parte de los funcionarios relacionados. **(Anexo No 10)**

### **3.5 Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones**

Es muy importante realizar un cronograma de cumplimiento de recomendaciones, con el fin de monitorear y establecer el grado de cumplimiento a través del tiempo, como herramienta administrativa de evaluación de desempeño y gestión. **(Anexo No 11)**

#### **4. Informe Ejecutivo de la Auditoría**

##### **4.1 Comunicación de Resultados de la Auditoría Integral**

**Riobamba, Marzo 31 del 2013**

**Ing.**

Carmen Uvidia

**Gerente de la COAC Nueva Esperanza Ltda.**

Presente.-

##### **De mi consideración:**

Hemos efectuado la auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

La Auditoría Integral se efectuó de acuerdo con las Normas Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza especial de la Auditoría Integral, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, en la parte pertinente a los hallazgos.

Por cuanto comunicamos que las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

**Atentamente,**

Mayra Isabel Guamán Paz

**SUPERVISORA DE AUDITORÍA**

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA”**

### **SÍNTESIS DEL INFORME**

#### **OBJETIVOS DEL EXAMEN**

- Elaborar un diagnóstico organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.
- Elaborar una planificación de auditoría dentro de la Cooperativa.
- Crear papeles de trabajo dentro de la Cooperativa.

#### **ALCANCE DEL EXAMEN**

El estudio comprende las actividades desarrolladas durante el período de 01 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

#### **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., es una sociedad cooperativa, cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Como una entidad financiera, se planteó la necesidad de realizar una auditoría integral, que permita generar un diagnóstico organizacional, y en base a ello emitir las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de contribuir en el mejoramiento de los procesos y actividades, para alcanzar óptimos resultados y un desarrollo sostenido de la institución.

## **PRINCIPALES COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES DEL EXAMEN**

### **1. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

#### **COMENTARIO**

Realizada la aplicación, tabulación e interpretación del cuestionario de control interno, en las distintas áreas de la institución, se determinó que la COAC Nueva Esperanza, no cuenta con un sistema de control interno, ya que no ha elaborado ni aplicado una normativa o procedimientos internos, que regule todas las actividades, procesos y funciones del personal que labora en la institución.

#### **CONCLUSIÓN**

La cooperativa no cuenta con un manual de control interno, que le permita establecer un sistema adecuado de control; que determine la necesidad de contratar personal suficiente en la ejecución de las funciones o actividades incompatibles.

#### **RECOMENDACIÓN No. 01**

##### **A GERENCIA**

Elaborar un manual de control interno para la institución, que le permita establecer el beneficio de contratar el personal necesario para la ejecución de las diferentes funciones, evitando funciones incompatibles y subrogación de funciones.

#### **CONCLUSIÓN**

Inexistencia de un manual de control interno, lo que genera un deficiente control en el cumplimiento de las funciones.

#### **RECOMENDACIÓN No. 02**

**A GERENCIA:** Se recomienda elaborar un manual de control interno para normar las actividades y funciones del personal y custodiar los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.

### **CONCLUSIÓN**

No existe un organigrama funcional en la cooperativa.

### **RECOMENDACIÓN No. 03**

**A GERENCIA:** Elaborar un organigrama funcional para que regulen y normen las funciones, actividades y responsabilidades de los empleados, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.

### **CONCLUSIÓN**

La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural, que defina los niveles jerárquicos establecidos actualmente.

### **RECOMENDACIÓN No. 04**

**A GERENCIA:** Diseñar un organigrama estructural, el mismo que debe ser aprobado y comunicado al personal de la COACNE.

### **CONCLUSIÓN**

Inexistencia de un manual de funciones para aplicación en el departamento de caja.

### **RECOMENDACIÓN No. 05**

**A GERENCIA:** Elaborar un manual de funciones para que el custodio de caja conozca las funciones y responsabilidades que le competen.

### **CONCLUSIÓN**

Falta de manual de funciones en donde se establezca una clara política de rotación de personal. La cooperativa cuenta con un solo cajero.

### **RECOMENDACIÓN No. 06**

**A GERENCIA:** Analizar la posibilidad de contratar otro cajero para el departamento de caja, evitando la inadecuada asignación de funciones, vulnerando el control interno de los recursos.

### **CONCLUSIÓN**

Ejecución de funciones incompatibles.

### **RECOMENDACIÓN No. 07**

**A GERENCIA:** Se debe asignar a una persona independiente del cajero y de quienes administren dinero o efectúen labores contables.

### **CONCLUSIÓN**

Falta de una póliza de fianza para el personal encargado de caja, que garantice la integridad y buen uso de los recursos.

### **RECOMENDACIÓN No. 08**

**A GERENCIA:** Optar medidas de protección y seguridad para resguardar los fondos, implementando las cauciones al personal que maneja los recursos de la institución.

## **CONCLUSIÓN**

La cooperativa no ha elaborado un reglamento de crédito.

## **RECOMENDACIÓN No. 09**

**A GERENCIA:** Diseñar un reglamento de crédito, para que el personal encargado conozca los procedimientos a seguir, ya sea de acuerdo a montos, plazos e intereses.

## **CONCLUSIÓN**

Inexistencia de un proceso de control de entradas y salidas para el personal encargado de avalúos.

## **RECOMENDACIÓN No. 10**

**A GERENCIA:** Se debe elaborar y ejecutar medidas de control para el personal de la COACNE, sobre todo para el personal que trabaja fuera de oficina, así como los encargados de realizar avalúos.

## **CONCLUSIÓN**

No se realizan constataciones físicas de los expedientes de manera continua.

## **RECOMENDACIÓN No. 11**

**A GERENCIA:** Disponer que se realicen constataciones físicas y actualizaciones de los archivos y documentos existentes en el área de crédito, por lo menos dos veces en el año, de tal manera que permita tener un adecuado control y ubicación de los expedientes.

**CONCLUSIÓN:** No se utilizan flujogramas que faciliten el entendimiento en la ejecución de los procesos a seguir.

## **RECOMENDACIÓN No. 12**

**A GERENCIA:** Elaborar flujogramas que se ajusten a la realidad de los procesos, en donde se identifique las funciones de los responsables del proceso, evitando la duplicidad de funciones y confusiones.

### **CONCLUSIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., no cuenta con un asesor jurídico, por limitaciones económicas de la institución, elevando el riesgo de recuperación de los recursos entregados a los socios.

## **RECOMENDACIÓN No. 13**

**A GERENCIA:** Contratar un asesor jurídico para que se encargue de tramitar y dar seguimiento a los procesos legales de recuperación de la cartera vencida.

## **2. CAPTACIÓN DE RECURSOS**

### **COMENTARIO**

La COAC Nueva Esperanza mantiene una relación de intermediación financiera con ECLOF, Fundación Marco, Corporación Financiera Nacional y Finanzas Públicas, ya que a través de este proceso, la cooperativa pretende establecer estrategias de captación de recursos a medio y largo plazo, para la sostenibilidad y viabilidad de los recursos, que garantice la sostenibilidad de la entidad, la expansión de la misma y la calidad de los servicios ofrecidos.

### **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza, ha aplicado estrategias de captación de recursos a mediano y largo plazo, obligación que ha sido administrada en forma puntual, sin haber generado costos adicionales a la institución, recursos que le ha permitido afrontar sus obligaciones al público, cumplir con los servicios ofertados y mantener en marcha a la institución.

## **RECOMENDACIÓN No. 14**

### **AL GERENTE**

Realice un análisis del sistema de gestión en captación de recursos, ya que si bien los recursos obtenidos aseguran la existencia de fondos necesarios para la obtención de los objetivos institucionales, es necesario que se ponga en práctica un Plan Operativo Anual, acorde a los recursos, a las capacidades y necesidades de la institución, con la finalidad de mejorar los índices de solidez, eficiencia y rentabilidad de la cooperativa.

## **3. COLOCACIÓN DE RECURSOS**

La cooperativa en el año 2012 registra un total de Activo Disponible de 144.651,85 USD, que en relación a la inversión total de 10.000 USD, como se indica en la muestra, representa el 7%, lo cual comprende un bajo rendimiento obtenido en el año.

## **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza, en el año 2012 realizó inversiones por montos bajos, resultado del cual, recibiendo rendimientos financieros en montos bajos, que no aportaron en forma significativa a la liquidez de la cooperativa.

## **RECOMENDACIÓN 15**

### **AL GERENTE**

Realizar conjuntamente con el Consejo de Administración, el análisis de un Plan de Inversión para la institución, mediante el cual, se establezcan los riesgos y los posibles beneficios a conseguir, con la finalidad de acrecentar la rentabilidad,

impulsar y generar mayores oportunidades directas e indirectas a mediano y largo plazo; resultado que está destinado primordialmente, a alentar los planes de expansión y franco crecimiento institucional.

#### **4. LAS CAPTACIONES EN AHORRO NO RESPETAN LOS PORCENTAJES ESTABLECIDOS EN LA NORMA OPERATIVA DE CRÉDITO**

##### **COMENTARIO**

Realizada la verificación de los créditos otorgados a los socios en el año 2012, se pudo detectar que la captación a Plazo Fijo, se aprobaron con porcentajes de interés sin respetar los que están establecidos en la Norma Operativa de Crédito

##### **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza aplicó en los ahorros a plazo fijo, porcentajes de interés diferente a los establecidos en el Manual Operativo de Crédito, incumpliendo de esta manera, con lo estipulado en un documento directriz, cuya finalidad es normar y establecer reglas financieras claras, en función de los intereses de sus asociados y de institución misma.

##### **RECOMENDACIÓN No. 16**

##### **AL GERENTE**

Disponer al Jefe de Crédito, se apliquen los porcentajes a Plazo Fijo señalados en el Manual Operativo de Crédito, con la finalidad de mantener una relación financiera sana, con un alto sentido de confianza y garantía con los socios.

#### **5. NO SE RESPETAN LOS MONTOS DE CRÉDITOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO.**

##### **COMENTARIO**

En la revisión realizada a los expedientes de crédito, se detectó que se otorgaron créditos con montos que superan al monto establecido en el Manual Operativo de Crédito vigente. Así mismo, los archivos que respaldan el otorgamiento de créditos se encuentran desactualizados, archivados y ubicados en forma inadecuada.

### **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza concede créditos sin respetar los montos que el manual cooperativa establece, además no cuenta con un sistema de archivo adecuado, que le permita mantener los expedientes de créditos de los socios, actualizados, ordenados, identificados y ubicados apropiadamente, lo que genera un nivel de riesgo en la recuperación de la cartera.

### **RECOMENDACIÓN No. 17**

#### **AL GERENTE**

Disponer al Jefe de Créditos se de cumplimiento a los requisitos y montos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, y si existiere la necesidad de aplicar alguna política de crédito distinta a la actual, solicitar por escrito la autorización respectiva y adjuntar una copia en el expediente del socio, para respaldar el proceso, con la finalidad de transparentar la concesión de los créditos.

### **RECOMENDACIÓN No. 18**

#### **AL JEFE DE CRÉDITO**

Realizar un inventario de los expedientes de respaldo de los créditos otorgados a los socios, los mismos que debe contar con su respectivo membrete de datos: nombre, número de socio, tipo de crédito y los demás datos que considere necesarios, ubicándolos en el lugar claramente identificado. El inventario ha de

quedar sentado en un acta, con la finalidad de mantener un referente cronológico del evento y dar seguimiento a los inventarios realizados en el tiempo.

## **RECOMENDACIÓN No.19**

### **AL JEFE DE CRÉDITO**

Sanear la documentación que conforma el expediente de los socios, asegurándose que cumplan con todos requisitos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, evitando mantener documentos legales en blanco o mal llenados.

## **6. NO EXISTE UN MANUAL PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA**

### **COMENTARIO**

La cooperativa no cuenta con un reglamento o manual para la recuperación de cartera vencida, que le permita combatir, controlar y reducir la morosidad; además que posibilite recuperar a los socios en situación irregular por incumplimiento de sus compromisos cooperativos, aplicando políticas especiales, de acuerdo al caso. Contar con un documento que oriente y facilite la toma de decisiones crediticias.

### **CONCLUSIÓN**

La COAC Nueva Esperanza no cuenta con un Manual para la recuperación de cartera vencida, que le permita establecer los procedimientos y mecanismos en la recuperación de los recursos, así como las funciones del personal encargado de la cartera vencida. Así mismo, la institución no ha considerado incluir en su personal de planta un asesor jurídico, por los costos que representa hacerlo.

## **RECOMENDACIÓN No. 20**

## **AL GERENTE**

Disponer al Jefe de Créditos, que en coordinación con el personal encargado de la recuperación de cartera, elaboren un reglamento para la recuperación de la cartera, para que la cooperativa cuente con una herramienta administrativa valiosa y que le permita alcanzar mayor eficiencia en el cumplimiento de los procesos y eficacia en los resultados.

## **RECOMENDACIÓN No. 21**

### **AL GERENTE**

Analizar la posibilidad de contratar un asesor jurídico a tiempo parcial, para que realice los trámites y seguimiento de los procesos legales y de la recuperación de cartera vencida.

## **7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Para evaluar el nivel de éxito y eficiencia administrativa, se aplicó los análisis financieros verticales y horizontales e índices financieros a los Estados Financieros.

## **CONCLUSIÓN**

En el año 2012, la COAC Nueva Esperanza ha desplegado un gran esfuerzo financiero y operativo, así como para sus socios y sus colaboradores, sin embargo, el resultado operativo obtenido no representa óptimamente el nivel de inversión y compromiso que la cooperativa ha dedicado, para cumplir con sus objetivos y metas planteadas.

## **RECOMENDACIÓN No. 22**

## **AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa, elaborar un Plan Anual Operativo, el que identifiquen los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo, y traducir la estrategia global de la misma, en el día a día de sus colaboradores, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos y mejorar los resultados obtenidos y optimizar los recursos disponibles.

## **RECOMENDACIÓN No. 23**

### **AL GERENTE**

Realizar una evaluación financiera de la Planificación Estratégica aplicada, analizando la Rentabilidad de los Servicios, Rentabilidad Económica y la Rentabilidad Financiera registrada en la cooperativa, con la finalidad de afianzar la sostenibilidad y crecimiento de la cooperativa a corto y mediano plazos.

## **Conclusiones**

- La realización de una auditoría integral en una entidad financiera, ha probado la insuficiencia de conocimiento, de la realidad misma del ámbito económico y financiero de la misma, lo que ha limitado el criterio, sin llegar a profundizar en temas fundamentales como son el sistema de control interno y el uso de herramientas de análisis financiero.
- La investigación documental y bibliográfica, ha permitido obtener y desarrollar cierto nivel de conocimiento y criterio, apoyados en los resultados obtenidos en la práctica de auditoría, lo que ha contribuido en la comprensión del ámbito de trabajo del auditor, sus atribuciones, limitaciones y habilidad para superar los obstáculos que se presenten en su labor profesional.
- Cada entidad en su contexto general y particular, presenta una diversidad de campos de acción, realidades, capacidad económica, financiera, tecnológica, legal, que obliga al profesional a prepararse y actualizarse en todos los ámbitos y temas que participan en el desarrollo de una auditoría, para poder responder a las exigencias, tanto del auditado como de los organismos de control.
- La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, debe contemplar programas de prácticas de auditoría dirigidas, en las distintas unidades productivas y financieras de la provincia, para complementar la formación profesional de sus estudiantes, de tal forma, que el graduado esté en capacidad de aplicar el conocimiento adquirido en el verdadero campo de acción.

## **Recomendaciones**

- Investigar y desarrollar a lo largo de la vida estudiantil, trabajos prácticos de análisis en temas como el Control Interno, análisis financiero y económico, análisis documental, discusión de leyes y normas relacionadas con auditoría, lo que permitiría afianzar el conocimiento y desarrollar la capacidad deductiva y crítica del estudiante, en temas fundamentales de auditoría y aquellas relacionadas en su contexto aplicativo y legal.
- Ampliar las técnicas de aprendizaje en el desarrollo y ejecución de una auditoría, en lo referente a la preparación de un plan de trabajo, programas de auditoría, análisis de los papeles de trabajo, métodos de análisis, elaboración de matrices, redacción de hallazgos, definición de conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de desarrollar la habilidad y destreza del estudiante en la aplicación de su criterio y presentación de trabajos de auditoría.
- Instaurar en el estudiante la práctica de mantenerse actualizado en contenidos de auditoría, inducción de normas, reglamentos y leyes que rigen la profesión, la ejecución de una auditoría, el funcionamiento de las entidades en general, sus derechos y obligaciones ante los organismos de control, base legal que le permitirá familiarizarse con el ámbito de aplicación, su alcance, sus limitaciones.
- Promover, tanto docentes como estudiantes, para que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, contemple programas o convenios de prácticas estudiantiles de auditoría, en las distintas empresas e instituciones financieras de la provincia, para fomentar una mejor formación profesional de los estudiantes, así como crear mayores oportunidades de trabajo.

## **Resumen**

La Presente Tesis titulada Auditoría Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza- Ltda., Matriz Riobamba, Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, durante el período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012”, permite evaluar la estructura del control interno, efectuar un examen a las principales cuentas del Balance General y Estado de Resultados, medir el nivel de desempeño del personal a través de indicadores para determinar la magnitud en que están cumpliendo los objetivos y determinar el grado de cumplimiento de la normativa que rige la institución.

En la auditoría integral se aplicaron todas las fases metodológicas que permitieron contar con evidencia suficiente y así tener una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos planteados, tales como visita preliminar, planificación, la ejecución y como último aspecto la emisión del respectivo informe de auditoría. La Auditoría Integral, permitió por primera vez; conocer, analizar y evaluar las operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.; y emitir un informe sobre la razonabilidad de la información económica; la eficacia y eficiencia en el manejo de sus recursos y el apego a las normas contables, administrativas y legales.

Las conclusiones y recomendaciones fueron emitidas con el propósito de realizar acciones correctivas a las debilidades encontradas en la evaluación del control interno así como las áreas críticas identificadas a lo largo del desarrollo del examen, todo esto con el fin de que se cumplan con los objetivos institucionales.

## **Abstract**

This thesis, entitled “Integral Audit to the Cooperative of Saving and Credit Nueva Esperanza”, limited company, Riobamba parent, Chimborazo province, Riobamba canton, during the period January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup> 2012”, makes possible to evaluate the internal control structure, conduct an examination of the main balance accounts of the balance sheet as well as the income statement, measure the level of staff performance through indicators in order to determine the extent in which the objectives are being met and find out the degree of compliance with the regulations governing the institution.

During the integral audit process, all the methodological stages that made possible to gather significant evidence were followed, thus, it was possible to get a reasonable certainty to accomplish with the proposed objectives, such as preliminary visit, planning, implementation and security, and as a last aspect; the issuance of the respective audit report. The integral audit, for first time, made possible to understand, analyze and evaluate the operations of the Saving and Credit “Nueva Esperanza” limited company, then, submit a report about the feasibility of its financial information, the effectiveness and efficiency in managing its resources and its adherence to accounting, administrative and legal standards.

The conclusions and recommendations were issued in order to take timely corrective actions for improving the weaknesses found in the internal control evaluation as well as the critical areas identified during the development of the examination, all this; in order to make sure the accomplishment of the institutional goals.

## Bibliografía

- ❖ Espinoza, M. (2012). Guía Didáctica de Auditoría de Cumplimiento I. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- ❖ Serna, H. (1994). Planeación y dirección estratégica: Teoría-metodología. Bogotá: Legis Editores.
- ❖ Universidad Técnica Particular de Loja. (2011). Módulo II Auditoría Integral. Loja: UTPL.
- ❖ Mandarriaga, J. (2004). Manual práctico de auditoría. Barcelona,: Ediciones Deusto.
- ❖ Yanel Blanco Luna; 2012 Auditoría Integral Normas y Procedimientos, 2a Ed, Bogotá: Ecoe Ediciones
- ❖ Badillo María, 2009; Texto Básico de Guía Fundamentos de Auditoría, ESPOCH-EICA, Riobamba
- ❖ Mauricio León Leucovivh, 2012; Administración de operaciones. México: Editorial Blue
- ❖ Esparza Fernando, Texto Básico Manual de Auditoría de Gestión, Riobamba, ESPOCH; 2010.
- ❖ Mantilla, A. (2004). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros*. Bogotá: RCOE Ediciones
- ❖ Fonseca Luna, O. (2009 ). *El Dictámenes de Auditoría*. Lima: ICCO Ediciones.

## Lincografía

- ❖ <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion>.
- ❖ [from auditoría03.galeon.com/auditoría\\_int.htm](http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm)
- ❖ <http://www.monografias.com/.../pruebas...auditoria/pruebas-selectivas-o-m...>
- ❖ [http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario\\_de\\_auditoria\\_631192889804](http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804).  
CÍRCULO CONTABLE.
- ❖ [http://www.slideshare.net/JOVIMECARCH/tecnicas-y-practicas-de-auditoria-presentation\(22-11-2012\)](http://www.slideshare.net/JOVIMECARCH/tecnicas-y-practicas-de-auditoria-presentation(22-11-2012))
- ❖ <http://auditoriaenfoqueintegral.blogspot.com/2008/12/el-informe-de-auditoria-integral.html>
- ❖ [http://members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/integral.html\(22-11-2012\)](http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/integral.html(22-11-2012))
- ❖ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Marco-Conceptual-De-La-Auditoria-Integral/722031.html>
- ❖ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/tecaudito.ht>
- ❖ <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/tesis/index/assoc/HASH01e0.dir/doc.pdf>

# ANEXOS

## **Anexos**

### **Anexo No 01 Aceptación del Cliente**

Riobamba, 19 de Junio de 2012

Señoritas

Mayra G. Sánchez M.

Srta. Mayra I. Guamán P.

**ESTUDIANTES DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Presente.-

De mi consideración:

En atención al pedido efectuado por ustedes, para la realización de la Auditoria Integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.,” periodo 2012, tengo a bien informar a ustedes que, realizada la consulta a las distintas autoridades y consejos de la institución, se procede a autorizar se que efectúen una Auditoria Integral a nuestra institución, con la finalidad de que los resultados obtenidos en el informe, se conviertan en una herramienta de información administrativa y financiera útil para la cooperativa y que el desarrollo de este trabajo investigativo, sea un aporte fundamental para su formación profesional.

Se establecerá el ambiente de labor a desarrollar, la información que se requerirá y el horario conveniente para su visita de trabajo.

Atentamente

Ing. Carmen Uvidia

**GERENTE GENERAL DE LA COAC NUEVA ESPERANZA**

## **Anexo No 02 Carta de Compromiso**

Riobamba, 20 de Junio de 2012

Ing. Carmen Uvidia

**GERENTE GENERAL DE LA COAC NUEVA ESPERANZA**

Presente.-

De mi consideración:

En atención al pedido que se efectuó para la realización de la Auditoría Integral como herramienta para evaluar el desarrollo institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda.,” periodo 2012.

Las Egresadas de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, señoritas Mayra Gisela Sánchez y Mayra Guamán Paz, realizarán la Auditoría Integral de acuerdo a las respectivas leyes, normas y reglamentos que respaldan esta profesión, con el propósito de obtener una opinión global acerca del desempeño de la cooperativa. Así mismo, nos comprometemos a guardar prudencia y confidencialidad de toda la información que nos proporcionen y a demostrar un alto sentido de responsabilidad y respeto hacia la institución.

Al mismo tiempo, solicitarle de la manera más comedida, la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la Institución, para acceder a la documentación, información u otros datos, que nos permitirán cumplir con los objetivos planteados en la ejecución de la Auditoría, por el período determinado.

Considero propicia la oportunidad para reiterarle mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

Srta. Mayra G. Sánchez M.

Srta. Mayra I. Guamán P.

**ESTUDIANTES ESPOCH**

### Anexo No 03 Programa de Auditoría

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	COAC "NUEVA ESPERANZA"			
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>	LTDA			
	INTEGRAL			
Nº	DESCRIPCIÓN	REF.	ELAB. POR	FECHA
<b>OBJETIVOS</b>				
*	Determinar si los Estados Financieros, se preparan de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.			
*	Establecer si las operaciones se han desarrollado en cumplimiento a las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias y a las decisiones de los órganos administrativos.			
*	Evaluar la estructura del control interno, para dictaminar sobre su aplicación.			
*	Diagnosticar sobre el desempeño y la gestión en los términos de eficiencia, eficacia y economía.			
<b>PROCEDIMIENTOS GENERALES</b>				
<b>1</b>	Compruebe la razonabilidad de los estados financieros, de acuerdo a los principios contables aplicados.		<b>M.G.S.M.</b>	08-04-2013
<b>2</b>	Aplique de la Evaluación del Control Interno en las áreas de análisis.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	15-04-2013
<b>3</b>	Aplique los procedimientos y técnicas necesarios, para obtener evidencia suficiente y competente sobre la ejecución de los procesos y procedimientos, para determinar su eficiencia, eficacia y economía.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	20-04-2013
<b>4</b>	Establezca el cumplimiento de leyes, normas, reglamentos, resoluciones, instructivos y demás, en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades.		<b>M.I.G.P.</b>	28-04-2013
<b>PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b>				
<b>5</b>	Elabore, aplique y tabule del Cuestionario de Control Interno		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	30-04-2013
<b>6</b>	Analice del Cuestionario de Control Interno.		<b>M.G.S.M.</b>	07-05-2013

<b>7</b>	Revise de los Estados Financieros y las operaciones contables que respaldan el resultado obtenido.		<b>M.I.G.P.</b>	12-04-2013
<b>8</b>	Establezca la existencia de Normas, Manuales, Instructivos, Reglamentos como directrices en la ejecución de los procesos y operaciones.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	15-05-2013
<b>9</b>	Determine el cumplimiento del proceso de concesión de crédito, de acuerdo al reglamento establecido para el efecto.		<b>M.I.G.P.</b>	18-05-2013
<b>10</b>	Aplice de análisis e índices financieros para establecer el grado de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos administrativos y financieros, establecidos en el Plan Operativo Anual de la Institución.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	21-05-2013
<b>11</b>	Revise de la seguridad de los equipos de computación, en la aplicación, uso y manejo de los distintos programas.		<b>M.G.S.M.</b>	23-05-2013
<b>12</b>	Verifique del cumplimiento de las obligaciones y competencias de la administración		<b>M.G.S.M.</b>	27-05-2013
<b>13</b>	Revise de políticas aplicada en la recuperación de cartera.		<b>M.G.S.M.</b>	29-05-2013
<b>14</b>	Establezca el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control.		<b>M.I.G.P.</b>	31-05-2013
<b>15</b>	Formule los comentarios, conclusiones y recomendaciones en los papeles de trabajo.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	03-06-2013
<b>16</b>	Elabore la hoja de resumen de hallazgos más importantes.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	07-06-2013
<b>17</b>	Comunique los resultados obtenidos a los funcionarios responsables, para llegar a un acuerdo sobre las recomendaciones.		<b>M.G.S.M. M.I.G.P.</b>	11-06-2013
<b>Elaborado por:</b> M. Guamán / M. Sánchez				

### Anexo No 04 Cronograma de Actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>					
<b>ENTIDAD:</b>		COAC "NUEVA ESPERANZA"			
<b>TIPO DE AUDITORIA:</b>		INTEGRAL			
<b>N o</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MESES</b>			<b>TOTA L</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>DÍAS</b>
<b>PRIMERA ETAPA</b>					<b>20</b>
<b>DIAGNOSTICO GENERAL</b>					
1	Recopilación, procesamiento y preparación de información en los papeles de trabajo.	20			
<b>SEGUNDA ETAPA</b>					<b>30</b>
<b>EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE CAMPO</b>					
2	Elaboración del Cuestionario de Control Interno.		2		
3	Aplicación del Cuestionario de Control Interno.		2		
4	Tabulación y Análisis del Cuestionario de Control Interno.		3		
5	Revisión de los archivos o expedientes de los socios en la concesión de créditos.		3		
6	Análisis del proceso de recuperación de cartera.		2		
7	Análisis de los estados financieros, aplicación de índices.		3		
8	Revisión de la documentación de soporte y registro contable de las operaciones.		5		
9	Análisis de la aplicación de las leyes, reglamentos y disposiciones.			3	
10	Revisión de los sistemas de computación y la existencia de claves de seguridad y restricción de los mismos.			1	
11	Comprobar el cumplimiento de las obligaciones con los organismos de control.			2	
12	Verificar la propiedad de los bienes fijos y la aplicación de los métodos de depreciación de Ley.			4	
<b>TERCERA ETAPA</b>					<b>10</b>

1 3	Elaboración de la hoja de hallazgos de Auditoría			4	
1 4	Redacción del informe, con los comentarios, conclusiones y recomendaciones			5	
1 5	Presentación del borrador del Informe			1	
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>

### Anexo No 05 Entrevista al Gerente

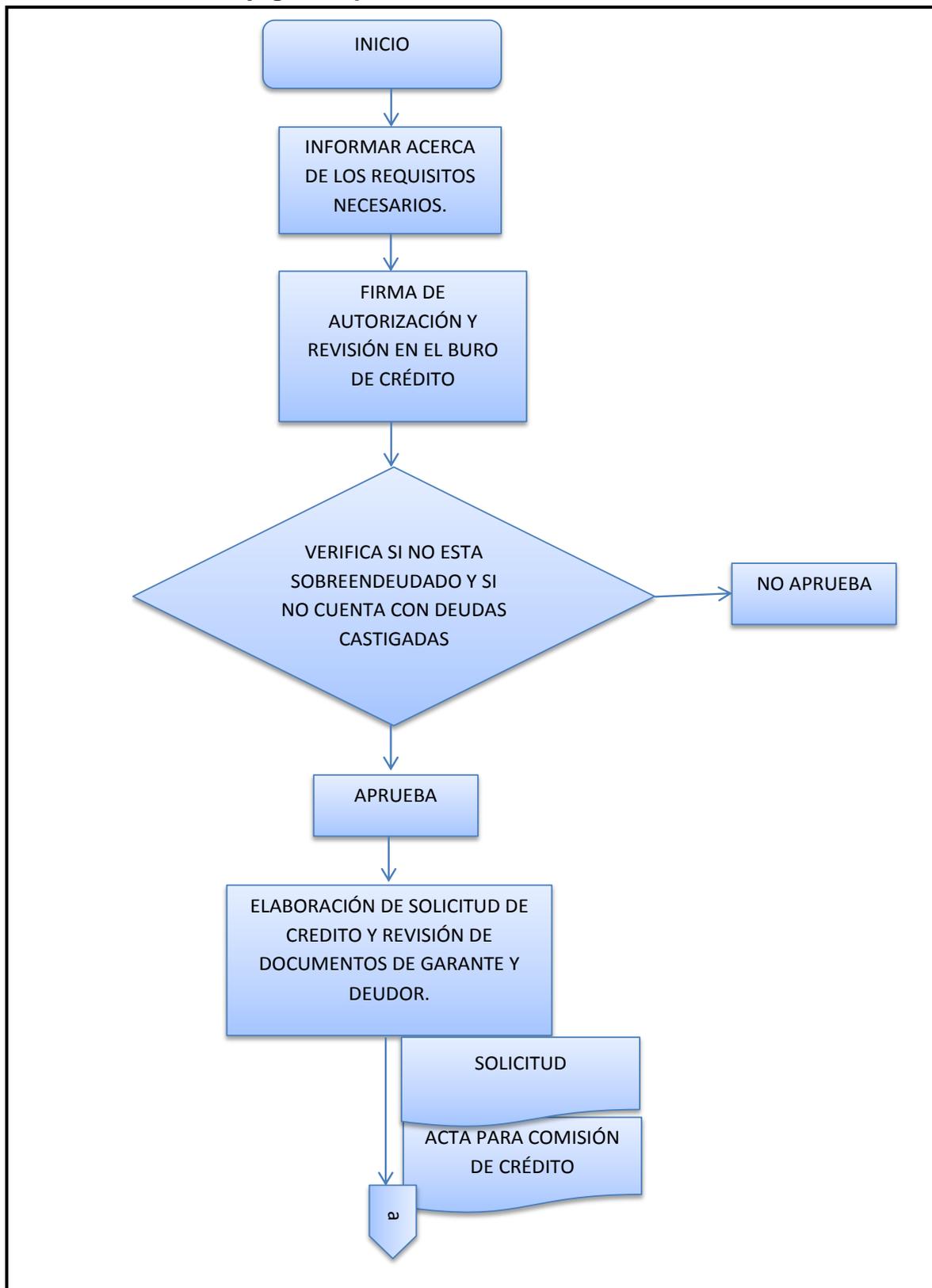
#### ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA

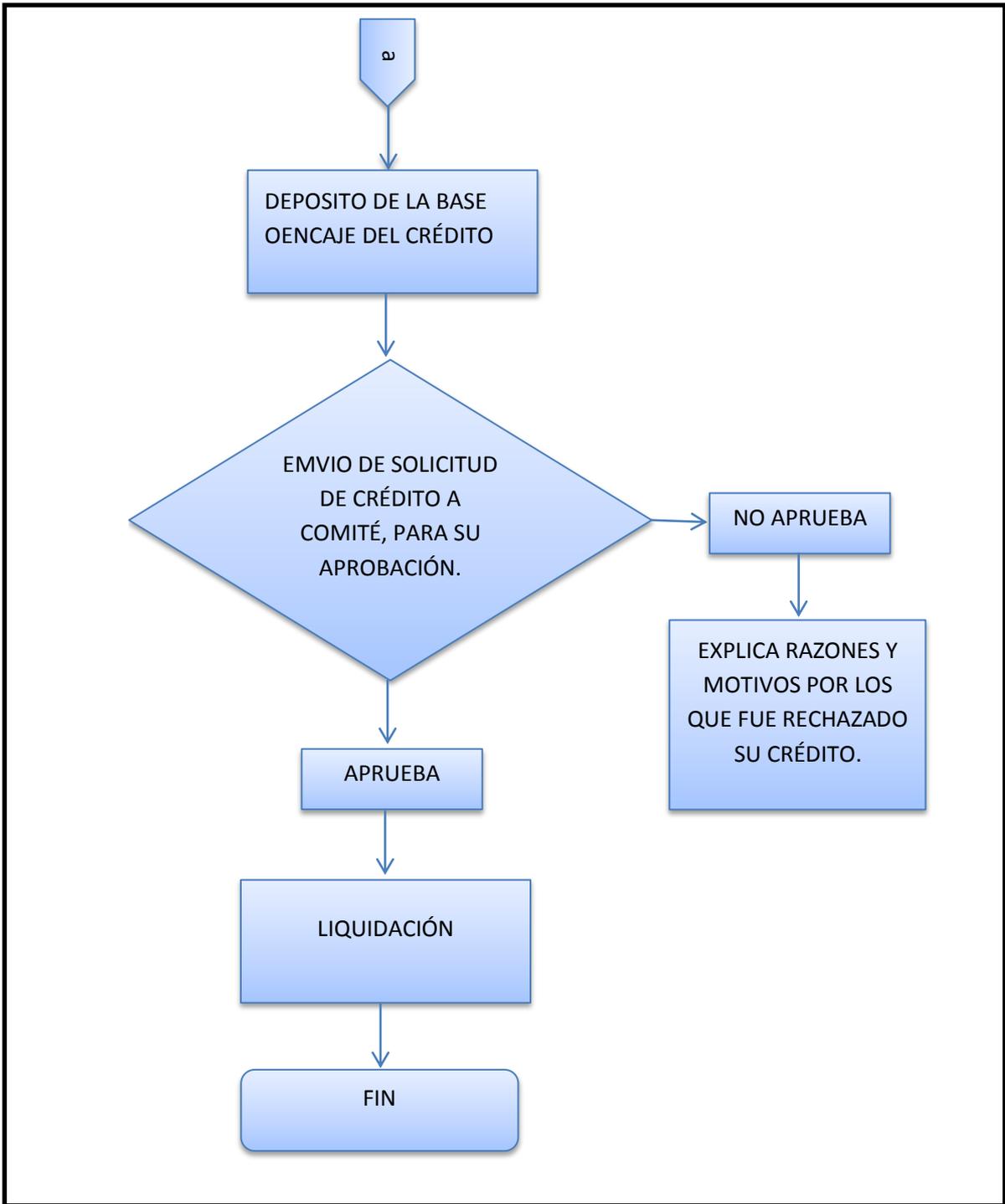
**OBJETIVO:** Obtener información general de la institución

- 1) ¿Cuál es su nombre y que tiempo lleva en sus funciones?
- 2) ¿Realizan Planificación Estratégica?
- 3) ¿Existe métodos de transmisión de la planificación estratégica hacia el personal?
- 4) ¿Se efectúan reuniones de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos de la institución?
- 5) ¿Dentro de la plantilla de personal, existen empleados mayores de 50 años?
- 6) ¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, la dedicación, la paciencia, la lealtad, el profesionalismo o el bajo ausentismo?
- 7) ¿Considera que la Cooperativa contrata a la persona correcta, sin importar la edad?
- 8) ¿Con qué normas de seguridad cuenta la Cooperativa?
- 9) ¿La Cooperativa otorga capacitaciones al personal?
- 10) ¿Cómo calificaría el desempeño del personal que labora en la institución?
- 11) ¿Considera que el proceso de otorgación de crédito es adecuado y por qué?
- 12) ¿Se genera publicidad sobre los servicios de crédito que otorga la cooperativa, cuáles?

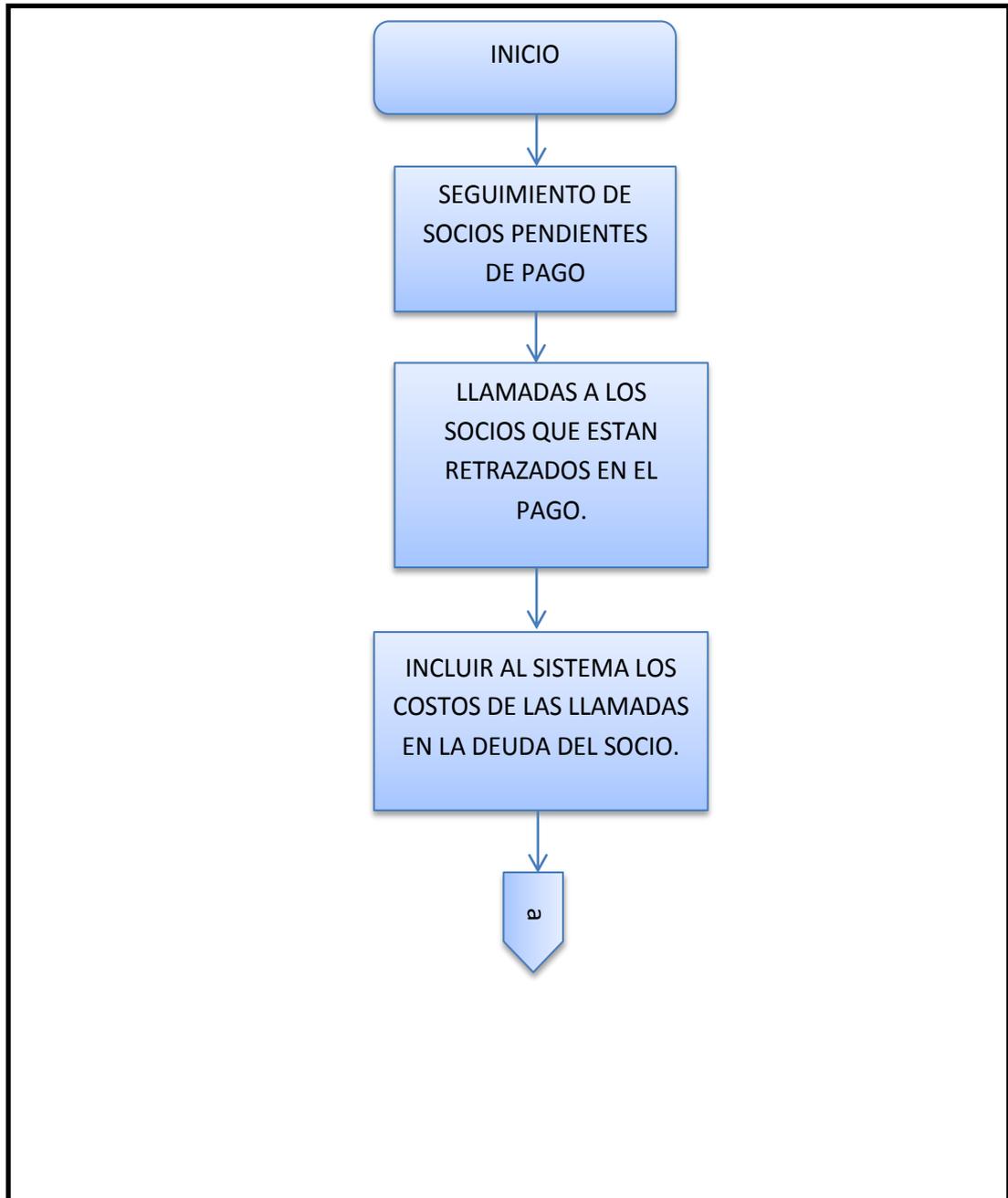
- 13) ¿Se ha reducido o incrementado el índice de recuperación de cartera en el último año?
- 14) ¿Considera que debería existir alguna mejora en la cooperativa?
- 15) ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría Integral en la Cooperativa?

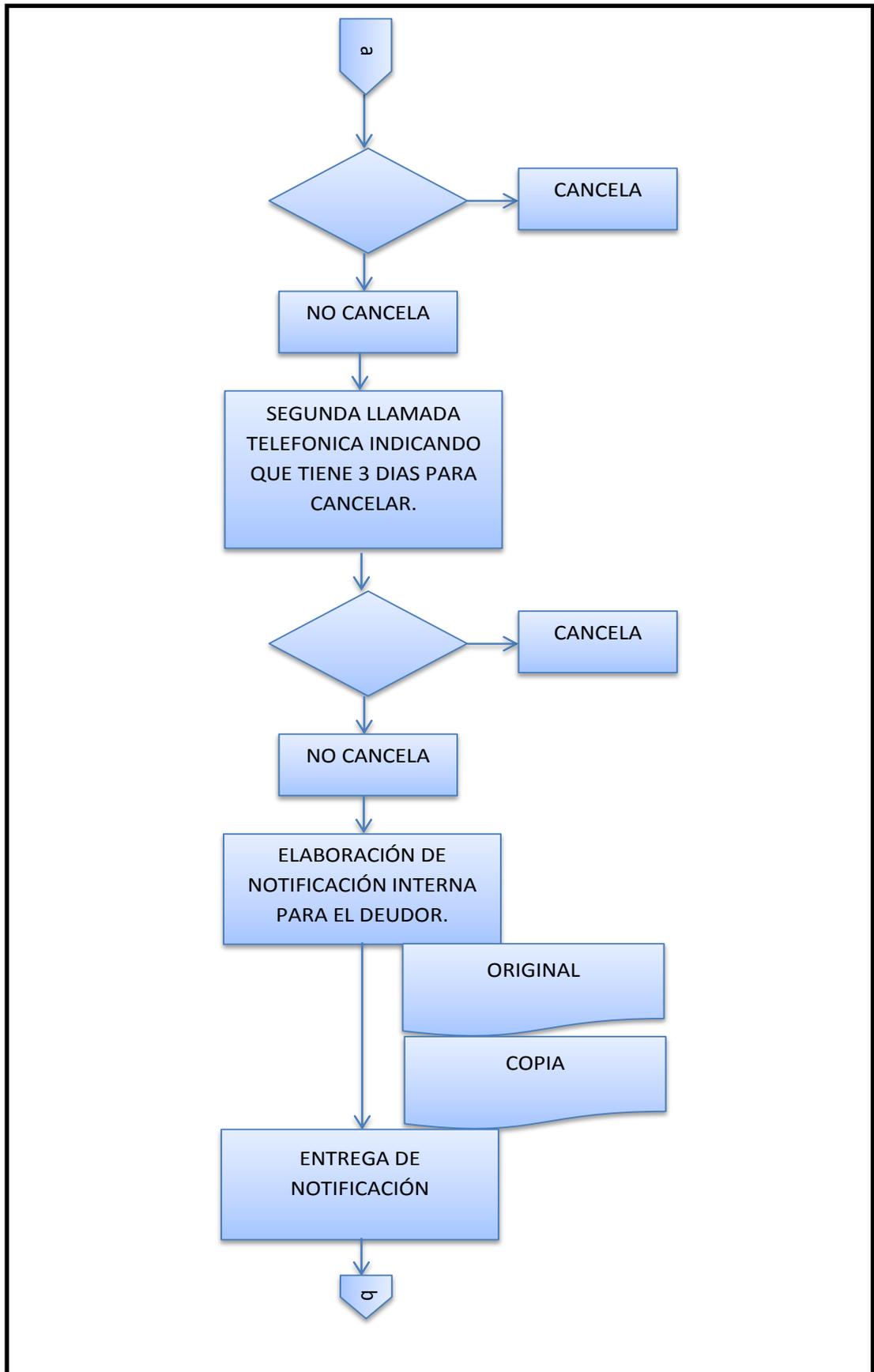
### Anexo No 06 Flujoograma para la concesión de créditos

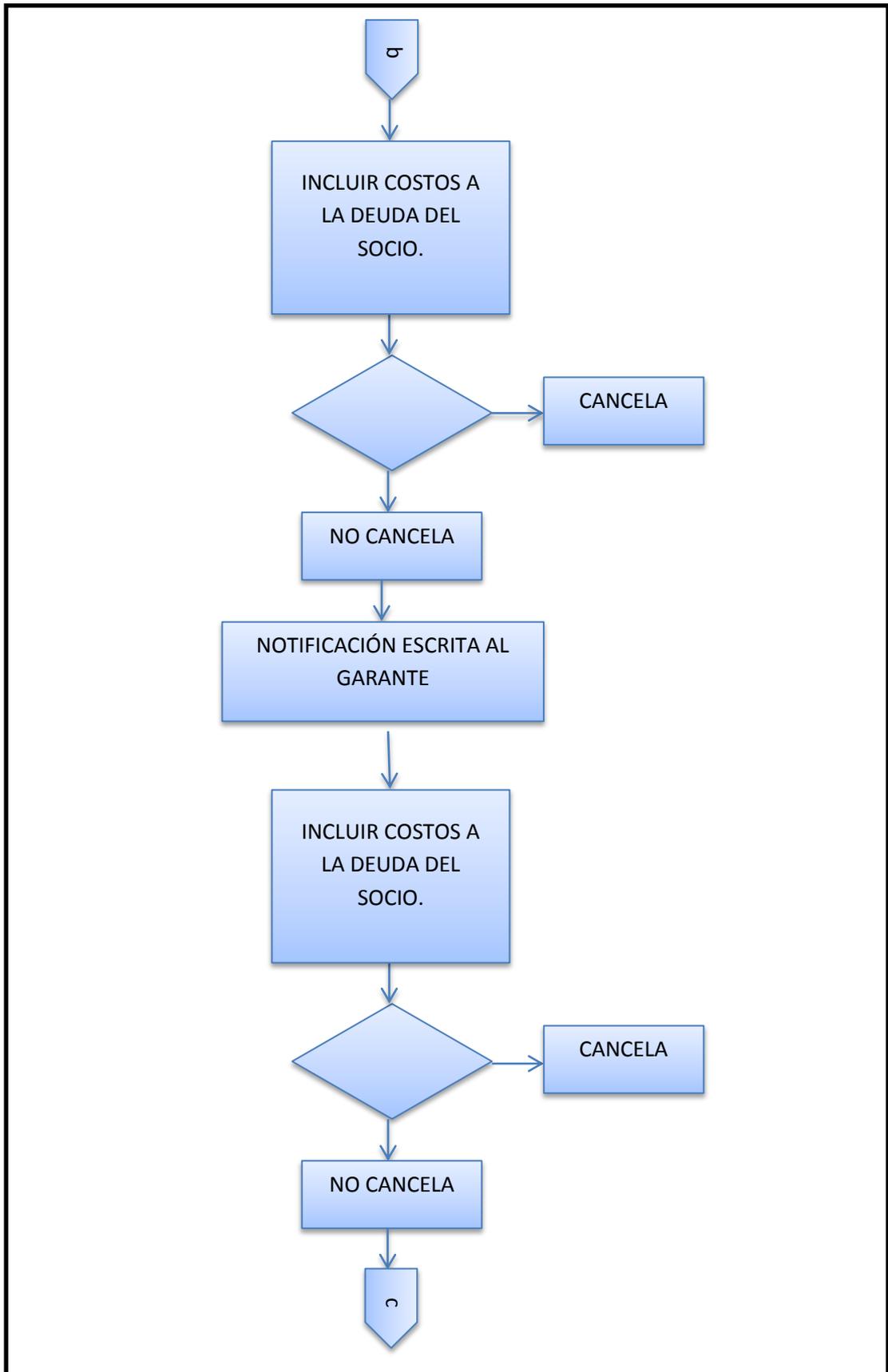


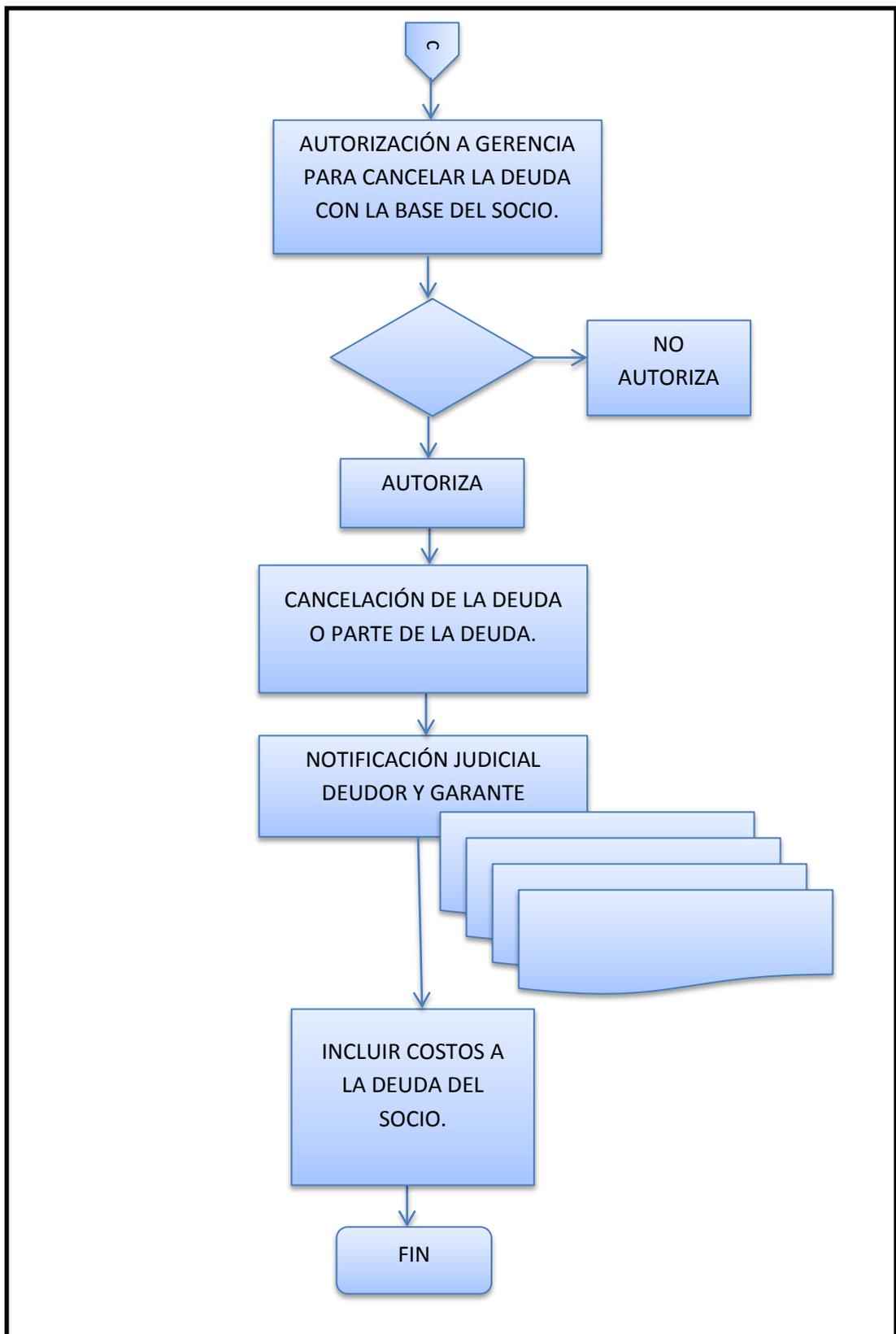


## Anexo No 07 Flujograma para la recuperación de cartera









Elaborado por: M. Guamán / M. Sánchez

**Anexo No 08 Análisis Financiero Horizontal**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.  
ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2011 – 2012  
ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL**

<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 2011</b>	<b>AÑO 2012</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>%</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>192.355,18</b>	<b>361.140,80</b>	<b>168.785,00</b>	<b>88%</b>
<b>Intereses y descuentos ganados</b>	<b>139.253,38</b>	<b>234.559,44</b>	<b>95.306,06</b>	<b>68%</b>
Depósitos	1.730,21	3.995,21	2.265,00	131%
Intereses y descuentos de inversiones	951,95	795,15	-156,80	-16%
Intereses de cartera de créditos	136.571,22	229.769,08	93.197,86	68%
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>24.240,48</b>	<b>90.336,59</b>	<b>66.096,11</b>	<b>273%</b>
Manejo y Cobranzas	4.491,40	2.978,80	-1.512,60	-34%
Servicios cooperativos	17.897,27	85.866,16	67.968,89	380%
Otros servicios	1.851,81	1.491,63	-360,18	-19%
<b>Otros ingresos</b>	<b>28.861,32</b>	<b>36.244,77</b>	<b>7.383,45</b>	<b>26%</b>
Recuperaciones de activos financiero	28.861,32	36.244,77	7.383,45	26%
<b>GASTOS</b>	<b>183.548,30</b>	<b>350.392,42</b>	<b>166.844,12</b>	<b>91%</b>
<b>Intereses causados</b>	<b>63.592,92</b>	<b>128.716,60</b>	<b>65.123,68</b>	<b>102%</b>
Obligaciones con el público	49.995,73	88.671,71	38.675,98	77%
Obligaciones financieras	13.597,19	40.044,89	26.447,70	195%
<b>Provisiones</b>	<b>9.253,87</b>	<b>7.600,52</b>	<b>-1.653,35</b>	<b>-18%</b>
<b>Gastos de operación</b>	<b>108.020,22</b>	<b>212.379,32</b>	<b>104.359,10</b>	<b>97%</b>
<b>Otros gastos y pérdidas</b>	<b>2.681,29</b>	<b>1.695,98</b>	<b>-985,31</b>	<b>-37%</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>	<b>8.807,50</b>	<b>10.748,38</b>	<b>1.940,88</b>	<b>22%</b>

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.  
BALANCE GENERAL AÑO 2011 – 2012  
ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL**

<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 2011</b>	<b>AÑO 2012</b>	<b>VALOR ABSOLUTO</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>1.251.394,65</b>	<b>2.076.006,84</b>	<b>824.612,19</b>	<b>66%</b>
<b>Fondos disponibles</b>	<b>91.320,82</b>	<b>144.651,85</b>	<b>53.331,03</b>	<b>58%</b>
Caja	18.954,64	12.277,42	-6.677,22	-35%
Bancos y otras instituciones financieras	72.366,18	132.374,43	60.008,25	83%
<b>Inversiones</b>	<b>10.000,00</b>	<b>10.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0%</b>
<b>Cartera de créditos</b>	<b>993.451,38</b>	<b>1.649.235,96</b>	<b>655.784,58</b>	<b>66%</b>

Cartera de créditos consumo x vencer	288.234,11	385.045,35	96.811,24	<b>34%</b>
Cartera de créditos para la microempresa x vencer	653.611,30	1.092.864,73	439.253,43	<b>67%</b>
Cartera de créditos de vivienda por vencer	0,00	97.519,48	97.519,48	<b>0%</b>
Cartera de créditos de consumo	7.557,25	18.320,52	10.763,27	<b>142%</b>
Cartera de créditos para la microempresa	42.054,75	45.834,15	3.779,40	<b>9%</b>
Cartera de créditos de consumo vencido	5.190,71	4.813,48	-377,23	<b>-7%</b>
Cartera de créditos para la microempresa vencido	10.843,51	21.673,10	10.829,59	<b>100%</b>
(Provisiones para créditos incobrables)	-14.040,25	-16.834,85	-2.794,60	<b>20%</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>16.403,86</b>	<b>23.760,63</b>	<b>7.356,77</b>	<b>45%</b>
Intereses por cobrar de cartera de crédito	8.765,88	21.267,08	12.501,20	<b>143%</b>
Cuentas por cobrar varias	7.647,93	2.503,50	-5.144,43	<b>-67%</b>
(Provisión para cuentas por cobrar)	-9,95	-9,95	0,00	<b>0%</b>
<b>Propiedades y equipo</b>	<b>103.101,34</b>	<b>194.246,32</b>	<b>91.144,98</b>	<b>88%</b>
<b>Otros activos</b>	<b>37.117,25</b>	<b>54.112,08</b>	<b>16.994,83</b>	<b>46%</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>1.129.097,32</b>	<b>1.861.749,23</b>	<b>732.651,91</b>	<b>65%</b>
<b>Obligaciones con el publico</b>	<b>669.094,79</b>	<b>1.088.971,57</b>	<b>419.876,78</b>	<b>63%</b>
Depósitos a la vista	273.057,24	278.238,59	5.181,35	<b>2%</b>
Depósitos a plazo	383.605,60	785.030,58	401.424,98	<b>105%</b>
Depósitos				
Restringidos	12.431,95	25.702,40	13.270,45	<b>107%</b>
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>17.989,53</b>	<b>24.218,53</b>	<b>6.229,00</b>	<b>35%</b>
<b>Obligaciones financieras</b>	<b>442.013,00</b>	<b>748.559,13</b>	<b>306.546,13</b>	<b>69%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>122.297,33</b>	<b>214.257,61</b>	<b>91.960,28</b>	<b>75%</b>
<b>Capital social</b>	<b>110.119,75</b>	<b>193.475,73</b>	<b>84.519,68</b>	<b>77%</b>
<b>Reservas</b>	<b>3.370,08</b>	<b>10.033,50</b>	<b>6.663,42</b>	<b>198%</b>
<b>Resultados</b>	<b>8.807,50</b>	<b>10.748,38</b>	<b>1.940,88</b>	<b>22%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>1.251.394,65</b>	<b>2.076.006,84</b>	<b>824.612,19</b>	<b>66%</b>

### Anexo No 09 Análisis Financiero Vertical

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA. ESTADO DE RESULTADOS AÑO 2011 – 2012 ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL				
CUENTAS	AÑO 2011	%	AÑO 2012	%
<b>INGRESOS</b>	<b>192.355,80</b>	<b>100%</b>	<b>361.140,80</b>	<b>100%</b>
<b>Intereses y descuentos ganados</b>	<b>139.253,38</b>	<b>72,4%</b>	<b>234.559,44</b>	<b>64,95%</b>
Depósitos	1.730,21	0,90%	3.995,21	1,11%
Intereses y descuentos de	951,95	0,49%	795,15	0,22%

inversiones	136.571,22	71,00%	229.769,08	63,62%
Intereses de cartera de créditos				
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>24.240,48</b>	<b>12,6%</b>	<b>90.336,59</b>	<b>25,01%</b>
Manejo y Cobranzas	4.491,40	2,33%	2.978,80	0,82%
Servicios cooperativos	17.897,27	9,30%	85.866,16	23,78%
Otros servicios	1.851,81	0,96%	1.491,63	0,41%
<b>Otros ingresos</b>	<b>28.861,32</b>	<b>15%</b>	<b>36.244,77</b>	<b>10,04%</b>
Recuperaciones de activos financiero	28.861,32	15%	36.244,77	10,04%
<b>GASTOS</b>	<b>183.548,30</b>	<b>100%</b>	<b>350.392,42</b>	<b>100%</b>
<b>Intereses causados</b>	<b>63.592,92</b>	<b>34,65%</b>	<b>128.716,60</b>	<b>36,73%</b>
Obligaciones con el público	49.995,73	27,24%	88.671,71	25,31%
Obligaciones financieras	13.597,19	7,41%	40.044,89	11,43%
<b>Provisiones</b>	<b>9.253,87</b>	<b>5,04%</b>	<b>7.600,52</b>	<b>2,17%</b>
<b>Gastos de operación</b>	<b>108.020,22</b>	<b>58,85%</b>	<b>212.379,32</b>	<b>60,61%</b>
Otros gastos y pérdidas	2.681,29	1,46%	1.695,98	0,48%
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>	<b>8.807,50</b>		<b>10.748,38</b>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA" LTDA.  
BALANCE GENERAL AÑO 2011 – 2012  
ANÁLISIS FINANCIERO VERTICAL**

<b>CUENTAS</b>	<b>AÑO 2011</b>	<b>%</b>	<b>AÑO 2012</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO</b>	<b>1.251.394,65</b>	<b>100%</b>	<b>2.076.006,84</b>	<b>100%</b>
<b>Fondos disponibles</b>	<b>91.320,82</b>	<b>7,30%</b>	<b>144.651,85</b>	<b>6,97%</b>
Caja	18.954,64	1,51%	12.277,42	0,59%
Bancos y otras instituciones financieras	72.366,18	5,78%	132.374,43	6,38%
<b>Inversiones</b>	<b>10.000,00</b>	<b>0,80%</b>	<b>10.000,00</b>	<b>0,48%</b>
<b>Cartera de créditos</b>	<b>993.451,38</b>	<b>79,39%</b>	<b>1.649.235,96</b>	<b>79,44%</b>
Cartera de créditos consumo x vencer	288.234,11	23,03%	385.045,35	18,55%
Cartera de créditos para la microempresa x vencer	653.611,30	52,23%	1.092.864,73	52,64%
Cartera de créditos de vivienda por vencer	0,00	0,00%	97.519,48	4,70%

Cartera de créditos de consumo	7.557,25	0,60%	18.320,52	0,88%
Cartera de créditos para la microempresa	42.054,75	3,36%	45.834,15	2,21%
Cartera de créditos de consumo vencido	5.190,71	0,41%	4.813,48	0,23%
Cartera de créditos para la microempresa vencido	10.843,51	0,87%	21.673,10	1,04%
(Provisiones para créditos incobrables)	-14.040,25	-1,12%	-16.834,85	-0,81%
<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>16.403,86</b>	<b>1,31%</b>	<b>23.760,63</b>	<b>1,14%</b>
Intereses por cobrar de cartera de crédito	8.765,88	0,70%	21.267,08	1,02%
Cuentas por cobrar varias	7.647,93	0,61%	2.503,50	0,12%
	-	-	-	-
(Provisión para cuentas por cobrar)	-9,95	0,001%	-9,95	0,0005%
<b>Propiedades y equipo</b>	<b>103.101,34</b>	<b>8,24%</b>	<b>194.246,32</b>	<b>9,36%</b>
<b>Otros activos</b>	<b>37.117,25</b>	<b>2,97%</b>	<b>54.112,08</b>	<b>2,61%</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>1.129.097,32</b>	<b>90,23%</b>	<b>1.861.749,23</b>	<b>89,68%</b>
<b>Obligaciones con el publico</b>	<b>669.094,79</b>	<b>53,47%</b>	<b>1.088.971,57</b>	<b>52,46%</b>
Depósitos a la vista	273.057,24	21,82%	278.238,59	13,40%
Depósitos a plazo	383.605,60	30,65%	785.030,58	37,81%
Depósitos				
Restringidos	12.431,95	0,99%	25.702,40	1,24%
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>17.989,53</b>	<b>1,44%</b>	<b>24.218,53</b>	<b>1,17%</b>
<b>Obligaciones financieras</b>	<b>442.013,00</b>	<b>35,32%</b>	<b>748.559,13</b>	<b>36,06%</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>122.297,33</b>	<b>9,77%</b>	<b>214.257,61</b>	<b>10,32%</b>
<b>Capital social</b>	<b>110.119,75</b>	<b>8,80%</b>	<b>193.475,73</b>	<b>9,32%</b>
<b>Reservas</b>	<b>3.370,08</b>	<b>0,27%</b>	<b>10.033,50</b>	<b>0,48%</b>
<b>Resultados</b>	<b>8.807,50</b>	<b>0,70%</b>	<b>10.748,38</b>	<b>0,52%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>1.251.394,65</b>	<b>100%</b>	<b>2.076.006,84</b>	<b>100%</b>

### Anexo No 10 Matriz de Recomendaciones y Seguimiento

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA"</b>							
<b>AUDITORÍA INTEGRAL AÑO 2012</b>							
<b>MATRIZ DE RECOMENDACIONES Y SEGUIMIENTO</b>							
<b>N.-</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>RESP.</b>	<b>ESTADO DE CUMPLIMIENTO</b>				<b>OBSERVACIÓN</b>
			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>EP</b>	<b>NA</b>	
<b>1</b>	Elaborar un manual de control interno para la institución, que le permita establecer el beneficio de contratar el personal necesario para la ejecución de las diferentes funciones, evitando funciones incompatibles y subrogación de funciones.	<b>GER.</b>					
<b>2</b>	Se recomienda elaborar un manual de control interno para normar las actividades y funciones del personal y custodiar los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza", el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.	<b>GER.</b>					
<b>3</b>	Elaborar un organigrama funcional para que regulen y normen las funciones, actividades y responsabilidades de los empleados, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.	<b>GER.</b>					
<b>4</b>	Diseñar un organigrama estructural, el mismo que debe ser aprobado y comunicado al personal de la COACNE.	<b>GER.</b>					
<b>5</b>	Elaborar un manual de funciones para que el custodio de caja conozca las funciones y responsabilidades que le competen.	<b>GER.</b>					

<b>6</b>	Analizar la posibilidad de contratar otro cajero para el departamento de caja, evitando la inadecuada asignación de funciones, vulnerando el control interno de los recursos.	<b>GER.</b>					
<b>7</b>	Se debe asignar a una persona independiente del cajero y de quienes administren dinero o efectúen labores contables.	<b>GER.</b>					
<b>8</b>	Optar medidas de protección y seguridad para resguardar los fondos, implementando las cauciones al personal que maneja los recursos de la institución.	<b>GER.</b>					
<b>9</b>	Diseñar un reglamento de crédito, para que el personal encargado conozca los procedimientos a seguir, ya sea de acuerdo a montos, plazos e intereses.	<b>GER.</b>					
<b>10</b>	Se debe elaborar y ejecutar medidas de control para el personal de la COACNE, sobre todo para el personal que trabaja fuera de oficina, así como los encargados de realizar avalúos.	<b>GER.</b>					
<b>11</b>	Disponer que se realicen constataciones físicas y actualizaciones de los archivos y documentos existentes en el área de crédito, por lo menos dos veces en el año, de tal manera que permita tener un adecuado control y ubicación de los expedientes.	<b>GER.</b>					
<b>12</b>	Elaborar flujogramas que se ajusten a la realidad de los procesos, en donde se identifique las funciones de los responsables del proceso, evitando la duplicidad de funciones y confusiones.	<b>GER.</b>					

13	Contratar un asesor jurídico para que se encargue de tramitar y dar seguimiento a los procesos legales de recuperación de la cartera vencida.	GER.					
14	Realice un análisis del sistema de gestión en captación de recursos, ya que si bien los recursos obtenidos aseguran la existencia de fondos necesarios para la obtención de los objetivos institucionales, es necesario que se ponga en práctica un Plan Operativo Anual, acorde a los recursos, a las capacidades y necesidades de la institución, con la finalidad de mejorar los índices de solidez, eficiencia y rentabilidad de la cooperativa.	GER.					
15	Realizar conjuntamente con el Consejo de Administración, el análisis de un Plan de Inversión para la institución, mediante el cual, se establezcan los riesgos y los posibles beneficios a conseguir, con la finalidad de acrecentar la rentabilidad, impulsar y generar mayores oportunidades directas e indirectas a mediano y largo plazo; resultado que está destinado primordialmente, a alentar los planes de expansión y franco crecimiento institucional.	GER.					
16	Disponer al Jefe de Crédito, se apliquen los porcentajes a Plazo Fijo señalados en el Manual Operativo de Crédito, con la finalidad de mantener una relación financiera sana, con un alto sentido de confianza y garantía con los socios.	GER.					
17	Disponer al Jefe de Créditos se de cumplimiento a los requisitos y montos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, y si existiere la necesidad de aplicar alguna política de crédito distinta a la actual, solicitar	GER.					

	por escrito la autorización respectiva y adjuntar una copia en el expediente del socio, para respaldar el proceso, con la finalidad de transparentar la concesión de los créditos.					
<b>18.</b>	Realizar un inventario de los expedientes de respaldo de los créditos otorgados a los socios, los mismos que debe contar con su respectivo membrete de datos: nombre, número de socio, tipo de crédito y los demás datos que considere necesarios, ubicándolos en el lugar claramente identificado. El inventario ha de quedar sentado en un acta, con la finalidad de mantener un referente cronológico del evento y dar seguimiento a los inventarios realizados en el tiempo.	<b>JEF. CRED.</b>				
<b>19</b>	Sanear la documentación que conforma el expediente de los socios, asegurándose que cumplan con todos requisitos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, evitando mantener documentos legales en blanco o mal llenados.	<b>JEF. CRED.</b>				
<b>20</b>	Disponer al Jefe de Créditos, que en coordinación con el personal encargado de la recuperación de cartera, elaboren un reglamento para la recuperación de la cartera, para que la cooperativa cuente con una herramienta administrativa valiosa y que le permita alcanzar mayor eficiencia en el cumplimiento de los procesos y eficacia en los resultados.	<b>GER.</b>				
<b>21</b>	Analizar la posibilidad de contratar un asesor jurídico a tiempo parcial, para que realice los trámites y seguimiento de los procesos legales y de la recuperación de cartera vencida.	<b>GER.</b>				

22	Para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa, elaborar un Plan Anual Operativo, el que identifiquen los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo, y traducir la estrategia global de la misma, en el día a día de sus colaboradores, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos y mejorar los resultados obtenidos y optimizar los recursos disponibles.	<b>CONS. ADMIN.</b>					
23	Realizar una evaluación financiera de la Planificación Estratégica aplicada, analizando la Rentabilidad de los Servicios, Rentabilidad Económica y la Rentabilidad Financiera registrada en la cooperativa, con la finalidad de afianzar la sostenibilidad y crecimiento de la cooperativa a corto y mediano plazos.	<b>GER.</b>					

### Anexo No 11 Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA ESPERANZA"																
CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORIA – 2012																
N.-	RECOMENDACIÓN	CUMPLIMIENTO 2014												RESPONSABLE	FIRMA	
		EN	FEB	MAR	ABR	MY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC			
1	<b>A GERENCIA</b> Elaborar un manual de control interno para la institución, que le permita establecer el beneficio de contratar el personal necesario para la ejecución de las diferentes funciones, evitando funciones incompatibles y subrogación de funciones.	X	X	X	X	X	X	X							Ing. Carmen Uvidia	
2	<b>A GERENCIA</b> Se recomienda elaborar un manual de control interno para normar las actividades y funciones del personal y custodiar los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza", el mismo que debe ser aprobado y ejecutado.	X	X	X	X	X	X	X	X						Ing. Carmen Uvidia	

3	<p><b>A GERENCIA</b></p> <p>Elaborar un organigrama funcional para que regulen y normen las funciones, actividades y responsabilidades de los empleados, el mismo que debe ser aprobado y ejecutado. y franco crecimiento institucional.</p>			X	X	X	X	X	X	X				Ing. Carmen Uvidia	
4	<p><b>A GERENCIA</b></p> <p>Diseñar un organigrama estructural, el mismo que debe ser aprobado y comunicado al personal de la COACNE.</p>	X	X											Ing. Carmen Uvidia	
5	<p><b>A GERENCIA</b></p> <p>Elaborar un manual de funciones para que el custodio de caja conozca las funciones y responsabilidades que le competen.</p>													Ing. Carmen Uvidia	
6	<p><b>A GERENCIA</b></p> <p>Analizar la posibilidad de contratar otro cajero para el departamento de caja, evitando la inadecuada asignación de funciones, vulnerando el control interno de los recursos.</p>		X											Ing. Carmen Uvidia	



11	<b>A GERENCIA</b> Disponer que se realicen constataciones físicas y actualizaciones de los archivos y documentos existentes en el área de crédito, por lo menos dos veces en el año, de tal manera que permita tener un adecuado control y ubicación de los expedientes		X												Ing. Carmen Uvidia
12	<b>A GERENCIA</b> Elaborar flujogramas que se ajusten a la realidad de los procesos, en donde se identifique las funciones de los responsables del proceso, evitando la duplicidad de funciones y confusiones.		X	X											Ing. Carmen Uvidia
13	<b>A GERENCIA</b> Contratar un asesor jurídico para que se encargue de tramitar y dar seguimiento a los procesos legales de recuperación de la cartera vencida.				X										Ing. Carmen Uvidia

14	<b>A GERENCIA</b> Realice un análisis del sistema de gestión en captación de recursos, ya que si bien los recursos obtenidos aseguran la existencia de fondos necesarios para la obtención de los objetivos institucionales, es necesario que se ponga en práctica un Plan Operativo Anual, acorde a los recursos, a las capacidades y necesidades de la institución, con la finalidad de mejorar los índices de solidez, eficiencia y rentabilidad de la cooperativa.	X												Ing. Carmen Uvidia	
15	<b>A GERENCIA</b> Realizar conjuntamente con el Consejo de Administración, el análisis de un Plan de Inversión para la institución, mediante el cual, se establezcan los riesgos y los posibles beneficios a conseguir, con la finalidad de acrecentar la rentabilidad, impulsar y generar mayores oportunidades directas e indirectas a mediano y largo plazo; resultado que está destinado primordialmente, a alentar los planes de expansión y franco crecimiento institucional.			X	X									Ing. Carmen Uvidia	

<b>16</b>	<b>AL GERENTE</b> Disponer al Jefe de Crédito, se apliquen los porcentajes a Plazo Fijo señalados en el Manual Operativo de Crédito, con la finalidad de mantener una relación financiera sana, con un alto sentido de confianza y garantía con los socios.	<b>X</b>	<b>X</b>												<b>Ing. Carmen Uvidia</b>
<b>17</b>	<b>AL GERENTE</b> Disponer al Jefe de Créditos se de cumplimiento a los requisitos y montos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, y si existiere la necesidad de aplicar alguna política de crédito distinta a la actual, solicitar por escrito la autorización respectiva y adjuntar una copia en el expediente del socio, para respaldar el proceso, con la finalidad de transparentar la concesión de los créditos.	<b>X</b>													<b>Ing. Carmen Uvidia</b>

<b>18</b>	<b>AL JEFE DE CRÉDITOS</b> Realizar un inventario de los expedientes de respaldo de los créditos otorgados a los socios, los mismos que debe contar con su respectivo membrete de datos: nombre, número de socio, tipo de crédito y los demás datos que considere necesarios, ubicándolos en el lugar claramente identificado. El inventario ha de quedar sentado en un acta, con la finalidad de mantener un referente cronológico del evento y dar seguimiento a los inventarios realizados en el tiempo.	<b>X</b>													<b>Ing. Nancy López</b>
<b>19</b>	<b>AL JEFE DE CRÉDITOS</b> Sanear la documentación que conforma el expediente de los socios, asegurándose que cumplan con todos requisitos establecidos en el Manual Operativo de Créditos, evitando mantener documentos legales en blanco			<b>X</b>	<b>X</b>										<b>Ing. Nancy López</b>

	o mal llenados.														
20	<b>AL GERENCIA</b> Disponer al Jefe de Créditos, que en coordinación con el personal encargado de la recuperación de cartera, elaboren un reglamento para la recuperación de la cartera, para que la cooperativa cuente con una herramienta administrativa valiosa y que le permita alcanzar mayor eficiencia en el cumplimiento de los procesos y eficacia en los resultados.	X	X	X	X	X									Ing. Carmen Uvidia
21	<b>AL GERENCIA</b> Analizar la posibilidad de contratar un asesor jurídico a tiempo parcial, para que realice los trámites y seguimiento de los procesos legales y de la recuperación de cartera vencida.						X								Ing. Carmen Uvidia
22	<b>AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b> Para mejorar la gestión administrativa de la cooperativa, elaborar un Plan	X	X	X											Ing. Margarita Fernández

	Anual Operativo, el que identifiquen los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo, y traducir la estrategia global de la misma, en el día a día de sus colaboradores, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos y mejorar los resultados obtenidos y optimizar los recursos disponibles.													
<b>23</b>	<b>A GERENCIA</b> Realizar una evaluación financiera de la Planificación Estratégica aplicada, analizando la Rentabilidad de los Servicios, Rentabilidad Económica y la Rentabilidad Financiera registrada en la cooperativa, con la finalidad de afianzar la sostenibilidad y crecimiento de la cooperativa a corto y mediano plazos.						<b>X</b>							<b>Ing. Carmen Uvidia</b>

## Anexo No 12 Balance General Año 2012 Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza" Ltda

COAC NUEVA ESPERANZA			
Administración General			
BALANCE GENERAL AL 31-12-2012			
Código	Descripción		
1	ACTIVO		2,076,824.94
11	FONDOS DISPONIBLES		144,551.05
1101	Caja		12,277.42
110105	Efectivo	11,277.42	
11010505	Efectivo Oficina	4,377.42	
11010510	Efectivo Bodega	7,000.00	
110110	Caja chica	900.00	
11011005	Caja Chica	900.00	
1103	Bancos y otras instituciones financi		132,374.43
110305	Banco Central del Ecuador		19,855.03
11030505	Banco Central del Ecuador	19,855.03	
110310	Bancos e instituciones financieras		112,519.40
11031005	Banco Pichincha Cta Cte 34494272-04	4,930.99	
11031006	Banco de Guayaquil Cta. Cte.06929087	1,517.47	
11031007	Cooperativa Minga Ltda CTA AHORRO 220301000858	64,352.02	
11031008	Cooperativa Fernando Daquilema Cta Ahorro 16780	14.32	
11031009	Cooperativa San Miguel de Pallatanga	403.76	
11031010	Cooperativa Chunchi Ltda	3,510.50	
11031011	Codesarrollo Cta de Ahorro 220301000858	37,790.34	
13	INVERSIONES		10,000.00
1301	Para negociar de entidades del secto		0.00
130105	De 1 a 30 días	0.00	
13010505	De 1 a 30 días	0.00	
130110	De 31 a 90 días	0.00	
13011005	De 31 a 90 días	0.00	
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de e		10,000.00
130505	De 1 a 30 días	0.00	
13050505	De 1 a 30 días	0.00	
130510	De 31 a 90 días	10,000.00	
13051005	De 31 a 90 días	10,000.00	
14	CARTERA DE CREDITOS		1,649,235.96
1402	Cartera de créditos de consumo por v		385,045.35
140205	De 1 a 30 días	22,186.28	
14020505	De 1 a 30 días	22,186.28	
140210	De 31 a 90 días	44,693.05	
14021005	De 31 a 90 días	44,693.05	
140215	De 91 a 180 días	57,610.67	
14021505	De 91 a 180 días	57,610.67	
140220	De 181 a 360 días	94,700.40	
14022005	De 181 a 360 días	94,700.40	
140225	De más de 360 días	165,854.95	
14022505	De más de 360 días	165,854.95	
1403	Cartera de créditos de vivienda por		97,519.48
140305	De 1 a 30 días	388.37	
14030505	De 1 a 30 días	388.37	
140310	De 31 a 90 días	1,588.89	

**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

Código	Descripción			
14031005	De 31 a 90 días	1,588.89		
140315	De 91 a 180 días		2,100.28	
14031505	De 91 a 180 días	2,100.28		
140320	De 181 a 360 días		4,428.98	
14032005	De 181 a 360 días	4,428.98		
140325	De más de 360 días		89,014.88	
14032505	De más de 360 días	89,014.88		
1404	Cartera de créditos para la microemp			1,092,894.73
140405	De 1 a 30 días		83,149.81	
14040505	De 1 a 30 días	83,149.81		
140410	De 31 a 90 días		118,495.57	
14041005	De 31 a 90 días	118,495.57		
140415	De 91 a 180 días		150,432.42	
14041505	De 91 a 180 días	150,432.42		
140420	De 181 a 360 días		246,753.01	
14042005	De 181 a 360 días	246,753.01		
140425	De más de 360 días		494,033.92	
14042505	De más de 360 días	494,033.92		
1412	Cartera de créditos de consumo que n			18,320.52
141205	De 1 a 30 días		1,247.75	
14120505	De 1 a 30 días	1,247.75		
141210	De 31 a 90 días		2,345.13	
14121005	De 31 a 90 días	2,345.13		
141215	De 91 a 180 días		3,037.64	
14121505	De 91 a 180 días	3,037.64		
141220	De 181 a 360 días		5,227.52	
14122005	De 181 a 360 días	5,227.52		
141225	De más de 360 días		5,962.48	
14122505	De más de 360 días	5,962.48		
1414	Cartera de créditos para la microemp			45,834.15
141405	De 1 a 30 días		3,085.47	
14140505	De 1 a 30 días	3,085.47		
141410	De 31 a 90 días		5,283.49	
14141005	De 31 a 90 días	5,283.49		
141415	De 91 a 180 días		7,580.90	
14141505	De 91 a 180 días	7,580.90		
141420	De 181 a 360 días		13,047.95	
14142005	De 181 a 360 días	13,047.95		
141425	De más de 360 días		16,836.34	
14142505	De más de 360 días	16,836.34		
1422	Cartera de créditos de consumo venid			4,813.48
142205	De 1 a 30 días		1,396.06	
14220505	De 1 a 30 días	1,396.06		
142210	De 31 a 90 días		1,054.98	
14221005	De 31 a 90 días	1,054.98		
142215	De 91 a 180 días		1,210.00	

**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

Código	Descripción			
14221505	De 91 a 180 días	1,210.00		
142220	De 181 a 270 días		1,008.48	
14222505	De 181 a 270 días	1,008.48		
142225	De más de 270 días		143.96	
14222505	De más de 270 días	143.96		
1424	Cartera de créditos para la microemp			21,873.10
142405	De 1 a 30 días		2,272.91	
14240505	De 1 a 30 días	2,272.91		
142410	De 31 a 90 días		2,768.04	
14241005	De 31 a 90 días	2,768.04		
142415	De 91 a 180 días		4,467.33	
14241505	De 91 a 180 días	4,467.33		
142420	De 181 a 360 días		7,659.96	
14242005	De 181 a 360 días	7,659.96		
142425	De más de 360 días		4,504.86	
14242505	De más de 360 días	4,504.86		
499	(Provisiones para créditos incobrabi			-18,834.85
149910	(Cartera de créditos de consumo)		-4,093.76	
14991005	(Cartera de créditos de consumo)	-4,093.76		
149915	(Cartera de créditos de vivienda)		-1,000.82	
14991505	(Cartera de créditos de vivienda)	-1,000.82		
149920	(Cartera de créditos para la micro		-11,740.27	
14992005	(Cartera de créditos para la mi	-11,740.27		
16	CUENTAS POR COBRAR			23,760.63
1603	Intereses por cobrar de cartera de c			21,267.08
160310	Cartera de créditos de consumo		5,385.71	
16031005	Cartera de créditos de consumo	5,385.71		
160315	Cartera de créditos de vivienda		421.12	
16031505	Cartera de créditos de vivienda	421.12		
160320	Cartera de créditos para la microe		15,460.25	
16032005	Cartera de créditos para la micr	15,460.25		
1614	Pagos por cuenta de clientes			0.00
161430	Gastos judiciales		0.00	
1143005	Gastos Judiciales	0.00		
1690	Cuentas por cobrar varias			2,503.00
169005	Anticipos al personal		694.00	
16900505	Anticipos al personal	694.00		
169015	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS		0.00	
16901505	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS	0.00		
169090	Otras		1,809.00	
16909005	Personas Naturales Otras	0.00		
16909007	Cuentas por Cobrar COAC San Francisco	0.00		
16909008	Cuentas por Cobrar Remesas RIA	0.00		
16909015	Cuentas por Cobrar Socios	127.10		
16909020	Otras Cuentas por Cobrar	618.90		
16909025	Cuentas por Cobrar BDH	0.00		

**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>			
16000030	Cuentas por Cobrar Seguro Privado	31.60		
16000045	Cuentas por Cobrar Comisiones SCAI	240.48		
16000090	Cuentas por Cobrar Comisiones SDH	237.93		
16000095	Cuentas por Cobrar Comisiones Recargas	156.13		
16000096	Cuentas por Cobrar Productos Venos	123.66		
16000095	Cuentas por Cobrar Comisiones RISE	6.00		
16000070	Cuentas por Cobrar Comisiones Matriculacion	15.86		
16000075	CAMARI	90.21		
16000080	AHILES	0.00		
16000085	C. CALZADO	118.03		
16000090	Cuentas por Cobrar Credit Dinamico	0.00		
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)			-9.95
169905	(Provisión para intereses y comisi)		-9.95	
16990505	(Provisión para intereses y comi)	-9.95		
16	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>			<b>194,246.32</b>
1602	Edificios		171,237.12	
160205	Edificios		171,237.12	
16020505	Edificios	171,237.12		
1603	Construcciones y remodelaciones en c			0.00
160305	Construcciones y remodelaciones en		0.00	
16030505	Construcciones y remodelaciones	0.00		
1605	Muebles, enseres y equipos de oficin			23,673.63
160505	Muebles, enseres y equipos de ofic		23,673.63	
16050505	Muebles de oficina	11,626.52		
16050510	Enseres de oficina	3,302.93		
16050515	Equipos de oficina	8,944.18		
1606	Equipos de computación			15,169.94
160605	Equipos de computación		15,169.94	
16060505	Equipos de computación	15,169.94		
1699	(Depreciación acumulada)			-15,634.37
169905	(Edificios)		-3,567.45	
16990505	(Edificios)	-3,567.45		
169915	(Muebles, enseres y equipos de ofi		-4,269.43	
16991505	(Muebles de oficina)	-2,419.77		
16991510	(Enseres de oficina)	-797.11		
16991515	(Equipos de oficina)	-1,052.55		
169920	(Equipos de computación)		-7,997.49	
16992005	(Equipos de computación)	-7,997.49		
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>			<b>54,112.06</b>
1901	Inversiones en acciones y participac			12,550.56
190105	En subsidiarias y afiliadas		734.62	
19010510	Renafosa	720.00		
19010515	Coac Mings Ltda	14.62		
190110	En otras instituciones financieras		10,816.36	
19011005	Coac San Miguel de Palatanga	714.00		
19011040	Codesarrollo	10,102.36		

**COAC NUEVA ESPERANZA**

Administración General

**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>			
190125	En otros organismos de integración		1,000.00	
19012510	Renafipse-CAJA CENTRAL	1,000.00		
1904	Gastos y pagos anticipados			8,872.02
190410	Anticipos a terceros		8,872.02	
19041005	Anticipos a Proveedores	8,872.02		
190490	Otros		0.00	
19049005	Seguro Equipo Electronico	0.00		
19049015	Seguros robos	0.00		
19049020	Seguros transporte de valores	0.00		
19049025	Seguro de Incendios	0.00		
1905	Gastos diferidos			15,370.42
190510	Gastos de instalación		13,306.75	
19051005	Gastos de instalación	13,306.75		
190520	Programas de computación		6,310.86	
19052005	Programas de computación	6,310.86		
190525	Gastos de adecuación		2,354.18	
19052505	Gastos de adecuación	2,354.18		
190590	Otros		0.00	
19059015	Otros	0.00		
190599	(Amortización acumulada gastos dif		-6,601.37	
19059910	(Amor. Gastos de Instalacion)	-3,263.29		
19059920	(Amor. Programas de Computacion)	-2,692.53		
19059925	(Amor. Gastos de Adecuacion )	-645.55		
1906	Materiales, mercaderías e insumos			1,701.84
190615	Proveduría		1,701.84	
19061505	Proveduría	1,000.00		
19061525	Productos Artesanales	701.84		
1990	Otros			15,616.82
199005	Impuesto al valor agregado IVA		0.00	
19900505	Impuesto al valor agregado IVA	0.00		
199010	Otros impuestos		2,023.50	
19901005	Anticipo Impuesto a la Renta	1,906.08		
19901010	Cred. Trib. Retenciones Impuesto a la Renta	117.42		
199090	Varias		13,593.32	
19909005	Varias	13,593.32		
19909010	Operaciones en Tramite Transferencias	0.00		
19909015	Operaciones en Tramite Concepto General	0.00		
<b>TOTAL ACTIVOS:</b>				<b>\$2,076,006.84</b>
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>			
2	PASIVOS			1,861,749.23
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			1,088,971.57
2101	Depósitos a la vista		278,238.59	
210135	Depósitos de ahorro		278,238.59	
21013505	Depósito de ahorro a la Vista	246,879.14		
21013515	Depósito de cuenta Minisocio	0.00		
21013525	Deposito Ahorro Credito Encaje	31,359.45		

**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

Código	Descripción			
2100	Depósitos a plazo			765,235.58
210305	De 1 a 30 días	114,179.35		
21030505	De 1 a 30 días		114,179.35	
210310	De 31 a 90 días	75,488.79		
21031005	De 31 a 90 días		75,488.79	
210315	De 91 a 180 días	25,742.00		
21031505	De 91 a 180 días		25,742.00	
210320	De 181 a 360 días		73,706.40	
21032005	De 181 a 360 días	73,706.40		
210325	DE MAS DE 361 DIAS		493,315.34	
21032505	De mas de 361 días	0.00		
21032510	Ahoro Futuro / Programado	17,225.01		
21032515	Ahoro Cesantía	476,690.03		
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		25,702.40	
210505	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		25,702.40	
21050505	Depósitos Encaje - Cooperativos	25,702.40		
25	CUENTAS POR PAGAR			24,218.53
2501	Intereses por pagar		2,251.09	
250105	Depósitos a la vista		0.00	
25010505	Depósitos a la vista	0.00		
25010515	Depósito Ahorro mi Futuro/ Programado	0.00		
25010520	Depositos Cooperativo	0.00		
25010525	Depósitos de ahorro Credito-Encaje	0.00		
25010530	Depositos Ahoro Cesantía	0.00		
250115	Depósitos a plazo		2,251.09	
25011505	A plazo fijo	2,251.09		
250190	Otros		0.00	
25019005	Intereses Certificados de Aportación	0.00		
2503	Obligaciones patronales		6,056.79	
250305	Ramunerationes		0.00	
25030505	Ramunerationes	0.00		
250310	Beneficios Sociales		4,221.29	
25031005	Décimo Tercer Sueldo	673.00		
1031010	Décimo Cuarto Sueldo	1,161.38		
25031015	Vacaciones	2,386.91		
250315	Aportes al IESS		1,851.74	
25031505	Aportes al IESS- personal	755.13		
25031510	Aportes al IESS Patronal	981.24		
25031515	Préstamos IESS Empleados	115.37		
250325	15% Participación a empleados		1,963.75	
25032505	15% Participación a empleados	1,963.75		
2504	Retenciones		3,817.19	
250405	Retenciones fiscales		3,692.99	
25040505	1% Retenciones en la Fuente	32.21		
25040510	2% Retencion en la Fuente	72.80		
25040511	3% Retencion en la Fuente	31.31		

**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

Código	Descripción			
25040512	10% Retencion en la Fuente	0.00		
25040515	Impuesto al IVA 30%	21.03		
25040520	Impuesto al IVA 70%	17.07		
25040525	Impuesto al IVA 100%	98.76		
25040530	Impuesto a la Renta %	3,420.01		
250490	Otras retenciones		124.20	
25049020	Seguro Robo y Asalto	0.00		
25049025	Seguro e Incendio	0.00		
25049030	Seguro Equipo Electronico	0.00		
25049035	Seguro Transporte de Valores	0.00		
25049040	Seguro Agricola	124.20		
2505	Contribuciones, impuestos y multas			331.90
250505	Impuesta a la Renta		0.00	
25050505	Impuesto a la Renta	0.00		
250515	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO		64.67	
25051505	IVA Cobrado	64.67		
250590	Otras contribuciones e impuestos		267.23	
25059005	Fondo de Educación Cooperativo	0.00		
25059010	Contribucion Sup. Intendencia Cooperativas	267.23		
2506	Proveedores			1,483.23
250605	Servicios		1,483.23	
25060505	Proveedores	1,483.23		
2590	Cuentas por pagar varias			8,278.34
259090	Otras cuentas por pagar		8,278.34	
25909005	SOAT por Pagar	130.57		
25909010	Cuentas por Pagar Varias	4,933.07		
25909011	RISE por Pagar	267.23		
25909012	Matriculacion por Pagar	36.06		
25909035	BDH por Pagar REDES	980.00		
25909045	Servicio de Recargas	102.85		
25909050	ELECTROBAHIA	1,385.00		
25909054	Convenio Iiven	0.00		
25909055	CAMARI	122.09		
25909065	Comisariato del Calzado	321.47		
25909070	AHI ES	0.00		
25909075	MGR MUEBLES	0.00		
25909080	GAMALLANTA	0.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			748,559.13
2602	Obligaciones con instituciones finan			0.00
260210	De 31 a 90 días		0.00	
26021010	Fundacion Marco	0.00		
260215	De 91 a 180 días		0.00	
26021505	De 91 a 180 días Eclof	0.00		
260220	De 181 a 360 días		0.00	
26022005	De 181 a 360 días Fundacion Marco	0.00		
26022010	De 181 a 360 días PNFP	0.00		

**COAC NUEVA ESPERANZA**

Administración General

**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

Código	Descripción			
26022015	De 181 a 360 días Eclof	0.00		
26022020	De 181 a 360 días Banca del Migrante	0.00		
260225	De más de 360 días		0.00	
26022505	De más de 360 días Fideicomiso B Migrante	0.00		
26022510	De más de 360 días Programa de Finanzas Populares	0.00		
2605	Obligaciones con entidades del grupo			75,000.00
260525	De más de 360 días		75,000.00	
26052505	De más de 360 días RABOBANK	75,000.00		
2606	Obligaciones con entidades financier			360,393.72
260625	De más de 360 días		360,393.72	
26062505	De más de 360 días PNFP	77,092.32		
26062510	De más de 360 días CFN-BMIGRANTE	283,301.40		
2607	Obligaciones con organismos multilat			313,165.41
260720	De 181 a 360 días		150,000.00	
26072005	De 181 a 360 días FUNDACION MARCO	150,000.00		
260725	De más de 360 días		163,165.41	
26072505	De más de 360 días ECLOF	63,165.41		
26072510	Mas de 360 dias FEED	100,000.00		
29	OTROS PASIVOS			0.00
2990	Otros			0.00
299090	Varios		0.00	
29909015	Operaciones en Tramite	0.00		
29909025	Operaciones tramite Proveedores	0.00		
<b>TOTAL PASIVOS:</b>				<b>\$1,861,749.23</b>

Código	Descripción			
3	PATRIMONIO			214,257.61
31	CAPITAL SOCIAL			202,275.26
3103	Aportes de socios		202,275.26	
310305	Aportes de socios		202,275.26	
31030505	Certificados de Aportación	202,275.26		
33	RESERVAS			10,033.50
3301	Legales		4,422.41	
330105	Legales		4,422.41	
33010505	Legales	1,400.08		
33010510	Fondo Irrepartible de Reserva	2,672.31		
33010520	Reserva de Previsión y Asistencia	350.02		
3303	Especiales			5,611.09
330305	A disposición de la Junta General		179.74	
33030510	Capitalizacion Patrimonio	179.74		
330310	Para futuras capitalizaciones		5,431.35	
33031005	Para Futuras Capitalizaciones	5,431.35		
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			3,484.13
3402	Donaciones			1,007.48
340205	Donaciones		1,007.48	
34020505	Donaciones en Efectivo	1,007.48		
3490	Otros			2,476.65



**COAC NUEVA ESPERANZA**  
 Administración General  
**BALANCE GENERAL AL 31-12-2012**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>			
349005	Otros		2,476.65	
34900510	Fortalecimiento Patrimonial	2,476.65		
36	<b>RESULTADOS</b>			-1,535.28
3602	(Pérdidas acumuladas)		-3,940.36	
360205	(Pérdidas acumuladas)		-3,940.36	
36020505	(Pérdidas acumuladas)	-3,940.36		
3603	Utilidad del ejercicio		2,405.08	
360305	Utilidad del ejercicio		2,405.08	
36030505	Utilidad del ejercicio	2,405.08		
3604	(Pérdida del ejercicio)		0.00	
360405	(Pérdida del ejercicio)		0.00	
36040505	(Pérdida del ejercicio)	0.00		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>				<b>\$214,257.61</b>

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>			
7	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			0.00
71	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>			107,043.14
109	Intereses, comisiones e ingresos en		12,223.31	
710910	Cartera de créditos de consumo		2,272.04	
71091005	Cartera de créditos de consumo	2,272.04		
710920	Cartera de créditos para la microe		9,951.27	
71092005	Cartera de créditos para la micr	9,951.27		
7190	Otras cuentas de orden deudoras		94,819.83	
719005	Cobertura de seguros		94,819.83	
71900510	Transporte de Valores	1,500.00		
71900515	Robos e Incendios	45,979.02		
71900525	Equipos Electronicos	7,340.81		
71900530	Vida y Accidentes	40,000.00		
72	<b>DEUDORAS POR CONTRA</b>			-107,043.14
7209	Intereses en suspenso		-12,223.31	
720905	Intereses en suspenso		-12,223.31	
72090505	Intereses en suspenso	-12,223.31		
7290	Otras cuentas de orden deudoras		-94,819.83	
729005	Otras cuentas de orden deudoras		-94,819.83	
72900505	Otras cuentas de orden deudoras	-94,819.83		
73	<b>ACREEDORAS POR CONTRA</b>			2,146,532.07
7301	Valores y bienes recibidos de tercer		2,146,532.07	
730110	<b>DOCUMENTOS EN GARANTIA</b>		2,146,532.07	
73011010	Cartera de Credito de Consumo	550,868.27		
73011015	Cartera de Crédito Vivienda	102,399.50		
73011020	Cartera de Crédito Microempres	1,493,264.30		
7390	Otras cuentas de orden acreedores		0.00	
739005	Otras cuentas de orden acreedores		0.00	
73900505	Otras cuentas de orden acreedore	0.00		
74	<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>			-2,146,532.07
7401	Valores y bienes recibidos de tercer		-2,146,532.07	
740110	<b>DOCUMENTOS EN GARANTIA</b>		-2,146,532.07	

COAC NUEVA ESPERANZA

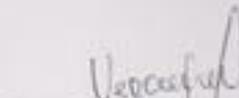
Administración General

BALANCE GENERAL AL 31-12-2012

Código	Descripción		
74011010	Centers de Crédito Consumo	-550,868.27	
74011015	Centers de Crédito vivienda	-102,399.50	
74011020	Centers de Crédito Microempresa	-1,493,264.30	
			\$0.00
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>			\$0.00
<b>TOTAL GENERAL:</b>			\$2,076,006.84

  
PRESIDENTE

  
GERENTE

  
COMTADOR



**Anexo No 13 Estado de Resultados Año 2012 Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Esperanza" Ltda.**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "NUEVA ESPERANZA LTDA"</b>			
<b>BALANCE DE RESULTADOS CONSOLIDADO</b>			
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2012</b>			
CODIGO	DESCRIPCION		361,140.80
5	INGRESOS		234,559.44
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		
5101	Depósitos		3,995.21
510110	Depósitos en bancos y otras instit	3,995.21	
51011005	Depósitos en bancos y otras institucione	3,995.21	
5103	Intereses y descuentos de inversione		345.64
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	345.64	
51031505	Mantenidas hasta el vencimiento	345.64	
5104	Intereses de cartera de créditos		229,769.08
510410	Cartera de créditos de consumo	54,917.72	
51041005	Cartera de créditos de consumo	54,917.72	
510415	Cartera de créditos de vivienda	4,283.57	
51041505	Cartera de créditos de vivienda	4,283.57	
510420	Cartera de créditos para la microe	161,042.67	
51042005	Cartera de créditos para la micr	161,042.67	
510430	De mora	9,525.12	
51043010	Mora Consumo	3,085.19	
51043015	Mora Vivienda	0.17	
51043020	Mora Microempresa	6,439.76	
5190	Otros intereses y descuentos		449.51
519090	Otros	449.51	
51909005	Intereses internos	449.51	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		90,234.25
5404	Manejo y Cobranzas		2,978.80
540405	Manejo y Cobranzas	2,978.80	
54040505	Recuperacion Notificaciones	2,978.80	
5405	Servicios cooperativos		85,866.16
540505	Servicios cooperativos	85,866.16	
54050505	Ingreso por Fortalecimiento Institucional	50,930.64	
54050510	Ingresos por gastos de Administración	3,237.60	
54050515	Servicios Cooperativos Fondo Proteccion	22,817.84	
54050520	Seguros Varios	8,868.52	
54050525	Servicio Credi-Dinamico	11.56	
5490	Otros servicios		1,389.29
549005	Tarifas por Servicios Financieros	1,389.29	
54900505	Reposicion Libreta de Ahorros	80.00	
54900510	Certificaciones	20.00	
54900515	Ingreso por Liquidacion de cuentas	0.03	
54900520	Remesas	2.00	
54900525	Bono de Desarrollo Humano	219.80	
54900530	Costo de Transferencias	14.00	
54900535	Soat	555.74	
54900540	Ingreso por Emision Estado de Cuenta	5.29	
54900555	Por Servicio de Recargas	159.13	
54900575	MGR Muebles	62.14	
54900580	Gamallantas	47.16	
54900595	Comision otros servicios	224.00	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		102.36
5501	Utilidades en acciones y participaciones		102.36
550105	ACCIONES Y PARTICIPACIONES	102.36	
55010510	Codesarrollo	102.36	
56	OTROS INGRESOS		36,244.75
5604	Recuperaciones de activos financiero		12,930.34
560410	Reversión de provisiones	4,803.32	
56041005	Reversión de provisiones	4,803.32	
560420	Intereses y comisiones de ejercici	8,127.02	
56042005	Intereses y comisiones de ejerci	8,127.02	
5690	Otros		23,314.41
569005	Otros	23,314.41	
56900505	Otros Ingresos	2,443.25	
56900510	Ingreso Buro de Credito	1,165.50	
56900515	Ingresos por Seguro de Desgravamen	16,426.80	
56900520	Ingreso por A. Asamblea	1,270.90	

56900525	Comision Pago de BDH	473.60		
56900530	Comision Electrobahia	915.48		
56900535	Comision Ilvem	618.88		
<b>TOTAL INGRESOS:</b>				<b>361,140.80</b>
<b>4 GASTOS</b>				<b>350,392.42</b>
<b>41 INTERESES CAUSADOS</b>				<b>128,716.60</b>
4101 Obligaciones con el público				88,671.71
410115 Depósitos de ahorro				52,141.89
41011505	Depósitos de Ahorro a la Vista	6,450.14		
41011510	Depósitos de ahorro Credito-Encaje	782.50		
41011515	Depósitos Ahorro Futuro / Programado	783.04		
41011520	Depositos de Ahorro Encaje- Obligatorio	364.15		
41011530	Depositos Ahorro Cesantia	43,762.06		
410130 Depósitos a plazo				36,529.82
41013005 Depósitos a plazo				36,529.82
4103 Obligaciones financieras				40,044.89
410310 Obligaciones con instituciones fin				10,402.39
41031015	Intereses por Prestamo Banca del Migrar	10,402.39		
410330 Obligaciones con entidades financi				1,458.87
41033005	Programa Nac.Microfinanzas	1,458.87		
410335 Obligaciones con organismos multil				28,183.63
41033505	Obligaciones con organismos multil	28,183.63		
<b>44 PROVISIONES</b>				<b>7,600.52</b>
4402 Cartera de créditos				7,600.52
440205 Cartera de créditos				7,600.52
44020510	Consumo	1,840.47		
44020515	Vivienda	1,000.82		
44020520	Microcrédito	4,759.23		
<b>45 GASTOS DE OPERACION</b>				<b>212,379.32</b>
4501 Gastos de personal				112,217.10
450105 Remuneraciones mensuales				61,155.89
45010505	Remuneraciones Mensuales	61,155.89		
450110 Beneficios sociales				15,859.73
45011005	Decimo Tercer Sueldo	6,196.55		
45011010	Decimo Cuarto Sueldo	2,818.72		
45011015	Fondos de Reserva	3,799.88		
45011020	Vacaciones	3,044.58		
450120 Aportes al IESS				9,067.20
45012005	Aportes al IESS- Patronal	9,067.20		
450135 Fondo de reserva IESS				1,490.58
45013505	Fondo de Reserva IESS	1,490.58		
450190 Otros				24,643.70
45019005	Horas Extras	1,456.69		
45019015	Capacitación	4,722.71		
45019020	Viáticos, Subsist. y Moviliza. E	3,281.24		
45019040	Seguro de Vida y Accidentes	1,078.78		
45019045	Refrigerio y atenciones	347.60		
45019050	Uniformes	2,987.06		
45019055	Actividades Sociales	110.27		
45019060	Agazajo Navideño	1,130.00		
45019070	Servicios Ocasionales	335.25		
45019075	Indemnizaciones	2,137.50		
45019080	Otros	2,427.20		
45019085	Bono de Alimentacion Personal	4,629.40		
4502 Honorarios				2,434.83
450205 Honorarios				1,398.65
45020510	Refrigerios y Atenciones	528.51		
45020515	Capacitacion	870.14		
450210 Honorarios profesionales				1,036.18
45021005	Honorarios profesionales	1,036.18		
4503 Servicios Varios				50,236.11
450305 Movilización, fletes y embalajes				6,133.42
45030510	Movilizacion, fletes y Embalajes	1,056.94		
45030525	Combustible	91.00		
45030530	Movilizacion Consejo de Administracion	1,128.96		
45030535	Movilizacion Comision de Creditos	396.55		
45030540	Movilizacion Consejo de Vigilancia	642.32		

45030545 Otros Gastos de Consejos	2,817.65		
450310 Servicios de guardianía		505.20	
45031005 Servicios de guardianía	505.20		
450315 Publicidad y propaganda		16,201.17	
45031505 Publicidad, propaganda	15,756.82		
45031510 Publicaciones	444.34		
45031515 Promociones	0.01		
450320 Servicios básicos		4,394.28	
45032005 Energia Electrica	1,328.08		
45032006 Agua Potable	108.73		
45032010 Telefono	2,957.47		
450325 Seguros		10,630.15	
45032510 Seguros de desgravamen	8,391.68		
45032515 Seguros de Robos	765.14		
45032520 Seguro Incendios	234.36		
45032535 Seguro de Equipo Electronico	806.06		
45032540 Seguro Transporte de Valores	432.91		
450330 Arrendamientos		1,606.96	
45033005 Arrendamientos	1,606.96		
450390 Otros servicios		10,764.93	
45039005 Gastos de Buro de Credito	1,008.00		
45039010 Servicios de Mantenimiento	1,492.11		
45039015 Servicios de Impresión	222.91		
45039020 Judiciales y Notariales	361.74		
45039025 Refrigerios y atenciones a terceros	2,131.23		
45039030 Gasto aniversario	1,506.65		
45039035 Gastos de Asamblea	279.69		
45039040 Gastos bancarios	227.80		
45039045 Otros Servicios	525.40		
45039050 Interconectividad	265.06		
45039055 Internet	1,682.34		
45039060 Auditoria	952.00		
45039065 Suscripciones	110.00		
4504 Impuestos, contribuciones y multas		1,669.69	
450405 Impuestos Fiscales		135.83	
45040505 Impuestos Fiscales	135.83		
450410 Impuestos Municipales		810.45	
45041005 Impuestos Municipales	810.45		
450490 Impuestos y aportes para otros org		723.41	
45049010 Aportes Renafipse	297.41		
45049025 Aporte Refich	426.00		
4505 Depreciaciones		9,826.66	
450515 Edificios		3,580.25	
45051505 Edificios	3,580.25		
450525 Muebles, enseres y equipos de ofic		1,978.51	
45052505 Muebles de oficina	950.80		
45052510 Enseres de Oficina	323.61		
45052515 Equipo de Oficina	704.10		
450530 Equipos de computación		4,219.42	
45053005 Equipos de computación	4,219.42		
450590 Otros		48.48	
45059005 Otros	48.48		
4506 Amortizaciones		8,566.73	
450615 Gastos de instalación		2,224.30	
45061505 Gastos de instalación	2,224.30		
450625 Programas de computación		1,569.28	
45062505 Programas de computación	1,569.28		
450630 Gastos de adecuación		398.97	
45063005 Gastos de Adecuacion	398.97		
450690 Otros		4,374.18	
45069005 Publicidad y Propaganda	688.09		
45069010 Suministros de la Cooperativa	1,300.00		
45069015 Arriendos	2,386.09		
4507 Otros gastos		27,428.20	
450705 Suministros diversos		15,054.06	
45070505 Suministros de Oficina	3,766.47		
45070510 Gastos de Proveduria bienes	4,601.36		

45070515 Impresiones Material Cooperativa	1,190.83		
45070520 Varios	5,461.80		
45070525 Combustibles	33.60		
450710 Donaciones		282.17	
45071005 Donaciones	282.17		
450715 Mantenimiento y reparaciones		2,871.39	
45071510 Equipo de Oficina	7.80		
45071515 Equipo de Computo	1,115.18		
45071520 Edificio	469.57		
45071525 Instalaciones Oficinas	162.65		
45071535 Mantenimiento de Oficina	1,116.19		
450790 Otros		9,220.58	
45079005 Otros	752.50		
45079015 Aseo y Limpieza	300.88		
45079030 Participacion en Actos Promocionales	-		
45079040 Gastos por Comisiones	6,790.05		
45079045 Agasajo Navideño	1,377.15		
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS			1,695.98
4703 Intereses y comisiones devengados en		1,688.18	
470305 Intereses y comisiones devengados		1,688.18	
47030505 Intereses y comisiones devengado	1,688.18		
4790 Otros			7.80
479005 Otros RF.		7.80	
47900505 Rendimientos Financieros Asumi Inst.	7.80		
<b>TOTAL GASTOS:</b>			<b>350,392.42</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>		<b>10,748.38</b>	

*[Handwritten Signature]*

PRESIDENTE

*[Handwritten Signature]*

GERENTE

*[Handwritten Signature]*

CONTADOR

